

平成 14 年 10 月 15 日
内閣府国民生活局

平成 14 年度国民生活モニター（9 月実施調査）調査結果

公共料金の情報公開に関する意識調査

1. 調査目的

公共料金分野においては、利用者による不断の監視を通じて事業の効率化を促すなどの観点から、情報公開の徹底が重要な課題となっている。政府としても、平成12年に「公共料金分野における事業横断的な情報公開ガイドライン」を策定するなど、その推進を図ってきたところである。そこで、今般、情報公開の進展状況を点検する作業の一環として、「公共料金の改定について納得のいく説明がなされているか」など消費者意識について調査を実施した。*

2. 実施期間 平成 14 年 9 月 1 日～9 月 13 日

3. 対象 国民生活モニター 2,300 名
有効回答者数 2,234 名（回収率 97.1%）
〔男性:233 名、女性:1,999 名、不明:2 名。20 代:145 名、30 代:473 名、
40 代:565 名、50 代:486 名、60 代:467 名、70 代:96 名、不明:2 名。〕

4. 調査結果

【概要】

料金改定時の情報の入手先については、「マスコミの報道」（64%）が最も多く、次いで「事業者のお知らせ」（31%）となっている。しかしながら、平成7年度物価モニター調査と比べると、「事業者のお知らせ」の割合は上昇（10%→31%）している。料金改定時の説明については、「説明が足りない」（59%）が「納得のいく説明がなされている」（21%）を上回っている。しかしながら、平成7年度調査と比べると、「説明が足りない」の割合が低下（70%→59%）している一方、「納得のいく説明がなされている」の割合が上昇（14%→21%）している。

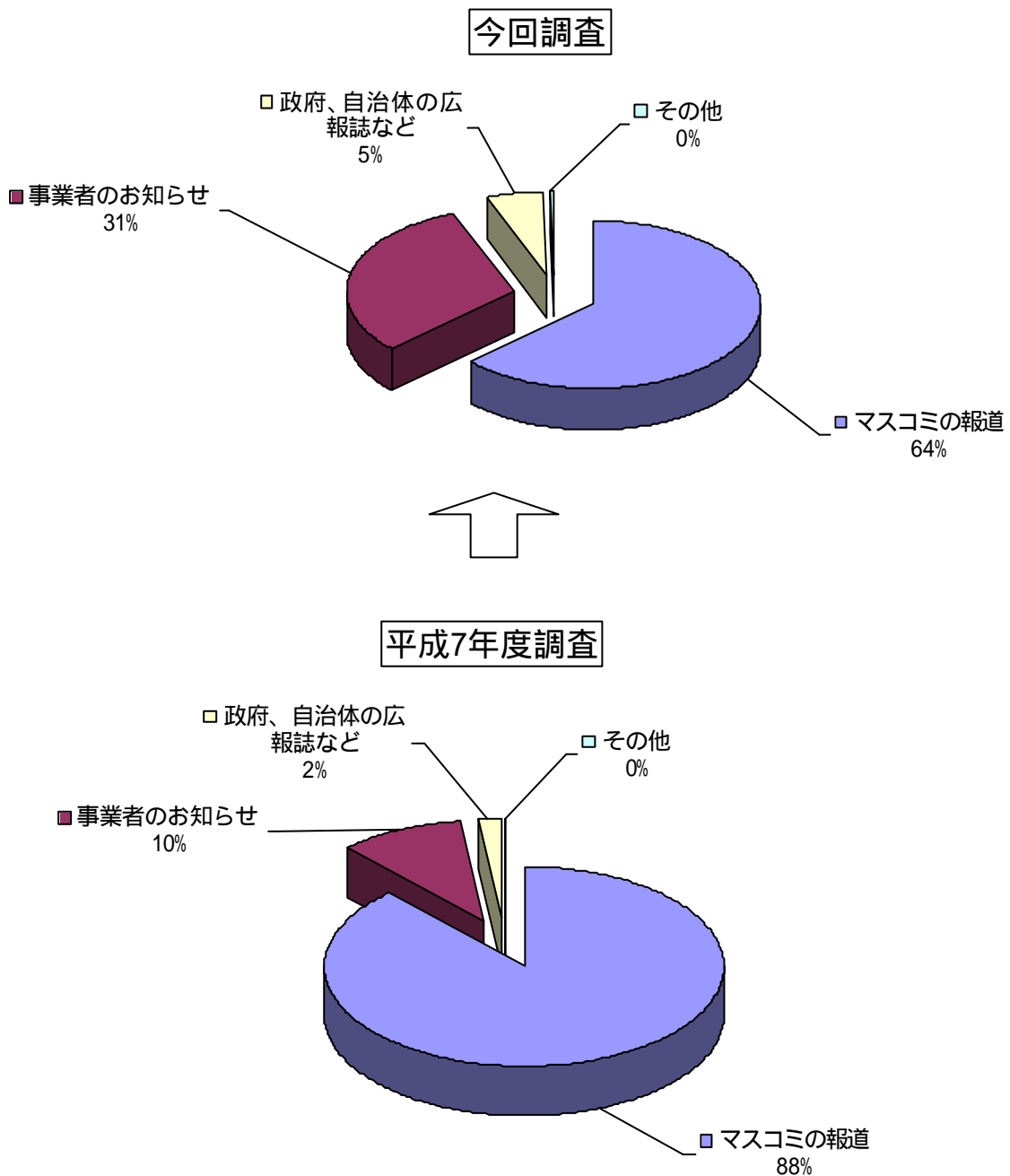
分野別にみると「情報提供が行われている」との回答が多いのは、「電気料金」（71%）、「電話料金」（68%）、「都市ガス料金」（54%）などであった。逆に、「情報提供が不足している」との回答は、「高速道路料金」（72%）、「タクシー運賃」（66%）、「バス運賃」（60%）などで多かった。

* 公共料金の情報公開に関するモニター調査については、物価安定政策会議において同分野の情報公開の在り方につき本格的に検討を開始した頃である平成7年度に1度実施しており、今回の調査では、7年度調査と同様の質問を一部設定して、この間の情報公開の進捗状況について把握することとした。

問1 公共料金が改定されるときの情報についておたずねします。

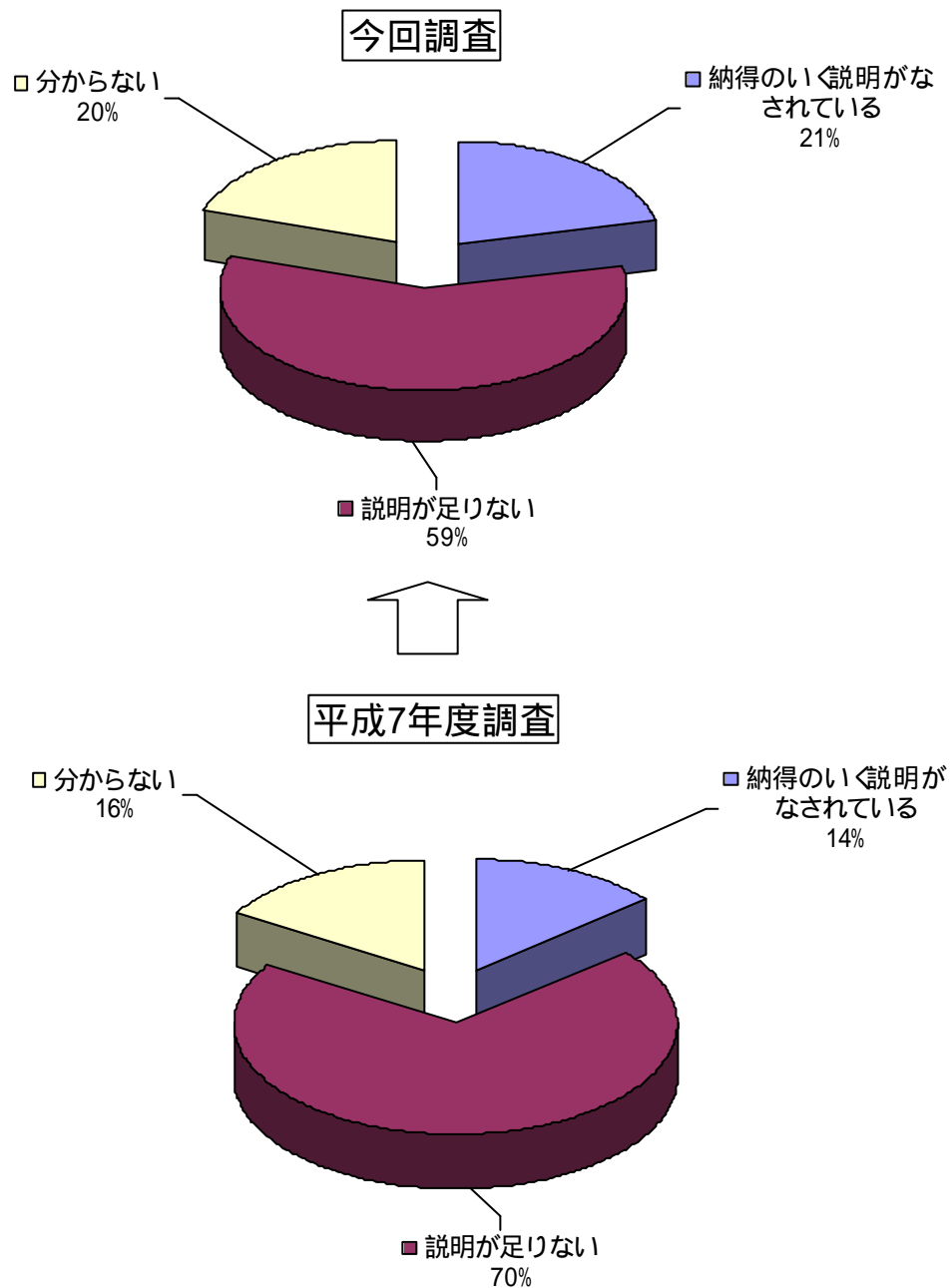
(1) あなたは公共料金が改定されるとき、改定内容を主にどこからの情報で知りますか。
(n=2,230)

「マスコミの報道」(64%)が最も多い。しかしながら、平成7年度調査と比較すると「マスコミの報道」の割合が低下する(88%→64%)する一方、「事業者からのお知らせ」の割合が上昇(10%→31%)している。



問1(2) 問1(1)の情報で、改定について十分納得のいく説明がなされていると思いますか。
(n=2,206)

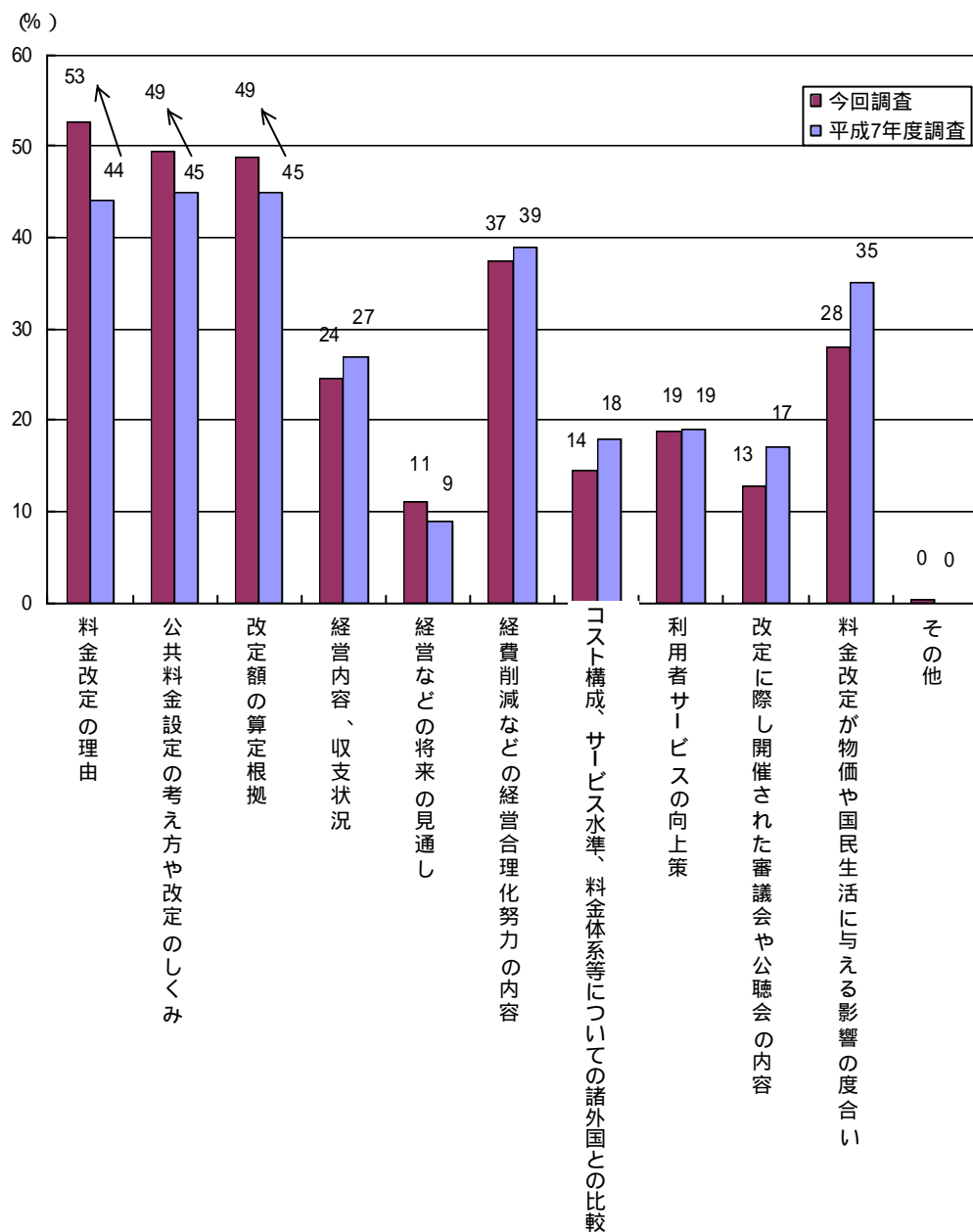
「説明が足りない」(59%)と思う人が、「納得のいく説明がなされている」(21%)と思う人を大きく上回っている。しかしながら、平成7年度調査と比較すると、「説明が足りない」とする人の割合が低下(70%→59%)する一方、「納得のいく説明がなされている」とする人の割合が上昇(14%→21%)している。



問1(3) 問1(2)で「説明が足りない」と回答した方におたずねします。
 あなたは主としてどのようなことについて、説明が足りないと思いますか。
 (3つまで選択可)
 (n=1,300)

「料金改定の理由」(53%)、「公共料金設定の考え方や改定のしくみ」(49%)、「改定額の算定根拠」(49%)といった料金に関する情報について説明が足りないと思っている人が多い。次に多いのが、「経費削減などの経営合理化努力の内容」(37%)となっている。

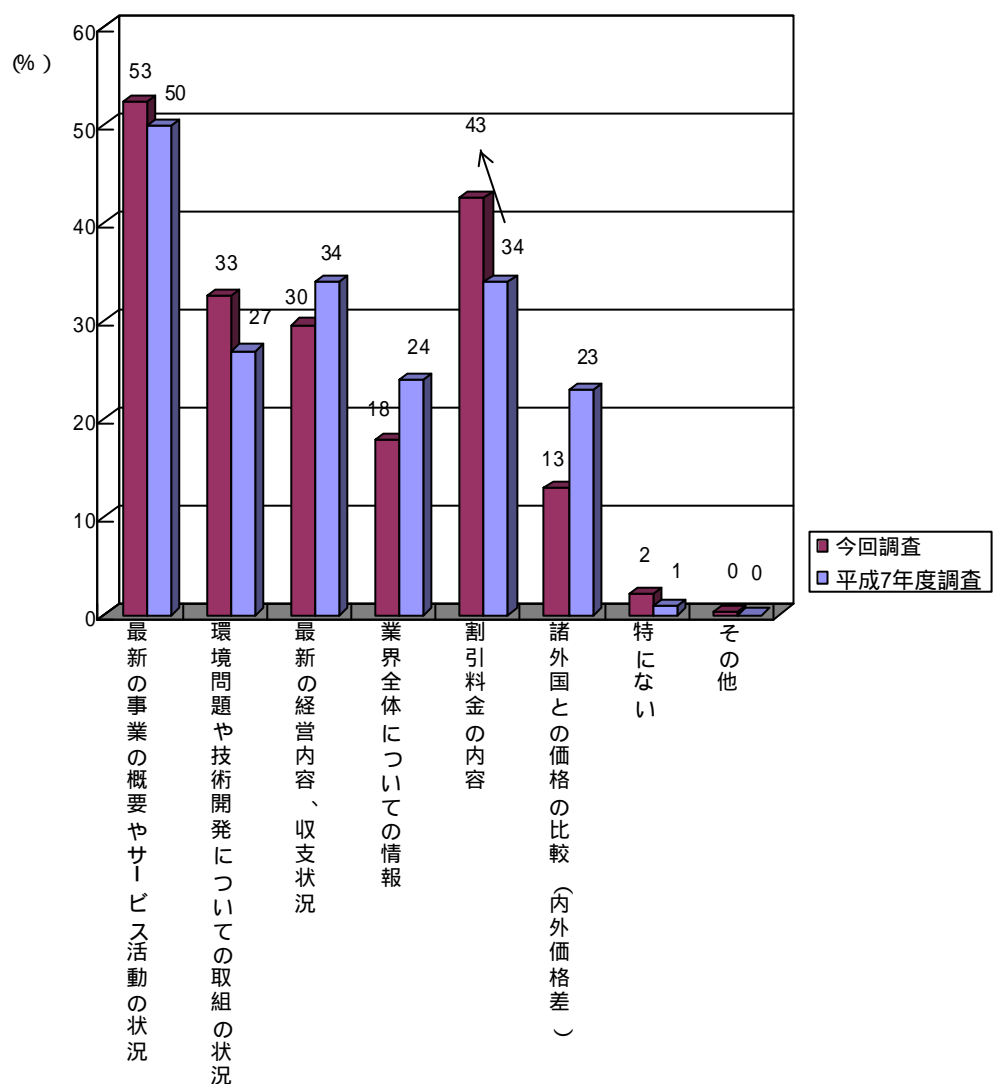
平成7年度調査と比較すると、料金に関する情報について説明が足りないと思っている人の割合がそれぞれ上昇している。



問2 公共料金の定期的な情報として、どのようなことを知りたいと思いますか。(2つまで選択可)
(n=2,134)

「最新の事業の概要やサービス活動の状況」(53%)が最も多く、続いて「割引料金の内容」(43%)、「環境問題や技術開発についての取組の状況」(33%)、「最新の経営内容、収支状況」(30%)が多くなっている。

平成7年度調査と比較すると、「割引料金の内容」が目立って増えている(34% 43%)。



問3 あなたは、料金に関する情報としてどのようなことを知りたいと思いますか。(料金分野ごとに3つまで選択可)

すべての料金分野において、半数以上の人々が「料金の算定方法や算定根拠」について知りたいと思っている。電話料金、鉄道運賃、航空運賃については、半数以上の人々が「割引料金などの料金体系」を挙げている。タクシー運賃については、半数以上の人々が「事業の概要やサービスの質・内容」を挙げている。

(%)

	料金の算定方法や算定根拠	公共料金設定の考え方や改定のしくみ	事業効率化への取組	補助金などの公的負担の状況	料金に影響を与えるような将来の計画	事業の概要やサービスの質・内容	割引料金などの料金体系	国内の他事業者や他地域との価格の比較	諸外国との価格の比較	n
電気料金	72	44	25	11	26	27	42	18	11	2,140
電話料金	66	31	21	5	21	42	59	23	11	2,132
都市ガス料金	73	42	30	9	27	28	31	23	9	1,102
水道料金	74	49	24	17	27	22	27	25	7	2,000
下水道料金	74	48	28	19	26	21	24	25	7	1,460
郵便料金	51	36	39	11	27	44	30	10	19	1,957
鉄道運賃	56	23	32	8	31	41	51	18	9	1,874
バス運賃	57	25	31	11	28	43	40	25	7	1,770
タクシー運賃	66	21	24	4	21	52	36	32	8	1,711
航空運賃	54	14	21	5	21	45	55	25	32	1,669
高速道路料金	66	31	33	25	36	25	29	11	17	1,824
公営住宅家賃	72	41	22	42	24	22	13	24	11	573

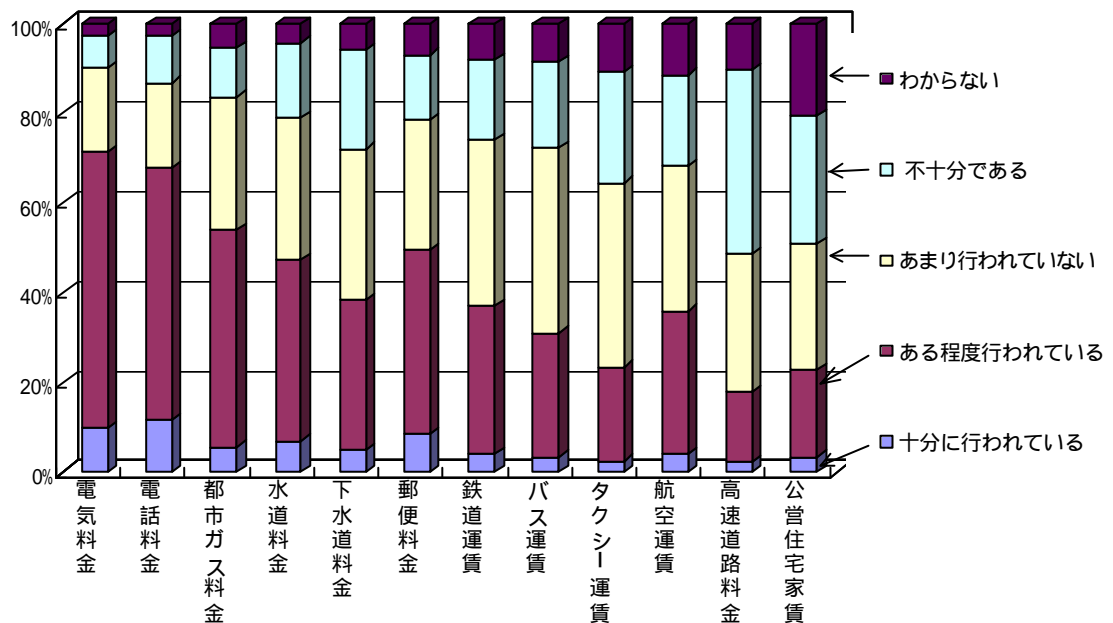
■は50%以上

■は25%以上

問4 次の公共料金について、あなたが知りたいと思う情報についての情報提供が十分に行われていると思いますか。

「情報提供が行われている」（「十分に行われている」と「ある程度行われている」の合計）と回答した人の割合が多い順に、「電気料金」（71%）、「電話料金」（68%）、「都市ガス料金」（54%）、「郵便料金」（50%）、「水道料金」（47%）となっている。

逆に、「情報提供が不足している」（「あまり行われていない」と「不十分である」の合計）と回答した人の割合が多い順に、「高速道路料金」（72%）、「タクシー運賃」（66%）、「バス運賃」（60%）、「公営住宅家賃」（57%）、「下水道料金」（55%）、「鉄道運賃」（55%）、「航空運賃」（53%）となっている。





問5 問3の公共料金について、料金に関する情報提供のやり方として、あなたはどのようなものを事業者・行政・消費者団体などに期待しますか。(料金分野ごとに2つまで選択可)

すべての公共料金分野において、半数以上の人々が、事業者・行政・消費者団体に「より分かりやすい情報を提供して欲しい」、「料金が妥当かを判断できる材料を示して欲しい」と考えている。

(%)

	よりアクセスしやすい情報を提供して欲しい	より分かりやすい情報を提供して欲しい	より詳細な情報を提供して欲しい	料金が妥当かを判断する材料を示して欲しい	相談窓口など双方向の仕組みを充実して欲しい	n
電気料金	13	70	24	62	9	1991
電話料金	16	66	27	60	12	1991
都市ガス料金	12	66	26	65	10	981
水道料金	10	63	26	69	10	1855
下水道料金	10	62	27	71	10	1355
郵便料金	16	65	27	55	13	1741
鉄道運賃	22	59	24	58	12	1718
バス運賃	20	60	24	63	10	1619
タクシー運賃	16	56	23	71	11	1558
航空運賃	25	54	26	61	11	1520
高速道路料金	19	52	27	71	7	1695
公営住宅家賃	14	51	31	63	22	429

 は50%以上

 は25%以上

問6 公共料金の情報公開について、あなたが行政・事業者・消費者団体に期待することなど、自由に記述してください。

(主な意見の概要)

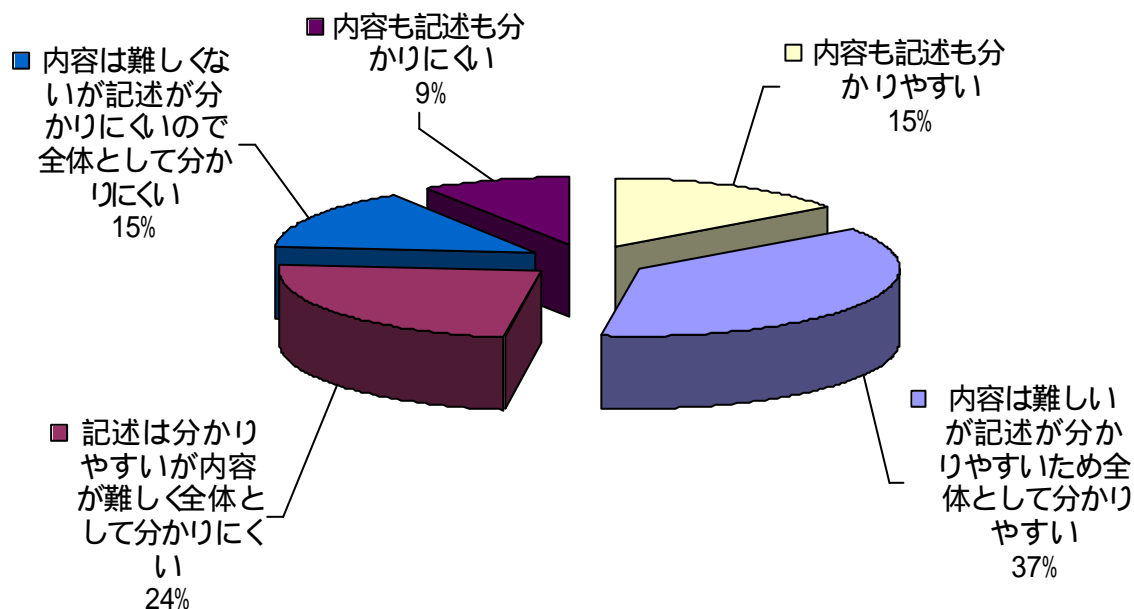
- ・料金改定の時など、もっと詳しくなぜそうなったのかなどを分かりやすく知らせて欲しい。
- ・「コストが上がったから価格を上げる」的な公開情報がほとんどというイメージであり、コスト削減努力や将来の見通しなどの説明が不足している。
- ・日本の公共料金は諸外国と比べて高いのか、どうして安くできないのか知りたい。
- ・公共料金が改定されたあとのサービスや質がどのように変化したのかを知りたい。
- ・正しい情報が適正に公開されるようにして欲しい。
- ・もっと詳細な情報を提供して欲しい。
- ・利用者の要望をどのような形で反映しているのかについての情報公開が必要である。
- ・消費者団体が、料金が妥当かどうかについてもっと活発に判断するべきである。

【参考：公共料金ハンドブックについての設問】

内閣府国民生活局においては、公共料金の情報公開に資するとの観点から、本年8月に『教えて！公共料金2002 ～公共料金ハンドブック～』（財務省印刷局発行、定価1,300円）を作成している。今回、公共料金の情報公開に関する意識調査に合わせて、本書（具体的には、目次及び「電気料金」部分を調査票に添付）についての設問を設けた。以下はその設問と回答である。

問7 本書の内容と記述（図表も含む）は、分かりやすいものになっていますか。
(n=2,189)

最も多かったのは、「内容は難しいが記述が分かりやすいため全体として分かりやすい」（37%）、続いて「記述は分かりやすいが内容が難しく全体として分かりにくい」（24%）となっている。なお、「内容は難しい」としたのは70%（70% = 37 + 24 + 9）、「記述が分かりやすい」としたのは76%（76% = 37 + 24 + 15）で、「全体として分かりやすい」との指摘が約半数となった（52% = 37 + 15）。



(注)

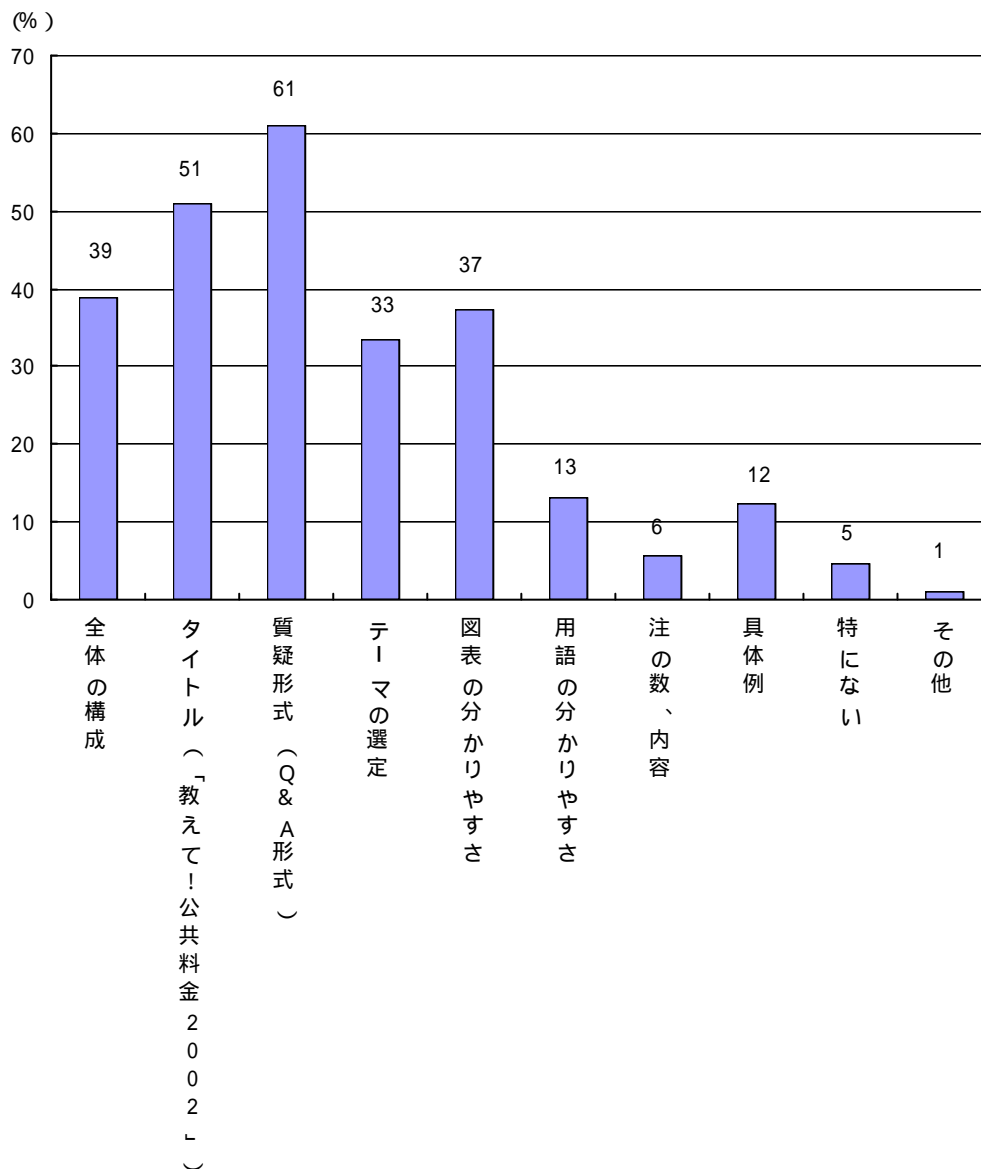
本書と内容的に同等の説明が、内閣府ホームページ『公共料金の窓』

(<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/koukyou/index.html>) に掲載されている。

問8 本書を読んで、評価できると思う点、注文を付けたいと思う点をそれぞれ3つまでお答えください。

【評価できると思う点】(n=2,184)

「質疑形式(Q&A形式)」(61%)が最も多く、次いで「タイトル(「教えて!公共料金2002」)」(51%)、「全体の構成」(39%)、「図表の分かりやすさ」(37%)、「テーマの選定」(33%)と続いている。

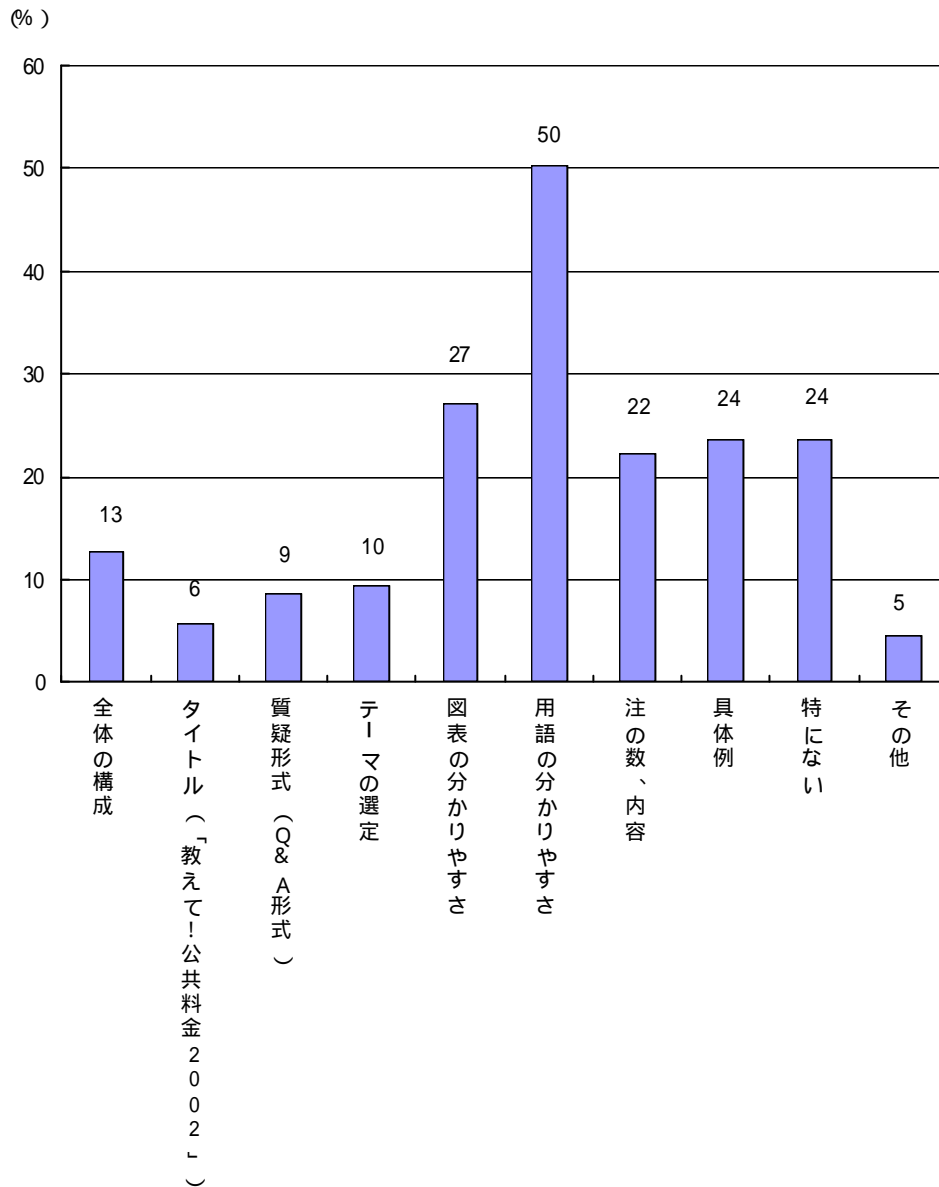


(注)

本書は、電気料金、鉄道運賃、電気通信料金などの公共料金分野について、それぞれ「料金の種類と仕組み」「最近の料金の動き」「料金の決定方法」「効率化のための改革」等について、Q&A形式によって説明している。具体的には、左ページに質問(例:「電気事業を効率化して料金を抑えるための改革はどう進んできましたか」)とそれに対する回答(説明)、右ページに回答内容を図式化した図表を掲載し、暮らしに身近なサービスに関わる公共料金について、できるだけ分かりやすい解説を試みている。

【注文をつけたいと思う点】(n=2,036)

「用語の分かりやすさ」(50%)が圧倒的に多く、次いで、「図表の分かりやすさ」(27%)に注文をつけたいと思う人が多かった。



問9 本書への感想など自由に記述してください。

(主な意見の概要)

- ・もっと基本的な項目だけを少ないページで説明した冊子も欲しい。
- ・もう少しやさしくして中学～高校の学力でも理解できるぐらいのレベルの方が良い。
- ・イラスト形式で分かりやすい言葉で説明があると、どの世代の人にも理解できると思う。
- ・「ヤードスティック査定」など難解な用語が多い。
- ・1300円(定価)は高いのでもう少し安価にして欲しい。
- ・サービスの内容についての説明や毎日の生活に直接活用できる内容をもっと入れて欲しい。
- ・構成が良く、分かりやすくなっていると思う。
- ・公共料金を一冊にまとめてあり、これを読むだけでその仕組みや料金の根拠が分かる。