資料3

電気の経過措置料金に関する専門会合（第５回）
電力比較サイトの現状と経過措置料金解除に向けた取り組みについて

2019年1月25日

ENECHANGE株式会社

会社概要

ENECHANGE

会社名	ENECHANGE株式会社
本社所在地 および グループ会社 所在地	〒100-0004 東京都千代田区大手町2丁目6-2 日本ビル3F グループ会社 SMAP ENERGY LIMITED 1 Quality Court, Chancery Lane, London, WC2A 1HR, United Kingdom
設立	2015年4月27日
資本金	12億8550万円（資本準備金含む）
役員	代表取締役会長　城口 洋平 代表取締役社長　有田 一平 取締役CTO　　白木 敦夫
事業ドメイン	エネルギーテック事業－AI技術を活用したクラウド型サービス関連事業 エネルギーマネジメント事業－電力・ガス比較サイト関連事業
従業員数	約90名（ENECHANGE社・SMAP ENERGY社連結）

本社オフィス　TOKYO

グループ企業　LONDON

SMAP ENERGY

SMAP ENERGY Ltd.
ケンブリッジ大学発ベンチャー。
AIを活用した電力ビッグデータ解析サービスを提供する。

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

ENECHANGEの事業方針

「エネルギーの４Ｄ」すべての領域において「エネルギーの未来をつくる」革新的な取り組みを行っており、世界のエネルギー革命を加速させるプラットフォーム企業として４Ｄすべての事業化を目指しています。

1. 国内20兆円、全世界1000兆円の、電力市場という超巨大産業の構造転換期を事業ドメインに設置
2. ４Ｄというパラダイムシフトにおいて、統合的にサービス提供できるユニークなプラットフォーム

既存の事業領域 → 今後の事業領域

Deregulation 自由化	Digitalisation デジタル化	Decentralisation 分散化	Decarbonisation 脱炭素化

電気・ガス比較サイト「エネチェンジ」

SMAP ENERGY

EMAP
Energy Marketing Acceleration Platform

JAPAN ENERGY CHALLENGE

Brill Power

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

数字で見るエネチェンジ

ENECHANGE

自由化後2年8カ月で東京・関西地区で約20%、全国平均で見ても15.6%と、規制料金撤廃済みのイギリス、規制有のフランスと比較してみても、日本のスイッチングは順調に増加してます。
エネチェンジの訪問者数も開設以来増加しており、現在では月間平均300万UUを超えるまでに成長しています。
旧一電からの切り替え申し込み数も10万件を超える勢いと順調に伸びており、新電力から新電力への切り替え申し込みも一定数発生し始めています。

スイッチング率
全国平均
（2018年11月末時点）

15.6%

月間平均UU数

300万UU超

エネチェンジでの
累計切り替え申し込み件数
（2016年1月～）

10万件超

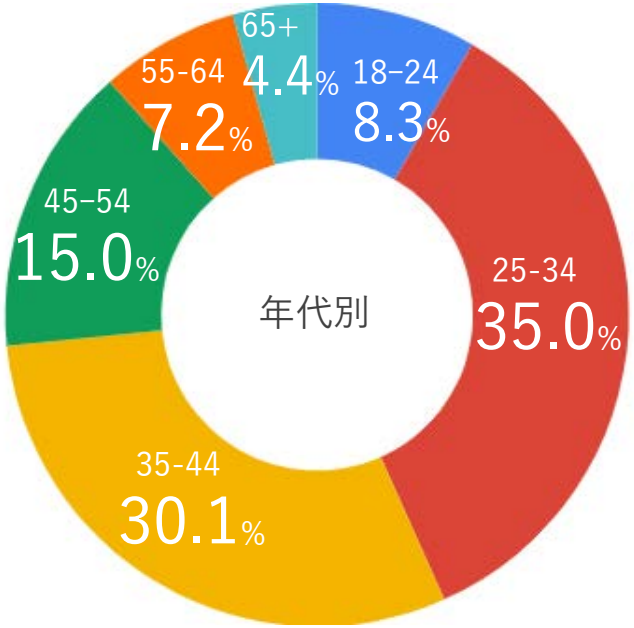
COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

エネチェンジのユーザー属性

ENECHANGE

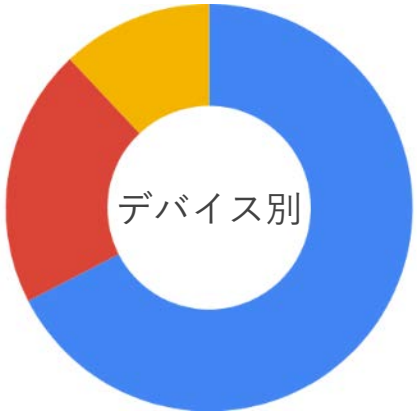
エネチェンジのメイン利用者は男女比がほぼ半々、10代から60代以上までと幅広いユーザーに利用されています。また、モバイルでのアクセスの比率が高く、年々上昇しています。
総務省が発行する「情報通信白書（平成30年版）」にある2017年時点で個人のインターネット利用率（20代～50代は90%超、60代で73.9%、70代で46.7%）でも示されている通り、Webサービスも幅広い年代のユーザーに利用されるようになっています。

55.2%　44.8%



モバイル　PC　タブレット

67.5%　20.6%　12.0%

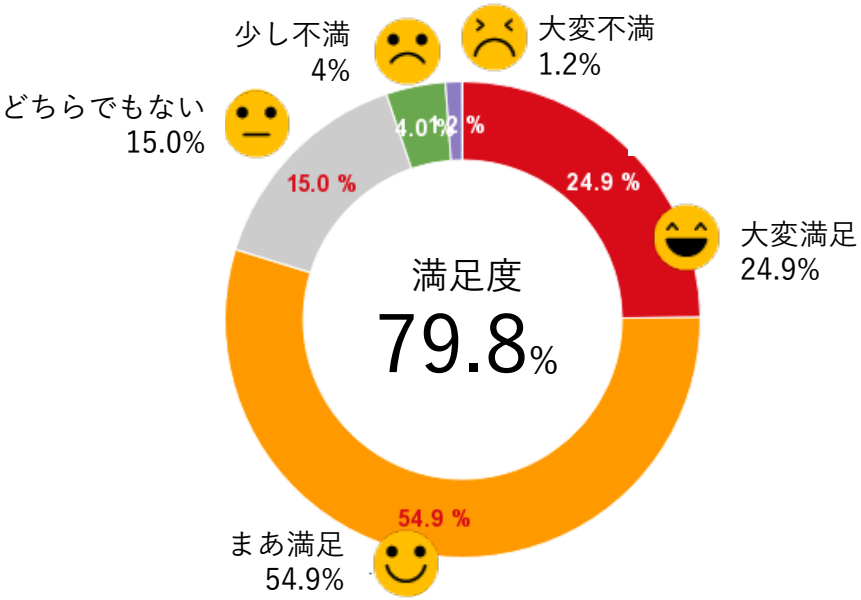


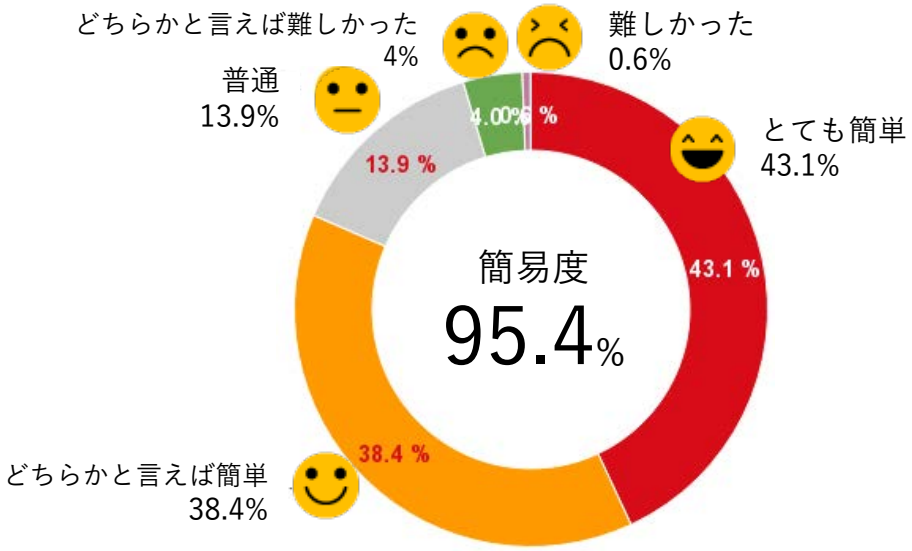
COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

電力会社切り替え後アンケート結果まとめ

ENECHANGE

本会合第4回でも報告されているように、自由化の認知状況は全エリアで90%を超えており、消費者の関心も決して低くないという結果が出ています。必要なのは「切り替えのきっかけ」です。エネチェンジで切り替えた人へのアンケート調査でも「満足度 79.8%」と高く、切り替え手続きも簡単と回答した人が95.4%と、切り替え行動を一度行うことで心理的ハードルも下がるのではと捉えています。





※エネチェンジで切り替えた人への事後アンケート結果
調査期間：2018年11月～
回答数：346

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

電気・ガス比較サイト「エネチェンジ」の公平・中立性

ENECHANGE

サービス開始当時から公平・中立性を重視し、消費者が最適な電力会社選びをサポートしています。診断結果は、「節約額順」「おすすめ順」の2つの軸で表示しています。「おすすめ順」は、節約額だけでなく、「違約金の有無」や、「申し込み手続きの容易さ」、「電気の見える化サービスの充実度」など、独自に8つの項目を設定し、項目ごとに点数化し、それらの合計点数と節約額を掛け合わせた結果をランキング形式で表示しています。

おすすめ順の要件

おすすめ順って？

エネチェンジは節約額だけでなく、違約金の有無や、申し込みの簡単さ、さまざまなこだわりポイントを考慮したおすすめ度順にランキング表示しています。

以下のこだわりポイントは、絞り込み機能で絞り込んで探すことができます。

でんきコンシェルジュが切り替えをサポート エネチェンジから直接お申し込みいただけるプランです。エネチェンジでお申し込みいただくと、お手続きのお手伝いや不明点のご相談などのサポートを無料で承ります。	**エネチェンジ限定特典あり** エネチェンジでお申し込みの時のみもらえる限定特典があるプランです。期間限定の限定特典もあります。
発電手段の割合を公開 このプランの発電手段の割合（電源構成）やCO2排出量は資源エネルギー庁のガイドラインを満たした情報公開がされており、詳細ページで情報を見ることができます。	**電気の見える化サービスが充実** Webで請求額などが確認できるだけでなく、毎日の電気の使用量や、リアルタイムの使用量を確認できるサービスが提供されている電力会社のプランです。
再エネ・FIT電気 供給される電気の発電手段が公開されていて、再生可能エネルギー・**FIT電気(*)**の割合が高いプランです。	**サポート体制が充実** お問い合わせ窓口の受付時間が他社よりも長かったり、フリーダイヤルを設置している電力会社など、サポート体制が充実している電力会社のプランです。
地域に密着 地域に密着したサービスがセットになっていたり、地産地消の電力を販売するプランです。	**解約金、違約金なし** 契約の解約時に、解約金や違約金がかからないプランです。

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

電気の経過措置終了についてのENECHANGEの意見

ENECHANGE

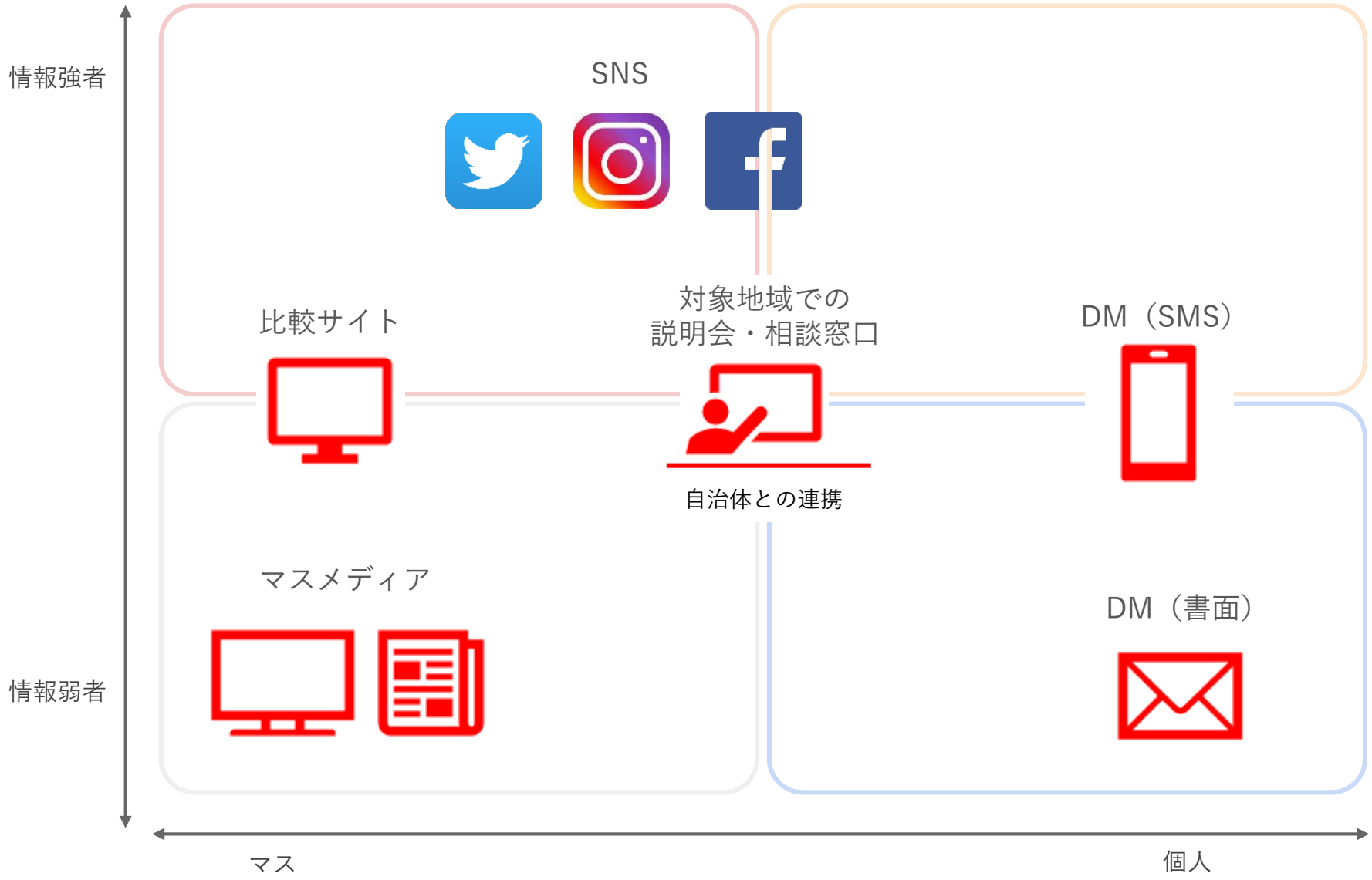
電力小売全面自由化の意義実現のために、消費者にフェアな選択の機会を提供するためにも、速やかに経過措置を終了し、消費者に対する十分な通知をするべきと考えます。この後ご説明する、自由化後に事業撤退した電力会社の事例にもある通り、対象の消費者に対し、適切な媒体を活用して丁寧な告知を行うことで、供給停止などの危機的なトラブルなく切り替えを行うことができました。

経過措置終了を機とした自由化の促進

- 自由化したからには解除は前提です。自由化の意義と消費者メリットを損なわないためには、消費者に「選択の機会」を提供する必要があります。
- 信頼の高い行政と旧一電が十分な「経過措置解除」の事前告知を行えば大きなトラブルなく移行が進むはずです。
- 比較サイトも重要な役割を担うと考えており、対象となるエリアの消費者への十分な告知を行うとともに、フェアな選択機会を提供するサポートを行うための準備を進めます。

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

事前周知・告知手法の例



COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

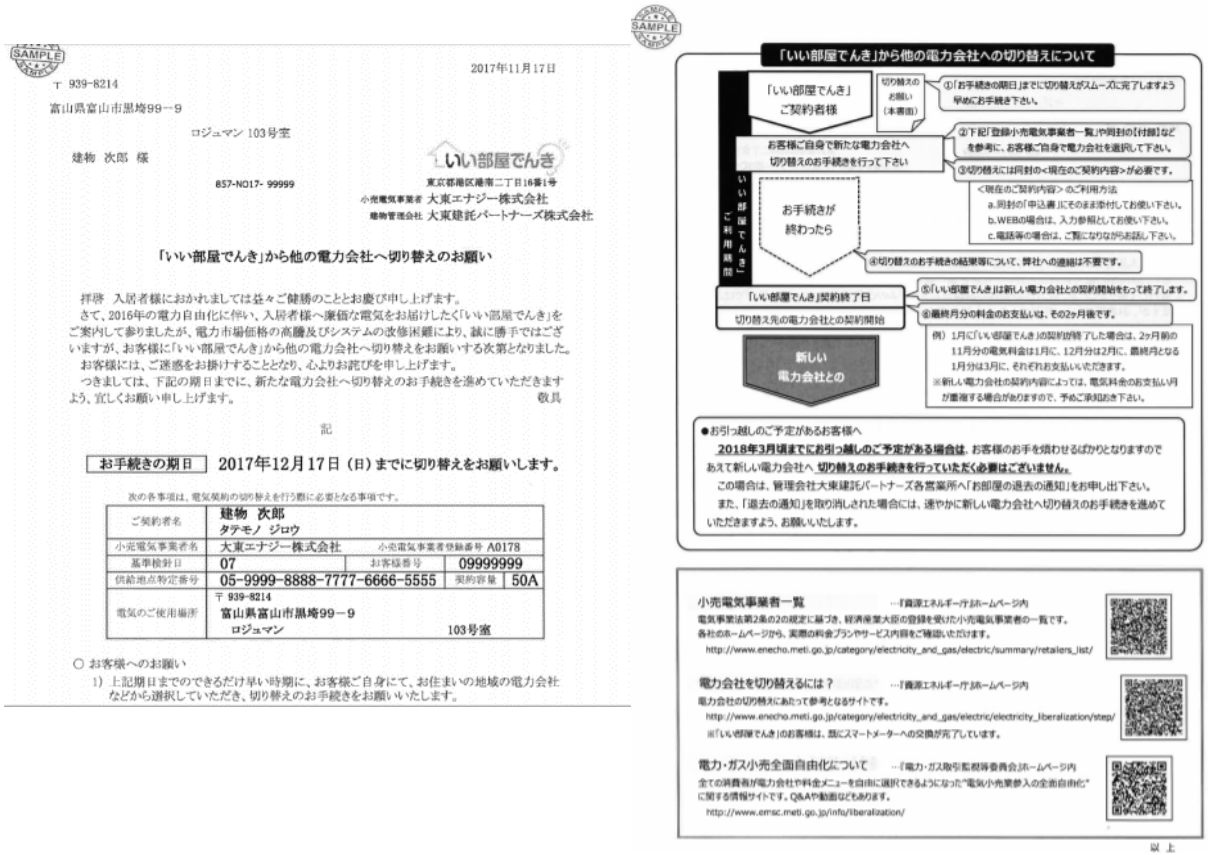
電力会社の撤退から見る経過措置終了について

ENECHANGE

事例：大東エナジー・福島電力の事業撤退

大東エナジー・福島電力からエリアごとに切り替えを促すDMを送付。切り替え先にはエリアの旧一電を提示するとともに切り替え方法や問い合わせ先などを明記。「エネチェンジ」では「特設ページ」を開設。Facebookやtwitterでも情報を拡散することで、エネチェンジへの問い合わせが急増し、切り替えのサポートを行いました。結果、大東エナジー26万件、福島電力8万件の需要家からの切り替えが進みました。

大東エナジーから契約者へ送付された書面サンプル



SAMPLE

〒 939-8214
富山県富山市黒埼99－9
ロジュマン 103号室
建物 次郎 様

2017年11月17日

857-N017- 99999

いい部屋でんき
東京都港区港南二丁目16番1号
小売電気事業者 大東エナジー株式会社
建物管理会社 大東建託パートナーズ株式会社

「いい部屋でんき」から他の電力会社へ切り替えのお願い

拝啓 入居者様におかれましては益々ご健勝のこととお慶び申し上げます。
さて、2016年の電力自由化に伴い、入居者様へ廉価な電気をお届けしたく「いい部屋でんき」をご案内して参りましたが、電力市場価格の高騰及びシステムの改修困難により、誠に勝手ではございますが、お客様に「いい部屋でんき」から他の電力会社へ切り替えをお願いする次第となりました。
お客様には、ご迷惑をお掛けすることとなり、心よりお詫びを申し上げます。
つきましては、下記の期日までに、新たな電力会社へ切り替えのお手続きを進めていただきますよう、宜しくお願い申し上げます。 敬具

記

お手続きの期日 2017年12月17日（日）までに切り替えをお願いします。

次の各事項は、電気契約の切り替えを行う際に必要となる事項です。

ご契約者名	建物 次郎 タテモノ ジロウ		
小売電気事業者名	大東エナジー株式会社	小売電気事業者登録番号 A0178	
基準検針日	07	お客様番号	09999999
供給地点特定番号	05-9999-8888-7777-6666-5555	契約容量	50A
電気のご使用場所	〒 939-8214 富山県富山市黒埼99－9 ロジュマン 103号室		

○ お客様へのお願い
1）上記期日までのできるだけ早い時期に、お客様ご自身にて、お住まいの地域の電力会社などから選択していただき、切り替えのお手続きをお願いいたします。

「いい部屋でんき」から他の電力会社への切り替えについて

「いい部屋でんき」ご契約者様
切り替えのお願い（本書面）
①「お手続きの期日」までに切り替えがスムーズに完了しますよう早めにお手続き下さい。
お客様ご自身で新たな電力会社へ切り替えのお手続きを行って下さい
②下記「登録小売電気事業者一覧」や同封の「付録」などを参考に、お客様ご自身で電力会社を選択して下さい。
③切り替えには同封の＜現在のご契約内容＞が必要です。
＜現在のご契約内容＞のご利用方法
a.同封の「申込書」にそのまま添付してお使い下さい。
b.WEBの場合は、入力参照としてお使い下さい。
c.電話等の場合は、ご覧になりながらお話し下さい。
お手続きが終わったら
④切り替えのお手続きの結果等について、弊社への連絡は不要です。
「いい部屋でんき」ご利用期間
「いい部屋でんき」契約終了日
⑤「いい部屋でんき」は新しい電力会社との契約開始をもって終了します。
切り替え先の電力会社との契約開始
⑥最終月分の料金のお支払いは、その2ヶ月後です。
例）1月に「いい部屋でんき」の契約が終了した場合は、2ヶ月前の11月分の電気料金は1月に、12月分は2月に、最終月となる1月分は3月に、それぞれお支払いいただきます。
※新しい電力会社の契約内容によっては、電気料金のお支払い月が異なる場合がありますので、予めご承知おき下さい。
新しい電力会社との

●お引っ越しのご予定があるお客様へ
2018年3月頃までにお引っ越しのご予定がある場合は、お客様のお手を煩わせるばかりとなりますのであえて新しい電力会社へ切り替えのお手続きを行っていただく必要はございません。
この場合は、管理会社大東建託パートナーズ各営業所へ「お部屋の退去の通知」をお申し出下さい。
また、「退去の通知」を取り消された場合には、速やかに新しい電力会社へ切り替えのお手続きを進めていただきますよう、お願いいたします。

小売電気事業者一覧 …『資源エネルギー庁』ホームページ内
電気事業法第2条の2の規定に基づき、経済産業大臣の登録を受けた小売電気事業者の一覧です。
各社のホームページから、実際の料金プランやサービス内容をご確認いただけます。
http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/summary/retailers_list/

電力会社を切り替えるには？ …『資源エネルギー庁』ホームページ内
電力会社の切り替えにあたって参考となるサイトです。
http://www.enecho.meti.go.jp/category/electricity_and_gas/electric/electricity_liberalization/step/
※「いい部屋でんき」のお客様は、既にスマートメーターへの交換が完了しています。

電力・ガス小売全面自由化について …『電力・ガス取引監視等委員会』ホームページ内
全ての消費者が電力会社や料金メニューを自由に選択できるようになった"電気小売業参入の全面自由化"に関する情報サイトです。Q&Aや動画などもあります。
http://www.emsc.meti.go.jp/info/liberalization/

以 上

エネチェンジ特設ページ

大東エナジー「いい部屋でんき」契約されているお客様！

いまお使いの「いい部屋でんき」がまもなく使えなくなってしまいます

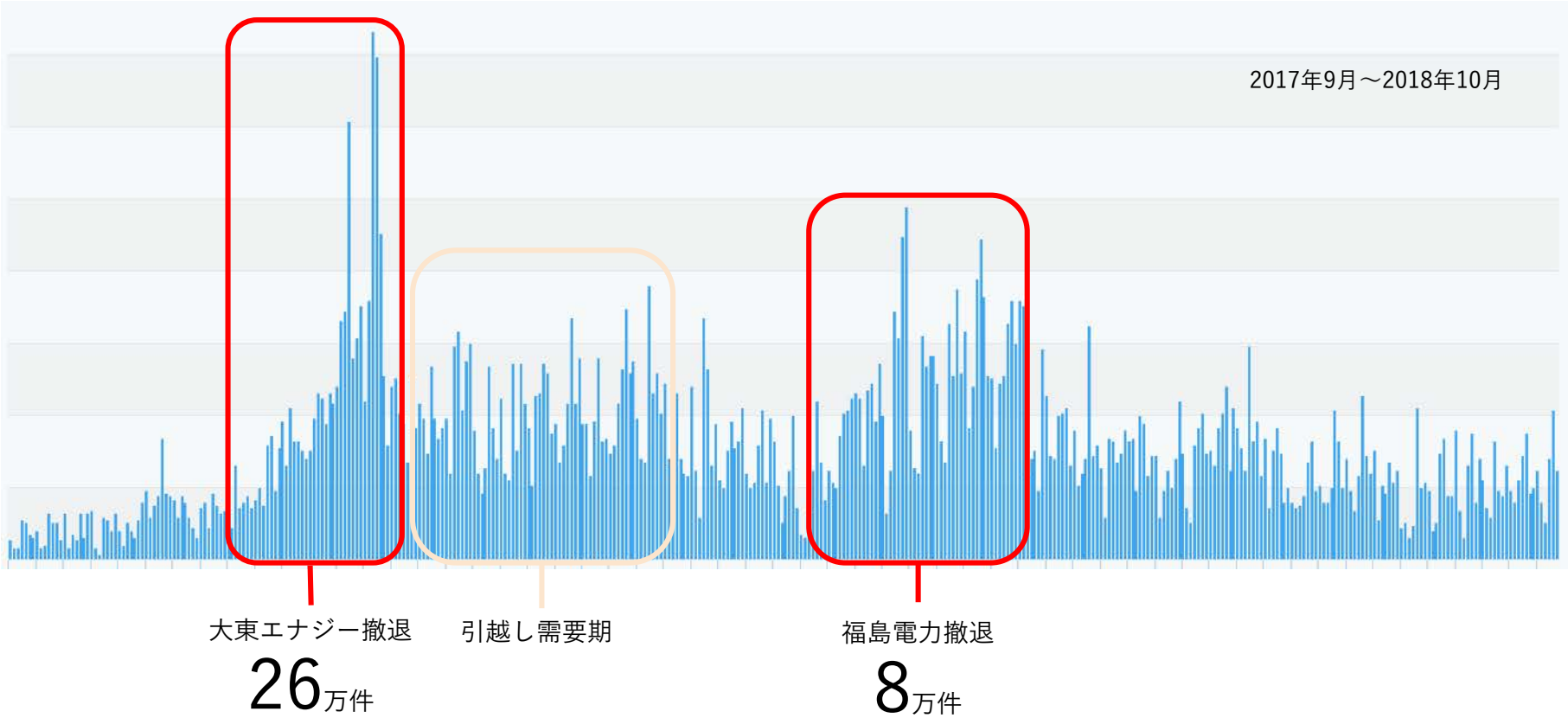
そもそも今、なにがおこっているの？
誰が対象なの？
切り替え手続き、何をどうすればいいの？

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED

問い合わせ件数でみる比較サイトの重要性

ENECHANGE

ベースの訪問数は底上げされてきており、電力会社切り替えに対する関心度や意欲度および比較サイトの利用は高まっています。また、電話・メールによる1日あたりの相談件数は数十件に達し、特に大東エナジー・福島電力の電力事業からの撤退時には200件を超える日も発生しました。



COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

まとめ

ENECHANGE

1. 経過措置の終了が、自由化をさらに普及させる機会になり、それが市場の活性化と、選択の権利の提供による消費者の利益につながると考えています。

2. 経過措置終了に向けてスイッチングを進めるという意味でも、比較サイトはWebで容易に情報収集と手続きが行えるという点で貢献しています。

3. その上で、経過措置終了に向けて、消費者への十分な事前通知を行うことがトラブルを最小限に抑える方法だと思います。

4. 経過措置終了の情報発信は、官民協力で行うことが効果的であり、電力会社の撤退事例にもある通り、比較サイトも消費者にとって重要な情報源のひとつとなっているため、私たちも連携し周知やサポートに協力していきたいと考えています。

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

Appendix

- 電力会社切り替え後アンケート結果

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

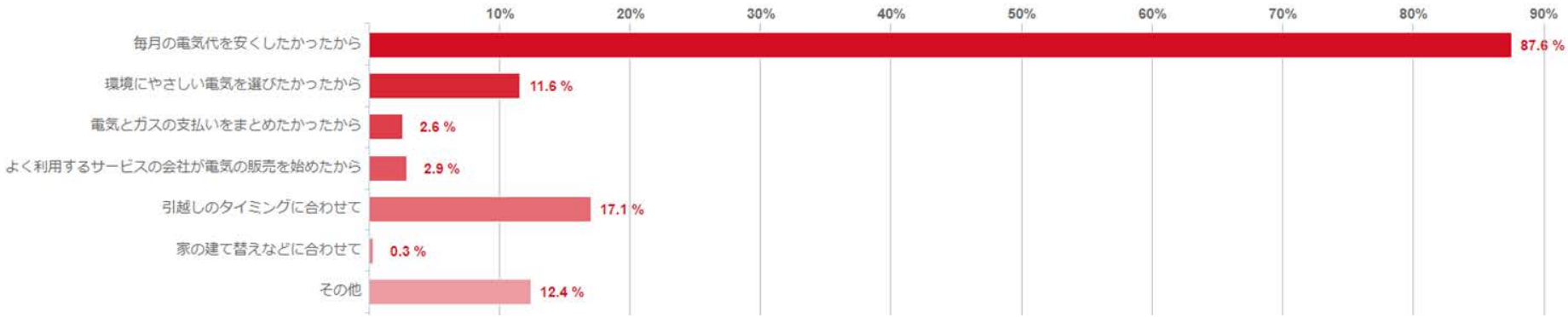
電力会社切り替え後アンケート結果①

ENECHANGE

電気代の削減が圧倒的理由ではありながら、引越しのタイミングで切り替えを検討する層が増加傾向に。
エネチェンジをはじめ、不動産会社との提携する電力会社が増え、タッチポイントが増えたことも影響していると考えられます。

Q. 電力会社の切り替えを考えたきっかけ・理由をお聞かせください。

調査期間：2018年11月～
回答数：346



※エネチェンジで切り替えた人への事後アンケートより

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

電力会社切り替え後アンケート結果②

ENECHANGE

84%が「料金の安さ」で、次いで「解約金・違約金の有無」、「キャンペーン実施の有無」が切り替え時のポイントとなっています。プランやサービスの多様化により、情報を集約し一度に比較できる比較サイトの重要性が高まってきていると言えます。

Q. 電力会社を選ぶ上で重視した点はなんでしたか。

調査期間：2018年11月～
回答数：346

※エネチェンジで切り替えた人への事後アンケートより

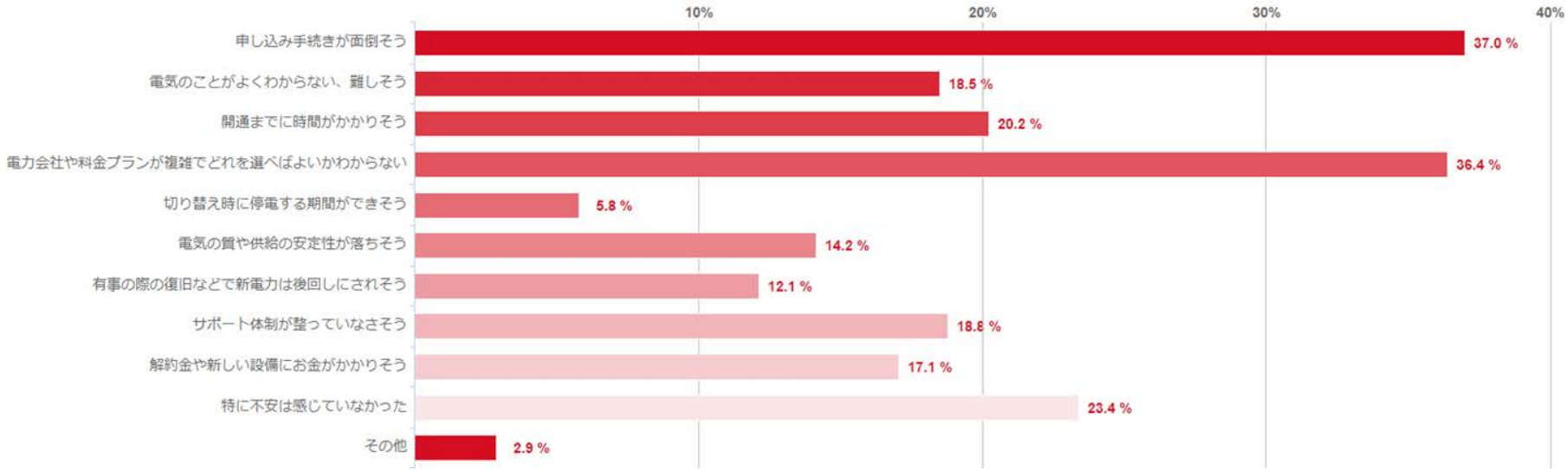
COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

電力会社切り替え後アンケート結果③

「選び方がわからない」「手続きが面倒そう」が不安要素の上位にあがりました。経過措置料金解除の告知を行う際には、これらの不安を払拭できるようにQ&A集など、丁寧な説明が必要になります。
「エネチェンジ」のような比較サイトでは、選び方のコツを提示しながら、ランキング形式で誰もが容易に電力会社を比較できるような工夫を重ねるとともに、ワンストップ申し込みなど、できるだけ手続きを簡素化するなどこれからも改良を重ねて参ります。

Q. 電力会社の切り替えでどのような点に不安を感じましたか。

調査期間：2018年11月～
回答数：346



※エネチェンジで切り替えた人への事後アンケートより

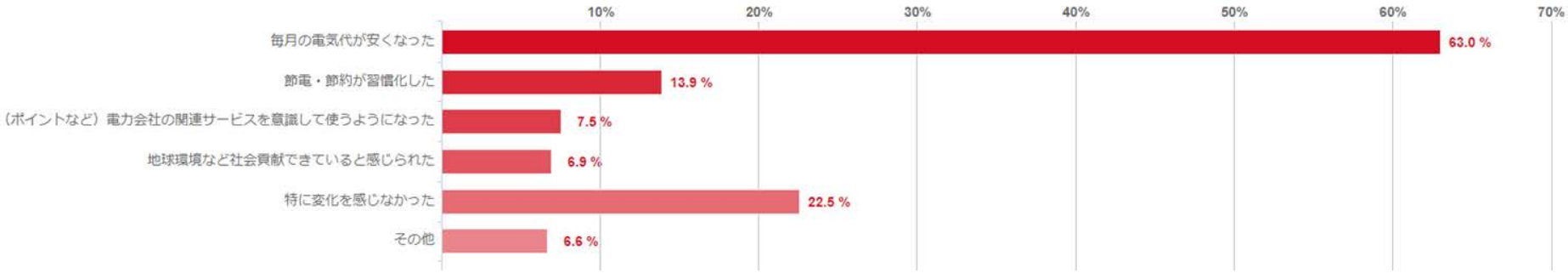
COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

電力会社切り替え後アンケート結果④

電力会社を切り替えたことによるメリットは「電気代が安くなる」ことだけでなく、「節電・節約に対する意識が習慣化された」「地球環境など社会貢献ができていると感じられた」など、環境対策面でもよい結果が出ています。

Q. 電力会社を切り替えてどのような変化を実感しましたか。

調査期間：2018年11月～
回答数：346



※エネチェンジで切り替えた人への事後アンケートより

COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.

電力会社切り替え後の満足度

ENECHANGE

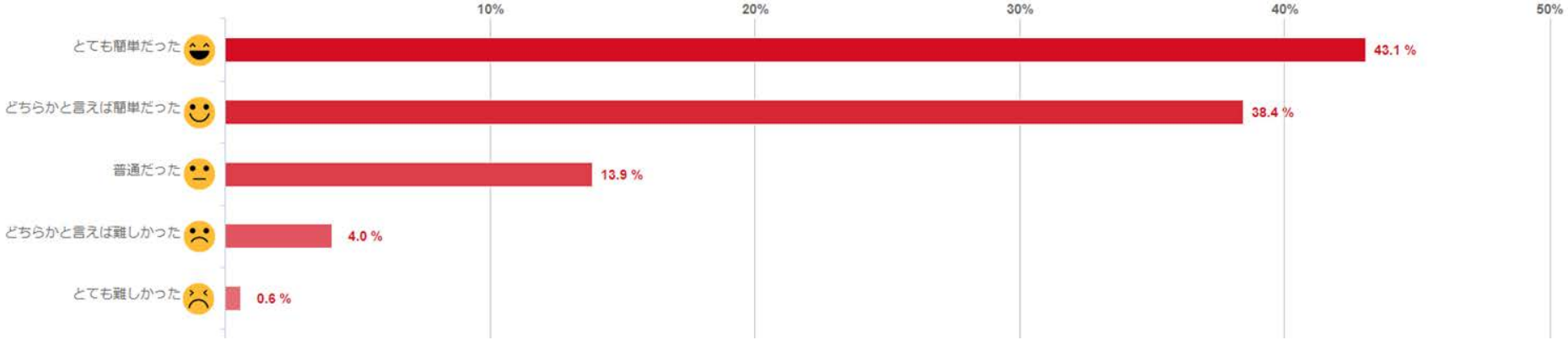
79.8%が「満足している」と回答。満足していると回答した人の中には、「電気代が安くなった」「環境に配慮した電気が使えるようになった」と実感している人が多くみられた一方、不満があると回答した中には「切り替え後にさらに安くなる電力会社が登場した」「マイページが以前の方がしっかりしていた」などの声があります。

＊比較サイトではなく、切り替え先電力会社に対する満足度です

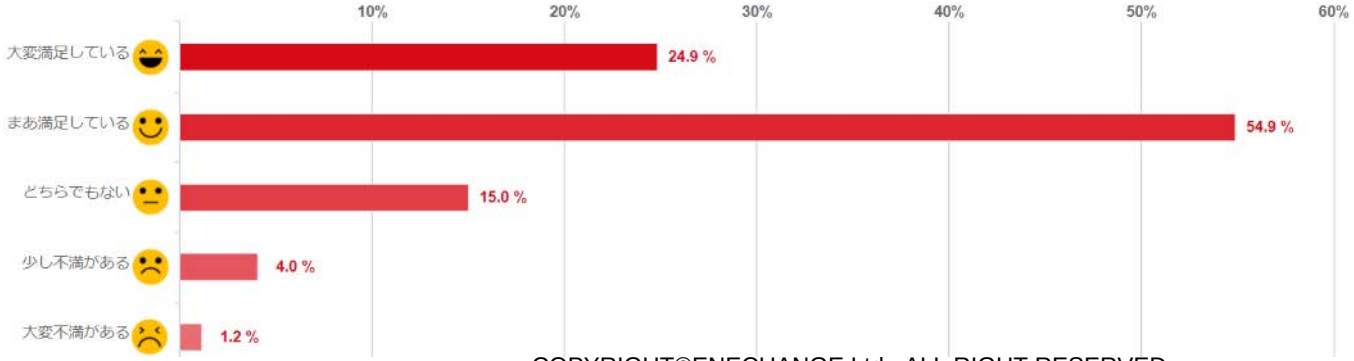
※エネチェンジで切り替えた人への事後アンケートより

調査期間：2018年11月～
回答数：346

Q. 切り替え手続きは簡単でしたか。



Q. 電力会社を切り替えた満足度は？



COPYRIGHT©ENECHANGE Ltd. ALL RIGHT RESERVED.