

電力・ガス小売全面自由化に関する 消費者アンケート調査結果について

(趣旨)

平成28年4月、平成29年4月から始まった電力・ガス小売全面自由化が消費者に与えた影響や消費者の認知度等を分析するため、国内の需要家に対しインターネット及び電話によるアンケート調査を本年9月に実施したところ、その結果について報告を行う。

主なポイント

1. 調査結果の概要

- 電力自由化について、内容を多少知っている需要家まで含めると79.5%と、前回(平成28年9月実施)より12.1ポイント上昇。ガス自由化については、今年の電力自由化の認知度よりは低いものの、昨年の電力自由化の認知度よりは高い。
 - 電力小売全面自由化の内容をある程度知っている(今回調査) : 79.5%
 - ガス小売全面自由化の内容をある程度知っている(今回調査) : 71.3%
 - (電力小売全面自由化の内容をある程度知っている(前回調査) : 67.4%)
- 電力・ガスの購入先または料金プランの変更者は、「電力・ガス会社のホームページで料金のシミュレーションをした」人が多い(電気38.2%、ガス34.4%)。電気では前回調査に比べて「電力会社の公告・チラシ・DM等を見た」人が増加し(17.2%→24.3%)、比較サイトの利用者の割合が減少(34.0%→26.1%)。
- 電力・ガスの購入先を変更したきっかけとしては、「今よりも安い料金プランができたこと(電気33.5%、ガス33.9%)」、「今の料金が高いと感じたとき(電気27.1%、ガス23.4%)」が多い。ガスに関しては「電気を販売している会社がガスとのセット割を始めこと(33.1%)」が多い。
- 変更した電気・ガスの購入先に対する満足度について、電気事業者を切り替えた人の約62.6%が10段階評価で6以上をつけた。(ガスの同割合は65.7%)。なお、電気・ガス共に満足している理由として、「月々の料金が安くなっている」としている人が多い(電気56.0%、ガス54.4%)。
- 電力の購入先を変更しない理由としては、「メリットが分からない(38.3%)」、「なんとなく不安(28.6%)」が多い。前回調査に比べ、「メリットが分からない(44.0%→38.3%)」、「安定供給に不安がある(15.4%→12.3%)」など、知識不足がスイッチングのハードルとなる状況は若干改善したものの、引き続き多い。

2. 今後の対応

- 委員会では、今後も政府広報等の枠組みを活用しながら広報活動を行っていく予定だが、スイッチングのハードルとなっている消費者の典型的な誤解や、電気・ガスのセット割等をきっかけにしたスイッチングの増加など、調査で確認された結果を踏まえ、広報の内容を消費者にとってより意味のあるものとしていきたい。

平成29年度 産業経済研究委託事業

(電力・ガス小売自由化における消費者の選択行動アンケート調査事業)

調査結果(概要)

調査設計【インターネット調査】

調査方法

インターネット調査

調査対象者
(本調査)

「電気の購入先変更者」または「電気料金プラン変更者」または「都市ガス利用&ガスの購入先変更者」の20～69歳男女

調査エリア

全国(沖縄電力管内居住者はのぞく)

サンプル数

スクリーニング単体集計：10,000ss 本調査：1,500ss

※スクリーニング調査全回収数の中から、スクリーニング単体集計用に性年代の人口構成に合わせて、10,000ssを抽出。本調査回答者はスクリーニング全回収から、1,500ssをエリアごとの電気の購入先切り替え件数、規制料金から自由料金への変更件数、ガスの購入先切り替え件数に基づいて抽出。

※スクリーニング単体集計抽出サンプルについては、『電気契約アンペア』『電気料金』『都市ガス料金』『電気使用量』について“わからない”回答者は除外。

※本調査対象者については、「電気の購入先変更者」「電気料金プラン変更者」については、『電気契約アンペア』『電気料金』『電気使用量』について“わからない”回答者は除外。「ガスの購入先変更者」については、『電気契約アンペア』『電気料金』『都市ガス料金』『電気使用量』については“わからない”回答者を除外するようにしているが予定数の回収が難しい見込みであったため、一部『電気契約アンペア』『電気料金』『都市ガス料金』『電気使用量』については“わからない”回答者も含めて回収。

設問数

【スクリーニング調査】10問 【本調査】36問

回収割付

●スクリーニング単体集計：10,000ss

	合計	20代		30代		40代		50代		60代	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
全国計	10,000	795	758	966	937	1,191	1,160	957	954	1,113	1,169

※総務省統計局 人口推計 各年10月1日現在人口(第10表都道府県, 年齢(5歳階級), 男女別 人口-総人口, 日本人人口(平成28年10月1日現在))より回収割付数を算出

<各エリアの内訳>

北海道口	北海道
東北口	青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、新潟県
関東	茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、山梨県
北陸口	富山県、石川県、福井県
中部	長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県
近畿	滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県
中国	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県
四国	徳島県、香川県、愛媛県、高知県
九州・沖縄口	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

●本調査：1,500ss

・電気の購入先変更者

・電気料金プラン変更者

・都市ガス利用&ガスの購入先変更者

	計	500ss
北海道電力管内	24	
東北電力管内	17	
東京電力管内	268	
中部電力管内	41	
北陸電力管内	3	
関西電力管内	106	
中国電力管内	6	
四国電力管内	5	
九州電力管内	29	

	計	500ss
北海道電力管内	1	
東北電力管内	5	
東京電力管内	133	
中部電力管内	197	
北陸電力管内	2	
関西電力管内	65	
中国電力管内	67	
四国電力管内	10	
九州電力管内	21	

	計	500ss
東京電力管内	31	
中部電力管内	75	
関西電力管内	382	
九州電力管内	12	

※「電気の購入先変更者」「電気料金プラン変更者」については、「平成29年5月分電力取引報結果」【表15】平成28年5月以降の累積スイッチング実績(単位:件)を基に算出。
※「ガスの購入先変更者」については、「平成29年5月分ガス取引報結果」【表12】家庭用における月間契約変更件数(エリア別)(平成29年5月)を基に算出。
※「電気の購入先変更者」「電気料金プラン変更者」にも「ガスの購入先変更者」が含まれ、また「ガスの購入先変更者」にも「電気の購入先変更者」「電気料金プラン変更者」が含まれるため、集計上の各総数はそれぞれ500ss以上となります。

調査期間

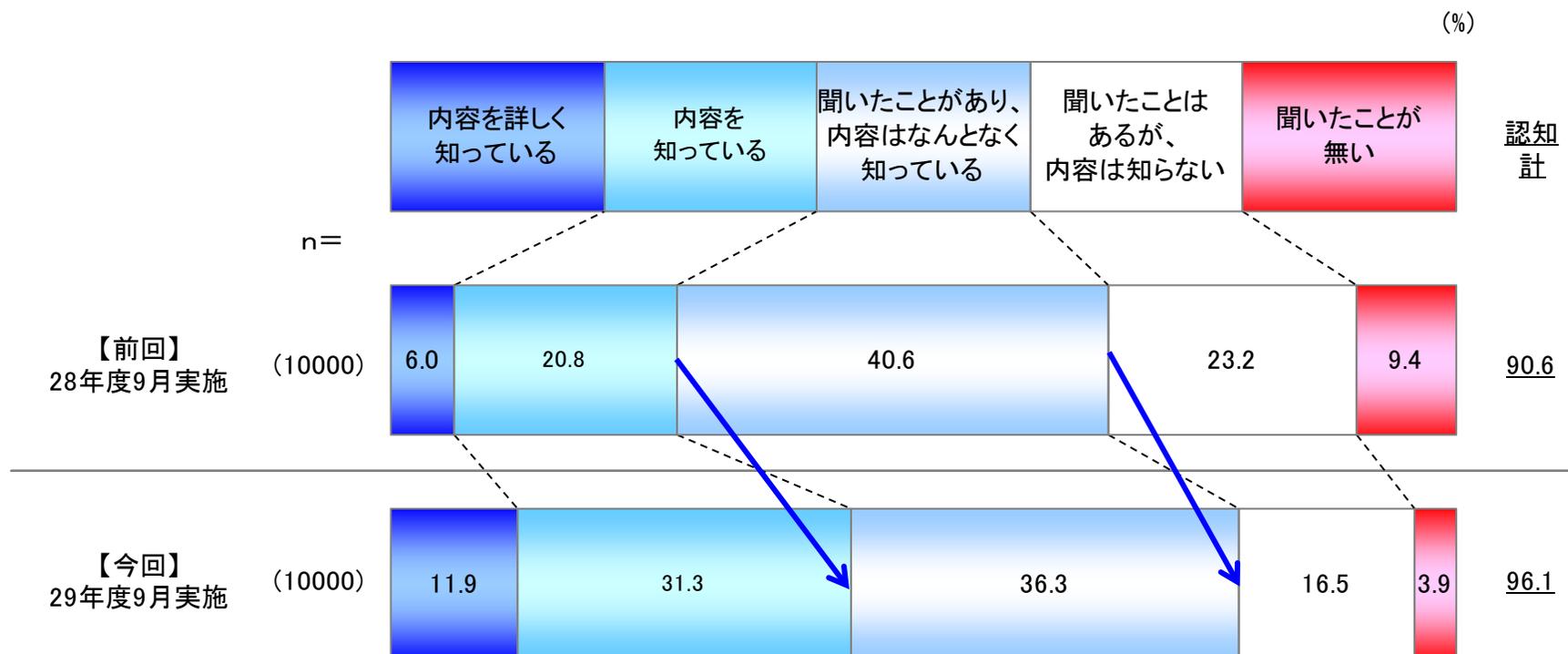
2017年9月7日(木)～9月8日(金)

家庭用電力の小売り自由化認知 時系列比較

SC10,000ssデータ

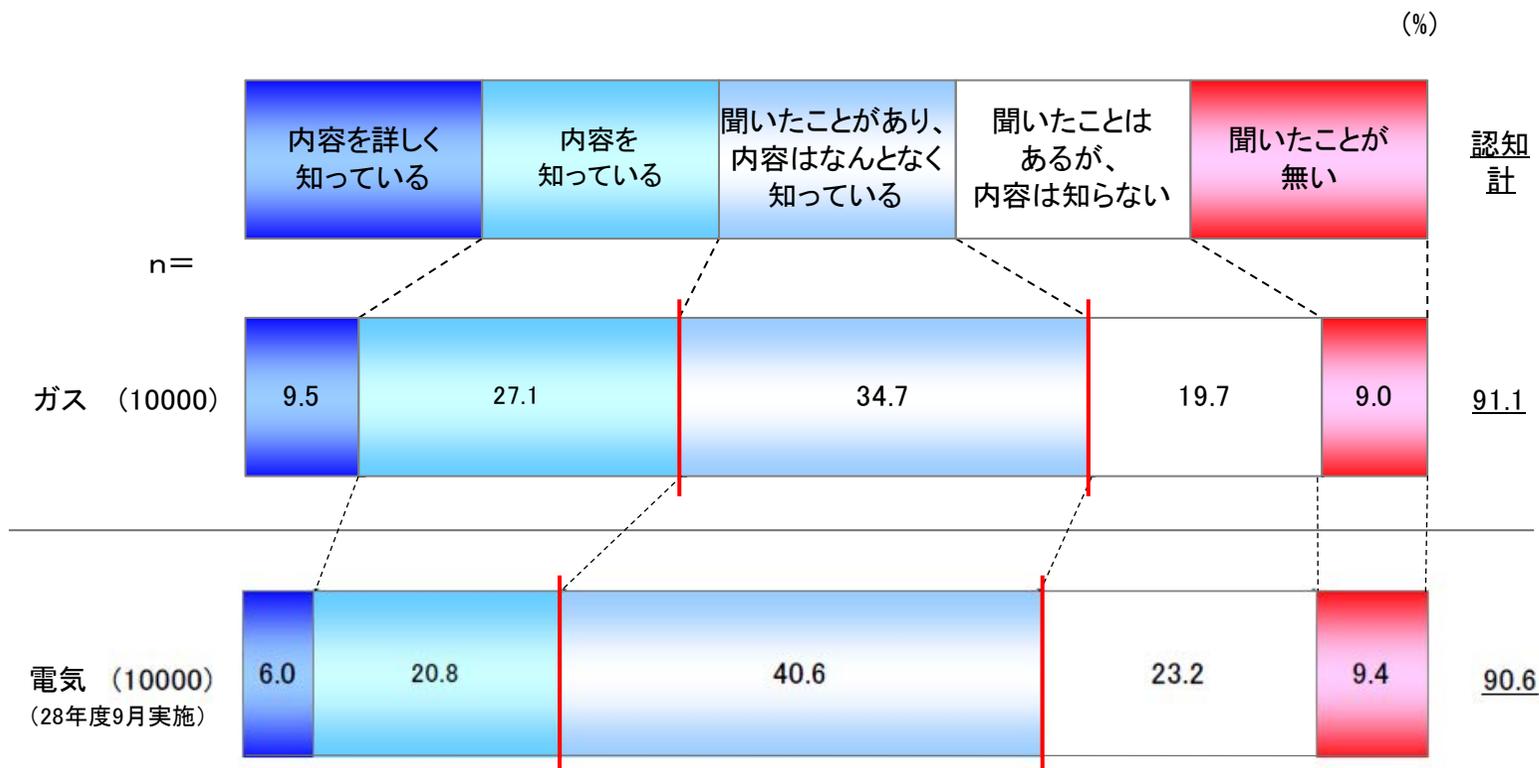
- ▶内容まで知っている人（「内容を詳しく知っている」+「内容を知っている」）は、前回26.8%から今回43.2%と、16.4ポイント上昇しており、前回調査時よりも電力自由化に関する認知度が上昇している。
- ▶「内容はなんとなく知っている」人まで含めると79.5%と、前回71.3%から8.2ポイント上昇している。

SC.あなたは、「家庭用(低圧電力区分の事業者含む)電力の小売り自由化」について、どの程度ご存知ですか。（SA）



- ▶ 家庭用ガスの小売自由化の内容まで知っている人(「内容を詳しく知っている」+「内容を知っている」)は、36.6%。(平成28年9月に電気の小売自由化の内容まで知っている人(同上)は、26.8%。)
- ▶ 「内容をなんとなく知っている」人まで含めると71.3%と、今年の電力自由化の認知度より低いものの、去年の電力自由化より高い。

SC.あなたは、「家庭用ガスの小売り自由化」について、どの程度ご存知ですか。(SA)



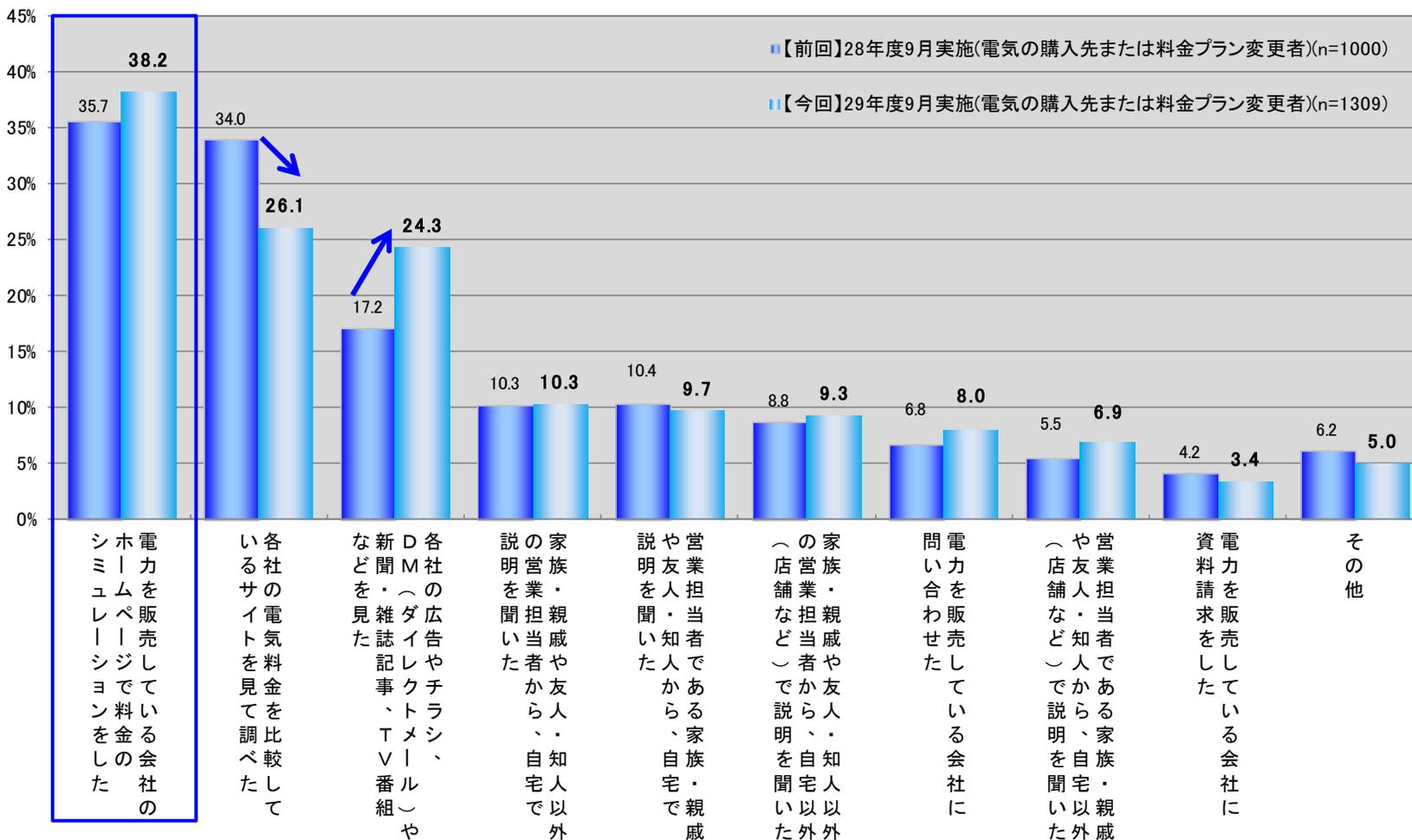
電気の購入先/料金プラン変更時の行動 時系列比較

- ▶ 電気の購入先または料金プラン変更者は、「電力を販売している会社のホームページで料金のシミュレーションをした」人が特に多い。
- ▶ 前回と比べると、「各社の電気料金を比較しているサイトを見て調べた」人が減少した一方、「広告・チラシ・DM等を見た」人が増加。

Q.あなたのご家庭で、現在の「電気の購入先」、または「電気料金プラン」の変更を決定するまでの過程で行われたこととして、あてはまるものをすべてお知らせください。(MA)

電気の購入先
または料金プラン変更者ベース

電気の購入先
または料金プラン
変更者ベース

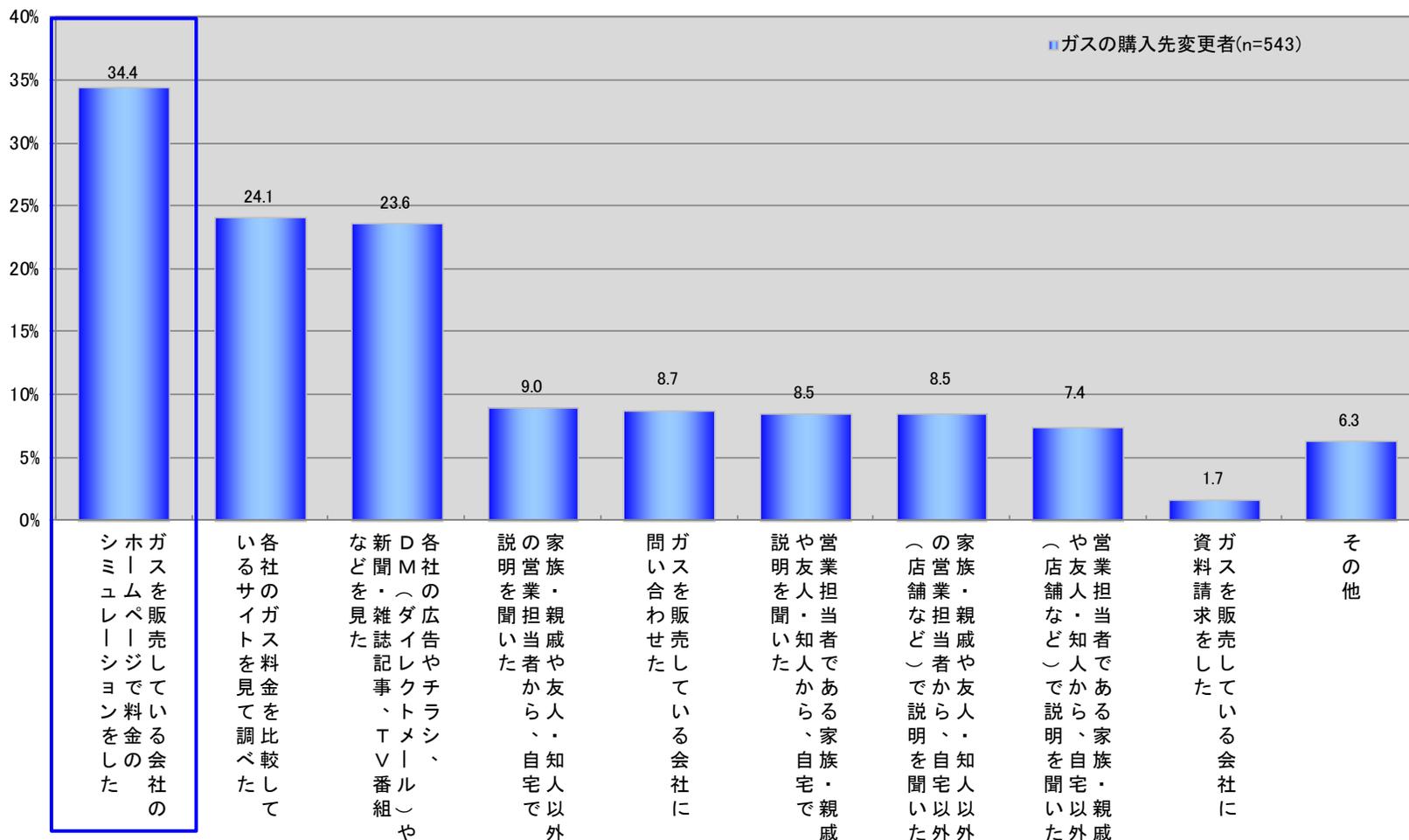


※今回の降順

➤ガスの購入先変更者は、変更するまでの過程で「ガスを販売している会社のホームページで料金のシミュレーションをした」人が特に多い。

Q.あなたのご家庭で、現在の「ガスの購入先」の変更を決定するまでの過程で行われたこととして、あてはまるものをすべてお知らせください。（MA）

ガスの購入先変更者ベース



※降順

電気の購入先/料金プランを変更したきっかけ

本調査1,500ssデータ

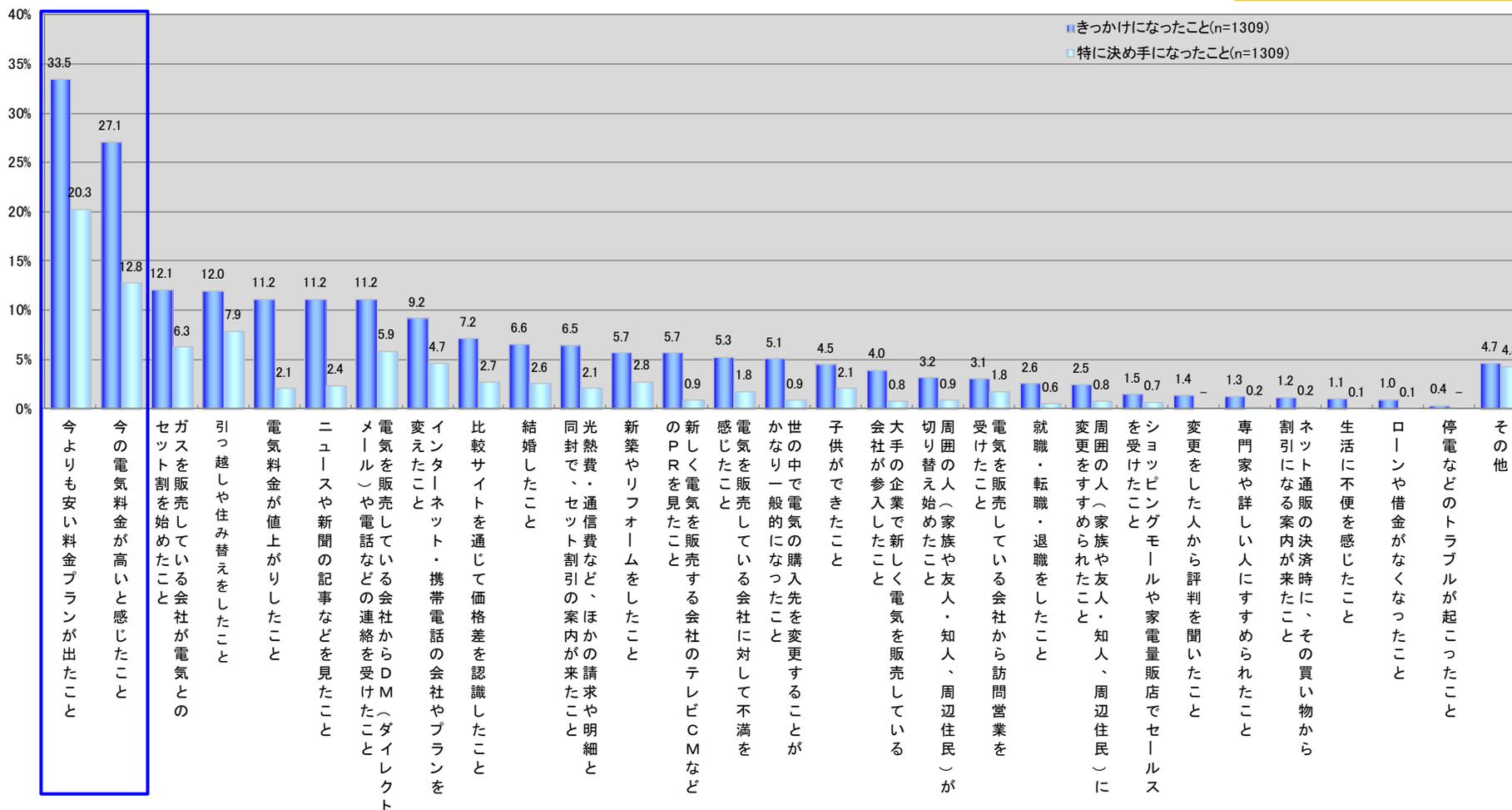
➤電気の購入先/料金プランを変更したきっかけとしては、「電気料金が高いと感じたとき」、「安い料金プランが出たとき」が特に高くなっており、変更することで電気料金が安くなることを期待していることが窺える。

Qあなたが、「電気の購入先」、または「電気料金プラン」を変更したきっかけになったことをお知らせください。

(1).あなたが、「電気の購入先」、または「電気料金プラン」を変更したきっかけになったことをお知らせください。(MA)

(2).その中で、特に決め手になったきっかけを、ひとつお知らせください。(SA)

電気の購入先
または料金プラン変更者ベース



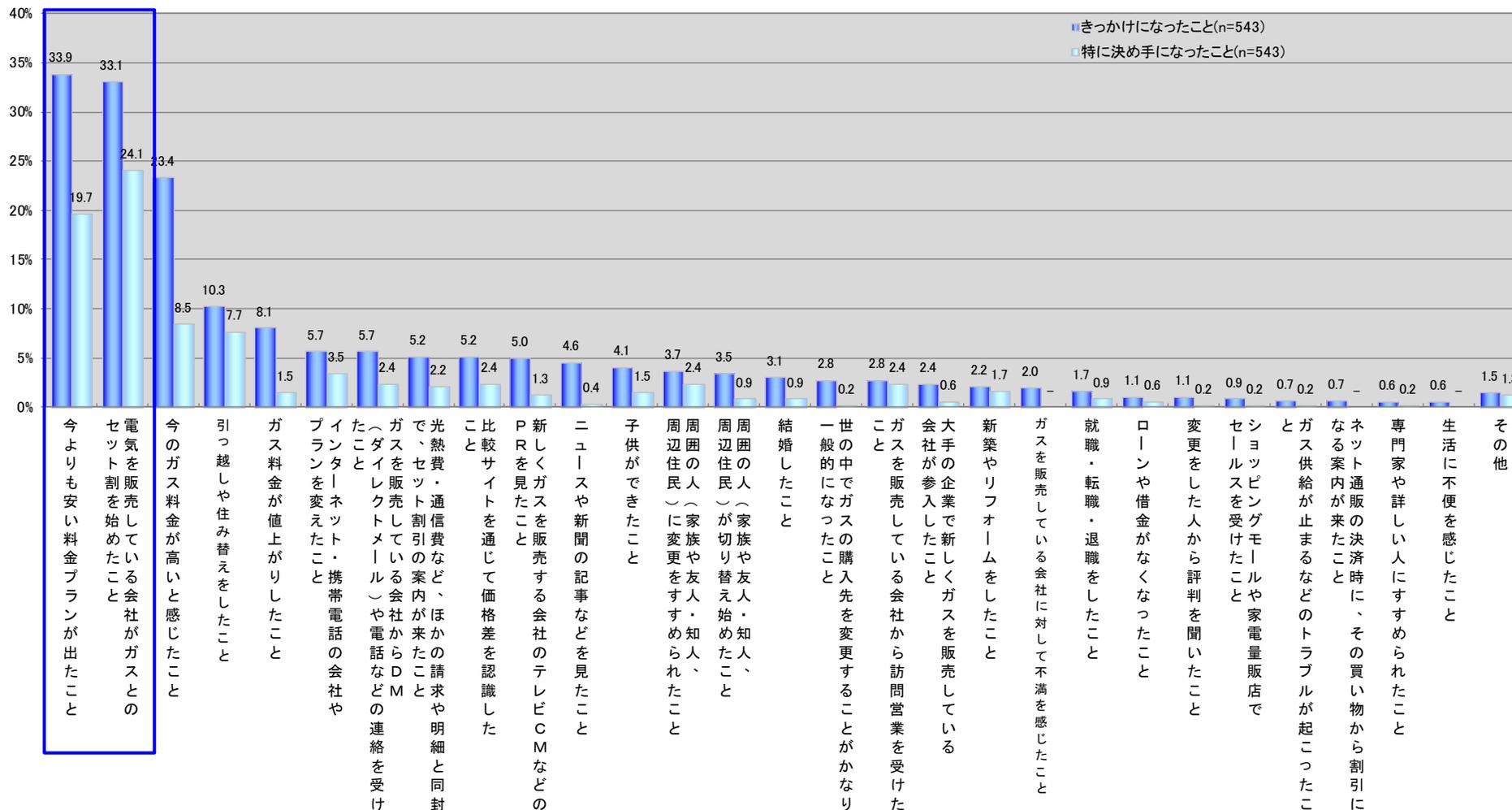
※きっかけになったことの降順

➤ガスの購入先を変更したきっかけとして、「安い料金プランが出たこと」といった変更による電気料金が安くなることへの期待や「電気を販売している会社がガスとのセット割を始めこと」といった電気とのセット割への期待が特に高くなっていることが窺える。

Q.あなたが、「ガスの購入先」を変更したきっかけになったことをお知らせください。

(1).きっかけになったことをお知らせください。(MA) / (2).その中で、特に決め手になったきっかけを、ひとつお知らせください。(SA)

ガスの購入先変更者ベース



※きっかけになったことの降順

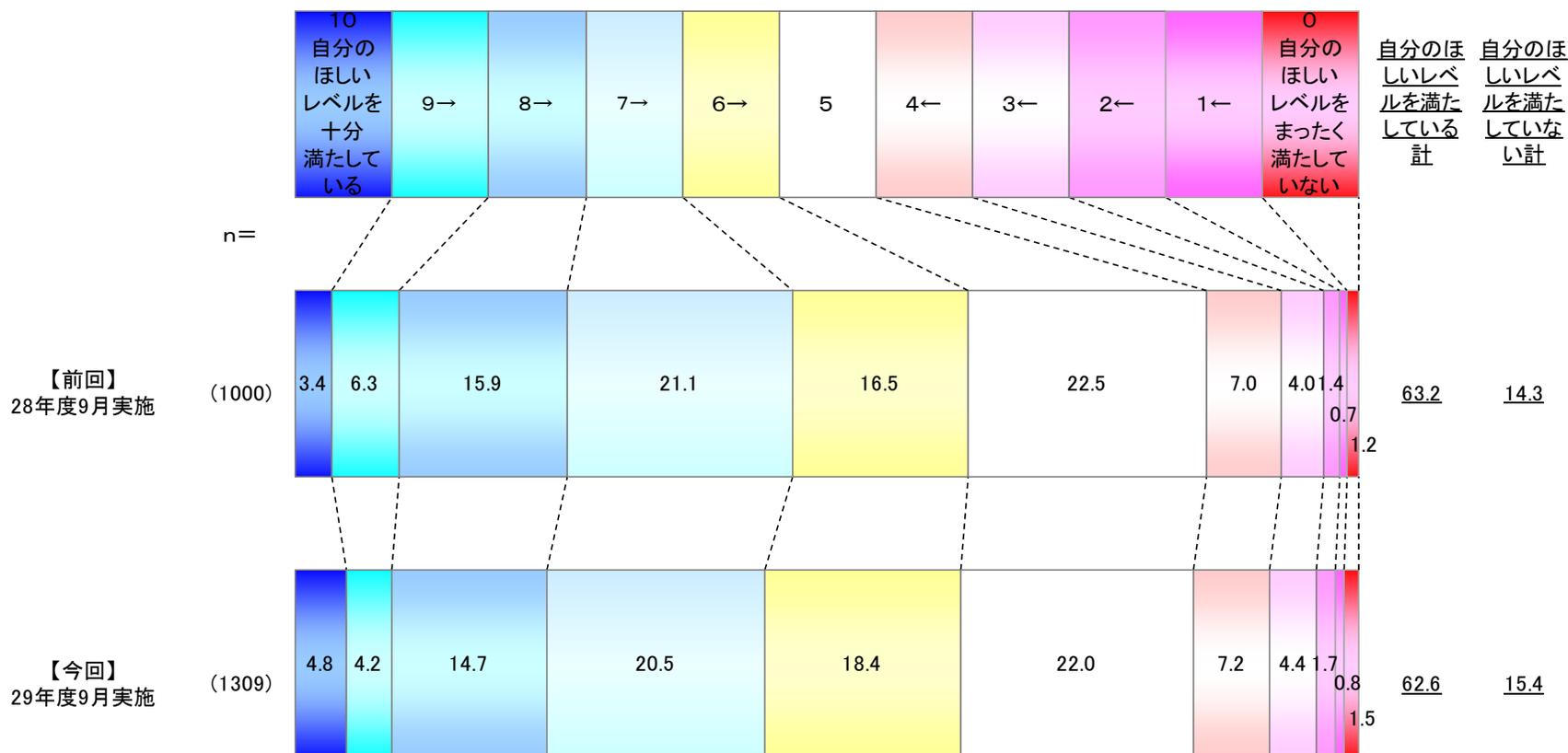
電気の購入先/料金プラン変更後の料金満足度 時系列

本調査1,500ssデータ

▶ 変更後の電気料金については、電気の購入先または料金プラン変更者のうち、62.6%が「自分がほしいレベルを満たしている」と回答しており、変更に対する満足度は高い。前回調査から評価に大きな変化はみられない。

Q8.あなたは、「電気の購入先」、または「電気料金プラン」を変更後の電気料金にどの程度満足していますか。(SA)

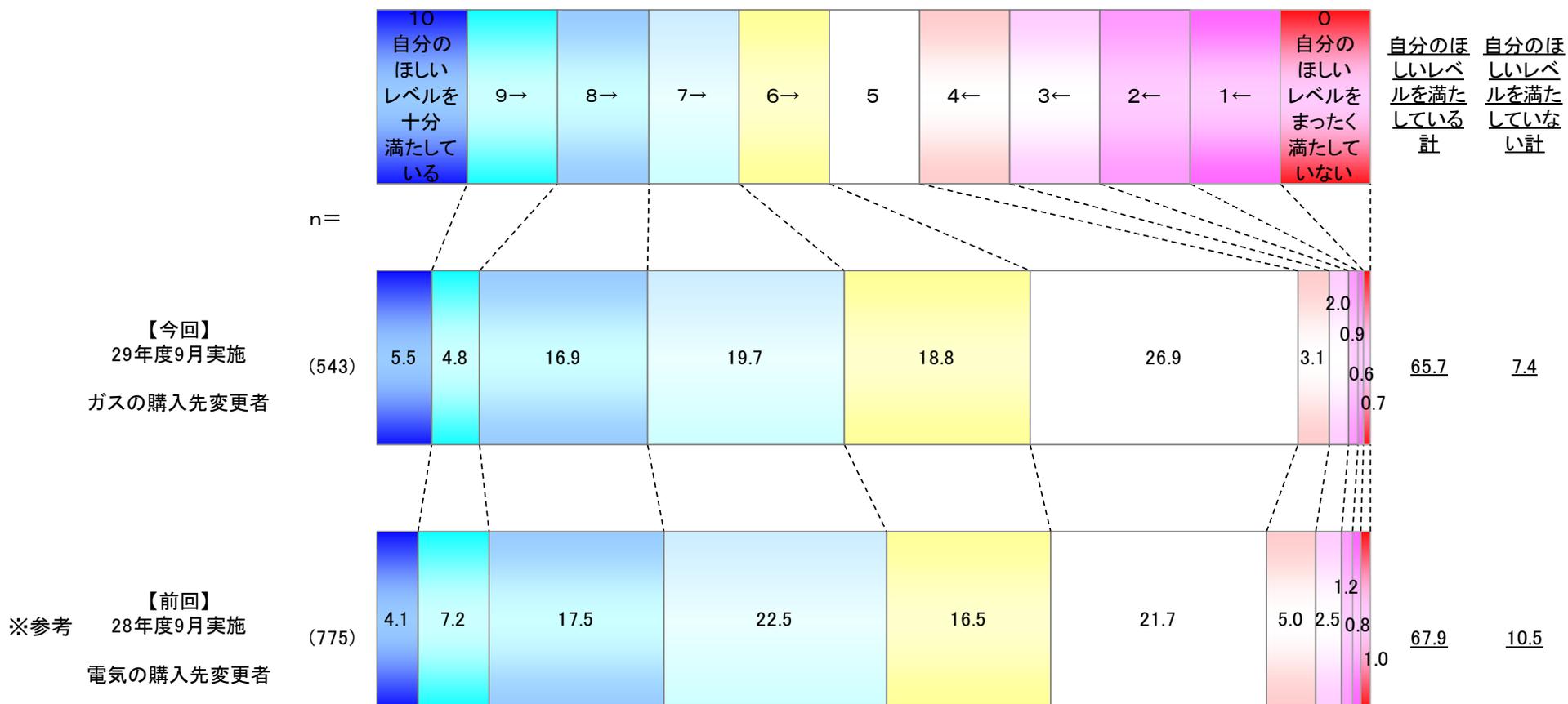
電気の購入先
または料金プラン変更者ベース
(%)



- ▶ガスの購入先変更者のうち、65.7%が変更後の料金について「自分がほしいレベルを満たしている」と答えており、変更後の満足度は高い。
- ▶前回調査における電気の場合と比べて、満足度に大きな差はみられない。

Q26.あなたは、「ガスの購入先」を変更後のガス料金にどの程度満足していますか。(SA)

ガス・電気の購入先変更者ベース



※参考

【前回】
28年度9月実施

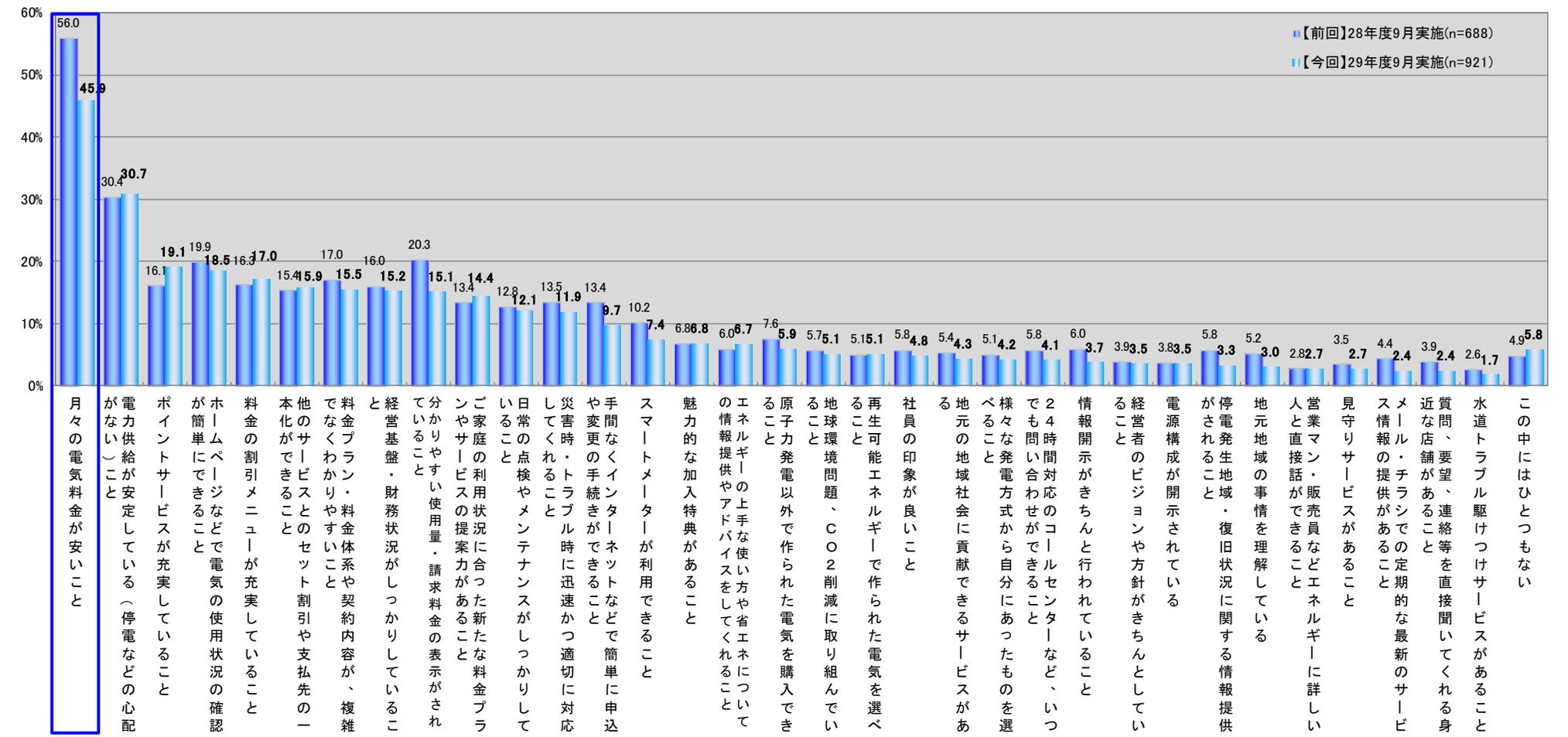
電気の購入先変更者

電気の購入先/料金プラン変更後の満足理由・推奨理由 時系列

▶電気の購入先または料金プラン変更後の満足理由、推奨理由としては「月々の電気料金が安いこと」が最も高い。

Q.あなたが、「電気の購入先」、または「電気料金プラン」を変更したことに満足している理由、または自分の電気の購入先に変更することを勧めたいと思う理由としてあてはまるものをすべてお知らせください。(MA)

変更満足者or変更推奨者ベース



※今回で降順

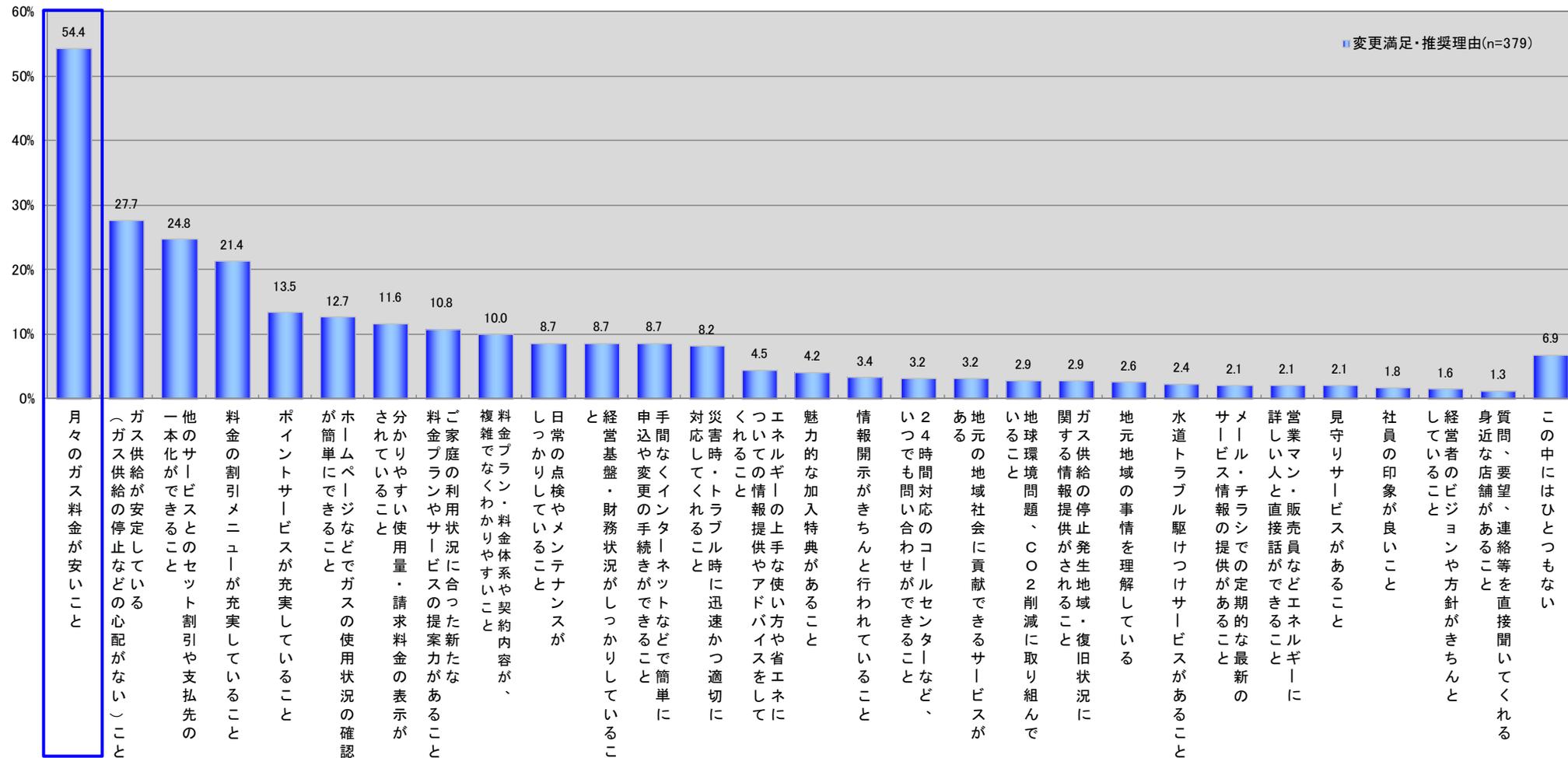
ガスの購入先変更後の満足理由・推奨理由

▶ガスの購入先変更後の満足理由、推奨理由としては「月々のガス料金が安いこと」が最も高い。

Q.あなたが、「ガスの購入先」を変更したことに満足している理由、または自分のガスの購入先に変更することを勧めたいと思う理由としてあてはまるものをすべてお知らせください。(MA)

変更満足者or変更推奨者ベース

■変更満足・推奨理由(n=379)

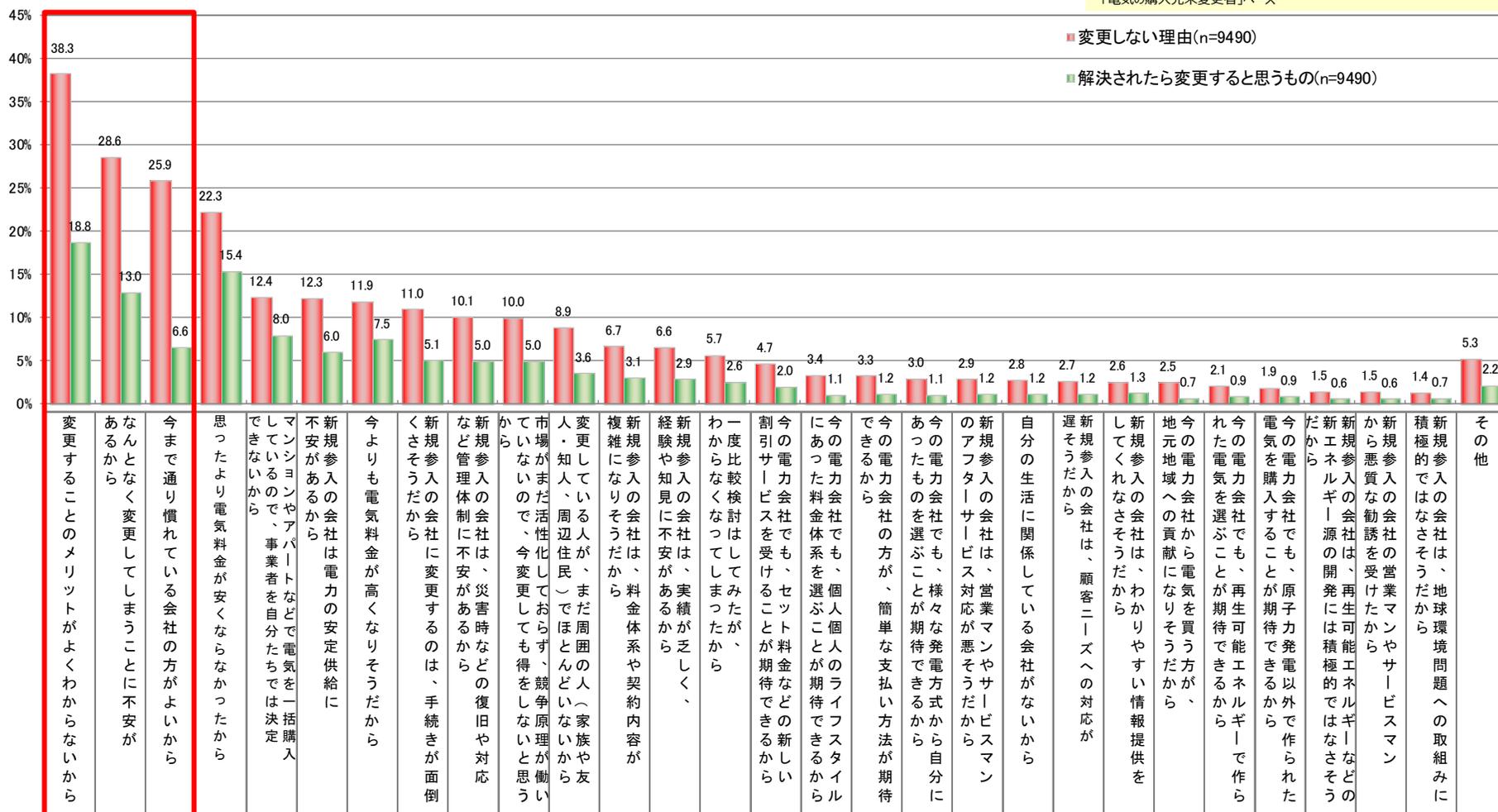


※降順

▶電気の購入先を変更しない理由として、「メリットがよくわからない」「なんとなく不安」「今まで通り慣れている会社の方がよい」が多く挙がっており、自由化についての理解不足や不安感がハードルとなっていることが窺える。

- SC9-1.あなたが、現在電気を購入している会社から他の会社に変更をしない理由をすべてお知らせください。(MA)
2.その中で、解決されたり、状況が変わったり、事実でなかったら変更すると思うものをすべてお知らせください。(MA)

「変更するかどうかは分からないが、検討はする人または非変更意向者」または「電気の購入先未変更者」ベース



※変更をしない理由で降順