

消費者が小売電気事業者を選択する際の 環境・基盤について

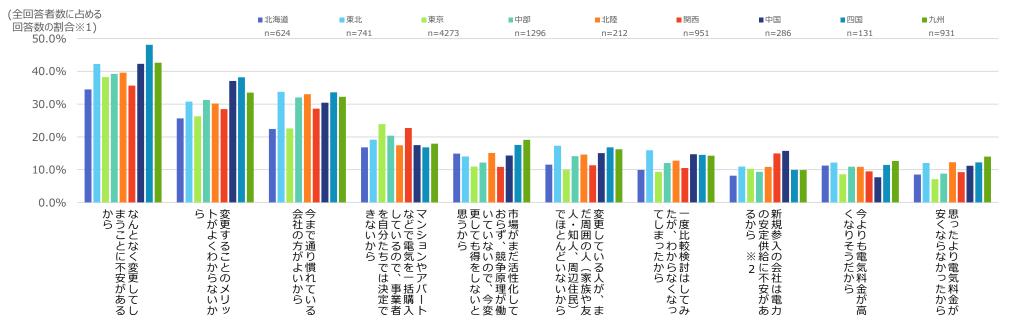
平成31年2月22日(金)



検討の背景

- 消費者にとって電力自由化自体の認知度は高い水準となっており、また、スイッチング件数も順調に増加している。 一方で、全体として消費者が電気のスイッチングを検討する際の課題として、スイッチングによるメリットが必ずしも明らかではないことが指摘される(各エリアで 2 ~ 4 割程度の消費者がスイッチングしない理由として提示)。
- 消費者のスイッチングは地域ごとに濃淡はあるものの、全体としては、諸外国に比して遜色がない程度に着実に進んでいると考えられるものの、消費者が安心して自らに最適な小売電気事業者のメニューを選択できる環境をさらに整備することで、公正な競争が促進され、電力システム改革の目的である電気料金の最大限の抑制につながると考えられる。
- このような観点から、前回会合において実施した価格比較サイトに関するヒアリングや諸外国の状況等を踏まえて、 消費者の小売事業者・メニューの選択基盤について論点を整理したい。

Q.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しない理由をお知らせください。(n9455, 複数回答) ※全国合計で回答数が多かった上位10項目の地域別内訳



(参考) 電気の経過措置料金解除に関する消費者庁意見

第4回電気の経過措置料金に関する専門会合 (平成30年12月27日) 資料5より抜粋

平成30年12月27日 消費者庁 電気の経過措置料金解除に関する意見(抜粋)

(2) 消費者への十分な周知等

消費者において電力小売自由化及び経過措置料金についての正しい認識が広がり、消費者が自身に最適な電力会社や料金プランを見付けることを容易にするための環境やツール(比較サイト等)が整備されるなど、消費者が自主的かつ合理的に選択できる環境が整っていることを確認した上で、経過措置料金の解除をすべきである。

(理由)

- ・消費者による自主的かつ合理的な選択を確保するためには、消費者が電力小売自由化 や経過措置料金について正確な知識を身に付けることが不可欠であるが、現状におい てはそのような知識が必ずしも十分でないことから、スイッチングを行うことへの不 安や誤解が依然として残っている。
- ・このような中で経過措置料金が解除された場合、消費者は自ら電力会社や料金プランを選択できるとの認識がないまま自由料金プランに移行する可能性もあるが、移行に際して消費者が十分な検討を行う機会がない場合、市場に対する競争圧力が働かず、実質的に不当な値上げにつながる恐れもある。したがって、経過措置料金の解除を行う前提として、消費者が電力小売自由化や経過措置料金について十分な認識を有しているかを確認することが必要と考えられる。
- ・加えて、契約切替手続や料金の比較が面倒という消費者が一定数存在すること等も踏まえ、消費者に対してスイッチングへの興味・関心を喚起するための方策を検討するとともに、消費者による最適な選択を容易化するため、比較サイト事業者による積極的な取組を促すことも必要と考えられる。

(参考) 第3回の専門会合での議論

関連する専門会合におけるコメントは以下の通り。

○松村委員

- ✓ この手の比較サイトに関しては、当然、一般的にプラットホーム事業者にかかる規制のようなものがかかるということはあるだろうし、 あるいは個人情報を集めるとすれば、それは一般的に適用される規制というのはあるのだろうと思いますが、それを超えて、電力に 関してそれをさらにきつい規制を課さなければいけないかどうかというようなことについては議論の余地が相当あるのではないか。
- ✓ 余り厳しい規制を課した結果として育たなくなるというようなことは、恐らく本末転倒の可能性もあるということ。一方で、消費者に 信頼されなければ、そもそも育たないというような側面もあり、これからいろいろ考えていかなければいけないのだろうと思います。

○大石委員

✓ 例えば、イギリスなどでは、比較サイトの公平性を担保するために、国ですか第三者かわかりませんけれども、そのようにみているという話も聞いておりまして、日本で国がそれをするかどうかというのは別にしても、やはり消費者にとっては比較サイトの公平性というのはとても気になるところ

○武田委員

✓ 経過措置料金解除の周知について行政と協力し得るという話がありましたけれども、その表示の内容であるとか比較の方法の公平性であるとか中立性をより高めるために(事業者間で)そういう協力があり得るのか。

○草薙委員

✓ (各電力会社の表示について)同じ条件でとおっしゃいましたけれども、刻々変わる各社のキャンペーンなどフォローされて、そして 積極的にランキングされている。そうなってまいりますと、やはり正確性が要求されるところであろうかと思います。

欧州の状況(1/2)

- 電力小売市場の自由化が先行する欧州においては、家庭用需要家の様々なニーズに応える多様な料金メニューが提供されている。料金メニューに関する中立で客観的で比較可能な情報提供が需要家の選択を支援する上で重要との認識の下、価格比較サイトに関する取組が行われている。
- 2012年、欧州エネルギー規制者評議会(CEER)は、料金比較サイトに関するベストプラクティスを公表。

表 CEERより公表された料金比較サイトのガイドライン

独立性	料金比較サイトの小売事業者からの独立性。		
	・料金比較サイトの運営事業者による自己規制+規制当局等による監視。		
	・規制当局等による自主的な認証、または、強制力を持つ規制。		
	・(民間サービスが無い場合)規制当局者等自らによる料金比較サイトの設立・運営。		
透明性	運営方法、資金源、株式保有者の情報公開。		
網羅性	・全料金メニューが比較可能であることが理想だが、網羅されていない可能性も明示すること。		
	・顧客の選好に応じたフィルタリングも提供されるべき。		
明快、わかりやすさ	電気料金が最初の結果表示画面に明示されるべき。年間支払額、または、kWh単価、割引も		
	含む。		
	料金メニューの特徴の明示。固定料金か変動料金か、等。		
	追加情報の明示。顧客満足度やグリーン電力であるか、等。		
正確性	最新情報への更新、提示。		
ユーザーフレンドリー	標準的な電力消費パターン、または顧客の消費量の推計値に基づく、電気料金の提示。		
アクセスの容易性	インターネット以外の情報提供チャネル		
	Web Content Accessibility Guidelines(WCAG)への適合※		
エンパワーメント	料金比較サイトに対する顧客の認知度と信頼、プロモーションや認証表示、等。		
	サービス向上。例えば、電力価格の構成に関する情報提供、等。		
	一貫した、標準的な用語・言語の使用。		

エネルギー小売事業者の省エネガイドライン検討会資料 (平成28年度第2回 資料1)より抜粋



※WCAG: W3C (World Wide Web Consortium, http://www.w3.org/)が定める、特に身体障害者のウェブコンテンツへのアクセスを容易にするためのガイドライン。

ナノグへのアクビ人で合勿にするにめのカイトノイノ。

(出典:電力中央研究所「欧州における家庭用電気料金メニューの多様化の現状と課題」を元に事務局作成)

欧州の状況 (2/2)

● EU加盟国の一部では、欧州エネルギー規制者評議会(CEER)が定めたベストプラクティスに沿った形で価格 比較サイトの運営が実施されている。

> エネルギー小売事業者の省エネガイドライン検討会資料 (平成28年度第2回 資料1)より抜粋

表 主な欧州諸国の料金メニュー比較サイトの現状

国	運営者	主な比較サイト	利用者が入力する主な情報等
英国	民間事業者	·UKPower.co.uk ·uSwitch.com ·SimplySwitch ·energyhelpline 等	・郵便番号、メータータイプ、支払い方法、年間消費量(kWh)等 ・現在の料金メニューと年間支払額、あるいは、電気・ガス利用や住宅の状況等
ドイツ	民間事業者	Veribox 等	・郵便番号 ・年間消費量(kWh)、または、家族人数 ※供給者がツールの重要性を考慮し、自主的に情報を提供
フランス	公的機関及 びエネルギー オンブズマン	Energi-Info	・実績消費量 ・実績支払額(上記が不明な場合) ・規制料金を基準に消費量を逆算(上記2項目のいずれも不明な場合) ※供給者がデータを提供し、運営者が監視、登録した供給者はすべての料金メニューをサイト上で公表
オーストリア	公的機関	Tarifkalkulator	・郵便番号 ・年間消費量(kWh)(不明な場合、家族人数(電気)、住宅の広さ(ガス)から推計) ※供給者が運営者に情報を提供、またはサイトのアカウントを取得後、自身で情報を入力
イタリア	公的機関	TravaOfferte (民間事業者が運営す るサイトも別途存在)	・実績消費量(不明な場合、家族人数・電気製品数等から推計) ※サイトに参加した場合は供給者に情報提供義務が発生、送配電料金及び税額は運営者が入力
スウェーデ ン	公的機関	elpriskollen (民間事業者が運営す るサイトも別途存在)	・質問への回答 ※供給者にデータ提供の法的義務あり、運営者は情報確認、修正要請を実施

(出典:電力中央研究所「欧州における家庭用電気料金メニューの多様化の現状と課題」、CEER「Price Comparison Tools: case studies Annex 1 to CEER Draft advice on Price Comparison Tools」等を元に事務局作成)

(参考) 英国における"Confidence Code"について

● 英・ガス電力市場規制庁(Ofgem)は、供給者からの独立性の確保や料金メニュー情報の提供方法等を 定めた比較サイトの"Confidence Code"を策定・公表、2018年末時点で11事業者が認定されている。

表 Confidence Codeが定める要件の例

独立性·公 平性	・エネルギー供給者からの独立性。 ・特定の事業者に偏らない、公平な情報の提供。
料金・価格 の比較	・選択可能な全料金メニューの網羅的な開示。 ・各メニューに対するTariff Information Labelの表示。
監督·管理	・比較サイトの監督・管理。 ・独自の料金メニューデータベース及び計算機の使用。
支払方法	・消費者への料金の支払方法に関する情報の提供。
結果表示	・単一ページにて最低10種類の比較結果の表示。
品質·情報 案内	・消費者の意見を取り込む形での供給者評価の実施。 ・消費者の省エネ推進に資する情報の表示。
正確性·情 報更新	・価格情報の正確性の確保、最新情報である旨の宣言。 ・新料金メニューが登場した際の速やかな反映。
監査・監視	・第三者の年次監査及びOfgemの内部監査への適合。
苦情対応	・苦情等への対応窓口の設置、運用。

(出典: Ofgem「Confidence Code - code of practice for online domestic price comparison services」)

エネルギー小売事業者の省エネガイドライン検討会資料 (平成28年度第2回 資料1)より抜粋

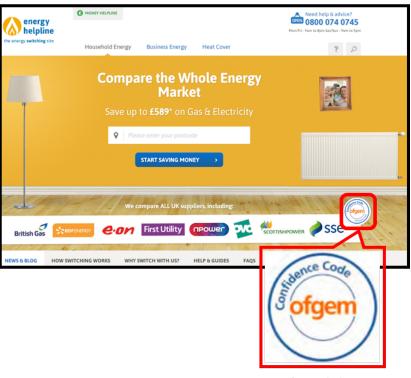


図 Ofgemの認証マークの表示例

(出典:energyhelplineのホームページ)

価格比較サイトに関する主な論点

- 前回ヒアリングも踏まえると、価格比較サイトについては公平性など一定の消費者にとって判断基準になる一方で、実際には価格比較サイトを経由したスイッチングは減少傾向であるとの事業者の指摘もある。
- また、価格比較サイトについて営利事業としての事業モデルが未成熟であり、対応コストの大きさによっては事業者が撤退する可能性があるといった課題もあるのではないか。
- 電気のスイッチングに関する消費者の環境をさらに向上させていく観点から、今後の対応についてどのように考えるか。