

2016年8月1日

電通、「第3回エネルギー自由化に関する生活者意識調査」を実施

- 電力自由化の「認知」は8割まで到達したが、「変更意向」は前回（2015年11月）から低下しており、生活者は様子見な様相
- 「変更者」の半数は月額1,000円、「非変更者」の半数は月額1,500円安くなると変更すると回答
- 現時点での電力会社の「変更者」層は電力利用量がやや多めな世帯であり、「価格が安くなること」や「セット割が利用できること」が利用のきっかけとなっている
- 今後、電力自由化による変更の拡大に向けては、自由化に関する理解浸透や不安感の払しょくが必要
- ガス自由化の認知は前回から微増したが、電力と同様に変更意向は低下

株式会社電通（本社：東京都港区、社長：石井 直）は、本年4月にスタートした電力小売り全面自由化、2017年の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なメンバー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。

本年4月にスタートした電力小売り全面自由化後、生活者のエネルギー自由化への意識や理解はどのような変化を遂げ、今後どのような課題があるのかを浮き彫りにするべく、自由化から2カ月を経た6月に全国20～69歳の男女5,000名を対象に、「第3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. 電力自由化の「認知」は全体の80.2%（前回62.2%）、そのうち「内容認知」は24.3%（同8.9%）
 - 電力自由化について「内容まで知っている」（24.3%）、「内容はわからないが、自由化されたことは確かに知っている」（55.8%）を合わせると、全体の80.2%が電力自由化を認知しており、前回から18.0ポイント増加。「知らない」は前回の13.6%から5.1%へと低下したことからも、自由化認知は一通り行き渡ったと言える。
 - 内容認知は前回から15.4ポイント増加し24.3%に。自由化のメリットなどの認知が着実に進んではいるものの、今後も一層の理解促進が必要。
（図①参照）
2. 電力の購入先の「変更意向」は全体の13.9%（前回21.0%、前々回16.9%）、「検討意向」を含めると61.7%（同80.0%、73.7%）となり、生活者は電力会社の変更に対して、様子

見な様相へと変化

- 電力の購入先変更意向は、「すぐにでも変更したい」(2.1%)と「変更する方向で検討したい」(11.8%)を合わせた13.9%。前回から7.1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」(47.8%)を合わせると61.7%となり、前回から18.3ポイントの下落となった。
- 電力自由化に関する認知や理解は進み、実際に変更する人も現れ始めているが、現状は変更者が周りに少ないこともあり、様子見な様相を呈している。
- 変更意向がない人に対してその理由を尋ねたところ、「メリットが良くわからない」(52.0%)、「なんとなく不安」(37.2%)、「慣れたる会社の方が良い」(28.0%)が上位3つの回答となった。
- 「1カ月あたりの電気料金がどの程度下がれば購入先を変更するか」という質問に対しては、電力会社もしくは料金プランを変更した人では、1,000円を超えれば半数が変更すると回答しているのに対し、「非変更者」では1,500円でようやく半数が変更すると回答。「非変更者」の方が料金に対するハードルがやや高くなっている。
(図②～④参照)

3. 電力会社または料金プランの「変更者」は全体の6.8%。電力利用料金がやや高めで、世帯人数もやや多めな傾向

- 現状、電力自由化で「電力会社の購入先を変更した人」は3.7%、「電気の料金プランを変えた人」は3.1%と、「変更者」は全体の6.8%に留まっている。
- 「比較検討したが変更していない」(以下「比較検討後非変更者」)は29.1%、「比較検討も行っておらず、変更していない」(以下「非比較検討者」)は64.1%に及ぶ。全面自由化から2カ月が経過したが、現状ではまだ変更者は多くはない。
- 電力会社もしくは料金プランの「変更者」は、全体平均に比して電気の利用料金が高めである。5月のひと月あたりの平均利用料金は、全体が7,518円であったのに対し、「変更者」は7,824円と300円程度高くなっている。
- また、世帯人数もやや多い。4人以上では、全体が27%であるのに対し、「変更者」は30%に達している。
- 加えて、「変更者」は全体よりも電力自由化に関する理解度が高い傾向にあり、不安点も比較的解消されている様子。
(図⑤～⑦参照)

4. 今後の電力自由化によるスイッチング拡大に向けては、自由化に関する理解浸透や不安感の払しょくが必要

- 電力自由化に関するさまざまな事柄の認知を取ったところ、「変更者」では6割近くが「電力会社を変更する際には、変更先の電力会社にだけ変更手続きの連絡をすればよいこと」「自分が住んでいる地域に電力を提供・販売している電力会社であれば、どこの会社からでも自由に選べること」「電力会社を変えても、新たに電線を引く必要はないこと」といったことを認知しているのに対し、「比較検討後非変更者」では認知が4～5割程度、「非比較検討者」では2～3割程度に留まっている。

- 認知している項目数で変更状況を見ると、ひとつも認知していない「認知 N 層」では「変更者」層が 2%、1~3 項目の「認知 L 層」では 6.1%に留まるのに対し、6 項目以上の「認知 H 層」では 16.1%が変更している。このことから、理解促進が変更拡大への鍵を握ると考えられる。
- また、電力自由化への不安点 17 項目に対する意識・行動を見ると、「比較検討後非変更者」では 17 項目中 9 項目、「非比較検討者」では 17 項目中 13 項目で 5 割を超えている。不安点の払しょくも、変更拡大のためには必要であると読み取れる。
(図⑧~⑩参照)

5. ガス自由化の「認知」は全体の 34.6% (前回 28.7%)。「内容認知」は 7.6% (同 3.6%) と微増したが、「変更意向」は 13.3% (同 15.0%) と微減

- ガス自由化については、「内容まで知っている」(7.6%)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」(27.0%)を合わせると 34.6%が「認知」しており、前回から 5.9 ポイント上昇している。一方で、依然として「知らない」が 45.0%を占めており、より一層の認知拡大が望まれる。
- 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」(3.1%)と「変更する方向で検討したい」(10.0%)を合わせた 13.3%となっており、前回の 15.0%から 1.7 ポイント微減している。また、「検討するが、変更するかどうかはわからない」(37.9%)も前回から 10.9 ポイント低下しており、電力と同様に様子見な状況になっている。
(図⑪~⑫参照)

<調査概要について>

- タイトル : 第 3 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 6 月 10 日~17 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 5,000 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 : 全 44 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、山中 TEL : 03-6216-8041

<参考データ>

図1 電力自由化に関する認知

質問：あなたは、この「家庭用電力の小売り自由化」についてご存じでしたか。

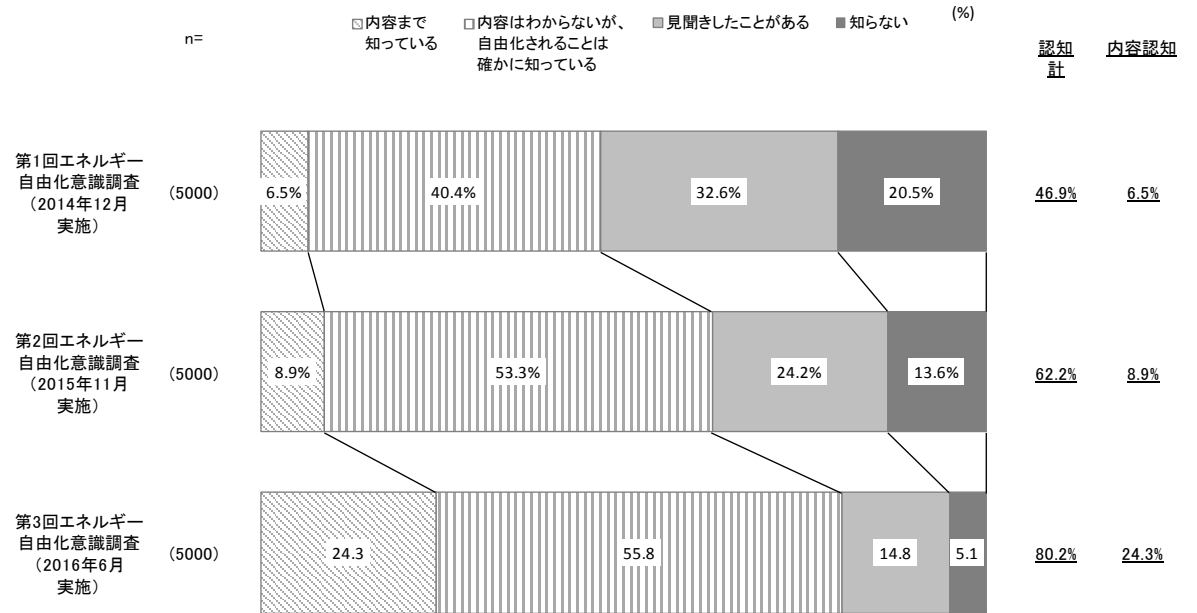


図2 電気の購入先の変更意向

質問：あなたは、今後電気の購入先の変更を検討したいと思いますか。

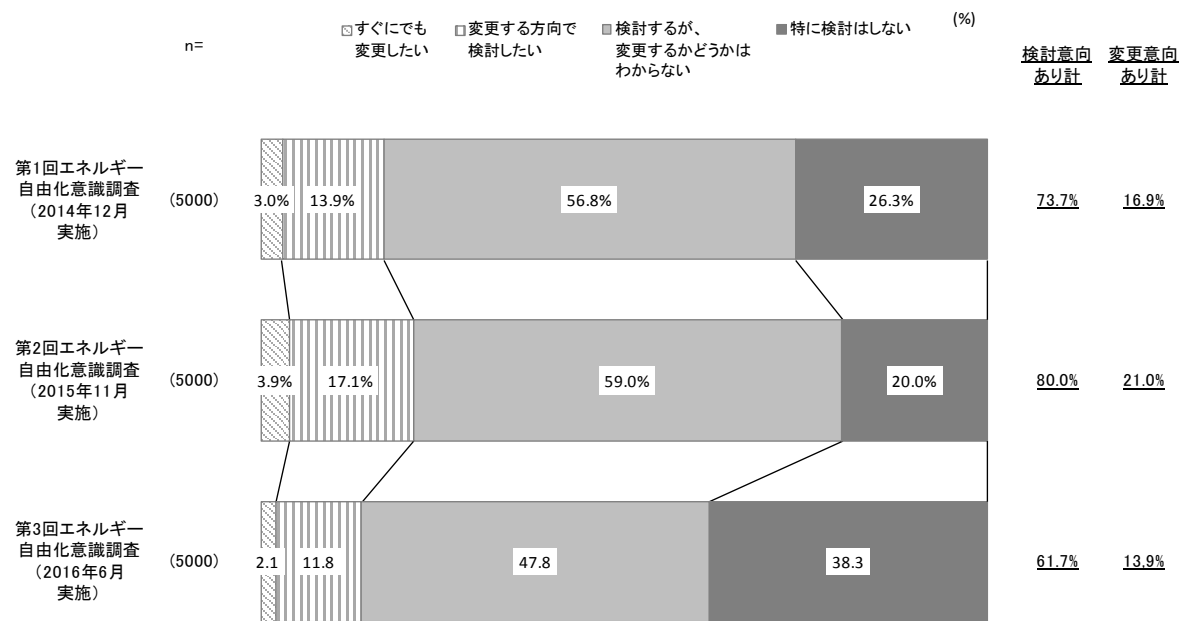


図3 他の会社に変更を検討しない理由

質問：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検討しない理由をすべてお知らせください。

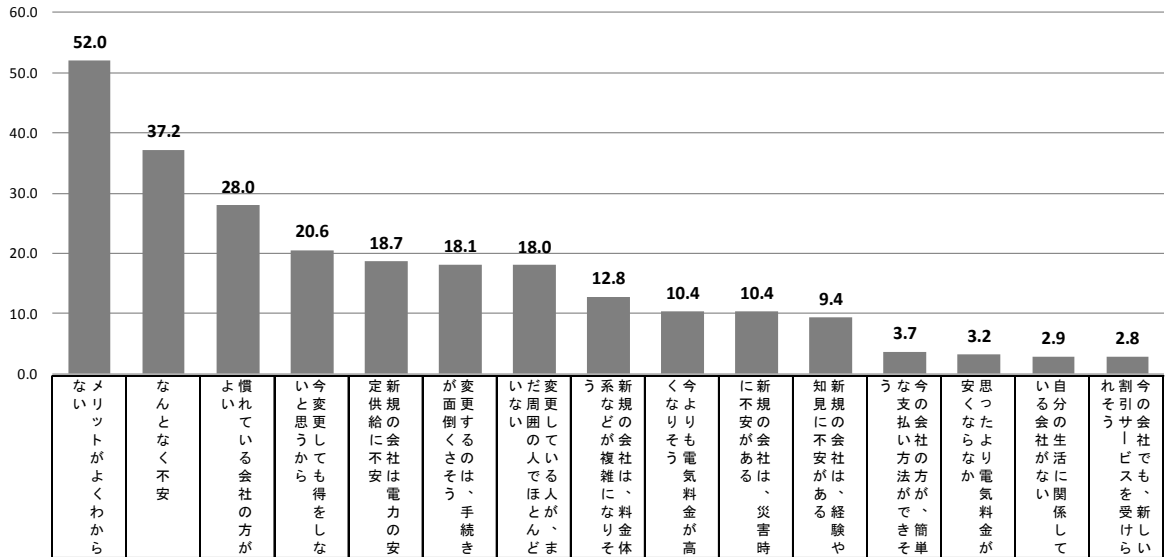


図4 電気の購入先を変更する際の電気料金の下げ幅

質問：あなたは、1カ月あたりの電気料金がどの程度下がれば、ご自宅の電気の購入先を変更しますか。(回答を積み上げたグラフ)

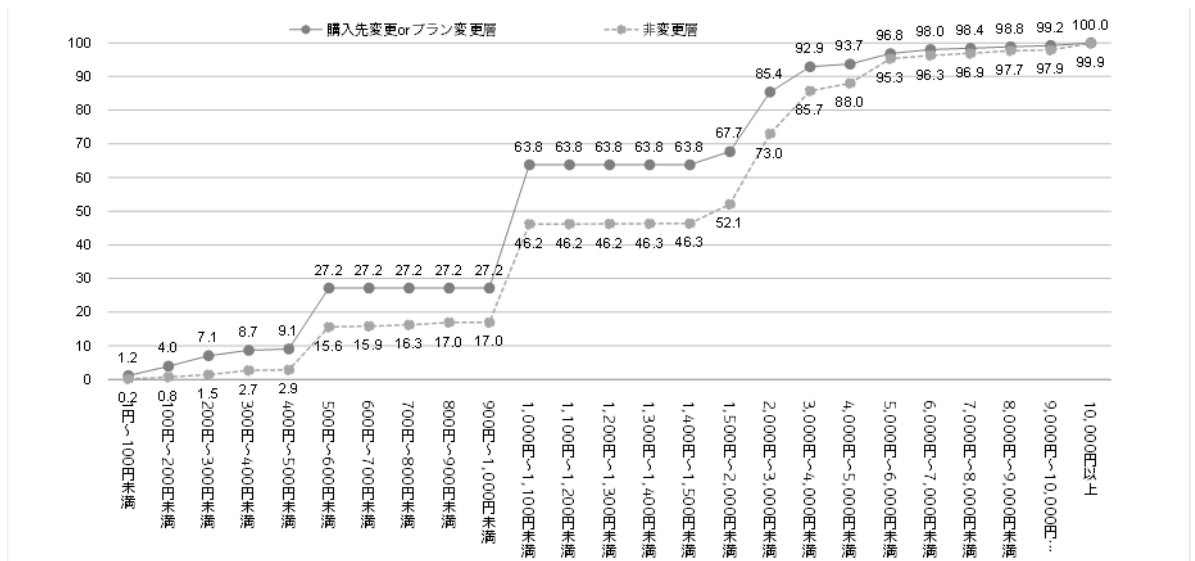


図5 電気の購入先または電気料金プラン変更者の基本属性、電力意識、自由化意識

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『電気料金プラン』を変更されましたか。(SA)

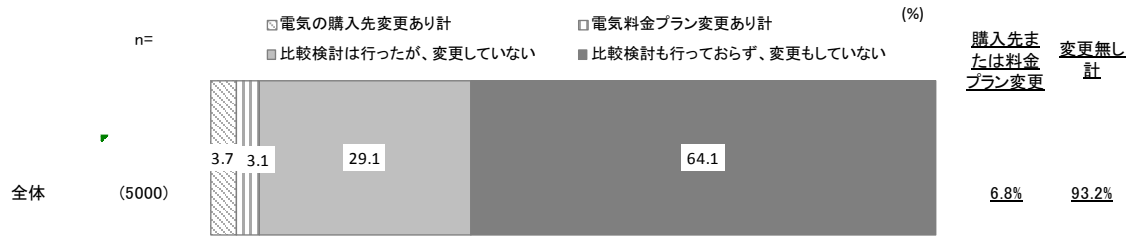


図6 ご家庭の電気料金（月額）

質問：あなたのご家庭での2016年4月もしくは5月分の電気料金をお知らせください。「全体」と「『電気の購入先』または『電気料金プラン』変更（計）」を比較

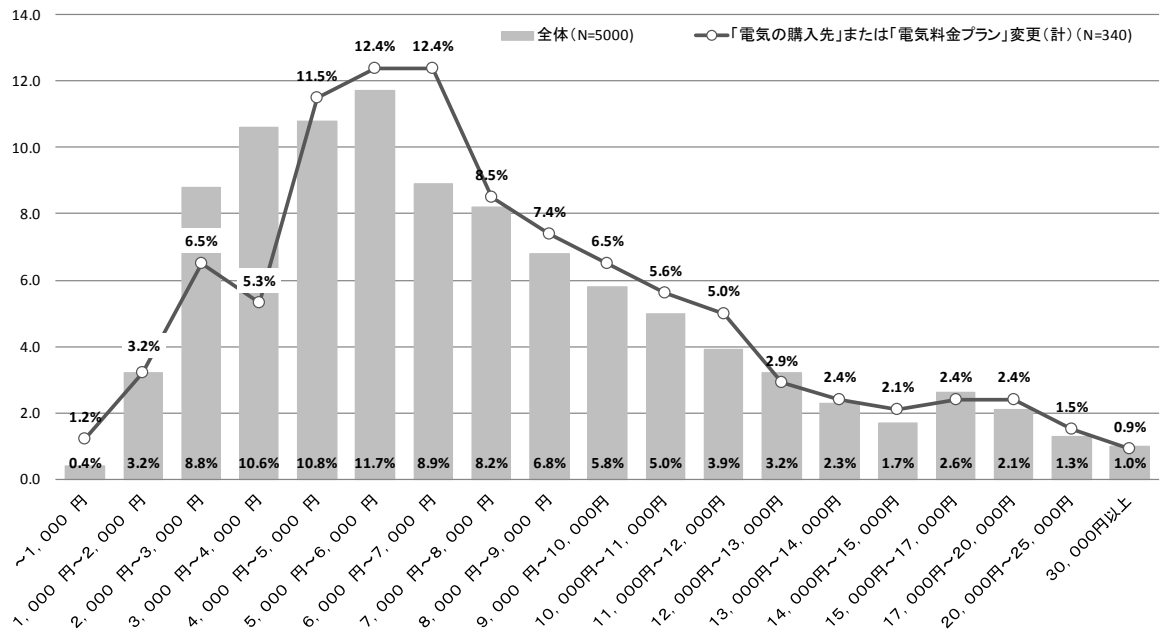


図7 変更者と対象者全体の比較

		電気の 購入先または 電気料金 プラン変更者	調査対象者 全体
		n= 340	5000
基本 属性	4人以上の家族	30%	27%
	未就学児(3歳以上)の子供がいる	10%	11%
	小学生の子供がいる	13%	13%
	電気を使った床暖房を備えている	9%	5%
	太陽光発電システムを今後備えたい	15%	13%
	オール電化を今後備えたい	15%	12%
意電 識力	電気に満足していない	26%	24%
	発電方法やエネルギー源にこだわりたい	30%	27%
自由 化意 識	電気料金が高くなっても再生可能エネルギーで発電した電気を購入したい	26%	19%
	変更のきっかけ: インターネット・携帯電話会社を変えるとき	18%	12%
	電気料金と携帯電話料金がセットになった割引	21%	20%
	電気料金とインターネット回線がセットになった割引	22%	20%
	電気料金とガス料金がセットになった割引	32%	27%
	電力の購入先に求めるイメージ: 安心できる	60%	64%
	電力の購入先に求めるイメージ: チャレンジ精神のある	15%	9%
	電力の購入先に求めるイメージ: 個性的・ユニークな	6%	3%
	電力の購入先に対して重視すること: 電力供給が安定している	60%	60%
	電力の購入先に対して重視すること: 再生可能エネルギー	17%	15%
電力の購入先の変更手続きをしたい場所(した場所): 企業のホームページ	70%	56%	
	今後ガスの購入先を変更したい(すぐにも+変更する方向で検討したい)	31%	13%

図8 電力自由化に関する内容認知・不安点

質問: 「家庭用電力の小売り自由化」の内容について/知っている。(MA)

		電気の購入先 または 電気料金プラン 変更者	比較検討後 非変更者	非比較検討者
		n= 340	1456	3204
電力自由化 内容認知	電力会社を変更する際には、変更先の電力会社にだけ変更手続きの連絡をすればよいこと	69%	48%	23%
	電力会社の変更の申込みには、検針票に記載されている契約者個人を特定する「お客さま番号」(契約番号)があればよいこと	54%	33%	14%
	自分が住んでいる地域に電力を提供・販売している電力会社であれば、どこの会社からも自由を選べること	59%	45%	24%
	発電方式にこだわって、電力会社を選択することも可能であること	36%	29%	15%
	電力会社を変えても、新たに電線を引く必要はないこと	58%	50%	30%
	スマートメーターの設置には、お金がかからないこと	52%	43%	22%
	使用する電力会社を切り替えても、停電の頻度や電気の質は変わらないこと	49%	34%	17%
	賃貸住宅やマンション・アパートに住んでいても、電力会社の変更はできること	39%	30%	15%
	契約している電力会社が倒産しても、電気の供給が止まることはないこと	43%	31%	17%

図9 電気料金プランの変更状況

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『電気料金プラン』を変更されましたか。（小売り自由化の内容認知の回答個数別）

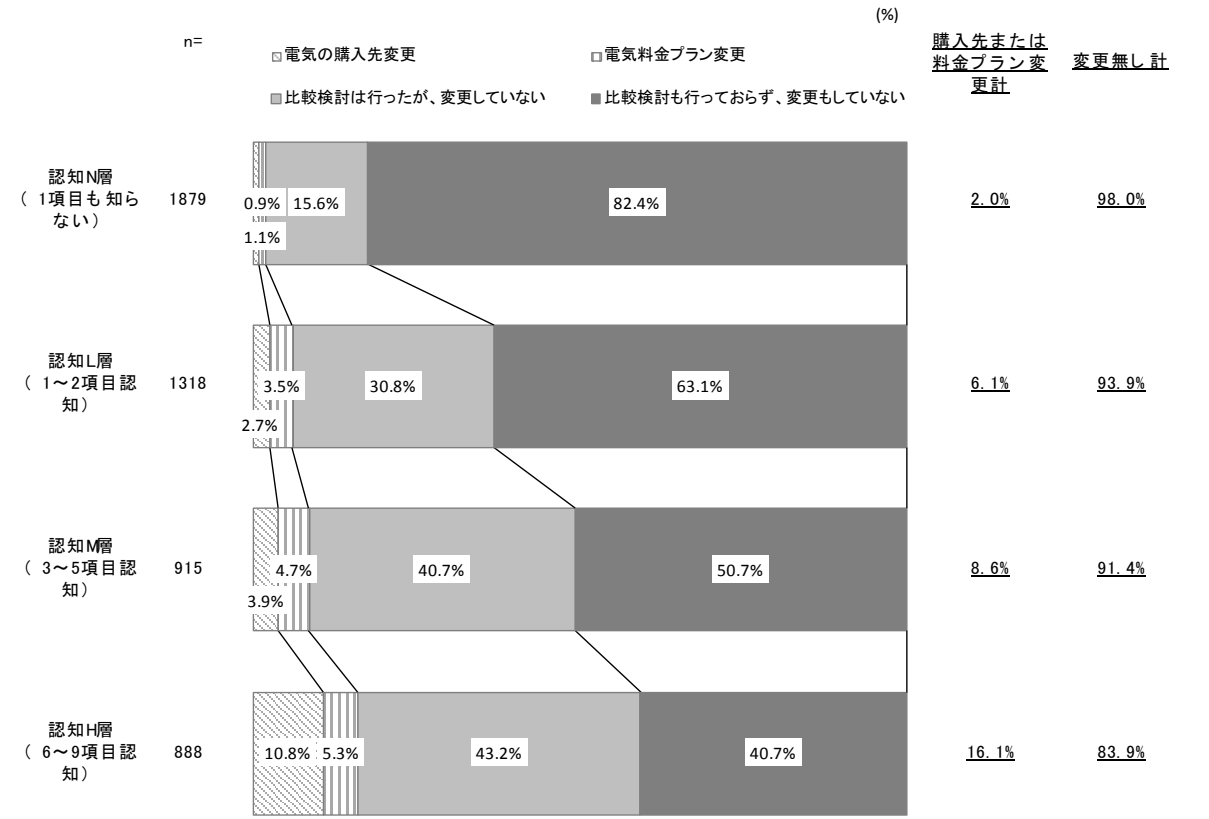


図 10 「家庭用電力の小売自由化」や電気を販売している会社に対する意識・行動

質問：「家庭用電力の小売自由化」や電気を販売している会社に対する意識・行動について、どの程度あてはまりますか。それぞれについてお知らせください（各項目 SA）（「とてもあてはまる」+「ややあてはまる」計）

		電気の購入先 または 電気料金プラン 変更者 n=	比較検討後 非変更者	非比較検討者
		340	1456	3204
電力自由化への不安点	自分のまわりでは、電力会社を変えた人はまだ少ない	54%	71%	71%
	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	30%	66%	68%
	よく理解しないで電力会社を変えたら後で何か困るかも知れず心配である	40%	60%	67%
	会社を変えることについて、自分で判断できるほどには理解できていない	41%	52%	66%
	様々な会社が電力を販売しているが、どの会社なら電気代が安くなるのかよくわからない	43%	53%	66%
	様々な会社が電力を販売しているが、特徴がよくわからない	41%	58%	65%
	様々な会社が電力を販売しているが、どの会社が信頼できるかわからない	42%	55%	64%
	会社を変える手続きなどは面倒ではないかと感じている	29%	46%	62%
	自分の家にふさわしい会社がどれか、わからない	38%	51%	61%
	電力自由化に際して、自分はどう対応すればよいのかよくわからない	33%	43%	59%
	会社を変える手続きや方法についてよくわからない	20%	37%	57%
	会社を変えるために、自分や家族で調べることが面倒である	31%	40%	54%
	変えることを検討している会社があるが、変えたら何円くらい電気代が安くなるかわからない	34%	51%	53%
	電力自由化や電力会社の変更について、自分とは遠い他人ごとのように感じている	25%	30%	49%
	どの会社が自分の家にふさわしいか、誰か教えてくれるとありがたい	34%	43%	47%
会社を変える手続きなど、誰か教えてくれるとありがたい	26%	40%	45%	
会社を変えるか検討しようと自分や家族で調べたが、かえってよくわからなくなった	20%	35%	25%	

図 11 ガスの自由化と電力自由化に関する認知の比較

質問：あなたは、この「家庭用ガスの小売り自由化」についてご存じでしたか。

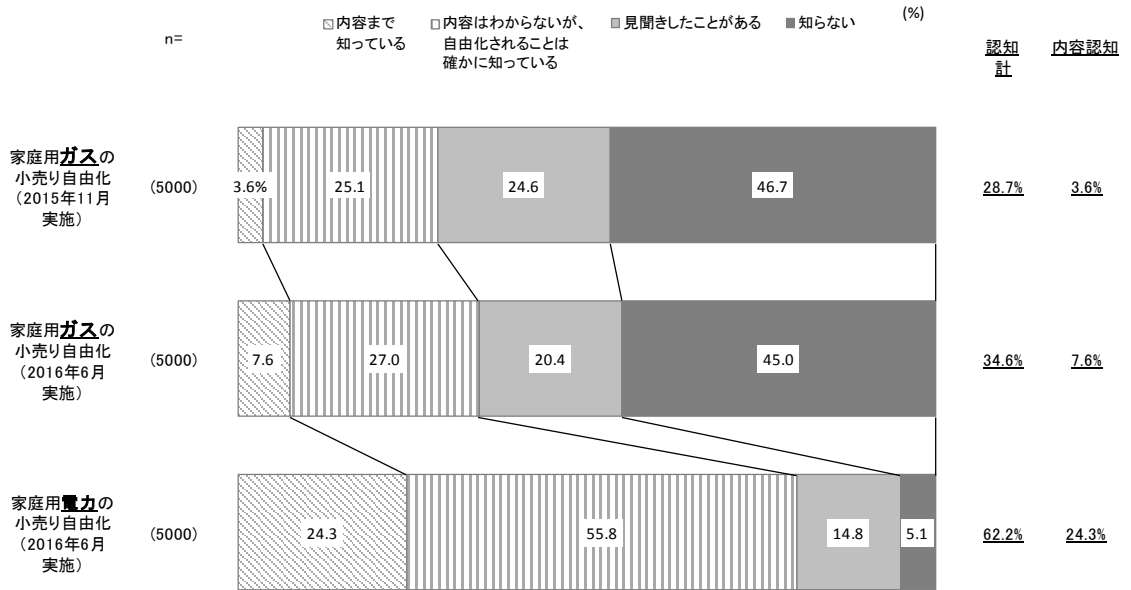
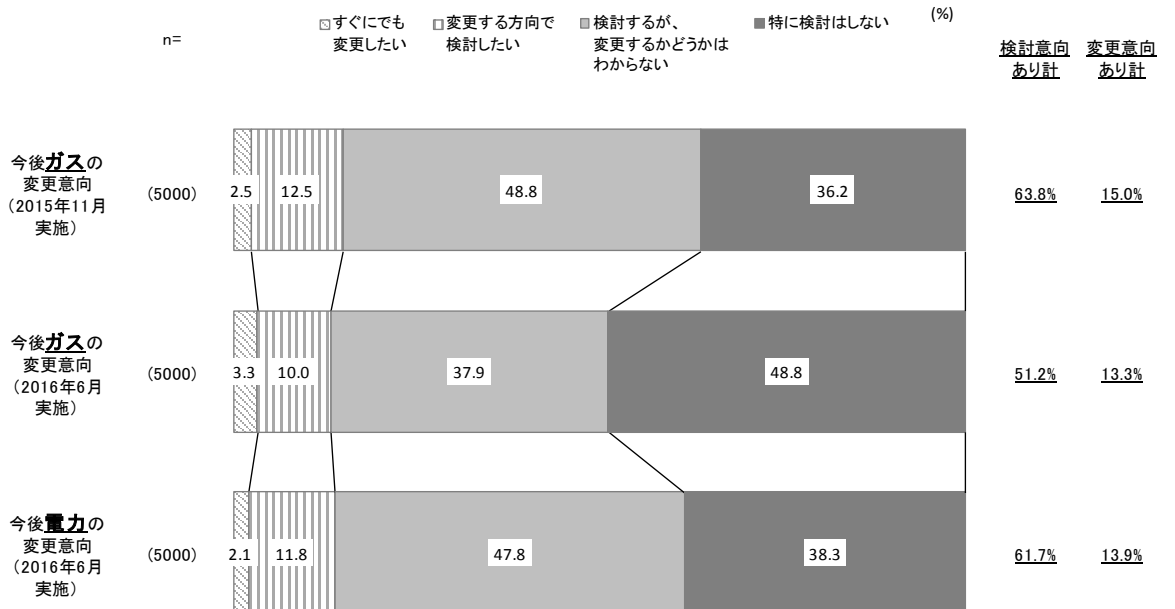


図 12 今後のガス・電気の変更意向

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。

あなたは、今後電気の購入先の変更を検討したいと思いませんか。



以上