

平成 29 年 10 月 31 日

電力・ガス取引監視等委員会

## 電力・ガス小売全面自由化に関する 消費者選択行動アンケート調査結果を取りまとめました

電力・ガス取引監視等委員会は、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の実施により、電力・ガス小売全面自由化が消費者に与える価値を分析するアンケート調査を国内の消費者に対しインターネットや電話を通じて本年 9 月に行いました。

今回の調査結果を踏まえ、電力・ガス取引監視等委員会では、引き続き、電力及びガスの小売自由化に関する周知に取り組んでまいります。

### 1. 調査結果の概要

- ① 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%)
- ② 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%)。
- ③ 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。
- ④ 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%)。
- ⑤ 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. 添付資料

- 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)

### 【電力・ガス小売全面自由化における消費者の選択行動アンケート調査事業の概要】

- 調査目的: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の実施により、電力・ガス小売全面自由化が消費者に与える価値を分析すること
- 調査方法:インターネット調査、電話調査
- 調査期間:2017 年 9 月 7 日～8 日
- 調査エリア:全国(沖縄電力管内居住者は除く)
- 調査対象:スクリーニング調査 全国(沖縄電力管内居住者は除く)20～69 歳男女。<sup>A)</sup>  
 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」20～69 歳男女。<sup>B)</sup>
- サンプル数:スクリーニング単体集計 10,000ss<sup>C)</sup>  
 本調査集計 1,500ss<sup>D)</sup>

- A) 電気・電力関連業、ガス・熱供給業、コンサルティング業、調査業・広告代理業は対象外。スクリーニング調査として約 30,000ss を回収。そこから、SC 単体集計用に性年代の人口構成に合わせて、10,000ss を抽出。
- B) 本調査回答者はスクリーニング全回収 30,000ss から、500ss をエリアごとの切り替え件数に基づいて抽出。
- C) 20 代(男性:795、女性:758)、30 代(男性:966、女性:937)、40 代(男性:1,191、女性:1,160)、50 代(男性:957、女性:954)、60 代(男性:1,113、女性:1,169)
- D) 以下、参照のこと。

#### ●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	計	500ss	計	500ss
北海道電力管内	24	北海道電力管内	1	東京電力管内	31
東北電力管内	17	東北電力管内	5	中部電力管内	75
東洋電力管内	206	東洋電力管内	133	関西電力管内	302
中部電力管内	41	中部電力管内	197	九州電力管内	12
北陸電力管内	3	北陸電力管内	2		
関西電力管内	106	関西電力管内	65		
中国電力管内	6	中国電力管内	67		
四国電力管内	5	四国電力管内	10		
九州電力管内	29	九州電力管内	21		

(本発表資料のお問い合わせ先)

電力・ガス取引監視等委員会事務局

取引監視課長 鎌田

担当者:曾根、間瀬

電話:03-3501-1511(内線 4381~4)

03-3501-1552(直通)