

需要家から見た供給信頼度の重要性と停電影響

- 国内需要家調査および首都圏停電調査にもとづく分析 -

背 景

2006年8月の首都圏停電や2006年11月の欧州大停電など、国内外における大規模停電の発生により、電力の供給信頼度が改めて脚光を浴びている。他方、電力自由化に伴い、電力会社には、安定供給に加え、効率化による価格低下の実現や新サービスの提供が求められている。供給信頼度のあり方については、これまでどちらかという供給者側の対策に重点を置いた議論が多かった。今後は需要家側の影響や評価を十分に踏まえた議論が必要であるものの、基礎的なデータ・知見が不足している。

目 的

需要家から見た供給信頼度の意義や重要性について、満足度や電気料金、顧客サービスとの比較という観点から検討する。そして、停電時間や事業所規模、業種の違い等を踏まえ、需要家の停電被害額を定量的に評価、推定する。さらに、首都圏停電が一般家庭に実際に与えた影響や教訓を把握する。

主な成果

電力サービスに関する国内の一般家庭・事業所調査（2005年11月実施、4,647件回答）と、首都圏停電に関する一般家庭調査（2006年9月実施、1,035件回答）にもとづく分析により、以下の知見を得た。

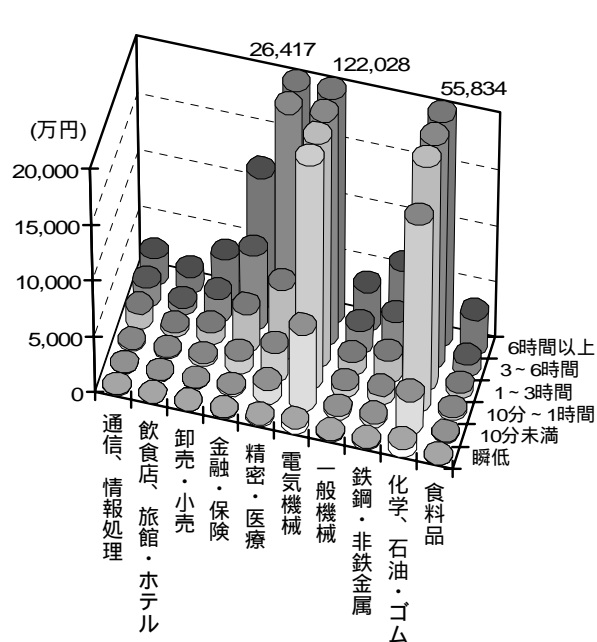
1. 国内の一般家庭・事業所調査によれば、需要家は、「供給信頼度」と「電気料金」「顧客サービス」「企業イメージ」という4要因のうち、供給信頼度の高さを自分自身（自社）にとってもっとも重要と位置づけている。主体別に見ると、一般家庭より事業所の方が、事業所の中でも、低圧より高圧、特別高圧といった大規模な方が、また飲食店、旅館・ホテルなどより金融・保険、通信、情報処理サービスなどの業種の方が、供給信頼度の高さを重視する傾向を持つ。
2. 日米欧の供給信頼度に対する満足度は、いずれも80%程度とさほど変わらないのが現状である。日本では、供給信頼度を直接的に引き上げるコストが欧米よりはるかに高いことを考慮すると、「停電・電圧不良等の原因、復旧の情報提供」や「相談窓口としての専任の担当者」など、信頼度に関連した顧客サービスの充実において改善の余地があることを指摘した。
3. 「10分未満」「10分～1時間」など、ある一定時間の停電が発生したと仮定して国内需要家に対する影響を分析した。その結果、停電1時間の需要家1件あたりの仮想的な被害額は、一般家庭で約1,700円、低圧事業所で約22万円、高圧事業

所で約 110 万円、特高事業所で約 760 万円と推計された。これらの被害は、業種や停電時間等の違いで大きく異なっている(図 1)。日本では、需要家側の供給信頼度対策は十分にとられておらず、欧米と比べ、被害額は短時間のうちに急速に増加する特徴を有する。

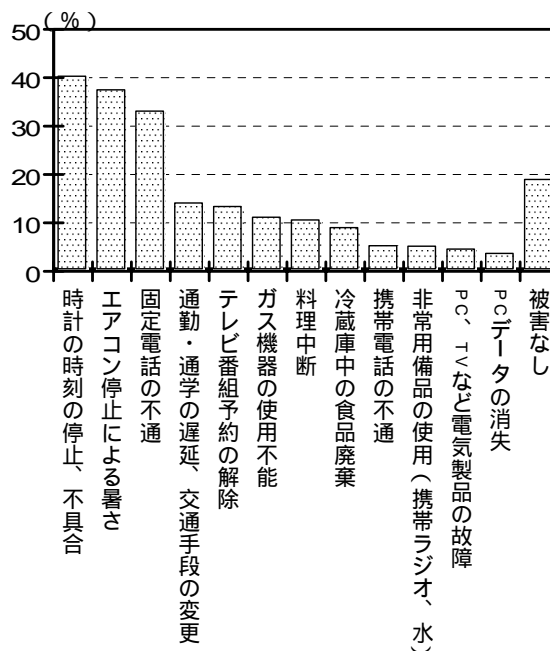
4. 首都圏停電調査によれば、「エアコン停止による暑さ」など、何からの被害を受けた一般家庭は 8 割以上にのぼった(図 2)。これらの被害に見合う一般家庭の金銭的被害額の平均は約 2,500 円となり、3. で推計した仮想的な被害額とある程度整合的となる点を確認できた。
5. 今回の首都圏停電を踏まえ、一般家庭では、「非常用発電機」「事故停電保険」などに対する評価が上がった点を明らかにした。また、停電後の対応として、電力会社の連絡先の周知や、電力会社と自治体の連携体制の構築が、一般家庭の不満を緩和するうえで有効なことが示唆された。

今後の展開

調査対象を自由化の面で先行している欧州まで拡げ、国内需要家の供給信頼度に対する評価の特徴を確認するとともに、自由化と供給信頼度の関連性について検討していく。



(注) 事業所 1 件あたりの被害額。
 図 1 国内事業所調査にもとづく
 停電時間別の被害推定額



(注) 供給支障のあった回答者 1,035 名に対する該当割合。
 図 2 首都圏停電調査にもとづく
 一般家庭への影響

研究報告 Y06005	キーワード：供給信頼度，首都圏停電，顧客満足度，停電コスト，停電対策
担当者	蟻生 俊夫（社会経済研究所 事業経営・電力政策領域）
連絡先	（財）電力中央研究所 社会経済研究所 Tel. 03-3480-2111(代) E-mail : src-rr-ml@criepi.denken.or.jp