

# 英独仏需要家による電力自由化の評価と供給者選択行動の分析

## 背 景

電力自由化の議論では、需要家にとってメリットがあるのかどうかという視点を忘れてはならず、そのニーズや満足度の現状、自由化後の変化、実際の変更行動などを客観的かつ定量的に把握、検証することが重要と考えられる。その際、自由化の面で実績のある欧州の事例が有用と期待される。

## 目 的

欧州で代表的な英独仏3国の需要家を対象にアンケートやインタビュー調査を行い、自由化に伴う供給者変更や対応状況などの実態を把握する。また、供給信頼度、電気料金、顧客サービス、企業イメージの4項目に着目し、自由化を需要家の視点から評価する。さらに、需要家による供給者の変更意向・行動に関する要因を明らかにする。

## 主な成果

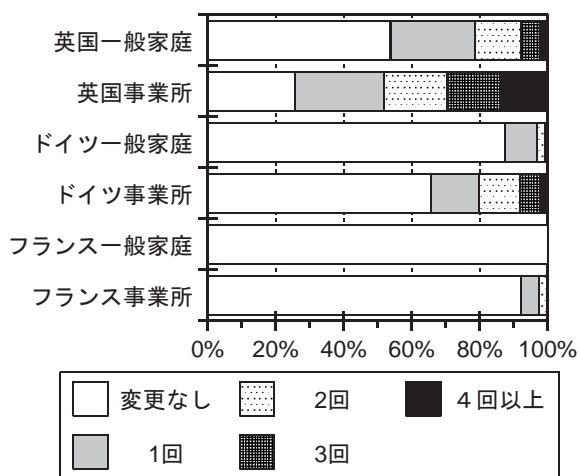
電力サービスに関する英独仏3国の一般家庭・事業所調査(2006年9、10月実施、4,805件回答)を実施し、以下の知見を得た。

1. 需要家による供給者変更率は、英国の一般家庭で46%、事業所74%に対し、ドイツの一般家庭13%、事業所35%、フランスの事業所で8%となっている。この変更率の高い英国において、一般家庭および事業所の変更回数は1、2回がほとんどで(図1)、元の供給者に回帰した一般家庭も全体の8%、事業所で14%存在する。
2. 3国の需要家の大半は、自由化に伴い、供給者の変更経験がなくても、「他供給者の料金水準を調査・確認」や「供給者変更に関する情報収集」など、何らかの探索行動をとっている。これらの行動は、電気料金水準の高いドイツの事業所や、全面自由化を控えたフランスの一般家庭において、より積極的である点もわかった。
3. 電気料金に対する満足度を「満足」と「やや満足」を合わせた割合で見ると、一般家庭では、英国48%、フランス53%に対し、ドイツで23%となっている。また事業所では、英国48%に対し、ドイツ36%、フランス38%である。加えて、顧客サービスを見ると、3国の中でもっとも低いドイツの一般家庭で52%となり、いずれも過半数の需要家が満足している。特にドイツの事業所では73%が満足と回答している。これらの満足度に関連し、英国とドイツの事業所や、フランスの一般家庭で自由化を肯定的に評価する割合が大きい。他方、いずれの国でも、約2割の需要家が自由化に対して否定的な意見を表明しているのが現状である(図2)。
4. 供給者選択の要因分析により、顧客ロイヤルティの構築と需要家のスイッチング・コストの存在が、同一供給者を継続して選択する要因となることが示された。

ここで、供給者変更率の高い英国では、需要家の自由化への肯定的な評価が実際の変更行動に結びつくものの、ドイツやフランスの事業所ではこの関係は成り立たないこと、英国とフランスの一般家庭のみ、自由化下での積極的な探索行動をもたらす関与がその肯定的な評価に結びついていること、などが明らかにされた(表1)。

## 今後の展開

国内需要家を対象に、電力供給者への顧客ロイヤルティやスイッチング・コストを計測、分析するとともに、電力とガスの選択行動について検討する。そして、わが国でも需要家の供給者変更が活性化するかを展望するため、英国のような自由化への評価が供給者変更に結びつくかを検証する。



(注) フランス一般家庭に対しては自由化未導入。

図1 自由化後の変更回数

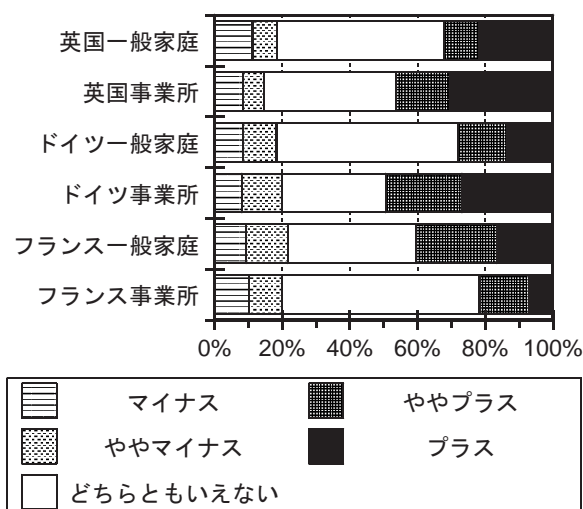


図2 電力自由化の影響

表1 供給者選択要因の分析結果

供給者変更行動	対象		英国		ドイツ		フランス	
	一般家庭	事業所	一般家庭	事業所	一般家庭	事業所	一般家庭	事業所
自由化への評価が供給者変更意向に結びつくか								
供給者変更の結果、供給者を信頼しているか							NA	
供給者変更の結果、自由化への評価は良くなるか							NA	
自由化への関与が自由化の評価に結びつくか								×
自由化への関与が供給者変更に直接結びつくか							NA	

(注) : 強い関係あり、 : 関係あり、 : どちらともいえない、× : 逆の関係あり、NA : データなし

研究報告 Y06009	キーワード：電力自由化，欧州，顧客満足度，顧客サービス，消費者行動
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