

地域の消費者団体からの御意見(報告)

平成31年3月15日

事務局

本専門会合での御議論を踏まえ、経過措置料金規制の撤廃によって影響を受けることが想定される消費者をはじめとする需要家の方々の声を丁寧に把握するため、事務局において、各地域において以下の消費者団体の方々との意見交換を行った。

これまでに伺ったご意見、問題意識（北海道、関東、中部、北陸、近畿、中国、四国、沖縄の各地域におけるご意見）の概要は下記のとおり。

＜意見交換にご協力いただいた各地域の消費者団体＞

北海道地方：特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

関東地方：公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、東京消費者団体連絡センター、特定非営利活動法人消費者スマイル基金、特定非営利活動法人コンシューマネットジャパン、日本生活協同組合連合会、一般社団法人宣告消費者団体連絡会

中部地方：愛知県消費者団体連絡会、生活協同組合コープあいち

北陸地方：特定非営利活動法人消費者支援ネットワークいしかわ

近畿地方：全大阪消費者団体連絡会、特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

中国地方：広島県生活協同組合連合会

四国地方：徳島消費者協会、特定非営利活動法人えひめ消費者ネット

沖縄地方：生活協同組合コープおきなわ

※東北地方と九州地方については、第2回会合（平成30年10月22日開催）において、宮城県生活協同組合連合会と北九州市消費者団体連絡会よりヒアリングを実施した。

記

小売自由化や経過措置規制等に対する認識

- 経過措置料金について、大概の方は御存じない。消費者に周知されていないのが現状ではないか。消費者への周知や理解度を深めるため、事業者だけでなく、行政サイドの働きかけも必要ではないか。

- 電気料金について、長年、新電力が存在してこなかったこともあり、消費者の殆どはそういうものだという意識が強い。また、全国と比べて、自地域の電気料金がそれ程高いという問題意識はない。
- 三段階料金などの具体的な料金体系を気にしている人は少数である。最近では口座引き落としであることも背景にある。
- 新規参入者が悪質商法をやっていないのか不安がある。国が悪質事業者名を公表するなど、情報公開を進めるべき。
- 特にセット割に対して不信感がある。通信の際も携帯と光のセットで安くなると言われ、実際に申し込んだらそこまで安くならず、年数縛りをかけられたという経験がある。電気のセット割も実際どれくらい安くなるのかよくわからず、不信感がある。
- 電気事業省で市場の公正さが確保できているのか。不当な営業活動を行った事業者を市場から離脱させる仕組み、その契約を無効にさせる仕組みが必要ではないか。
- 保守的な県民性があり、周りの様子を見てから動く傾向にある。選択するという生活習慣が根付いていないため、ネットで調べればわかることも調べない。
- 事業者を選ぶ、という消費者教育を行うことが必要ではないか。自分たちも今回意見交換をして勉強をしないといけないという気持ちになった。
- 他エリアの旧一般電気事業者が進出してきているとのことだが、昔からやっている会社なら信頼できる。地域的に保守的であり、古い会社に対する信頼は大きい。
- 旧一般電気事業者は、地域では数少ない優良企業。取引先も多く、普段お世話になっている旧一般電気事業者からスイッチングしようという需要家はあまりいないのでは。

- 電話の自由化の際には、「NTT の関係の者ですが。」と誤解を与えるようなことを言って勧誘して、非常に高い料金設定の事業者がいて問題となった。自由化と聞くとそのようなことが起きるのではないかと心配になる。
- 消費者としては、多少安くなるくらいでは、違約金などの不便があるかもしれないという不安があるだけでスイッチングしない理由になるのではないか。
- 自由化のメリットが実感できるようにならないと、消費者はスイッチングしてみようと思わないのではないか。
- スwitchingしようとする際に不安材料となるのは、急に値上げがされるのではないか、スムーズに切り替えられないと生活に不便がでるのではないかといった点。
- 経過措置料金について説明を聞いて安心した。県民の気質として急激な変革は好まない。
- 新電力が有力な競争者として市場で動くようにならないと、実際に消費者が選択する環境になることは難しいと考えている。
- 仮に、旧一般電気事業者が値上げをしたとしても、消費者は、エリア内の新電力だけでなく、エリア外の小売電気事業者も選べる環境が既にあるといえるのではないか。そうだとすれば、旧一般電気事業者の値上げに対しては、既に抑止力が働く環境にあるとも言えるようにも思う。
- 電気はコモディティだから商品の差別化ができない側面があり、旧一般電気事業者のロイヤリティが拭えない状況にあると思っている。30年後には、今月はここで新規キャンペーンだから乗り換える、ということもあり得ると思うが、現状では、理解不足からくる停電への不安等もあり、消費者の合理的な行動が期待しにくい状況にあると思う。

解除基準への受け止め

- 経過措置料金の解除に当たり、時期や内容について慎重な判断が必要。

- 現状では競争がなく、経過措置規制の存続を希望する。
- 旧一般電気事業者と新電力間の競争環境が進んでいるとは言えず、電源調達面の環境整備が必要。
- 経過措置料金が解除された場合、規制解除により旧一般電気事業者が料金を値下げすれば消費者に一時的にはメリットがもたらされるかもしれないが、新電力が撤退し長期的に見て料金上昇、消費者の選択肢が少なくなることが否定できないのではないか。
- スイッチングが進んでいるというが、本当に進んでいるといえる数字なのか。このまま 2020 年に規制を撤廃したらどうなるのか。自由な競争が行われていることが現状のスイッチング率の数字からして読み取れるのか。エリアにおける家庭用電力の供給実績が分かる情報とともに、電源構成・排出係数などについても公表して欲しい。
- 電力会社間での株の持ち方（資本関係）に注意する必要があるのではないか。旧一般電気事業者のシェアが下がっても、その行先が子会社であったらそれは意味がないのではないか。
- 自由化に反対はしないが、適度な競争環境が維持される担保がほしいと思っている。
- この地域は電気料金が安いいため新規参入者が入ってこないのだとすると、今の仕組みを変える必要がないのではないか。
- 電気は公共性の高いライフラインであり、安易な値上げをさせないためにも、現状のように規制によってプライスカップがかけられる必要があるのではないか。国による関与は残しておくべきであり、解除は時期尚早。
- 新規参入者がセット割くらいしか提供できておらず、結局、電力会社の電気を売っているだけであれば地元の再エネを使った電源調達などができていない。そのような動きが進んできてから、解除について検討するべきではないか。

- 供給実績がある小売事業者が30社程度とのことだが、肌感覚としてはほとんど小売事業者なんて周囲にはいない。
- 自由化しても安定供給は大丈夫なのか。安定供給が第一で、続いて価格という感覚。
- 現状の解除基準の案は、消費者からみても妥当な論点だと思う。ただし、実際のあてはめが問題。具体的な基準となる数値がどうなるか、また、それをどのようなデータに基づいて判断するのが重要と考えている。
- スイッチング率がどの程度になれば、解除を行うことが妥当であると考えられるのか。
- 有力な競争者に該当するものは現時点ではあまりないと思うが、異なるエリアの大手小売事業者が共同で他エリアの競争に参入する状況が見られており、有力な競争者と見ることもできるようになるかもしれない。

規制解除後の対応

- 電気は私たちの生活にとって重要だと北海道のブラックアウトで身をもって知った。それなのに、規制を撤廃した後の再指定もできないと聞くと心配になる。
- 自由化という方向は正しいと思うが、携帯電話で起きている問題の二の舞になるのではないかと。料金メニューが非常に分かりにくく消費者にメリットがない。北電は92%が規制料金であり、外れたときに消費者はどうしたらいいのか。
- 旧一般電気事業者がオール電化メニューについて値上げを行ったが、他に選択肢がないので変えることができなかった。料金規制が外れると、これまで身を削って料金を抑制していたタガが外れ、より値上げがやりやすくなるのではないかと不安がある。
- 経過措置解除の判断は地域で一律なのか。例えば山の中の少ない需要家に対して営業をかけようという需要家がいると経過措置が解除になれば競争者がいなくて自由に高い料金設定ができてしまうのではないかと心配。

- 消費者は料金設定に口を出せないから、透明性が必要。電気も灯油のように消費者に不透明な形で料金が設定されるようになっては困る。
- 燃料費調整制度はどうなるのか。規制が解除されると無意味にならないか。消費者に適切に還元されているかチェックできるようにすべきではないか。
- 規制が解除されると旧一般電気事業者に対する監視がなくなってしまうのではないか。
- 市場が熟成するまでの一定の期間が必要ではないか。経過措置を簡単に解除するのは心配。
- 今後、高齢化がより進み年金暮らしの高齢者も増えてくる中で、福祉的な観点から3段階料金メニューはなくすべきではないのではないか。ライフラインとしての電力制度をどう考えていくのか。
- 三段階料金は、消費者を省エネに誘導する意義もあると思う。三段階料金がなくなるのであれば、これに代わり消費者を省エネに誘導し得る施策を検討することが必要なのではないか。
- スイッチングの認知度は高いとしても、放っておいても大丈夫と考えている消費者は多いと思う。経過措置が解除されたら規制料金はなくなることについて、消費者の注意を広く喚起することが必要ではないか。
- 規制料金が、メルクマールというか協調圧力の役割を果たしている状況があると思う。新電力が、規制料金に代わる指標が欲しいと発言したことを懸念している。仮に、今後プライスカップの議論が出てきた場合には、自由化が失敗だったという評価もあり得ると思う。規制解除後の料金のモニタリングも必要ではないか。