

海外の電力自由化の動向と料金メニューや消費者保護策等

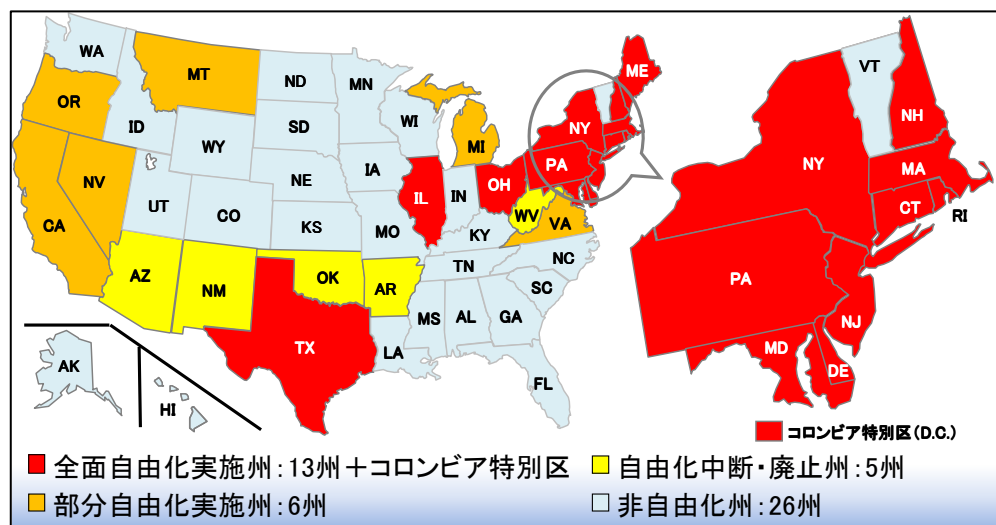
海外電力調査会 主任研究員 大西 健一

Q1. 家庭用小売電力を自由化している欧州主要国(英独仏)や米国の経緯

■米国では、北東部ロードアイランド州で1997年7月に産業用消費者に限定した自由化を始めて実施。現在は**13州+ワシントンD.C.が全面自由化**を導入。全面自由化州は販売電力量ベースで米国全体の36%程度。競争導入によって価格引き下げを志向していた。

■欧州では、英国が国有企業の構造改革に伴い1990年に部分自由化、1999年に全面自由化を導入。ドイツが1998年、フランスは2007年に全面自由化を導入。欧州では**EU(欧州連合)大での市場統合**を目指す観点からEU加盟国は原則、2007年以降は全面自由化を導入義務付け。

[図]米国における小売市場自由化の動向



[図]欧州主要国における小売市場自由化の動向

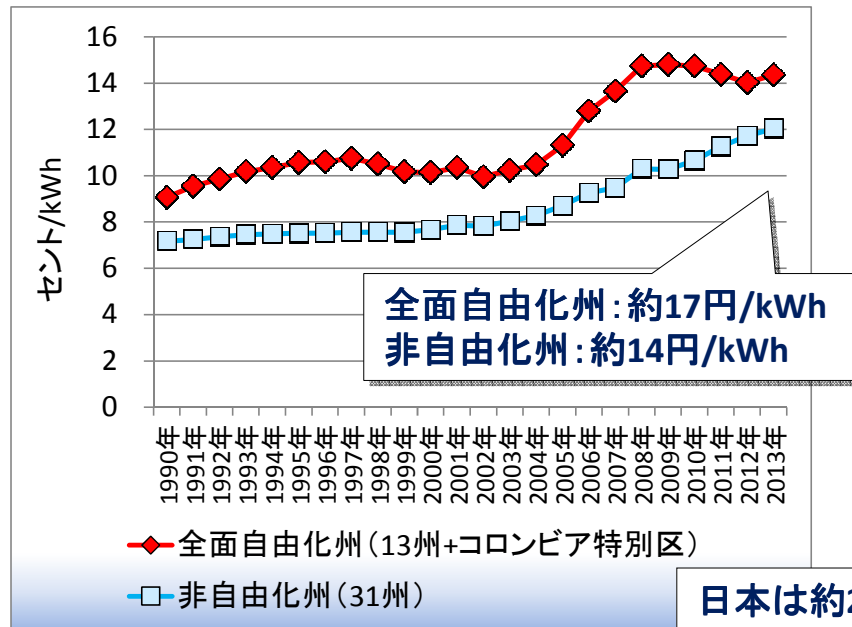
	1990年～1997年	1998年	1999年	2000年～2006年	2007年～現在
ドイツ		←1998年4月、全面自由化			
フランス			←1999年2月、部分自由化		←2007年7月、全面自由化
英国	←1990年4月、部分自由化		←1999年5月、全面自由化		

Q2. 海外における自由化前後からの家庭用電力料金の推移と変動要因

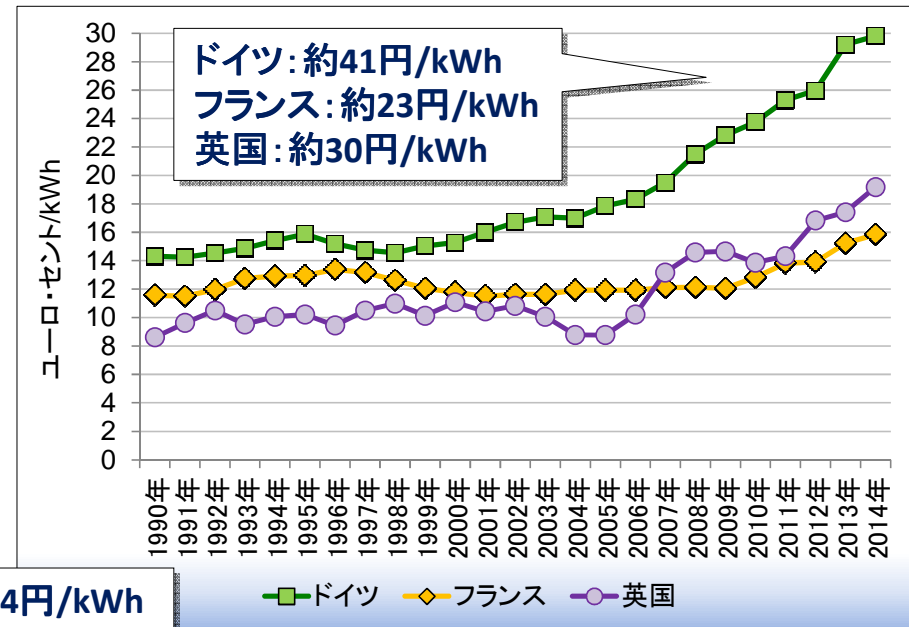
■米国では、全面自由化州及び非自由化州で上昇傾向。全面自由化州のほうが費用を**電気料金に転嫁しやすい**ため電気料金の**上昇スピードは急峻**。ただ、近年はガス火力比率が高い全面自由化州で**電気料金は低下傾向**。

■欧州では、2000年代半ば以降、燃料価格の影響を受けて家庭用電気料金は**上昇基調**。特にドイツでは**再エネ賦課金**の上昇に伴い直近10年間で料金水準は**約75%上昇**。再エネ賦課金は2000年で一世帯(月額)で約80円だったが、2014年には約2,500円に急増。フランスは原子力比率が約80%であることや規制料金が存続していることから**電気料金は安価な水準**。

[図] 米国の家庭用電気料金の推移(税込み)



[図] 欧州主要国の家庭用電気料金の推移(税込み)



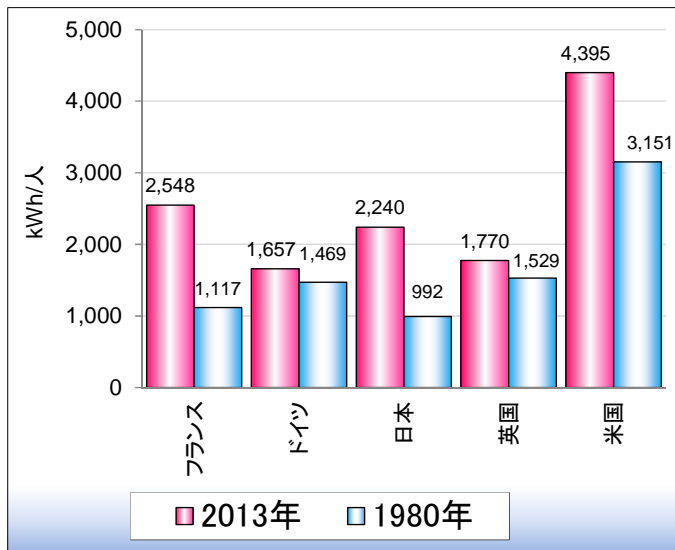
[注] 1ドル・セント=1.2円、1ユーロ・セント=1.4円

Q3. 海外と日本の平均的な家庭用消費電力量及び停電状況比較

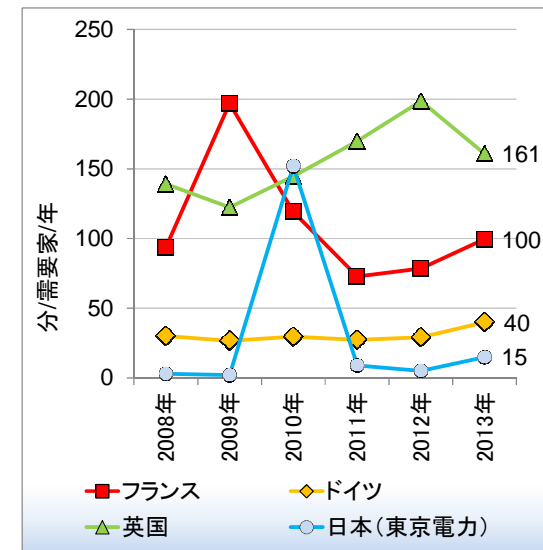
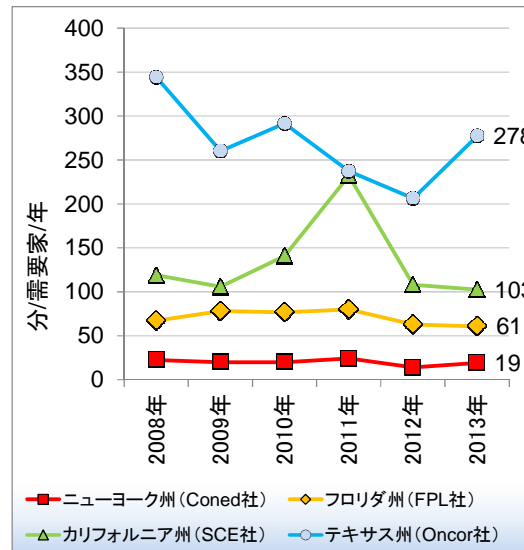
■米国の家庭用年間消費電力量は欧州各国や日本の2倍程度。**省エネ余地**あり。フランスは電気料金が安価であるため**電気暖房が大量に導入**されたことから年間消費電力量が多い。日本も年間消費電力量は多く、1980年と比較して倍増。家庭用エネルギー需要に占める電力の割合はドイツ20%、フランス33%、**日本53%**、英国24%、米国46%。ドイツは電気暖房が普及していない等のため電力化率は低い。日本は**エアコン需要**等で電力化率が高い。

■欧米では**年間平均停電時間**は従来から総じて**高い水準**。自由化との因果関係は不明。ニューヨーク市はインフラ整備されているため停電時間は比較的少ない。ドイツでも停電時間は少ないが、近年は統計に表れない瞬時停電が増加しているとの報告もある。日本は2010年度を除いて停電時間は比較的少ない。

[図] 主要国の家庭用年間消費電力量



[図] 主要国の年間平均停電時間(災害含む) [左図: 米国、右図: 欧州・日本]



Q4. 海外における家庭消費者や電力小売事業者数とシェア・年間変更率

■ドイツでは、家庭用消費者は数多くの小売事業者を選択することは可能。しかし、**既存事業者へのローヤルティ(愛着度)**は強く、急激な変更には至っていない。ただし、新規事業者(他地域の既存事業者を含む)のシェアは徐々に増加。2013年時点で新規事業者シェアは約17%、年間変更率は約6%。

■フランスでは、原子力発電設備を所有する**フランス電力(EDF)**が高い競争力を有している。しかし、2011年以降にEDFは原子力発電電力の一部を原価ベースで新規事業者に卸販売することが義務付けられた。最近では新規事業者も割安な料金メニューを提示することができるようになり、新規事業者のシェアは増加傾向。2013年時点で新規事業者のシェアは約8%、年間変更率は約2%。

[図]欧州主要国における家庭用消費者による小売事業者の選択可能性

	ドイツ (ベルリン)	フランス (パリ)	英国 (ロンドン)
選択可能事業者数	144社	9社	20社
選択可能料金メニュー数	370	38	95
電気料金 (年間3,500kWh)	年間862~1,210 ユーロ(約12~ 17万円)	年間498~660 ユーロ(約7~9 万円)	年間563~740 ユーロ(約8~10 万円)

■英国では、電気料金が下落した2000年代初めに他地域の**既存事業者を含めた新規事業者のシェアが拡大**。2013年時点で新規事業者のシェアは約63%、年間変更率は約12%。

Q5. 海外の主要電力小売事業者の沿革

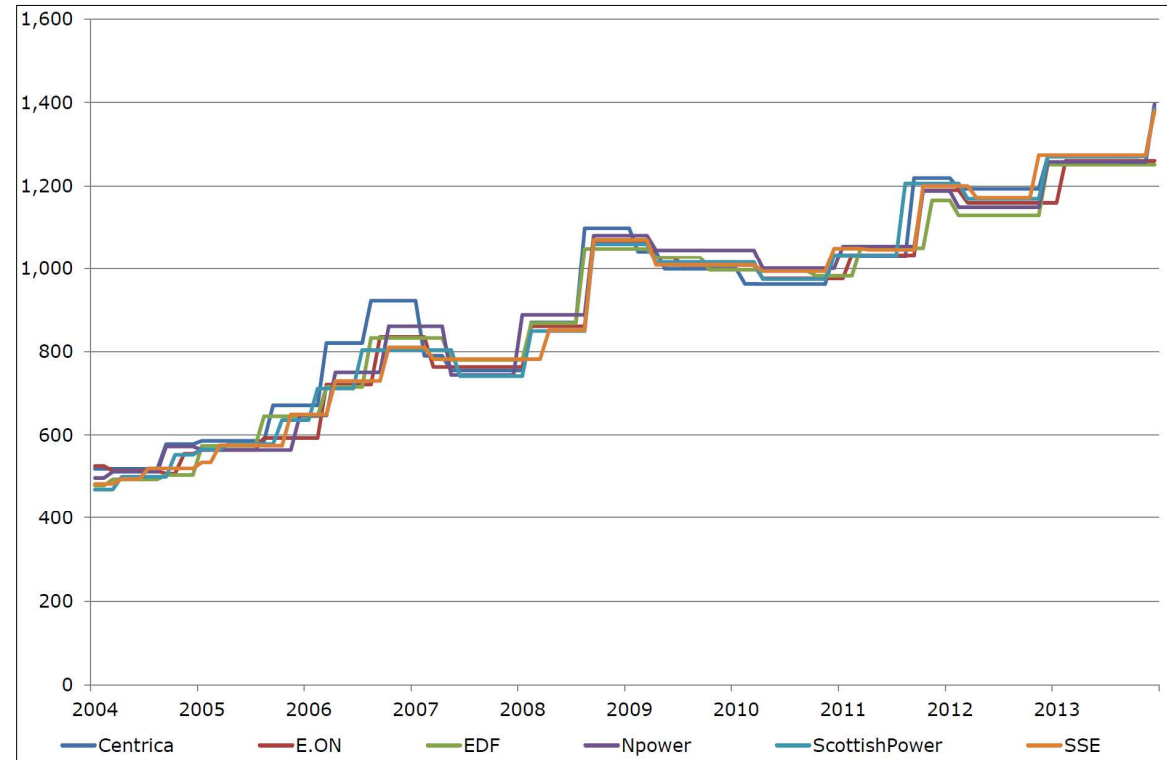
■全面自由化後も引き続き既存大手事業者が中心的な役割を果たす傾向に。新規事業者のバックグラウンドは様々であるが、一般的に①**大手既存事業者の競争子会社**、②**独立系事業者**(設備を持たないベンチャー企業等)、③**非営利団体**(生活協同組合等)がある。

■ドイツでは、大手既存事業者の競争子会社が新規事業者の中で高いシェア。

■英国では、**大手事業者6社が家庭用シェア95%を占め、各社シェアの幅は10%~25%。**この6社は**競争子会社を置かずに直接競争。残り5%を巡って約20社の小規模な新規事業者が競争。**

■英国では、大手事業者の料金の値上げタイミングや値上げ幅はマーケット・リーダー(最大シェアの小売事業者)によって決定される傾向。他の小売事業者は**マーケット・リーダーの料金値上げを考慮して料金改定を行う。**

[図] 英国における大手事業者6社のセット料金(電力・ガス)の水準(ポンド/消費者軒数/年)



Q6. 海外での家庭用電力小売料金メニュー事例と家庭用消費者の選好状況

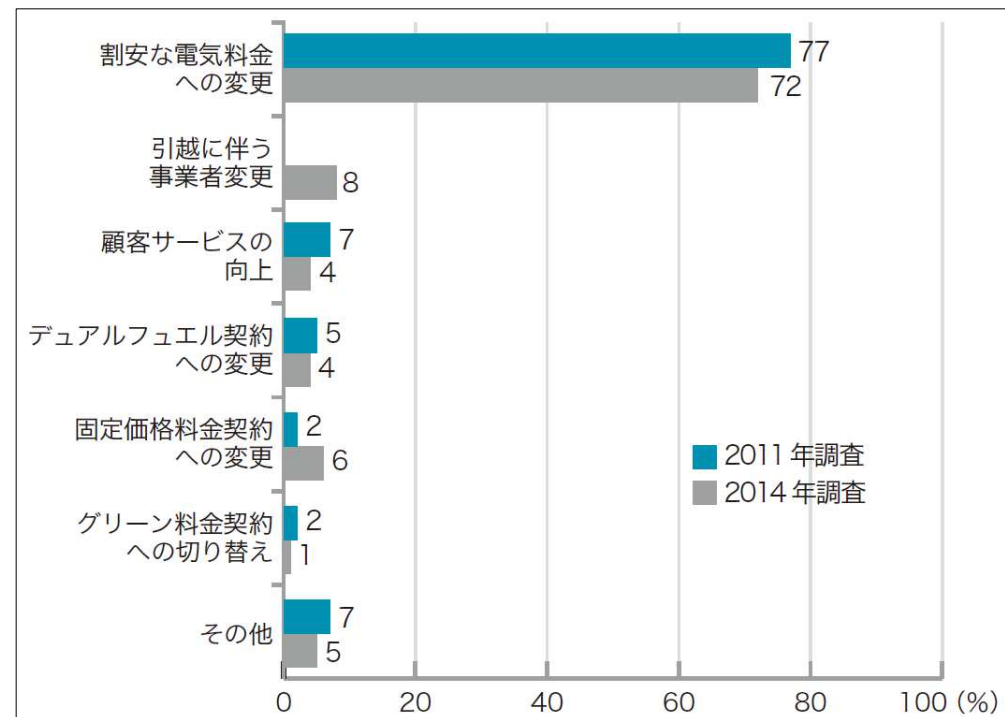
■料金メニューの形態としては、①**標準料金契約**、②**固定価格料金契約**がある。前者は料金単価が不定期に改定される。後者は一定期間において料金単価が固定化されるため、消費者は料金単価の**変動リスクを回避**することが可能。

■欧米諸国では、電力とガスの**セット販売**が一般的に行われている。英国の事例では、セット販売による**割引率は2%程度**。割引を設定していない小売事業者も存在する。セット販売を選択することで消費者は**料金請求書を一本化**できる等の便益を享受。なお、通信サービスと電力のセット販売は事例が少ない。

■英国では、大手事業者は**大手ポイントサービス**と提携して消費者へのサービス向上を図っている。E.ON UK社はTescoクラブカード(最大手スーパーのポイントサービス)に加盟し、年間60ポンド(約11,000円)相当の商品を引き換え可能。

■英国では、家庭用消費者の選好として、“**割安な電気料金への変更**”が最も大きな影響を与えている。グリーン料金は割高なために選択する消費者は現時点では少数。

[図]英国における小売事業者の変更理由



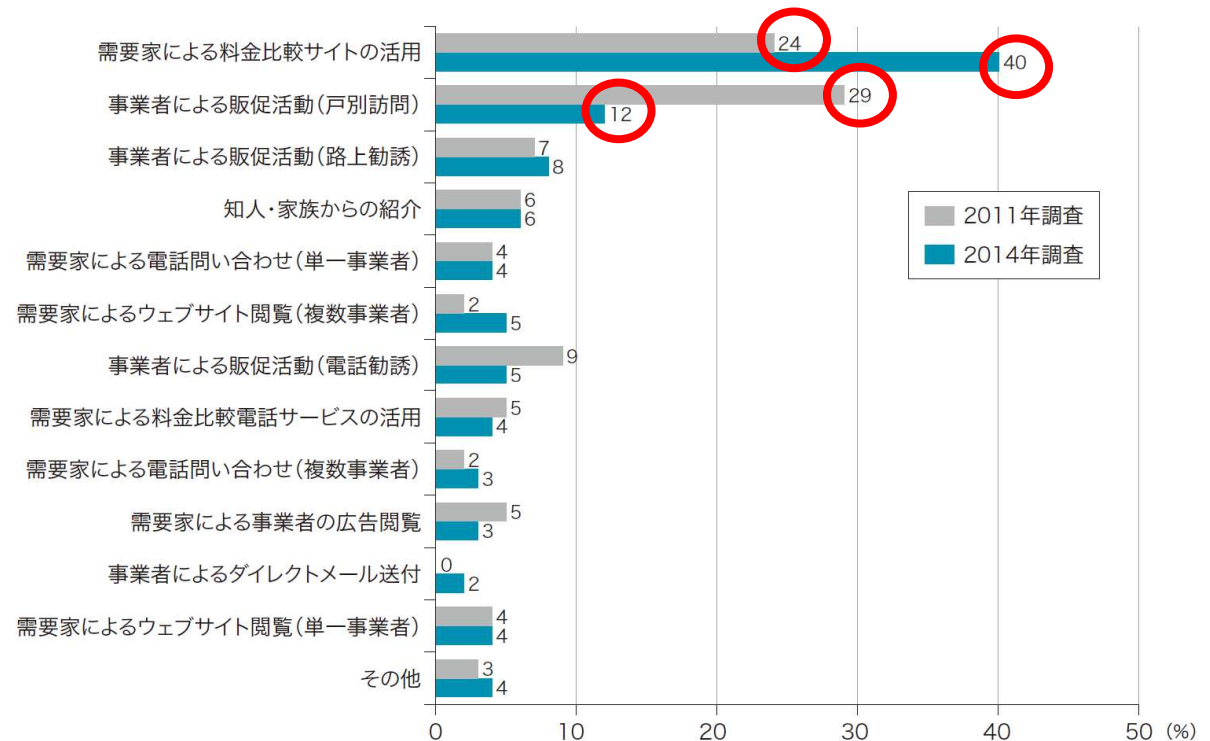
Q7. 海外での家庭用電力小売の営業手法や戦略

■小売事業者は一般的に、①**受信型営業(インバウンド)**、②**発信型営業(アウトバンド)**を行う。**受信型営業**とは、消費者からの問い合わせに応じた受動的な営業手法。消費者がオンライン上の情報提供サイト(価格比較サイト等)や小売事業者のウェブサイトアクセス、又は小売事業者に直接電話で問い合わせすることで小売事業者は対応を行う。一方、**発信型営業**は小売事業者が消費者に対して自ら行う能動的な営業手法。小売事業者は消費者に対して**戸別訪問販売**、**電話勧誘販売**、**ダイレクトメール送付**といった営業活動を行う。

■**発信型営業**の場合、小売事業者は**人口動態データ**(人種、年齢、収入、居住地域等)、**エネルギー消費量データ**、**料金支払方法等**に基づき、特定の地域・建物に対象を定めて営業。

■販売員が不適切な営業活動を行い、結果として小売事業者は**多額の罰金**を科せられる場合もあるため、**発信型営業は近年は縮小傾向**。

[図] 英国における小売事業者の営業手法



Q8. 海外での家庭用電力自由化のトラブル事例と制度改善状況

■海外では、小売事業者の営業活動、料金メニューや契約内容に関する**トラブルが多発**。

■英国の事例としては、大手事業者SSEの販売員が消費者に対して不適切な営業活動を行ったとしてSSEは2013年に1,050万ポンド(約19億円)の罰金を科せられた。消費者に対して支払額が割高になるにもかかわらず、割安になる等の**虚偽説明**を行った。この他にも大手事業者が不適切な営業活動を行ったとして直近6年間で合計3,000万ポンド(約60億円)の罰金を支払っている。

■家庭向けの小売事業者が20社程度にもかかわらず、2012年時点で**400種類の電気料金メニュー**が提示され、消費者の混乱を引き起こしたとの報告もある。

■英国の規制当局は近年、小売市場の**制度改善(規制強化)**を実施。

①**電気・ガス料金のメニュー制限**:小売事業者は電気・ガス料金を各4種類まで設定可能。

②**電気・ガス料金の標準化**:基本料金+従量料金の料金体系に統一。

(※基本料金は無料可能、従量料金は事前設定を条件に年/週/日単位、インデックスに基づき変動可能。ただし、**消費量に基づく段階別料金は禁止**。)

③**ディスカウント、抱き合わせ販売、ポイントサービスの簡素化・標準化**

④**最安料金メッセージ(CTM)の伝達**:小売事業者が提示する料金メニューの中で最安メニューを消費者に伝達することで、割高な料金からの切り替え促進。

Q9. 海外での家庭用電力小売の価格比較サイトの事例と見方や中立性

■消費者は**価格比較サイト**を活用して小売事業者を選択することが一般的。欧州では**民間団体・企業**、米国では**規制当局**が価格比較サイトを開設する傾向。例えば、英国では民間団体・企業が十数サイトを開設しており、**規制当局の認定を受ける**ことが前提。

■英国では、規制当局は「インターネット上の価格比較サイト運営者向けの指針」を作成し、①電力・ガス小売会社と**関係がない**団体・企業が運営していること、②**公平な情報**を提供すること、③**必ず2社以上表示**して比較できるようにすること等を提示。

■英国の「uSwitch?」は、全面自由化翌年に開設。「uSwitch?」は、利用者の投票をもとに**顧客対応ランキング**を公表。この結果を電力会社は自社のウェブサイトで広告する等して価格比較サイトを上手く活用している。

■米国では、規制当局が価格比較サイトを開設しているため、掲載情報は会社名、メニュー名、価格といった**シンプルな構成**。利用者の口コミ情報等も掲載されていない。

[図] 英国における価格比較サイトの例(uSwitch?)

The screenshot shows the uSwitch website interface for comparing electricity plans. The browser address bar displays 'http://www.uswitch.com/gas-electricity/results'. The page features a table with columns for 'Supplier', 'Cancellation fee', 'Rate type', and 'Your savings'. The first plan is from 'e-on' (EXCLUSIVE Collective Switch!), with a cancellation fee of £30, a fixed rate for 12 months, and a saving of £128.70 per year. The second plan is from 'supplyenergy' (uSwitch Award Large Supplier of the Year 2014), with a cancellation fee of £30, a fixed rate for 12 months, and a saving of £115.79 per year. The third plan is from 'flow' (iFix 201611), with a cancellation fee of £30, a fixed rate for 12 months, and a saving of £110 per year. The interface includes filters for 'Show me' (Electricity plans), 'Paid by' (Monthly direct debit), and 'Rate type' (Fixed or variable). A sidebar on the right contains a 'feedback' button.

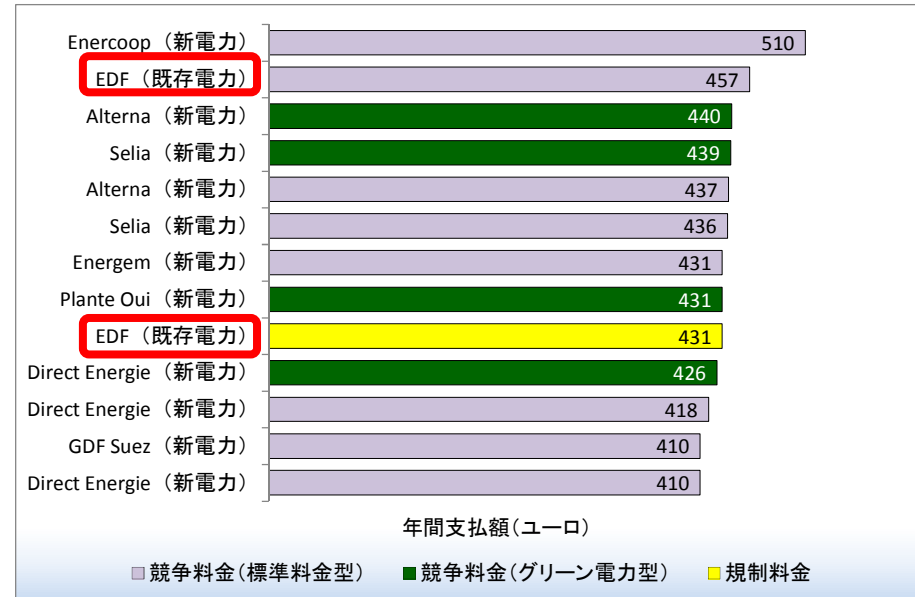
Q10. 海外での家庭用電力小売の規制料金の状況

■自由化された欧米諸国では、規制料金が撤廃されるケースが一般的。フランス等の一部の国で規制料金を維持。

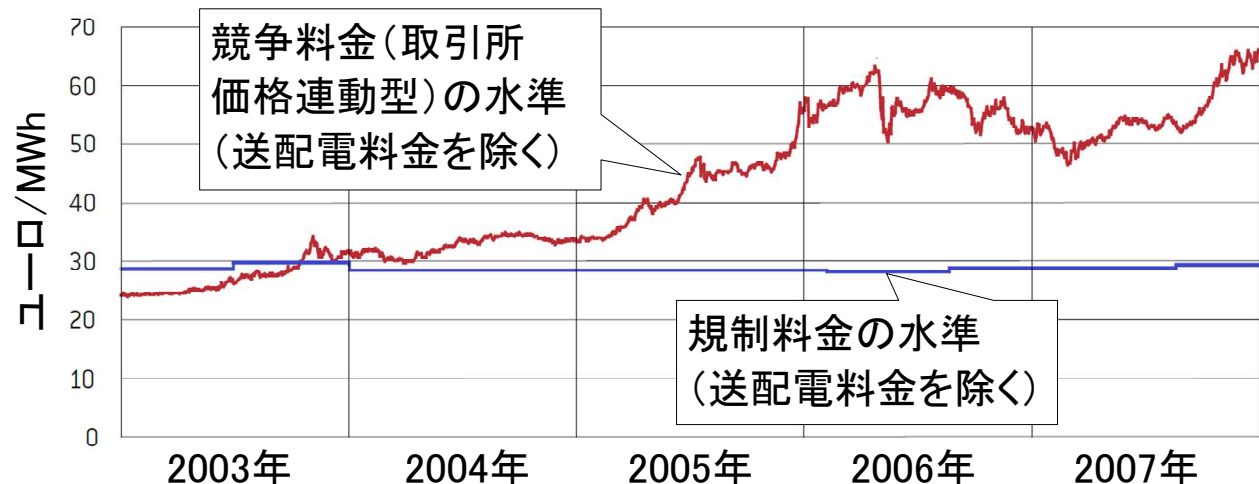
■フランスでは、既存電気事業者のフランス電力(EDF)が家庭用消費者に対して**規制料金**と**競争料金**で電力販売。規制料金については、EDFの**発電原価(主に原子力)**を考慮して当局が料金水準を決定。一方、競争料金はEDFが自由に設定することが可能であり、**電力取引所の価格水準等**が考慮される傾向。

■EDFの規制料金は新規事業者の料金水準と遜色がない。家庭用消費者の多くが規制料金にとどまる傾向。競争料金が**規制料金より大幅に低廉**でなければ消費者は事業者変更を行わないとの見方もある。

[図]フランスにおける電力会社毎の電気料金支払額



[図]フランスにおける規制料金と競争料金の水準格差(2003年~2007年)



Q11. 海外での経済的弱者に対する家庭用電力小売の保護政策

■経済的弱者の救済措置は自由化以前から導入。ただし、自由化後は小売事業者は**消費者へのサービスを差別化**することが可能になるため、経済的弱者に対する**特段の配慮が必要**となる。

■欧州では、EU(欧州連合)加盟国は経済的弱者を定義した上で必要な救済措置を導入することが義務付けられている。各EU加盟国が具体的な救済措置を規定。例えば、①料金滞納者に対する**供給遮断の制限**、②電気・ガス料金支払いの**費用補助**、③**割引料金**の適用、④**無料のエネルギー診断**の実施、⑤未払い料金の**延滞設定**等。

■フランスでは、国有事業者のフランス電力(EDF)、地方自治体や政府等が拠出する「**住宅連帯基金**」を活用して経済的弱者に支援を実施。その他、低所得者向けに限定した割引料金として、EDFは「**必需品特別料金**」を導入。世帯収入が一定基準を下回る消費者を対象として、その家族構成に応じて電気料金を割り引くとする制度。単身の場合は30%、2人の場合は40%、3人以上の場合で50%の割引率が基本料金及び年間消費電力量1,200kWhまでを対象として適用。

■米国では、連邦政府が「**住宅対候化支援プログラム**」及び「**低所得者エネルギー支援プログラム**」を実施。前者は、無料でエネルギー効率化対策(住宅断熱化等)を提供。後者はエネルギー費用(冷暖房費用)の支払い支援を提供。また、州独自で割引料金や省エネ・プログラムや導入等の経済的弱者に対する支援制度を実施している場合も。

Q12. 海外での家庭用電力小売に関する苦情処理体制と消費者団体の関わり

■欧州では、家庭用消費者が透明性を伴い、簡潔且つ低廉な**苦情処理手続き**を利用できることをEU加盟国に義務付け。

■小売事業者は社内に「**顧客オンブズマン**」を設置し、事業者の利害から独立して消費者と解決策を模索することが一般的。

■小売事業者と紛争解決に至らなかった場合、消費者は**裁判外紛争解決手続機関(ADR)**に申し立てることが可能。

■ドイツでは、消費者はエネルギー規制機関である「**連邦系統規制庁(BNetzA)**」に申し立てる。BNetzAは小売事業者の言い分を聞いた上で、送配電事業者に必要な情報・データの提出を求める。情報・データは消費者に伝達され、消費者が納得して解決することが多い。それでも小売事業者との紛争が解決しない場合は**裁判所に民事訴訟**を申し立てる。フランスのADRは独立行政機関の「**エネルギー全国仲裁機関(MNE)**」が担当。

■消費者団体は消費者の立場を代表して規制当局に小売供給に係る制度設計を提案するための役割を担う。特に小売自由化の導入後は、**悪意ある事業者・販売員がミスセリング(不適正販売)、スラミング(未承諾の契約変更)やクラミング(不当な料金請求)**を行う事例が発生している。規制当局と協調して消費者への啓蒙活動等の取り組みを行っていくことが重要。

[図] 苦情処理の流れ

小売事業者(顧客オンブズマン)に申し立て

紛争未解決

裁判外紛争解決手続機関(ADR)に申し立て

紛争未解決

裁判所に民事訴訟を申し立て

[図] MNEに受理された苦情種別(2014年:4,159件)

