

2017年1月31日

電通、「第4回エネルギー自由化に関する生活者意識調査」を実施

- 昨年11月の時点で電気の購入先、または料金プランを変更した人は14%
- 家庭用ガス小売り自由化の「認知」は4割強と昨年6月の前回調査から増加。家庭用電力小売り自由化の「内容認知」は3割未満で前回調査と同じ水準にとどまる
- ガス会社の「変更意向」は1割強。電力会社の「変更意向」は変更済みの増加に伴い、前回調査より低下して約1割
- ガス小売り自由化に伴い「電気とガスの購入先を1社にまとめたい」意向は66%
- 電力会社の変更について、理解の不足感や不安を抱いている人は依然多く、非変更層は基本的な項目の理解が不足している
- 一方で、電気の購入先または料金プラン変更層の7割近くが「変更したことに満足」と回答。約4割が「変更の検討を人にも勧める」と回答しており、変更への満足度は高い
- 今後、電力・ガス会社変更の拡大には、自由化についてのさらなる不安感の払しょく、変更者の満足度の高さを広く知らしめることが有効と考えられる

株式会社電通（本社：東京都港区、社長：山本 敏博）は、昨年4月にスタートした電力小売り全面自由化、今年4月にスタートするガス小売り全面自由化などによって、エネルギー産業構造が史上最大の転換期を迎えることから、顧客企業による新しいビジネスの創造に貢献するために、エネルギー関連のプロフェッショナルを集めたグループ横断組織、チーム「DEMS（ディームス）」を編成し、さまざまなソリューションを提供しています。

昨年4月の電力小売り自由化および本年4月のガス小売り自由化に伴う、生活者の意識や理解状況、また購入先変更意向や実施状況など、今後の進展に向けた課題を浮き彫りにするべく、電力小売り自由化から7カ月を経た昨年11月に全国20～69歳の男女5,600名を対象に、「第4回エネルギー自由化に関する生活者意識調査」を実施しました。本リリースでは、第3回（2016年6月）、第2回（2015年11月）、第1回（2014年12月）の調査結果との比較も踏まえ、主な調査結果をお知らせします。

<主な調査結果>

1. 電気の購入先変更者は7.5%、料金プラン変更者は6.6%、合計14.1%と前回に比べ上昇
 - ・ 電力自由化で「電気の購入先を変更した人」は7.5%（前回3.6%）、「電気の料金プランを変えた人」は6.6%（同3.1%）と、「変更者」は全体の14.1%となり、前回の6.7%の2倍程度に増加。

- ・ 「比較検討したが変更していない」は28.4%（前回29.1%）、「比較検討も行っておらず、変更もしていない」は57.6%（同64.1%）。全面自由化から7カ月が経過し、着実に変更者は増加している。
（図1参照）
2. **ガス自由化の「明確認知」は42.1%（前回（2016.6）34.6%、前々回（2015.11）28.7%）、「内容認知」は9.5%（同7.6%、同3.6%）と増加。電力自由化の「明確認知」は78.0%（前回80.1%）、「内容認知」は25.3%（同24.3%）で、前回とほぼ同じ水準にとどまっている**
- ・ ガス自由化について、「内容まで知っている」（9.5%）と「内容はわからないが、自由化されることは確かに知っている」（32.6%）を合わせると42.1%が「明確認知」している。前回から7.5ポイントの上昇。
 - ・ 「知らない」人も34.1%おり、さらなる認知拡大が望まれる。
 - ・ 一方、電力の自由化については、「内容まで知っている」（25.3%）と「内容はわからないが、自由化されることは確かに知っている」（52.8%）を合わせると、「明確認知」が78.0%で、ほぼ前回と同等となっている。
（図2参照）
3. **ガス会社の「変更意向」は12.5%（前回13.3%、前々回15.0%）で微減。電力の購入先の「変更意向」は、今までの変更意向者の変更が進んだこともあり10.2%（同13.9%）と微減**
- ・ ガス自由化後の購入先変更意向は、「すぐにでも変更したい」（1.9%）と「変更する方向で検討したい」（10.6%）を合わせた12.5%となっており、前回の13.3%とほぼ変わらず。一方で、「検討するが、変更するかどうかはわからない」（46.0%）は前回から8.1ポイント上昇しており、変更意向は高まりつつあるが、最後の一押しにつながっていない現状がうかがえる。
 - ・ 電力の購入先変更意向は、「すぐにでも変更したい」（1.7%）と「変更する方向で検討したい」（8.5%）を合わせた10.2%。自由化から7カ月を経て、すでに意向者が変更していることもあり、前回から3.7ポイント低下。
 - ・ 「検討するが、変更するかどうかはわからない」（45.8%）は、前回から2ポイント低下しているが依然として5割近い水準であり、生活者が電力自由化に対して様子見な様相もうかがえる。
（図3参照）
4. **ガス自由化開始に伴い「電気とガスの購入先を1社にまとめたい」意向は6割以上と高い**
- ・ ガス自由化開始に伴い、電気とガスの購入先を「電力会社にまとめたい」が13.1%、「ガス会社にまとめたい」が11.0%、「どちらかは決めていないがどちらかにまとめたい」は42.1%。「1社にまとめたい」意向は合計で66.1%に達している。
（図4参照）

5. 電力の購入先の変更意向がない理由は、「メリットがよくわからない」「なんとなくの不安感」「慣れている会社の方がよい」が上位。また、電力自由化についての理解も深まっていない
- 電力の購入先非変更者に「変更しない理由」を訪ねると、上位は「メリットがよくわからない」(48.8%)、「なんとなく不安」(38.2%)、「慣れてる会社の方がよい」(33.7%)となった。
 - 電力自由化について、依然として4割程度の人が「電力会社を変えることについて自分で判断できるほど理解できていない」と回答。また、「よく理解しないで変えたら何か困るかもしれない心配」(36.9%)、「自分のまわりでは、変えた人はまだ少ない」(33.5%)、「会社を変えるかどうかは、もう少し様子を見てから考えたい」(31.3%)も上位となっている。
 - また、電力自由化に関する基本的な9つの項目についての認知を質問したところ、購入先／料金プラン変更者は比較的認知率が高い一方で、「非変更層」は「電力会社を切り替えても送電の安定性や品質が下がるようなことはない」ことを4割の人が認知しているだけで、他の8項目では2～3割にとどまる。また「非変更層」では、3人に1人が1項目も認知していない。

(図5、図6、図7参照)

6. 電気の購入先／料金プラン変更者は、3人に2人が「変更したこと自体には満足」しており、4割強の人は「他の人にも変更を前向きに検討することを勧める」と回答
- 一方で、電気の購入先または料金プランを変更した人に、「変更したことに満足している」か尋ねたところ、67.0%が「満足している」と回答。変更後の「電気料金に満足している」かでも53.0%が「満足している」と回答しており、全体的な満足度は非常に高い。
 - また、変更者は「今の会社でも電力供給は安定していて、停電などの心配はない」(62.1%)、「変更時の手続きは簡単だった」(66.9%)と感じており、非変更者の感じている不安点は、変更者にはあてはまらないことがうかがえる。
 - 変更者の41.2%は「もし、誰かが変更しようと考えていたら、前向きに検討することを勧める」と回答しており、電気の購入先／料金プラン変更者の満足の声を非変更者に伝えることが自由化の進展に大きく役立つ可能性がある。

(図8参照)

<調査概要について>

- タイトル : 第4回「エネルギー自由化に関する生活者意識調査」
- 調査手法 : インターネット調査
- 調査時期 : 2016年11月18日～25日
- エリア : 9電力会社管内(沖縄電力管内を除く)
- 対象者 : 全国20～69歳の男女5,600名
- 対象者条件 : 世帯主もしくは世帯主の配偶者で、自分または配偶者が電気料金を支払っている方

・ 調査内容 : 本調査 45 問

一般生活者の基本属性（人口統計学的属性、家族構成、住居形態など）、エネルギーの利用実態（エネルギー供給形態、収入に占めるエネルギー費の割合など）、エネルギー自由化に関する知識・認知状況、購入先の変更・検討状況、エネルギー全般に関する考え方や意識の傾向、購入先に対して求めるイメージとサービス、電力会社・新電力会社に対する認知、購入先変更のプロセス・情報源、電力自由化に関する内容認知、不安点など

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社電通 コーポレート・コミュニケーション室 広報部

長澤 TEL : 03-6216-8041

<参考データ>

図1 電気の購入先と料金プランの変更者

質問：2016年4月からの家庭用電力の小売り自由化にともない、あなたのご家庭では「電気の購入先」、または「電気を購入している会社は変更していないが『電気料金プラン』」を変更されましたか。

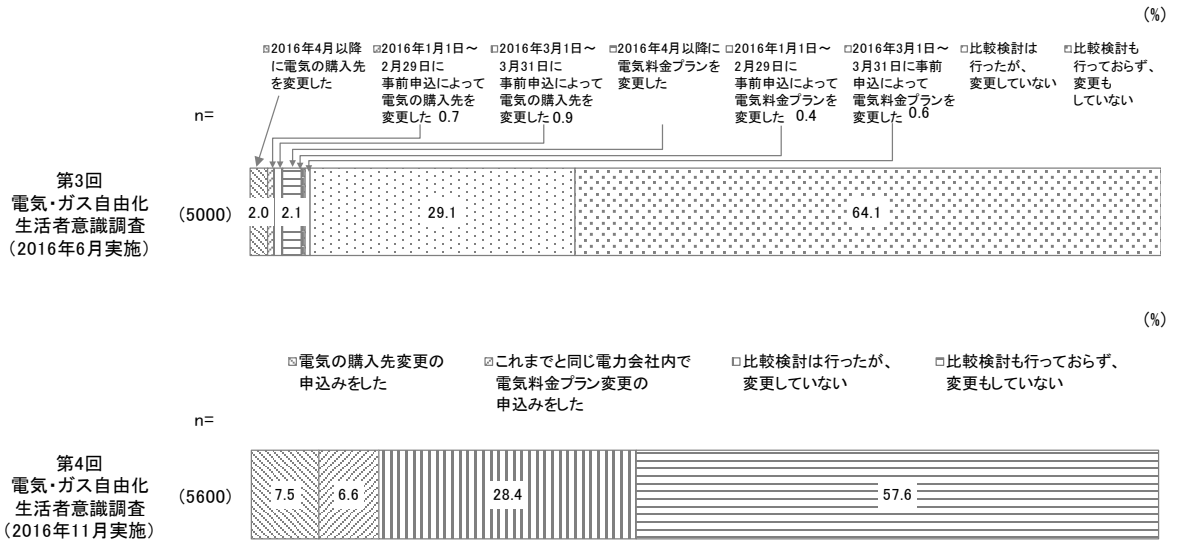


図2 ガスの自由化・電力自由化の認知

質問：あなたはこの「家庭用ガスの小売り自由化」についてご存知でしたか。

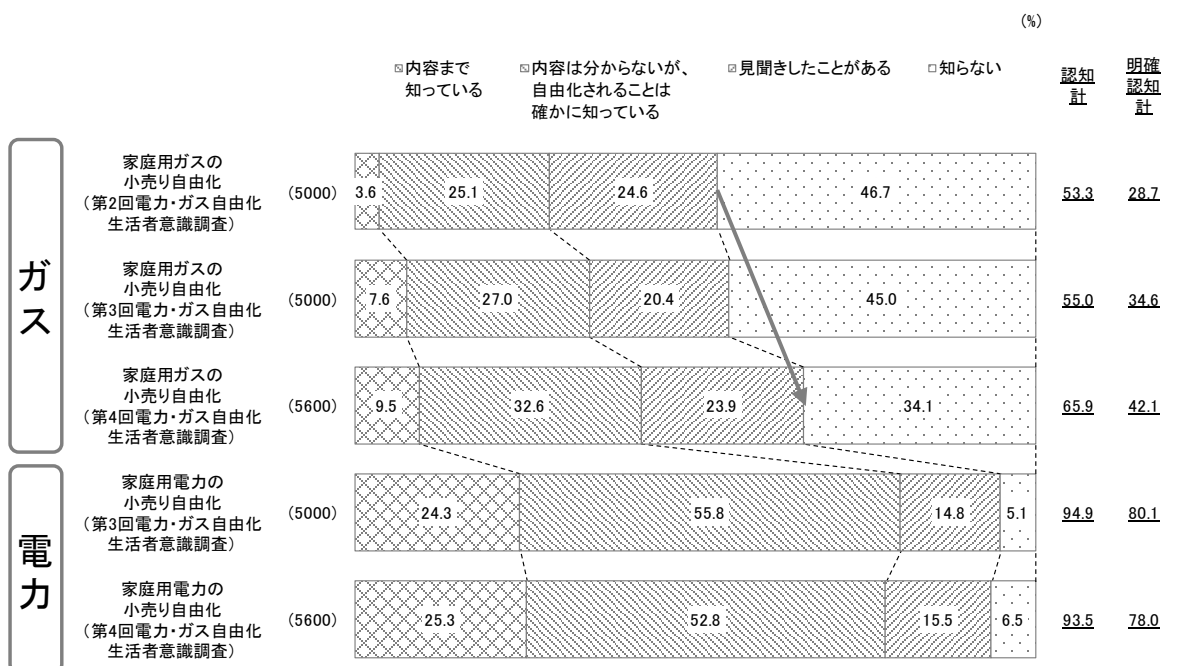
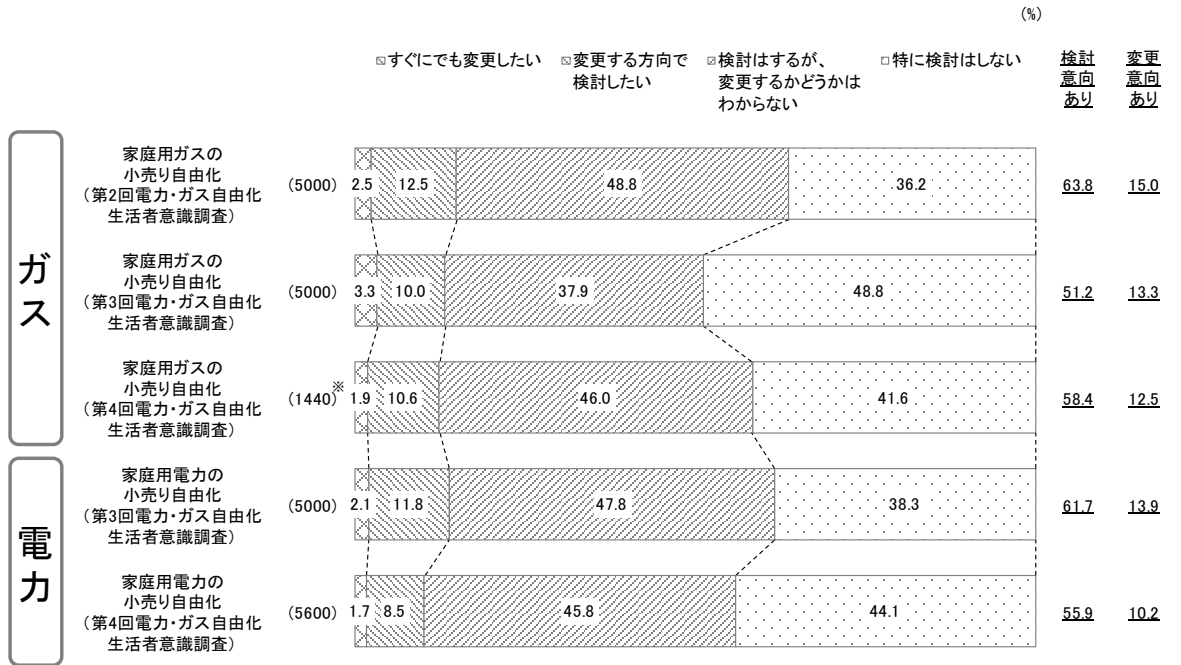


図3 今後のガス・電気の変更意向

質問：.あなたは、今後ガスの購入先の変更を検討したいと思いませんか。



※ 第4回調査でのガスの変更意向は、4月時点での変更可能対象者である東京ガス・東邦ガス・大阪ガスの都市ガス契約者のみに聴取。

図4 電気とガスの購入先をまとめることについての意見

質問：2017年4月には電気についてガスも小売り自由化し、今まで以上に電気とガスを購入する会社を自由に選択できるようになります。それによって、電気とガスの両方をまとめて、一つの電力会社やガス会社から購入することが可能となります。現在参入が予定されている企業は、東京電力管内では「東京電力」「ニチガス(日本瓦斯)」、中部電力管内では「中部電力」、関西電力管内では「関西電力」となっております。あなたは、電気とガスいずれについても自由に購入する会社を選べるようになったら、どのようにしたいと思いませんか。

(%)

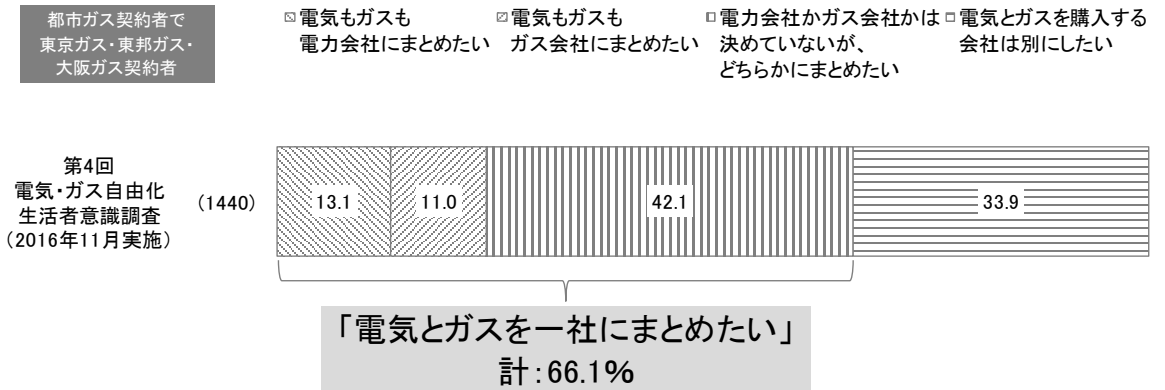


図5 電気の購入先を他の会社に変更しない理由

質問：(1)あなたが、現在電気を購入している会社から他の会社への変更を検討しない理由をすべてお知らせください。
 (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。

「非変更者」または「未変更者で、変更するかどうかは分からないが、検討はする人」または「比較検討もしていない非変更者」または「比較検討はしたが未変更で今後変更意向がない人」

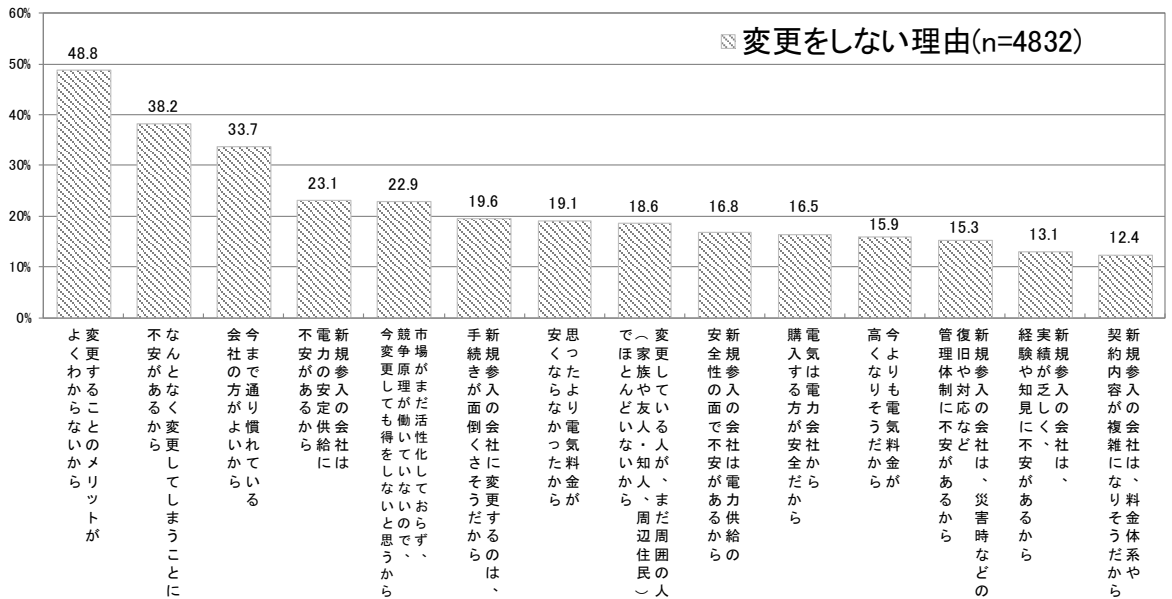


図6 電力自由化に関する意見

質問：以下の「家庭用電力の小売（販売）自由化」や電気を販売している会社に対する意識・行動について、あなたが、あてはまるものをすべてお知らせください。

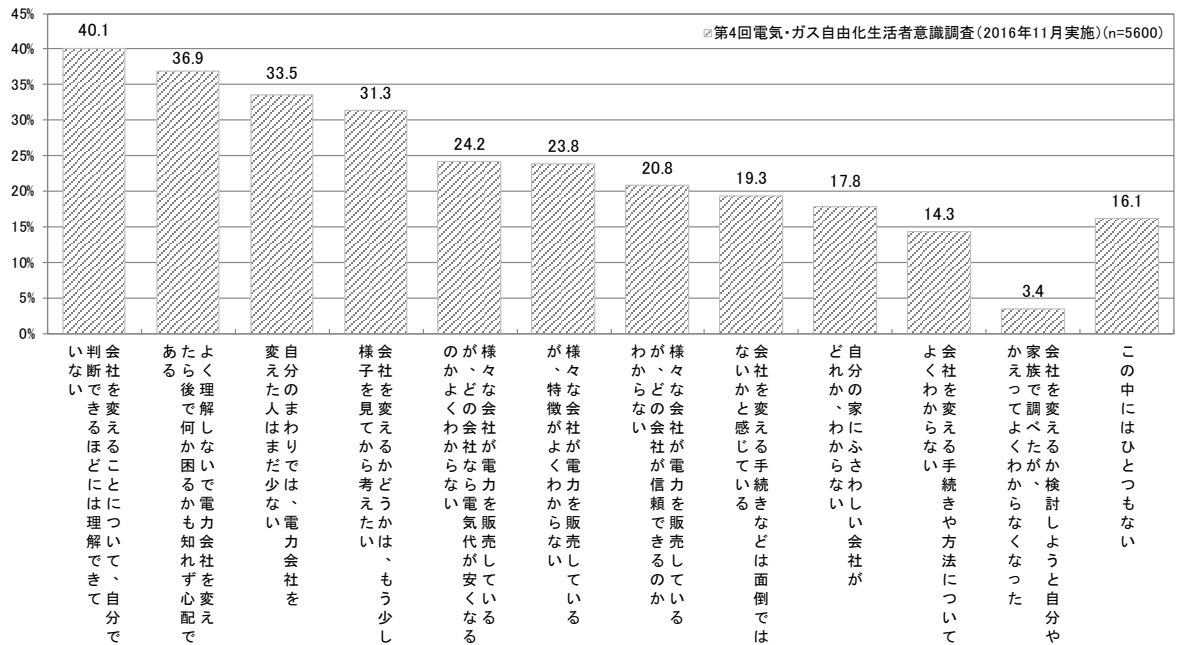


図7 電力自由化の内容に関する認知

質問：「家庭用電力の小売り（販売）自由化」の内容について、お伺いいたします。
 (1)あなたがご存知だったものをすべてお知らせください。

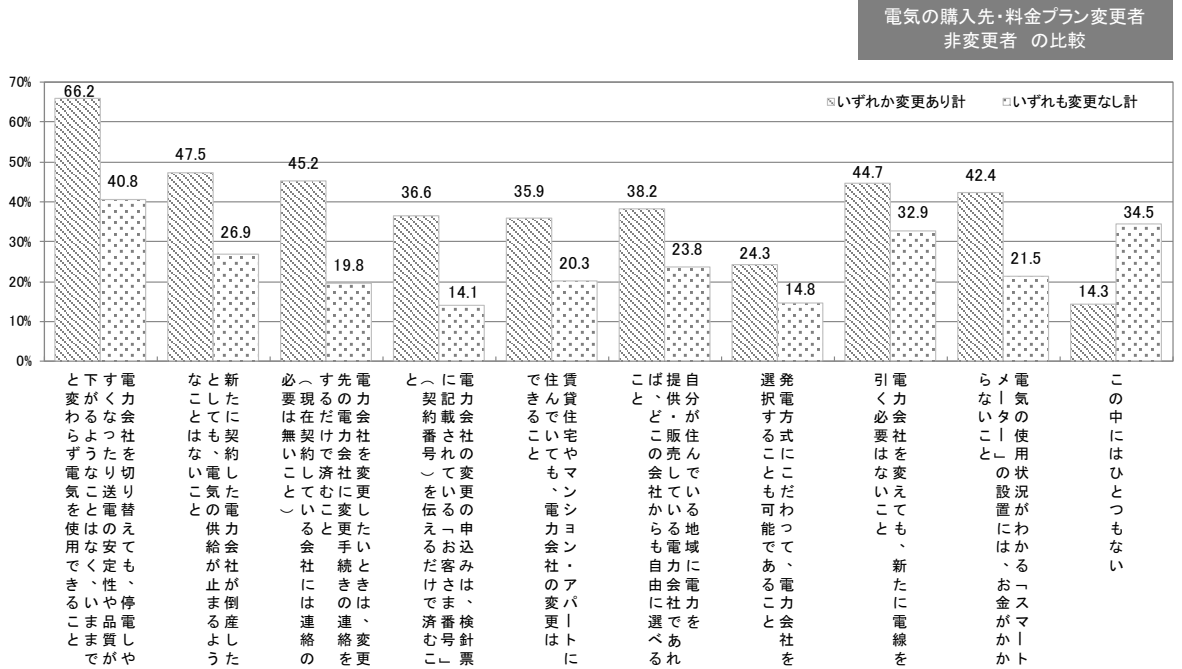
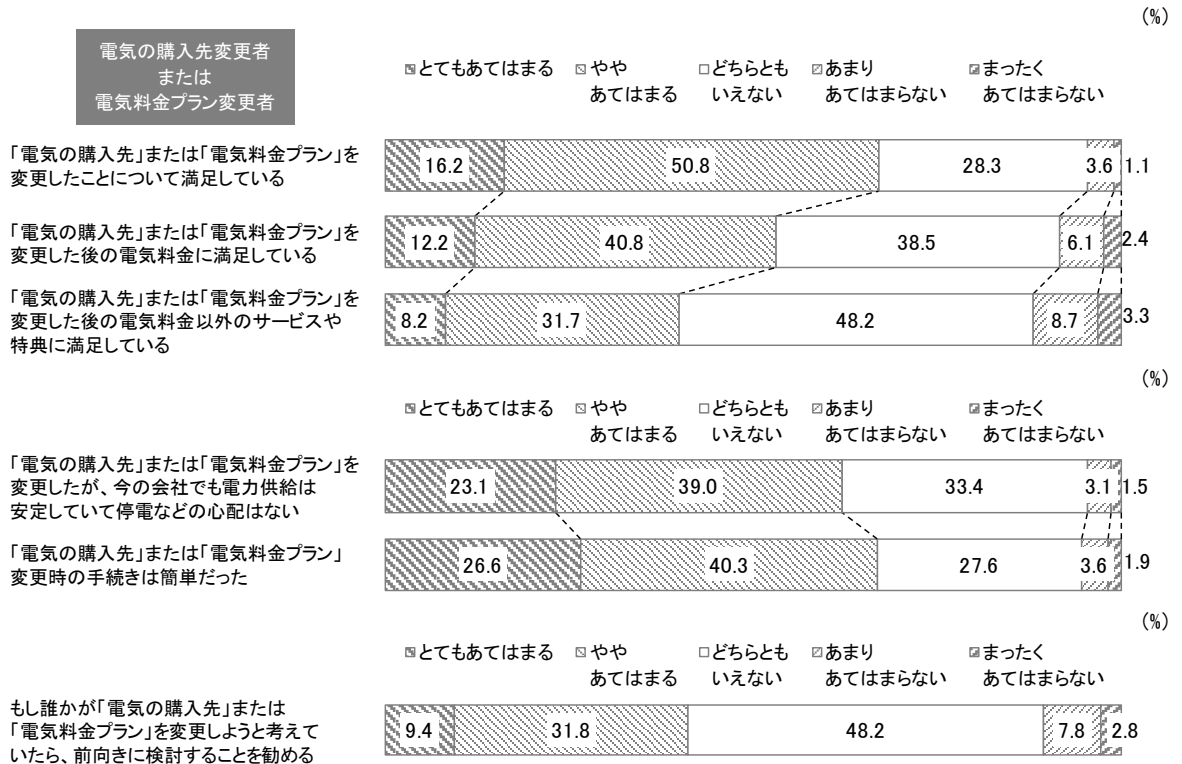


図8 電気の購入先やプランを変更したことへの満足度等

質問：「電気の購入先」、または「電気料金プラン」を変更されたことに関するあなたの
お気持ちとして、それぞれどの程度あてはまるかお知らせください。



以上