

2017年8月18日

電通、「第5回エネルギー自由化に関する生活者意識調査」を実施

- 家庭用電力小売り自由化の認知は9割を超え安定も、内容理解は3割未満と前回調査と同じ水準にとどまる。
- 家庭用ガス小売り自由化の認知は8割、内容理解についても2割弱と昨年11月調査からは増加傾向。
- 本年6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16.7%。ガスの購入先変更者は4.7%。いずれも地域による偏在性がある。
- 購入先の変更意向は電力・ガスともに1割を下回る。検討意向も低下しており、市場への関心関与が減速傾向にある。
- 電力・ガス自由化については依然として基本的な事項の理解が不足しており、非変更層からはこれまでの生活スタイルを変えることに対する懸念や心配がうかがえる。
- 電力・ガスの購入先に対しては経済性、顧客対応、簡潔・明瞭さ、信用・安心を重視する。
- さまざまな技術進展に伴い、電力・ガスを含めたエネルギーへの関心・関与につながる暮らしの変化や新たなサービスの可能性も。

株式会社電通（本社：東京都港区、社長：山本 敏博）は、2016年4月にスタートした電力小売り全面自由化、今年4月にスタートした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大きな転換期を迎えることから、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、顧客企業による新しいビジネスの創造に貢献するソリューションを提供しています。

電力・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、市場の進展に向けた課題を浮き彫りにするべく、今年6月に全国20～69歳の男女5,600名を対象に、「第5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4回（2016年11月）、第3回（2016年6月）、第2回（2015年11月）、第1回（2014年12月）と、過去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. **自由化の認知については電気 91.6%（前回 93.5%）、ガス 80.1%（前回 65.9%）。
内容の理解については電気 24.6%（前回 25.3%）、ガス 16.1%（前回 9.5%）。**
 - ・ 電力自由化について「内容まで知っている」24.6%（前回 25.3%）、「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」52.3%（前回 52.8%）、「見聞きしたことがある」14.7%（前回 15.5%）を合わせると全体の 91.6%（前回 93.5%）と電力自由化の存在が広く知れわたり、認知は高止まりの状態。
 - ・ ガス自由化について「内容まで知っている」16.1%（前回 9.5%）、「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」41.7%（前回 32.6%）、「見聞きしたことがある」22.3%（前回 23.9%）を合わせると全体の 80.1%（前回 65.9%）と 14.2 ポイント増加。着実に認知が進んではいるものの、今後さらなる拡大の余地が残る。
 - ・ また、自由化の認知と内容理解との間で、電力では 67 ポイント、ガスでは 64 ポイントの開きが存在しており、自由化に関する理解の伸び悩みがうかがえる。
 - ・ 電力・ガス自由化に関する基本的な 13 項目についての認知を質問したところ、「住んでいる地域で提供・販売している電力・ガス会社であれば自由に選べる」については 6 割強が認知しているのに対し、「契約した会社が倒産した場合も電気やガスの供給が止まることはない」「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」「電力会社を変えても、新たに電線を引く必要はない」「ガス自由化にはガス業者以外では電力会社が参入している」の 4 項目について 3 割の人が認知しているのみで、他の 8 項目では 3 割を下回るほか、1 項目も認知していない人も 2 割強存在することからも、自由化に対する正しい内容理解の促進が必要であると読み取れる。

（図 1、図 2、図 3 参照）

2. **電気の購入先変更者は 9.8%（前回 7.4%）、料金プラン変更者は 6.9%（前回 6.6%）。
購入先変更、料金プラン変更ともに地域により偏在性が認められる。**
 - ・ 電力自由化で「電気の購入先を変更した人」は 9.8%（前回 7.4%）、「電気の料金プランを変えた人」は 6.9%（前回 6.6%）と、「変更者」は全体の 16.7%となり、前回の 14%より 2.7 ポイント増加。
 - ・ 管内別では、電気の購入先変更は東京電力管内 17%、関西電力管内 14.9%、北海道電力管内 14.6%の順に多く、電気の料金プラン変更は中国電力管内 17.4%、中部電力管内 16.3%、四国電力管内 9.8%の順に多い結果となった。全面自由化から 1 年余りが経過し、変更者は堅実に増加している一方、地域によって変更状況の進捗には差が生まれている。

（図 4 参照）

3. **ガスの購入先変更者は 4.7%。中部、関西と比べ関東はフラットな立ち上がり。**
 - ・ ガス自由化後 3 カ月が経った本年 6 月の時点で、「ガスの購入先を変更した人」は 4.7%、「比較検討したが変更していない」は 21.3%。

なお、電力自由化後 3 カ月経過時点で行った第 3 回調査（2016 年 6 月）では、「電気の購入先を変更した人」は 5.9%、「比較検討したが変更していない」は 34.6%であった。それ

ぞれ自由化から3カ月の経過時点で比較すると、購入先の変更、比較検討のいずれの割合も電力自由化の方が高い。

- 管内別では、ガスの購入先変更は中部の東邦ガス管内で6.8%、関西の大阪ガス管内で6.5%と盛況である一方で、関東の東京電力管内で2.1%と3分の1程度となっており、市場の立ち上がりから地域による違いが生じている。

(図5 参照)

4. 電気の購入先の「変更意向」は全体の7.9%（前回9.3%）、「検討意向」を含めると46.5%（前回55.7%）。ガスの購入先の「変更意向」は全体の7.3%（前回12.4%）、「検討意向」を含めると46.9%（前回58.4%）と、電力・ガスともに減少傾向。

- 電力の購入先変更意向は、「すぐにでも変更したい」0.9%と「変更する方向で検討したい」6.9%を合わせた7.9%。前回から1.4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」38.6%を合わせると46.5%と前回から9.2ポイント下落し半数を下回った。
- ガスの購入先変更意向は、「すぐにでも変更したい」1.0%と「変更する方向で検討したい」6.2%を合わせた7.3%。前回から5.1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」39.7%を合わせると46.9%と前回から11.5ポイント下落し、こちらも半数を下回った。

購入先を変更しておらず、かつ変更の意向がない人に対してその理由を尋ねたところ、上位の回答は「現在と比べて安くない」（電力27.5%、ガス23.8%）のほかに、「今まで通り慣れている会社の方がよい」（電力25.9%、ガス24.6%）、「メリットがよくわからない」（電力25.9%、ガス24.2%）、「変更することで損をしたくない」（電力24.5%、ガス23.8%）、「変更することに不安」（電力20.8%、ガス21.3%）などがあがり、電気、ガスともにこれまでの生活スタイルを変えることに対する懸念や心配がうかがえる。

(図6、図7、図8 参照)

5. 電力やガスの購入先に対して重視することは、経済性、顧客対応、簡潔・明瞭さ、信用・安心など。

- 電力やガスの購入先に対しては、「料金の安さ」67.2%、「他社よりもオトク」33.7%、「ポイントが充実」15.9%といった“経済性”を強く求める一方で、「事故・トラブル時の対応」40.5%、「日常のメンテナンス」36.2%、「サービス対応」23.5%などの“顧客対応”や、「契約内容がわかりやすい」38.1%、「手続きが簡単」27.3%といった“簡潔・明瞭さ”、「供給が安定」42.1%、「知名度があり信頼」33.8%といった“信用・安心”を求める声も高い。

(図9 参照)

6. 電気会社からの情報を受け取る手段としては、なじみの深いチャネルが好まれる。

- 電気の契約会社からお知らせや案内を受け取った経験がある情報源としては、「検針票」34.5%、「企業のホームページ」26.7%、「Web会員ページ」22.1%の順に高い。また、情報を受け取りたいかどうかの意向について尋ねたところ、「検針票」51.8%、「郵送物やDM」31.5%、「Web会員ページ」27.9%の順に高い結果となった。
- 自身の都合の良いタイミングで閲覧できるチャネルが好まれる一方で、販売員やオペレー

ター、メールマガジンやSMSといったプッシュ型での情報発信は敬遠される傾向がうかがえる。

(図 10 参照)

7. 技術進展に伴う新たなサービスや暮らしの変化によって、エネルギーに対する関与・関心は今後一層高まる可能性も。

- ・ エネルギーへの関与・関心が高まるとされるサービス・技術について質問したところ、「無線充電」46.1%、「身の回りの僅かなエネルギーから電力を得る」43.9%など、コンセントや充電といった煩わしさから解放され、行動範囲の広がりにつながることへの関心がうかがえるほか、「電力購入にあまり頼らず、住宅単位で自給自足に近い暮らしができる」41.2%、「自家発電した電気や節約によって減らした消費分を発電したとみなし、電力市場で取引できる」38.8%、「住宅間で電力をシェアできる」29.3%など次世代へ向けたスマートグリッドを志向する声も認められた。

(図 11 参照)

<調査概要について>

- ・ タイトル : 第5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 : 2017年6月28日～7月1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35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】

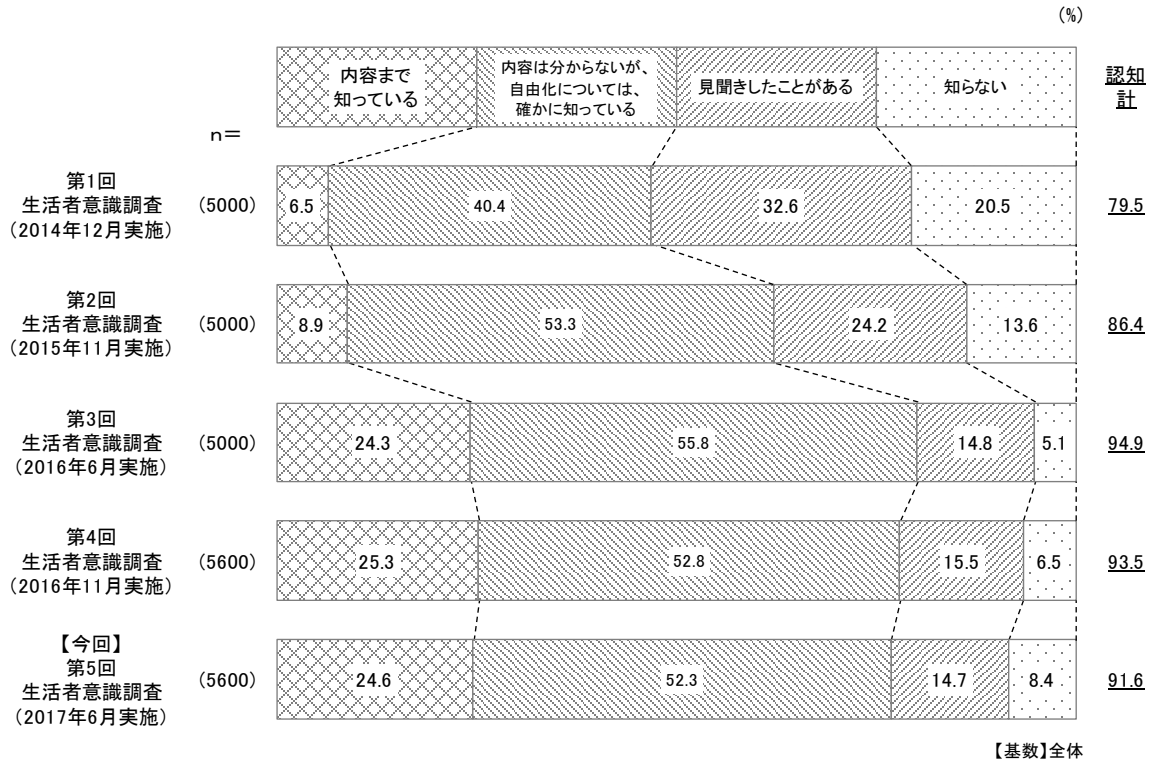
株式会社電通 コーポレートコミュニケーション局 広報部

〒 100-8555 東京都千代田区千代田 1-1-1
 1F TEL : 03-6216-8041

<参考データ>

図1 電力自由化の認知

質問：あなたはこの「家庭用電力の小売り自由化」についてご存知でしたか。



2 ガス自由化の認知

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。

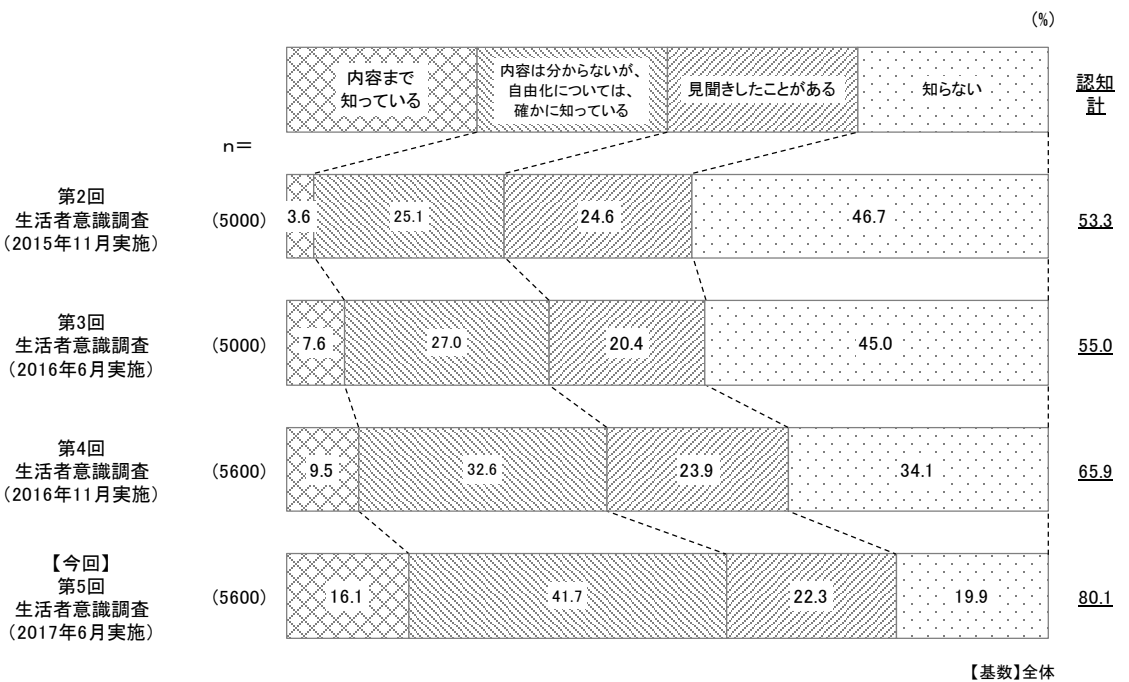


図3 電力・ガス自由化に関する基本的な事項の理解

質問：「家庭用電力の小売り（販売）自由化」「家庭用ガスの小売り（販売）自由化」の内容について、あなたをご存知だったものをすべてお知らせください。

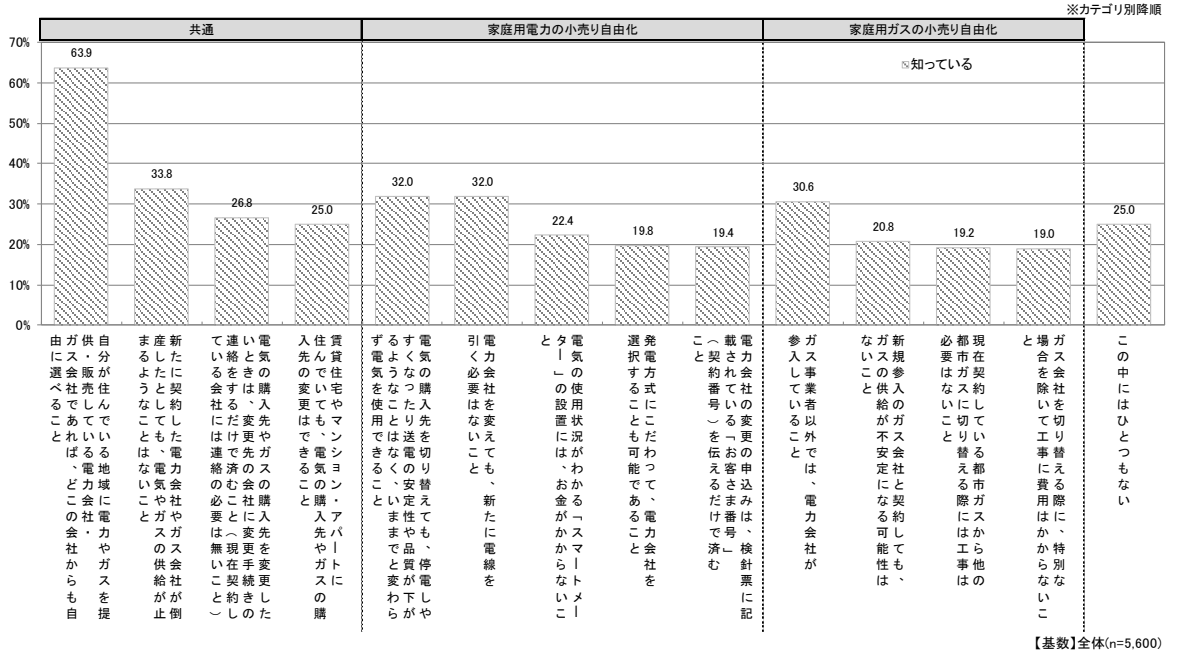
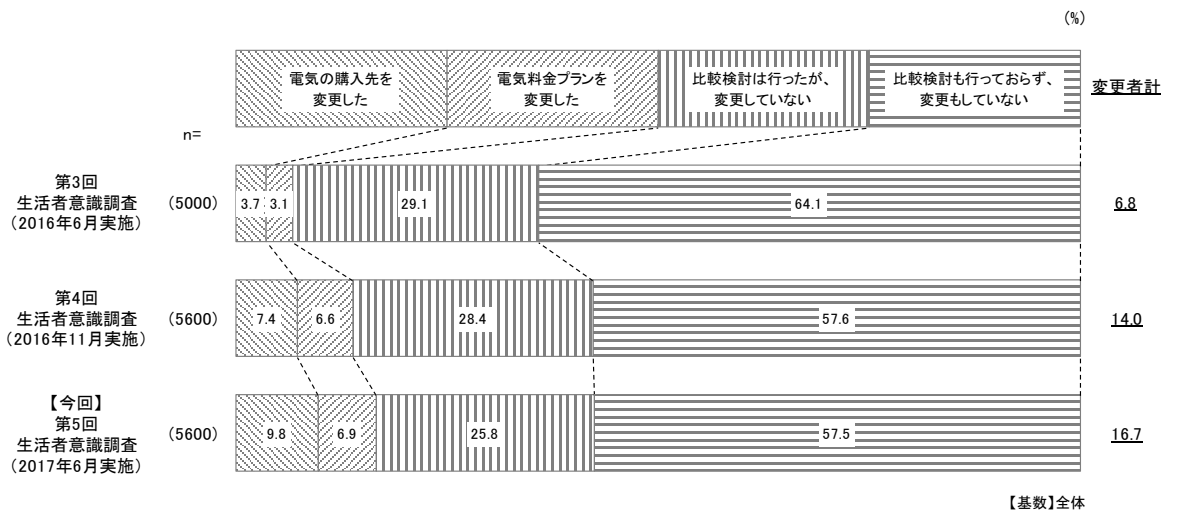


図4 電気の購入先と料金プランの変更者

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。



(地域毎)

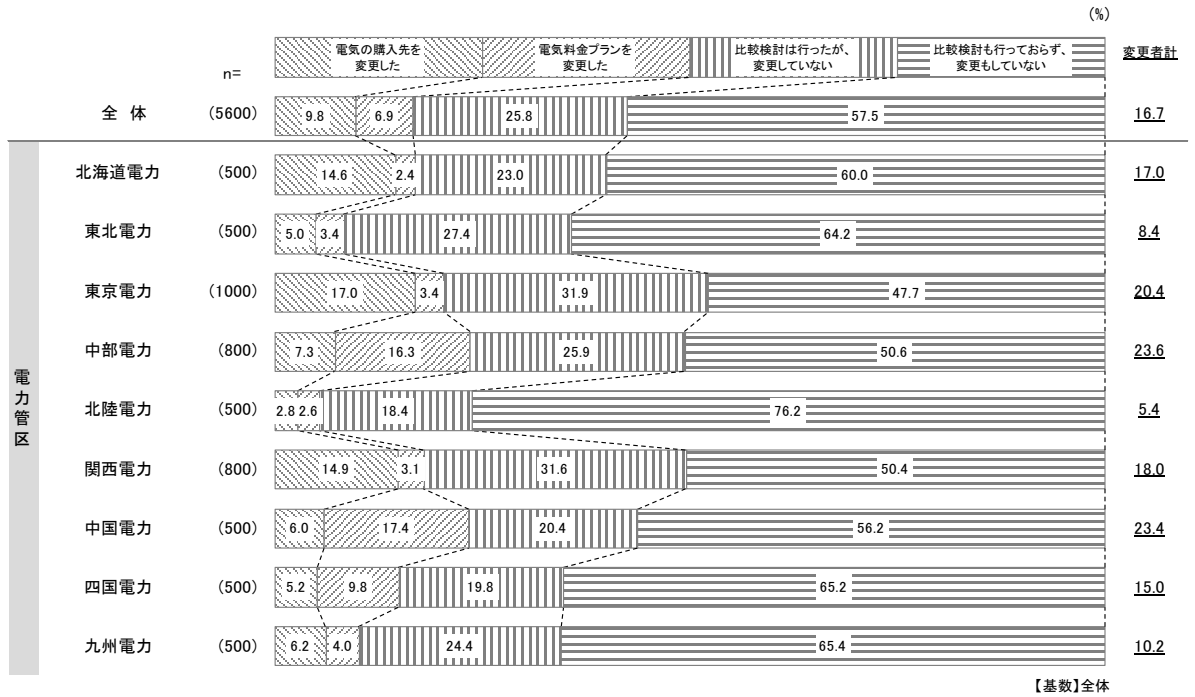
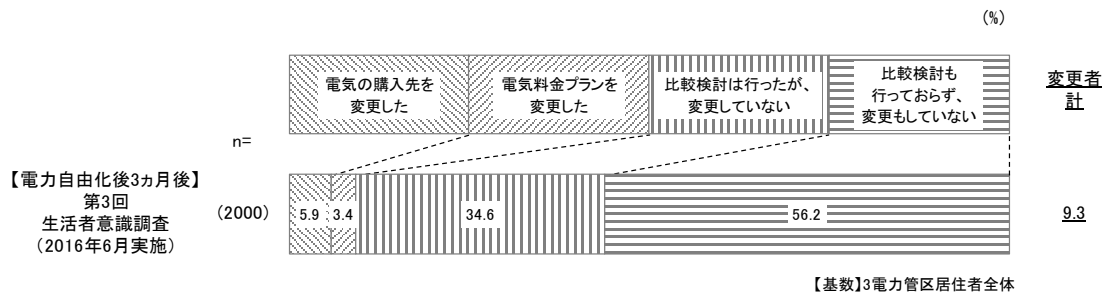
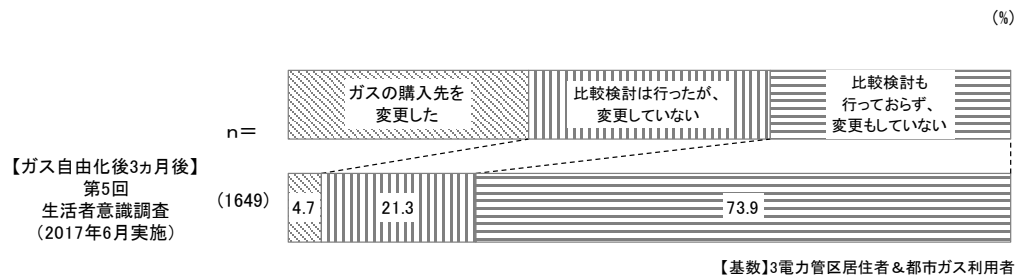


図5 ガスの購入先変更者

質問：2017年4月からの家庭用ガスの小売り自由化にともない、あなたのご家庭では「ガスの購入先」を変更されましたか。



(地域毎)

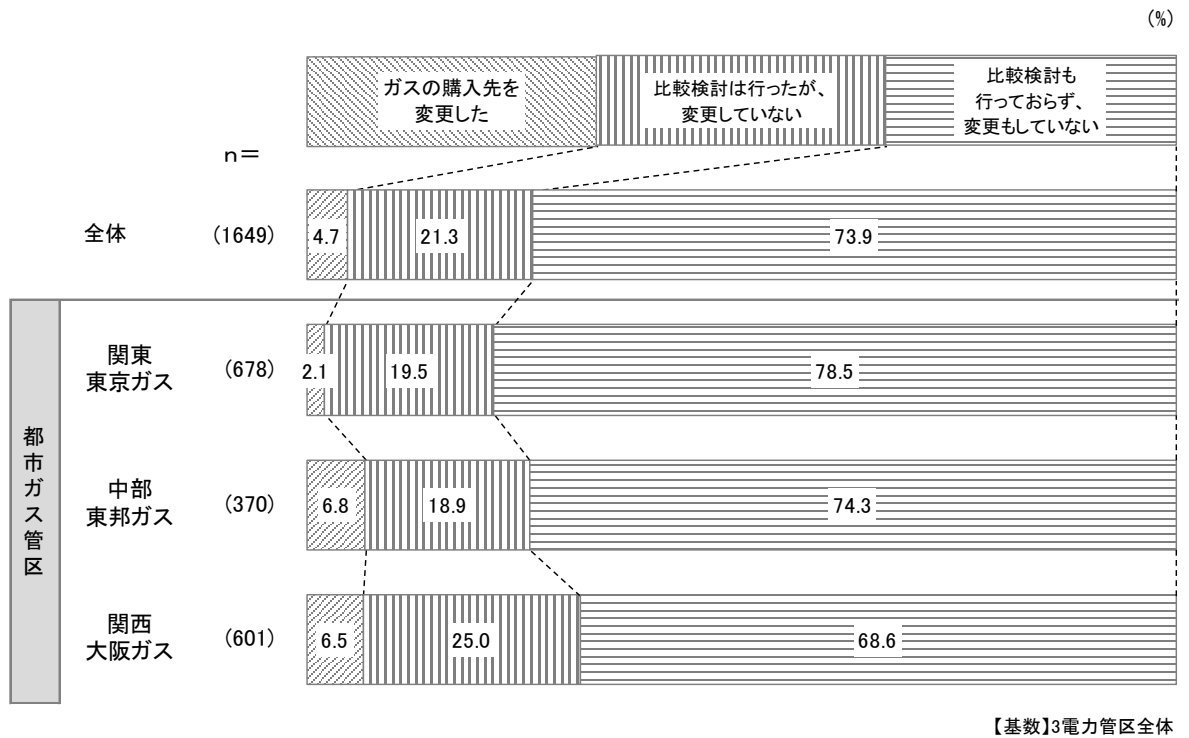


図6 今後の電気の変更意向

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。

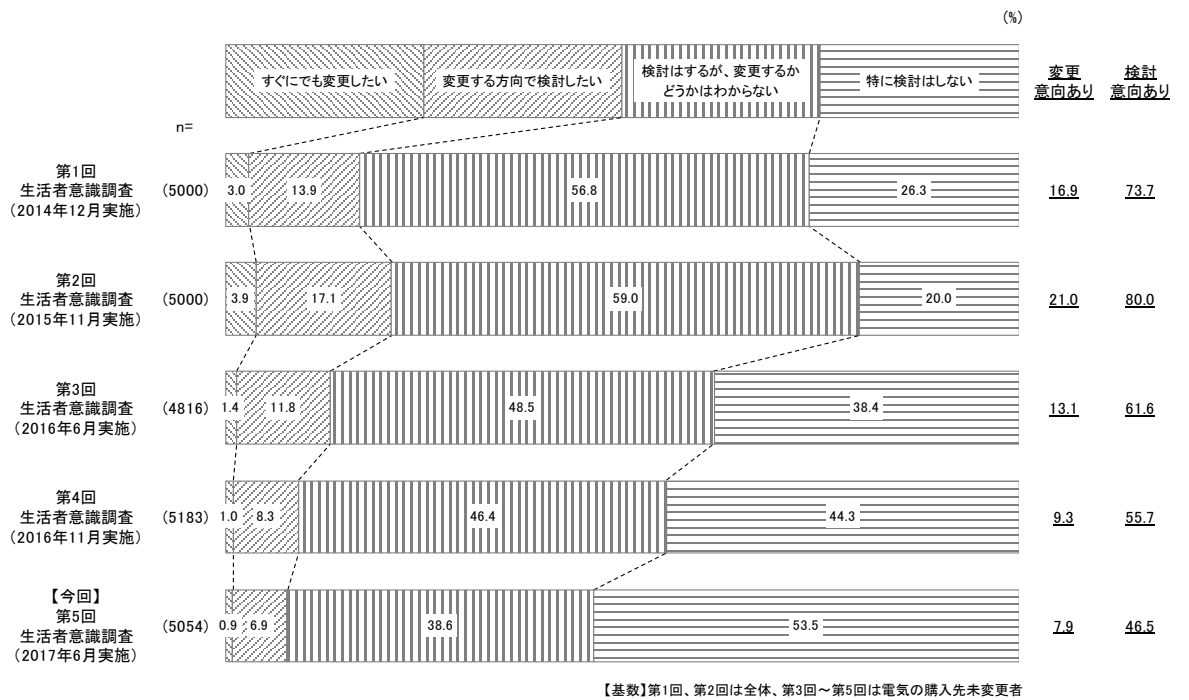
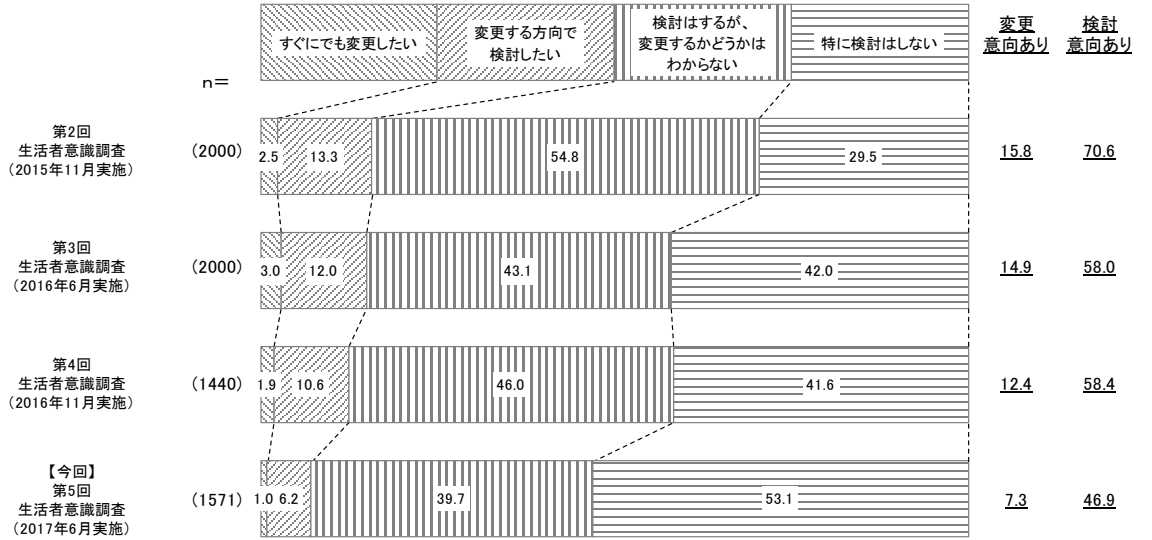


図7 今後のガスの変更意向

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。

(%)

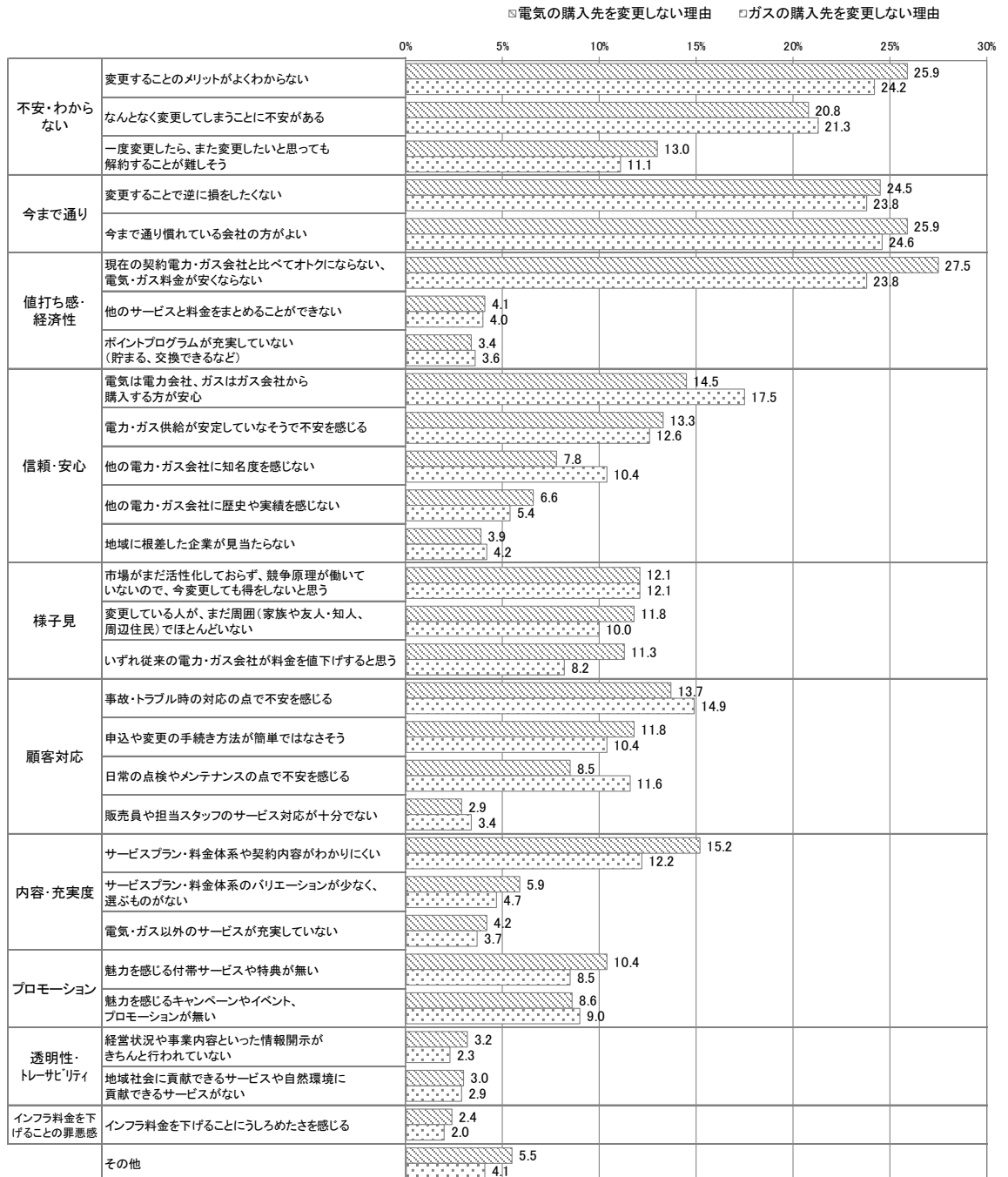


【基数】第2回、第3回は3電力管区居住者全体、第4回は都市ガス契約&東京ガス・東邦ガス・大阪ガス契約者、第5回は3電力管区居住者で都市ガス利用者&ガスの購入先未変更者

図8 電気の購入先を変更しない理由 / ガスの購入先を変更しない理由

質問：あなたが、現在電気/ガスを購入している会社から他の会社への変更をしない理由をお知らせください。

※各カテゴリ別で電気の購入先を変更しない理由の降順



【基数】電気の購入先非変更理由は、3電力管内居住者で電気の購入先未変更&非変更意向者(n=2,048)
 ガスの購入先非変更理由は、3電力管区居住者で都市ガス利用者とガスの購入先未変更&非変更意向者(n=1,457)

図9 電気・ガスの購入に対して重視すること

質問：あなたが、「電気やガスの購入先」に対して重視することをお知らせください。

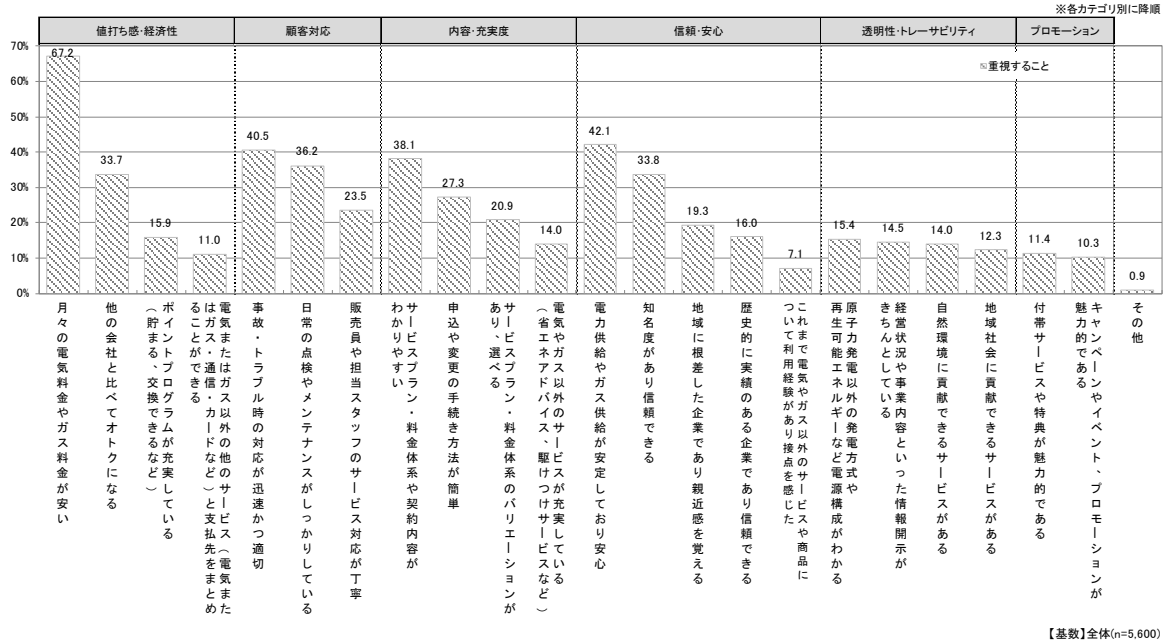


図10 電気の契約会社からお知らせや案内を受け取る情報源

質問：あなたのご家庭で電気供給の契約をしている会社からのお知らせや案内を受け取る
ことについて、あてはまるものをすべてお知らせください。

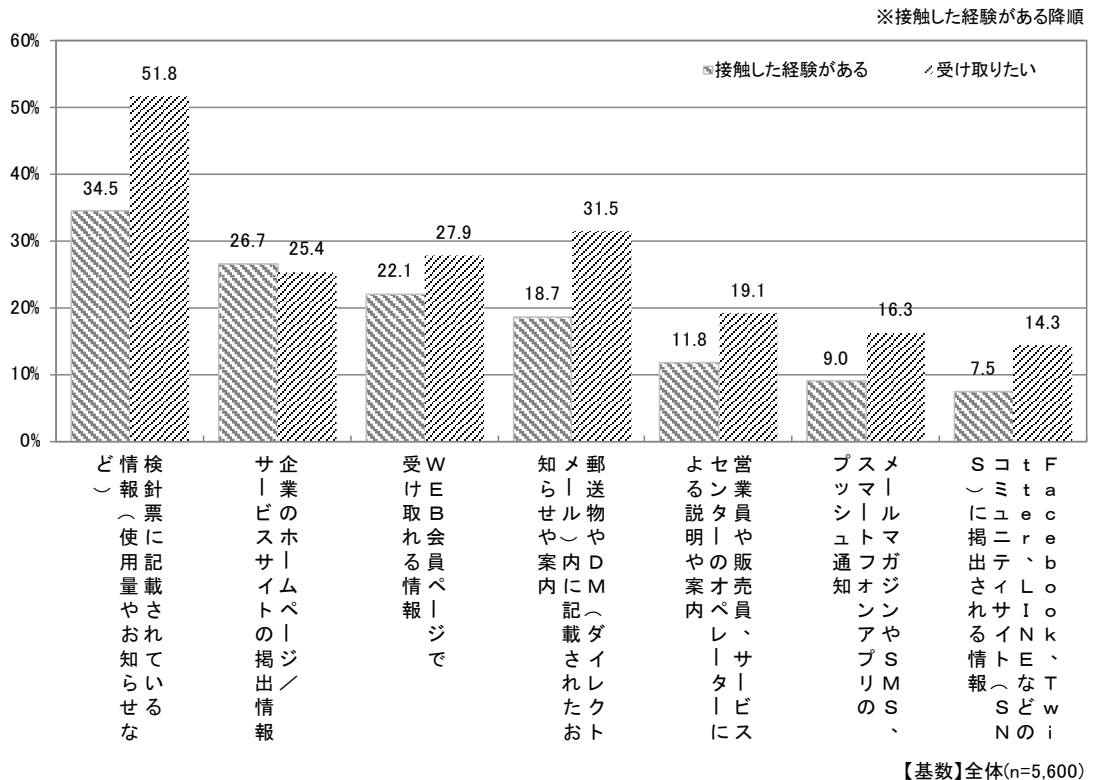
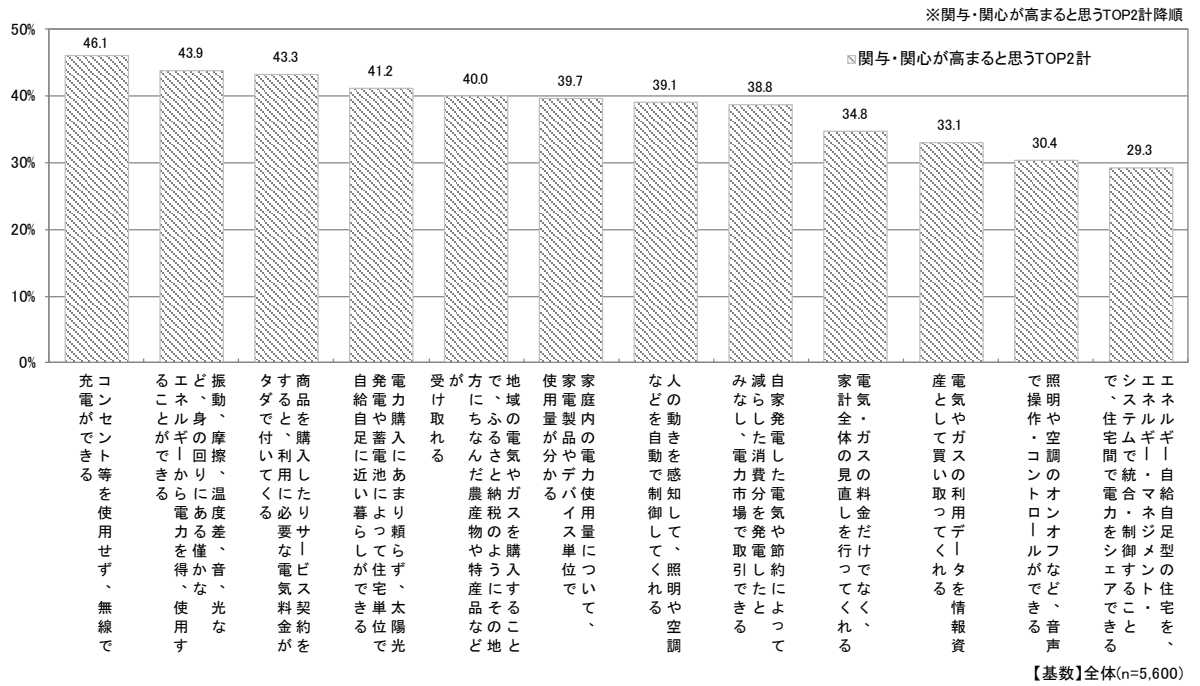


図 11 エネルギーへの関与・関心に影響する暮らしの変化や新たなサービス

質問：以下の暮らしの変化やサービスがあった場合に、あなたは、電気やガスの使用に対する関与・関心がどの程度高まると思いますか。



以上