

平成15年2月7日  
内閣府国民生活局

## 平成14年度国民生活モニター（12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 II

#### 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、情報公開の進展状況を点検する作業の一環として、「公共料金分野<sup>1</sup>において、どのような情報を入手しやすくしてほしいか」など消費者意識について調査を実施した<sup>2</sup>。

2. 実施期間 平成14年11月29日～12月9日

3. 対象 国民生活モニター 2,300名  
有効回答者数 2,177名（回収率 94.7%）  
〔男性:222名、女性:1,953名、不明2名。20代:140名、30代:463名、40代:540名、50代:475名、60代:460名、70代:97名、不明2名。〕

#### 4. 調査結果

##### 【主なポイント】

現在の公共料金体系については、「わかりにくい」(43%)が「わかりやすい」(31%)を上回っている。「わかりにくい」分野として挙げられたのは、「電気料金」(37%)、「電話料金」(34%)が多い。

同じ分野の様々な事業者の料金・運賃、サービスの質などを「一目で比べられる情報」については、「提供が不十分である」(42%)が「ある程度提供されている」(20%)、「十分に提供されている」(3%)を上回っている。

公共料金分野の難しい情報をわかりやすく説明する団体等については、「必要であるが、現在、その役割が十分果たされていない」(41%)が、「必要であり、現在、その役割が十分果たされている」(12%)、「必要ない」(7%)を上回っている。

<sup>1</sup>質問の対象とした分野は、電気料金、電話料金、都市ガス料金、水道料金、下水道料金、郵便料金、鉄道運賃、バス運賃、タクシー運賃、航空運賃、高速道路料金、公営住宅家賃の12分野である。

<sup>2</sup>平成14年9月に第1回目の「公共料金の情報公開に関する意識調査」を実施した。調査結果は、内閣府ホームページ <http://www5.cao.go.jp/seikatsu/monitor/monitor.html> に掲載している。

問1 公共料金分野の情報提供の手段（新聞広告、郵送による事業者のお知らせ、インターネット・ホームページ、自治体の広報誌など）についてお尋ねします。

(1) 事業者が情報提供の手段を工夫することによって、利用者が情報を入手しやすくなるようにしてほしいと思う公共料金分野はどれですか。あなたが最もそう思う分野を1つお選びください。特にそのような分野がない場合、問2にお進みください。  
(n=1,437)

(%)

分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	18	31	0	7	5	4	9	2	3	7	9	4

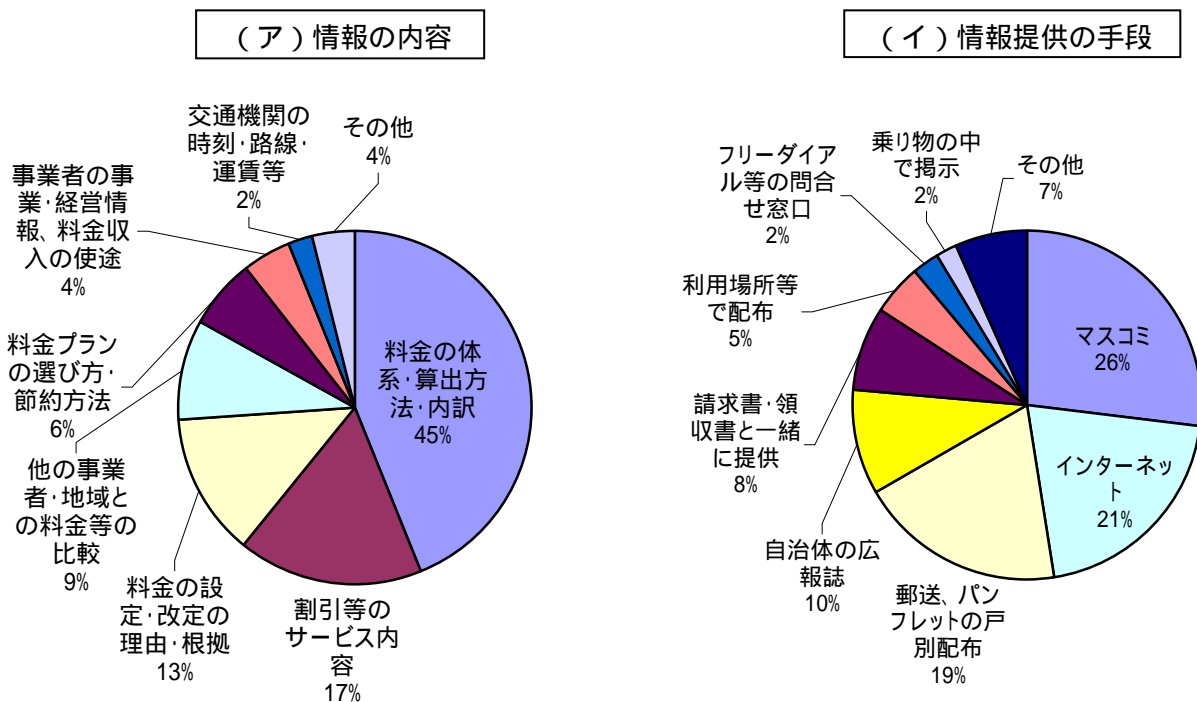
は10%以上

問1(2) [自由記入]\* 上記(1)で選んだ公共料金分野について、

(ア) 入手しやすくしてほしいと思う情報の内容を記述してください。(n=1,276)

(イ) 情報提供の手段を記述してください。(n=1,246)

入手しやすくしてほしい情報の内容は、「料金の体系・算出方法・内訳」が最も多かった。情報を入手しやすくするための情報提供の手段としては、「マスコミ」、「インターネット」、「郵送やパンフレットの戸別配布」を挙げる人が多かった。

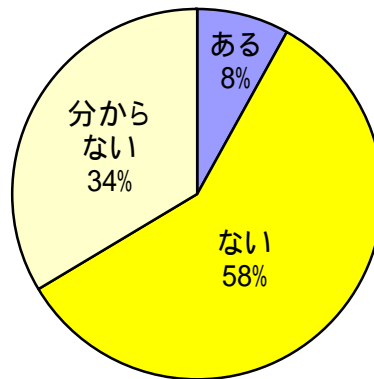


\*[自由記入]の回答内容については、内閣府で分類作業を行った。複数の分類項目に該当する回答については、回答の先頭部分の内容にしたがって分類した。

問2 インターネットや携帯電話で情報を入手することができるかどうかによって、様々な格差が生じるような現象を「デジタル・ディバイド」といいます。次の質問にお答えください。

(1) あなたは、公共料金分野に関する情報について、デジタル・ディバイドによって不利益を被ったり不満を感じたりしたことがありますか。(n=2,131)

デジタル・ディバイドによって不利益を被ったり不満を感じたりしたことがある人は1割未満(8%)であった。



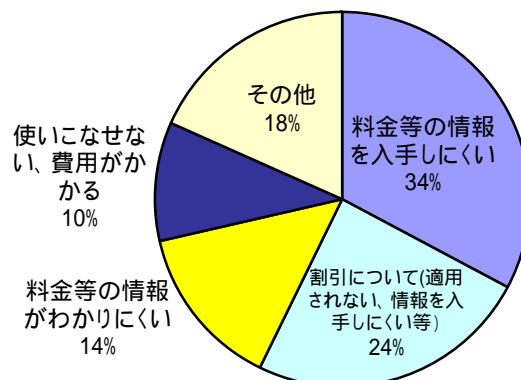
問2(2) 問1(1)で「ある」と回答した方にお尋ねします。どの公共料金分野について、デジタル・ディバイドによって不利益を被ったり不満を感じたりしたことがありますか。代表的なものを1つお選びください。(n=171)

分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	4	43	1	1	1	1	13	2	0	31	3	1

(%)

問2(3) [自由記入]上記(2)で選んだ公共料金分野について、不利益や不満の内容を具体的に記述してください。(n=168)

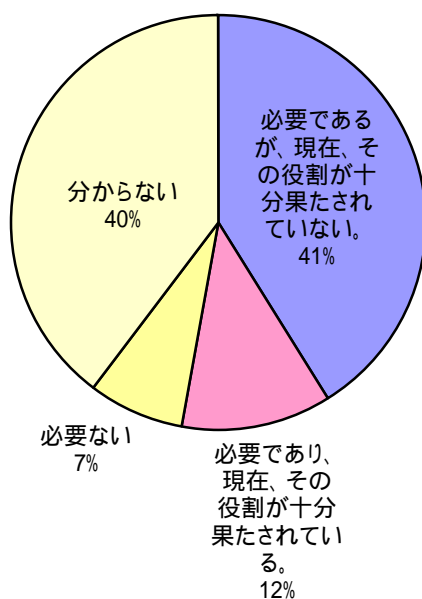
デジタル・ディバイドによる不利益や不満の内容としては、「料金の情報を入手しにくい」、「割引について」が多かった。特に、電話料金では、「インターネットを使えないと情報入手が不便」、航空運賃では、「インターネットを使えないと割引を使えない」という内容が多かった。



問3 公共料金分野については、事業者や行政から難しい情報がたくさん提供されています。それらの中から重要なものについて、「わかりやすく説明してくれる団体等」についてお尋ねします。

(1) 公共料金分野において、難しい情報をわかりやすく説明してくれる「団体等」について、あなたの考えに近いものを1つお選びください。(n=2,140)

難しい情報をわかりやすく説明する団体等の役割について、「必要であるが、現在、その役割が十分果たされていない。」(41%)と考える人が多く、「必要であり、現在、その役割が十分果たされている。」(12%)、「必要ない」(7%)を大きく上回っていた。



問3(2) 上記(1)で「必要であり、現在、その役割が十分果たされている。」と回答した方にお尋ねします。どの公共料金分野で、どのような「団体等」が最もその役割を果たしていると考えられますか。

(ア) 公共料金分野の中から1つお選びください。(n=238)

(%)

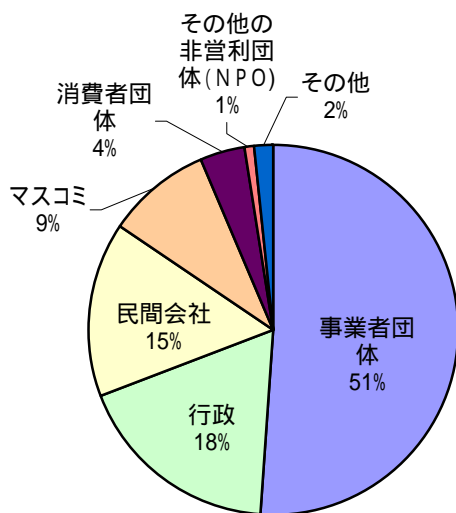
分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	42	29	2	9	3	8	3	0	0	3	0	0

問3(2)(イ) 「団体等」について、以下の選択肢から1つお選びください。(n=249)

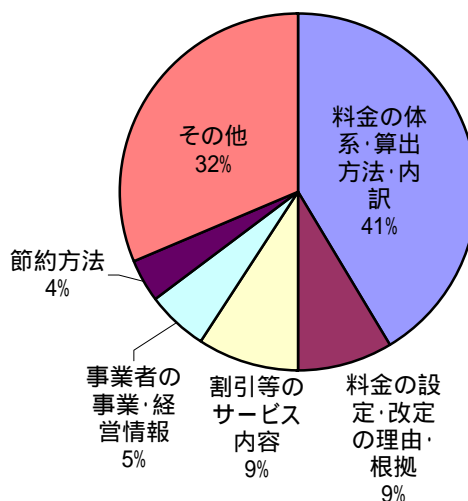
(ウ) [自由記入]上記(イ)で選んだ「団体等」によって、どのような情報がわかりやすく説明されているか具体的に記述してください。(n=184)

難しい情報をわかりやすく説明している団体等として、「事業者団体」(51%)を挙げる人が多かった。団体等によってわかりやすく説明されている情報は、「料金の体系・算出方法・内訳」が多かった。

(イ) 団体等



(ウ) わかりやすく説明されている情報



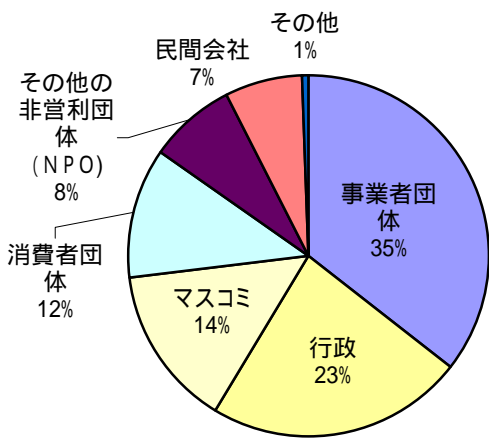
問3(3) 上記(1)で「必要であるが、現在、その役割が十分果たされていない。」と回答した方にお尋ねします。どの公共料金分野で、どのような「団体等」が最もその役割を果たすことを期待しますか。  
 (ア) 公共料金分野の中から1つお選びください。(n=792)

分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	19	29	1	8	7	2	5	1	3	5	16	3

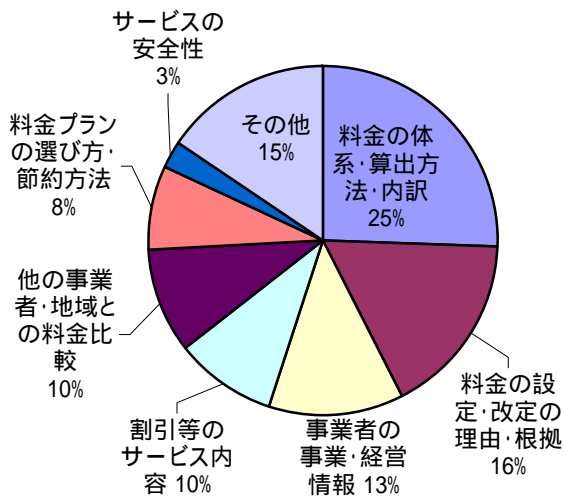
問3(3)(イ) 「団体等」について、以下の選択肢から1つお選びください。(n=806)  
 (ウ) [自由記入]上記(イ)で選んだ「団体等」によって、どのような情報をわかりやすく説明してほしいか具体的に記述してください。(n=680)

難しい情報をわかりやすく説明してほしい団体等として、最も多かったのは「事業者団体」(35%)であった。また、現状ではほとんど役割を果たしていない(問3(2)(イ)参照)「消費者団体」や「その他の非営利団体(NPO)」に対しても一定の期待が集まっている。  
 わかりやすく説明してほしい情報は、「料金の体系・算出方法・内訳」、「料金の設定・改定の理由・根拠」、「事業者の事業・経営情報」が多かった。分野別にみると、電話料金では「他の事業者・地域との料金等の比較」、電気料金では「料金プランの選び方・節約方法」、高速道路料金では「事業者の事業・経営情報」が比較的多かった。

(イ) 団体等



(ウ) わかりやすく説明してほしい情報



問4 公共料金分野の料金などの制度に利用者の意見を反映させる仕組みとして、現在、審議会、公聴会、パブリックコメントなどが用意されています。これに関して次の質問にお答えください。

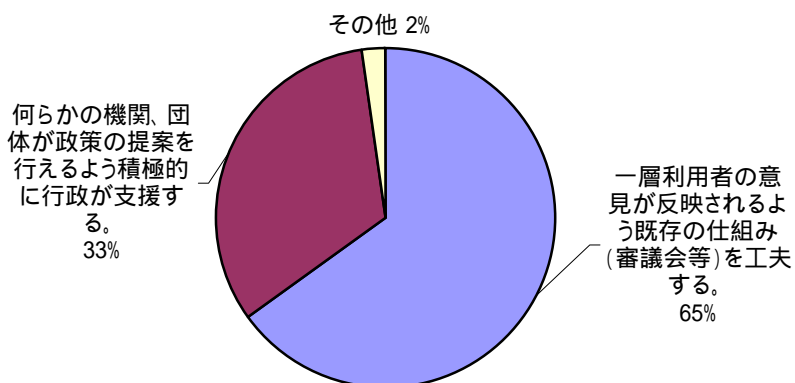
(1) このような仕組みを更に強化する必要がありますか。あなたが最もそのような仕組みの強化が必要だと考える公共料金分野を1つお選びください。特に必要ないと考える場合は、問5にお進み下さい。 (n=1,221)

(%)

分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	17	17	1	6	5	3	6	2	3	3	34	3

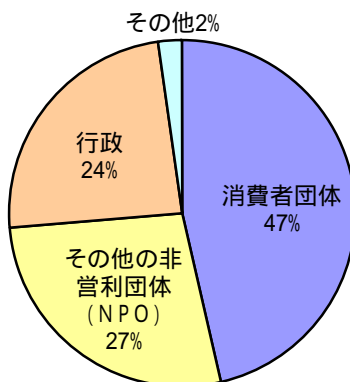
問4 (2) 上記(1)で選んだ公共料金分野について、仕組みをどのように強化するべきですか。あなたの考えに最も近いものを1つお選びください。(n=1,195)

「一層利用者の意見が反映されるよう既存の仕組みを工夫する。」(65%)と考える人が最も多いが、「何らかの機関、団体が政策の提案を行えるよう積極的に行政が支援する。」(33%)と考える人も3割程度を占めている。



問4 (3) 上記(2)で「何らかの機関、団体が政策の提案を行えるよう積極的に行政が支援する。」と回答した方にお尋ねします。どのような機関、団体がそのような機能を担うべきですか。次の中から1つお選びください。(n=380)

支援の対象とすべき団体は、「消費者団体」(47%)が最も多く、次いで「その他の非営利団体(NPO)」(27%)が多かった。



問5 公共料金分野に関する意見・相談・苦情への事業者の対応についてお尋ねします。

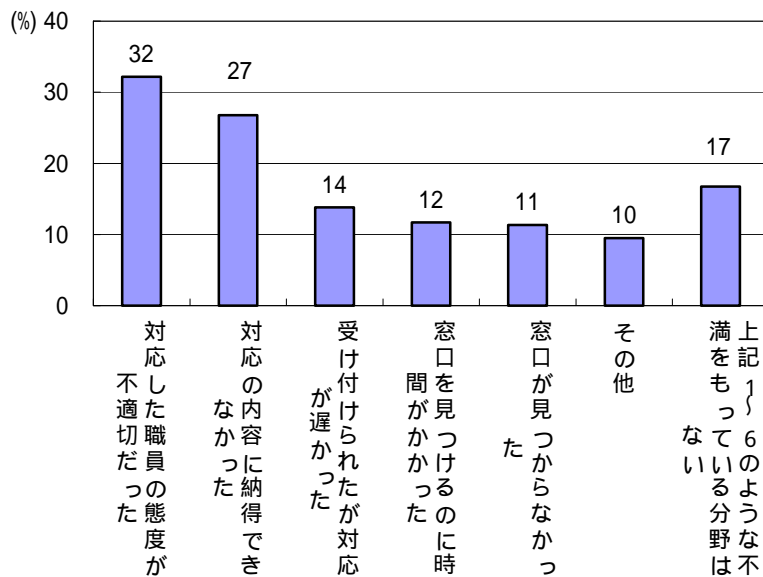
(1) 事業者の窓口の対応（電話等も含む）に関して、最も不満を持っている分野はどれですか。1つお選びください。(n=1,094)

分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	6	30	2	9	4	7	11	5	9	2	11	3

(%)

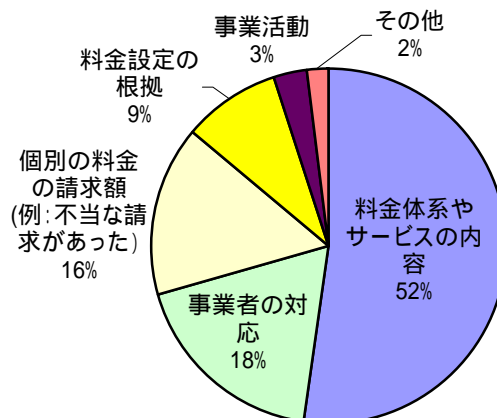
問5(2) 不満の内容について、あてはまるものをすべてお選びください。(複数回答)  
(n=1,094)

不満の内容は「対応した職員の態度が不適切だった」(32%)、「対応の内容に納得できなかった」(27%)が多かった。



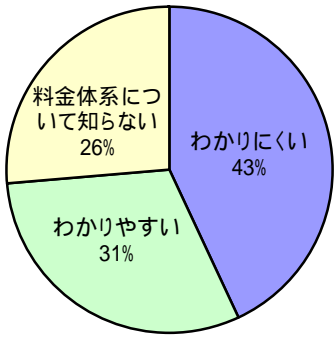
問5(3) [自由記入]そのときの意見、苦情、相談の内容を具体的に記述してください。  
(n=168)

不満をもったときの意見、苦情、相談の内容は、「料金体系やサービスの内容」に関するもの、苦情・問合せに対する「事業者の対応」に関するもの、「個別の料金の請求額」に関するものが多かった。



問6(1) 現在の公共料金体系（割引(増)料金、二部料金（基本料金と従量料金）、深夜料金、均一料金など）はわかりやすいものとなっていると思いますか。（n=2,129）

現在の公共料金体系は、「わかりにくい」（43%）と思っている人が比較的多かった。



問6(2) 上記(1)で「わかりにくい」と回答した方にお尋ねします。どの公共料金分野について、わかりにくいと思いますか。

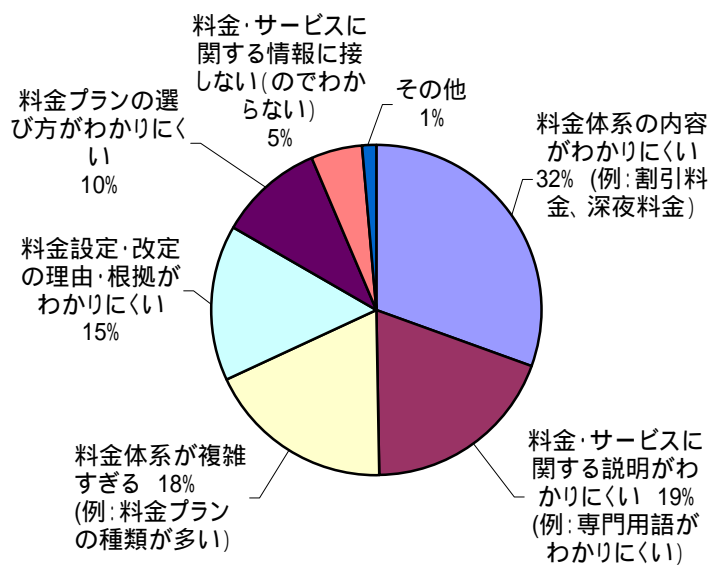
(ア) 最もわかりにくいと思う分野を1つお選びください。（n=891）

分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	37	34	2	5	5	1	2	1	5	4	4	1

(%)

問6(2)(イ) [自由記入]上記(ア)で選んだ分野について、どのような点がわかりにくいと思うか具体的に記述してください。（n=804）

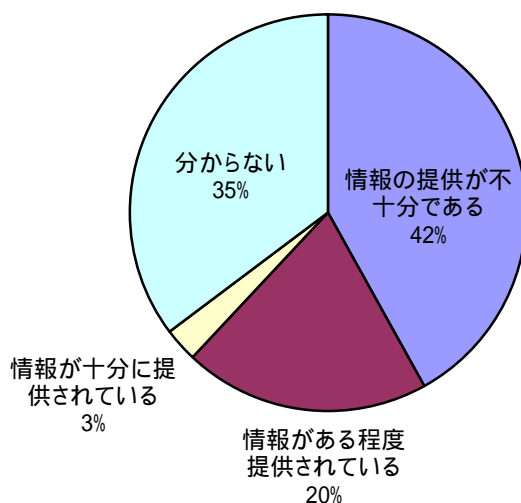
わかりにくいと思う点は、「料金体系の内容」、「料金・サービスに関する説明」、「料金体系が複雑すぎる」が多かった。特に、電気料金では深夜料金など時間帯による違いや二部逓増制の料金体系がわかりにくい、電話料金では割引プランが多すぎる、会社ごとの違いがわからないという意見が目立った。



問7 同じ分野の様々な事業者の料金・運賃、サービスの質などを「一目で比べられる情報」についてお尋ねします。これは、一覧して事業者間の比較ができるような図や表などで、複数の事業者から好きなサービスを選択する場合や選択ができない場合でも自分が住んでいる地域のサービスを他地域のサービスと比べる場合などに参考となる情報です。

(1) 公共料金分野全体をみて、「一目で比べられる情報」は十分に提供されていると思いますか。次の中から1つお選びください。(n=1,237)

「一目で比べられる情報」は、「提供が不十分である」(42%)とと思っている人が最も多く、「提供されている」(「十分に提供されている」(3%)、「ある程度提供されている」(20%))とと思っている人を上回っていた。



問7(2) 上記(1)で「情報が十分に提供されている」、「情報がある程度提供されている」と回答した方にお尋ねします。

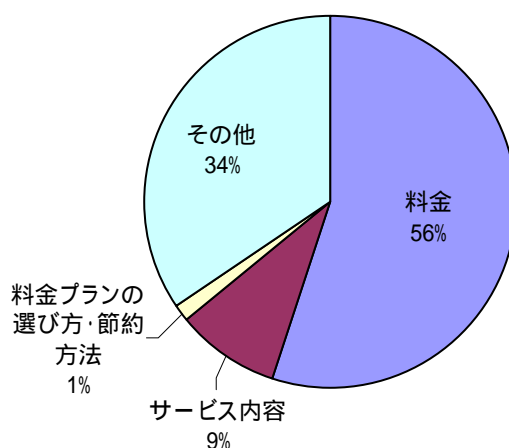
(ア) 「一目で比べられる情報」が最も提供されていると思う公共料金分野を1つお選びください。(n=461)

(%)

分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	24	40	2	6	1	13	5	2	1	7	1	0

問7(2)(イ) [自由記入]上記(ア)で選んだ分野について、提供されている「一目で比べられる情報」の内容を具体的に記述してください。(n=375)

「一目で比べられる情報」の提供の具体例として、「料金」を挙げる人が最も多かった。



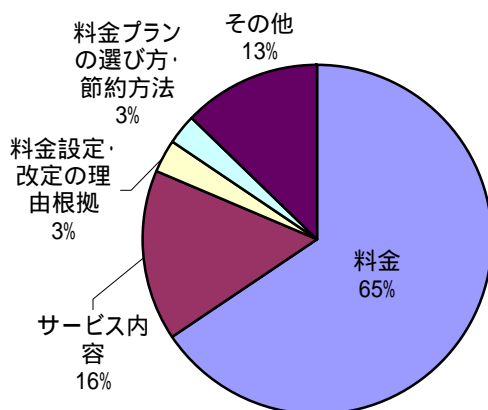
問7(3) 上記(1)で「情報の提供が不十分である」と回答した方にお尋ねします。  
 (ア) 「一目で比べられる情報」をもっと提供してほしいと思う公共料金分野を  
 1つお選びください。(n=837)

(%)

分野	電気	電話	都市 ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タク シー	航空	高速 道路	公営 住宅
割合	11	48	2	12	5	1	4	1	4	7	4	1

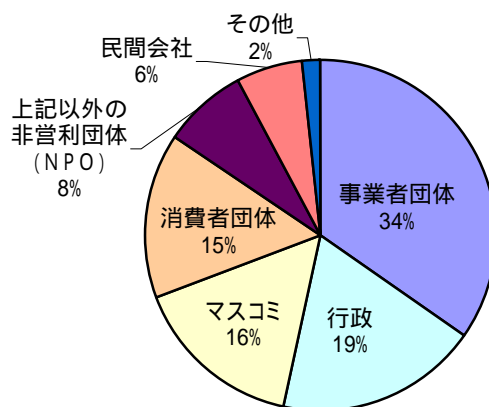
問7(3)(イ) [自由記入]上記(ア)で選んだ分野について、提供してほしいと思う「一目で比べられる情報」の内容を具体的に記述してください。(n=769)

提供してほしいと思う「一目で比べられる情報」は、「料金」が最も多かった。



問7(3)(ウ) 上記の情報を提供してほしいと思う主体を次の中から1つお選びください。  
 (n=825)

「一目で比べられる情報」を提供してほしいと思う主体は、「事業者団体」(34%)が最も多く、次いで「行政」(19%)、「マスコミ」(16%)、「消費者団体」(15%)の順であった。



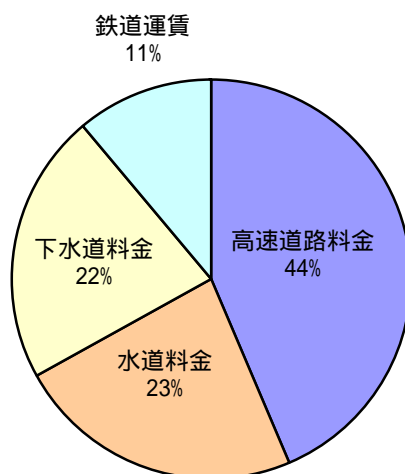
問8 公共料金分野の中で、大規模な設備や施設の投資を行う分野のうち、「D 水道料金」「E 下水道料金」「G 鉄道運賃」「K 高速道路料金」の4つの分野についてお尋ねします。

(1) 事業者や行政が投資計画(下記の【投資計画の例】参照)を決定する前に、利用者に対して十分に情報提供してほしいと思う分野をD、E、G、Kの4つの中から1つお選びください。特にそのような分野がない場合、問9へお進みください。(n=1,716)

【投資計画の例】

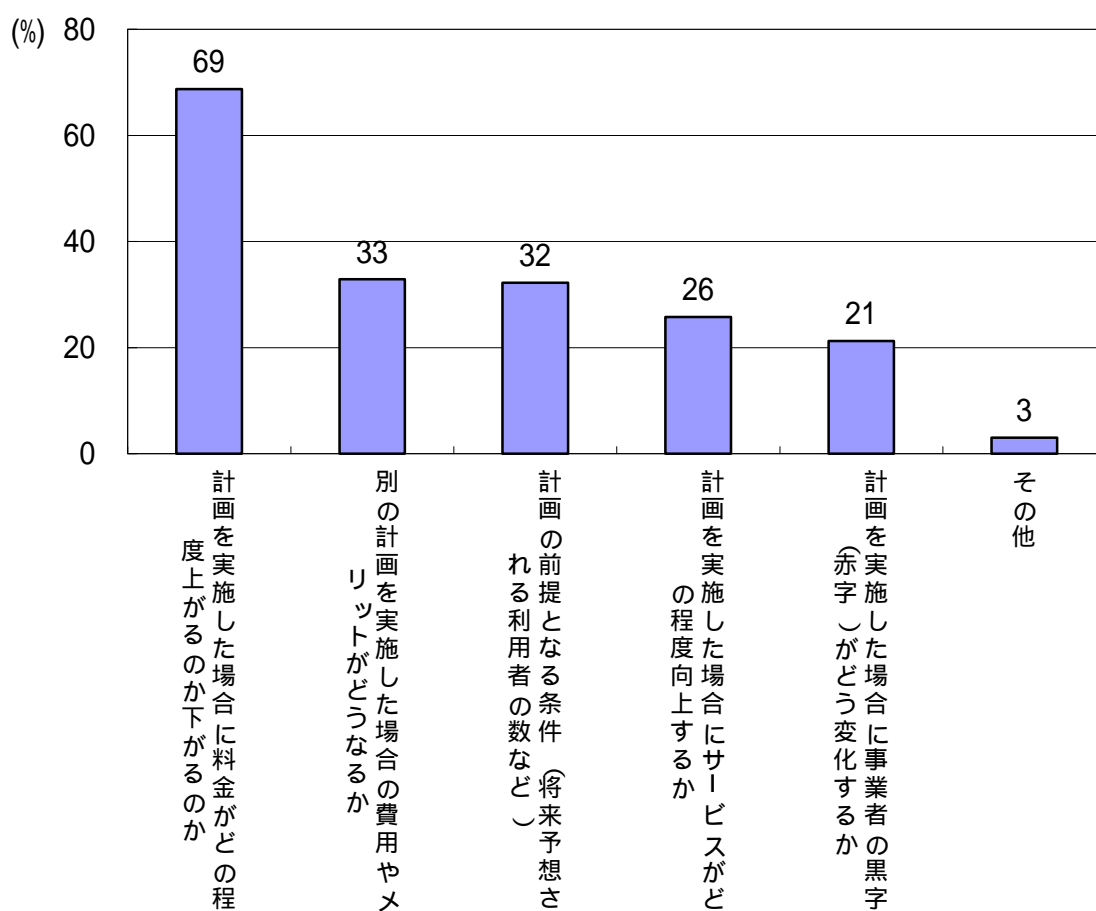
- ・ 水道料金：ダム建設計画、高度浄水処理施設の建設計画など
- ・ 下水道料金：下水道整備計画など
- ・ 鉄道運賃：路線新設・複々線化計画など
- ・ 高速道路料金：高速道路建設計画など

投資計画を決定する前の情報提供を期待されているのは、「高速道路料金」(44%)が最も多かった。



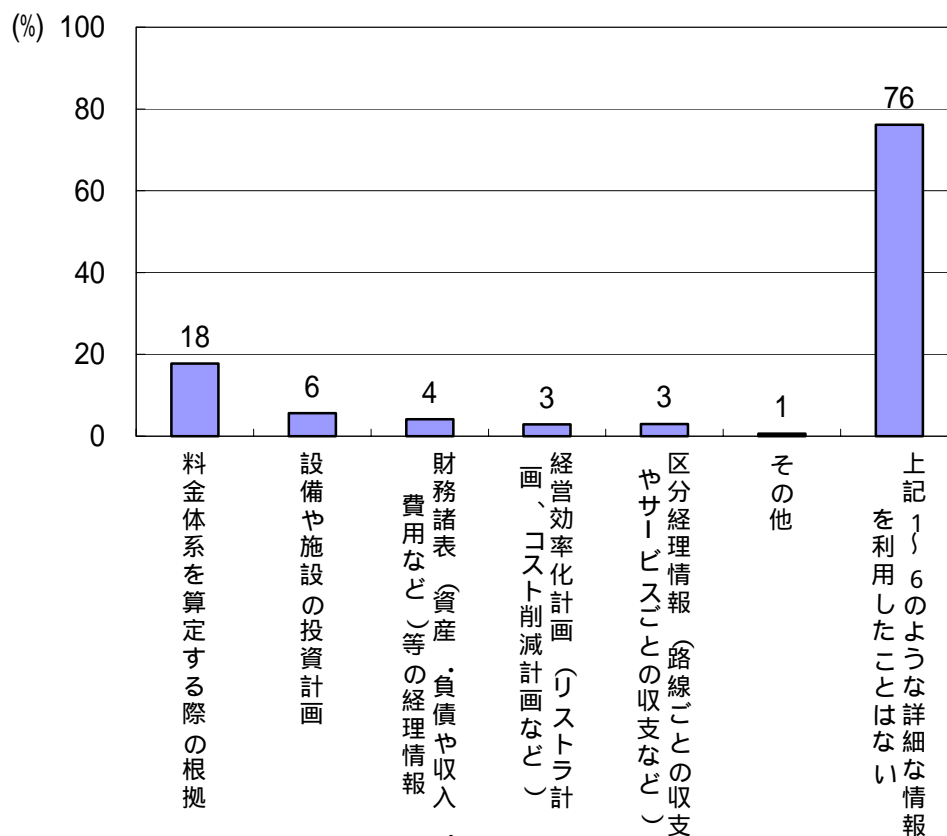
問 8 (2) 上記(1)で選んだ公共料金分野について、事業者や行政が投資計画を決定する前に、利用者に対してどのような情報を提供してほしいと思いますか。次の中から2つまでお選びください。(2つまで選択) (n=1,716)

情報提供してほしいと思う内容について、「計画を実施した場合に料金がどの程度上がるのか下がるのか」(69%)という料金への影響に関心を持つ人が多かった。



問9 公共料金サービスの利用者として、どの程度詳細な情報を利用したことがあるかについてお尋ねします。あなたは、これまで公共料金分野の事業者に関する情報について、次に示すような詳細な情報を利用したことはありますか。利用したことがあるものをすべて選択してください。(複数回答)(n=2,177)

詳細な情報を利用したことがある人は少ないが、利用した人の中では、「料金体系を算定する際の根拠」(18%)を利用した人が多かった。



問10 公共料金に関する情報で、ほしい情報が公表されていないと思ったときの対応についてお尋ねします。

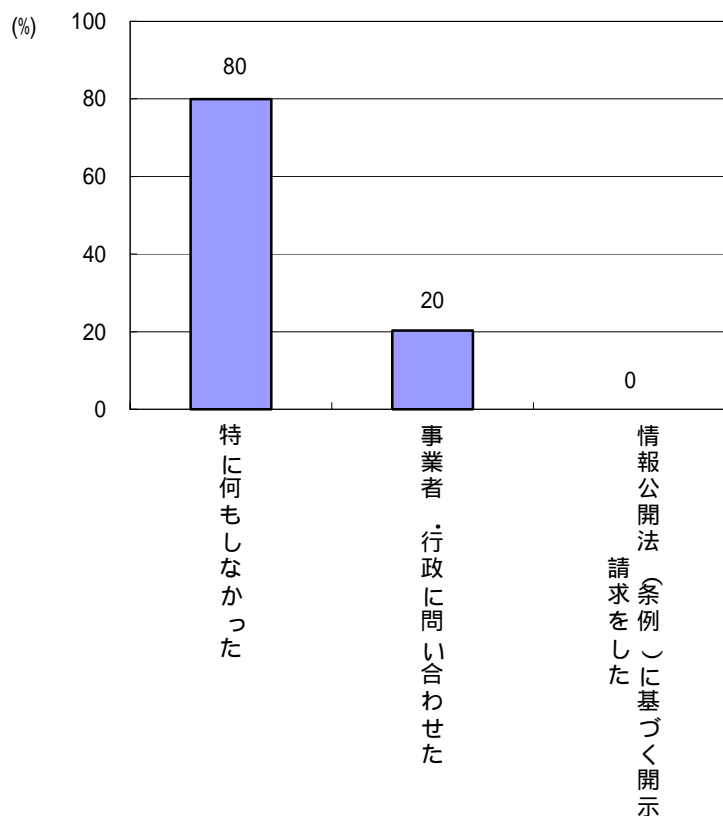
(1) あなたは、これまでに公共料金分野の中で、どの分野について、ほしい情報が公表されていないと思いましたが、代表的な分野を1つお選びください。特にそのような分野がない場合、問11へお進み下さい。(n=921)

分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	8	18	2	11	11	2	6	2	5	5	24	5

(%)

問10(2) あなたは、そのときどのように対応しましたか。次の中から当てはまるものをすべてお選びください。(複数回答)(n=921)

ほしい情報が公表されていないと思ったことがある人は全体の約4割で、公表されていないと思って、特に何もしなかった人が約8割、事業者・行政に問い合わせた人は約2割であった。情報公開法(条例)に基づく開示請求をした人はいなかった。



問 11 公共料金分野における情報公開に関して、以下に該当するような例はご存知ですか。ご存知の場合、(1)～(3)のそれぞれについて、(ア)公共料金分野を1つ選び、(イ)その内容を具体的にご記入ください。そのような例をご存知ない場合、問 12 にお進みください。

- (1) 情報の掲載や掲示の期間が短い。(n=207)
- (2) 提供される情報の表現が難しい。(n=256)
- (3) 同じ分野の中でも、事業者間で情報公開の内容が異なる。(n=202)

上記(1)～(3)に該当する例を知っている人の割合はいずれも1割前後であった。分野別にみると、電話料金がいずれも上位を占めていた。

質問	該当する例を知っている人の割合	多い分野(%)	主な具体例
(1)	10%	電話 (20) 航空 (14) 電気 (13)	・マスコミ、広報誌等への掲載・掲示の期間が短い ・料金改定の際の掲載・掲示の期間が短い ・インターネットへの掲載期間が短い
(2)	12%	電話 (36) 電気 (23)	・横文字・専門用語を使用していてわかりにくい ・料金・サービスの内容自体が難解である ・説明が不十分である
(3)	9%	電話 (44) タクシー (11) 航空 (8)	・料金・サービスの情報の内容が事業者間で異なっている ・情報のわかりやすさが事業者間で異なっている ・情報の分量が事業者間で異なっている

問12 以下の質問は、18歳以上のご家族と同居されている方で、その方（1名）のご協力が得られる場合、ご家族の方の回答をご記入願います。18歳以上のご家族と同居されていない場合やご家族の協力が得られない場合などは、記入の必要はありません。

調査にご協力いただきご家族の方についてお尋ねします。次の中から該当する選択肢をお選びください。（n=1,746）

- (1)年齢
- (2)性別
- (3)消費者問題について強い関心をお持ちですか。

(1)年齢 (%)

区分	20～ 29歳	30～ 39歳	40～ 49歳	50～ 59歳	60～ 69歳	70～ 79歳	80歳 以上
割合	11	21	22	16	21	8	1

(2)性別 (%)

区分	男性	女性
割合	73	27

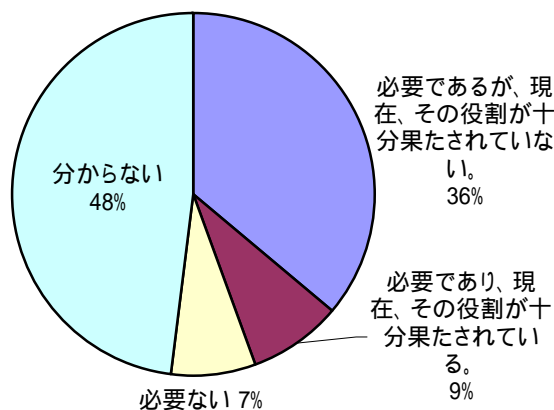
(3)消費者問題についての関心 (%)

区分	強い関心がある	それほど関心がない	どちらともいえない
割合	21	50	29

問13 ご家族の方にお尋ねします。公共料金分野については、事業者や行政から難しい情報がたくさん提供されています。それらの中から重要なものについて、「わかりやすく説明してくれる団体等」についてお尋ねします。

- (1) 公共料金分野において、難しい情報をわかりやすく説明してくれる「団体等」について、あなたの考えに近いものを1つお選びください。（n=1,743）

難しい情報をわかりやすく説明してくれる団体等について、「必要であるが、現在、その役割が十分果たされていない。」(36%)と考える人が多く、「必要であり、現在、その役割が十分果たされている。」(9%)、「必要ない」(7%)を大きく上回っていた。



問 13(2) 上記(1)で「必要であり、現在、その役割が十分果たされている。」と回答した方にお尋ねします。

(ア) 公共料金分野を1つお選びください。(n=138)

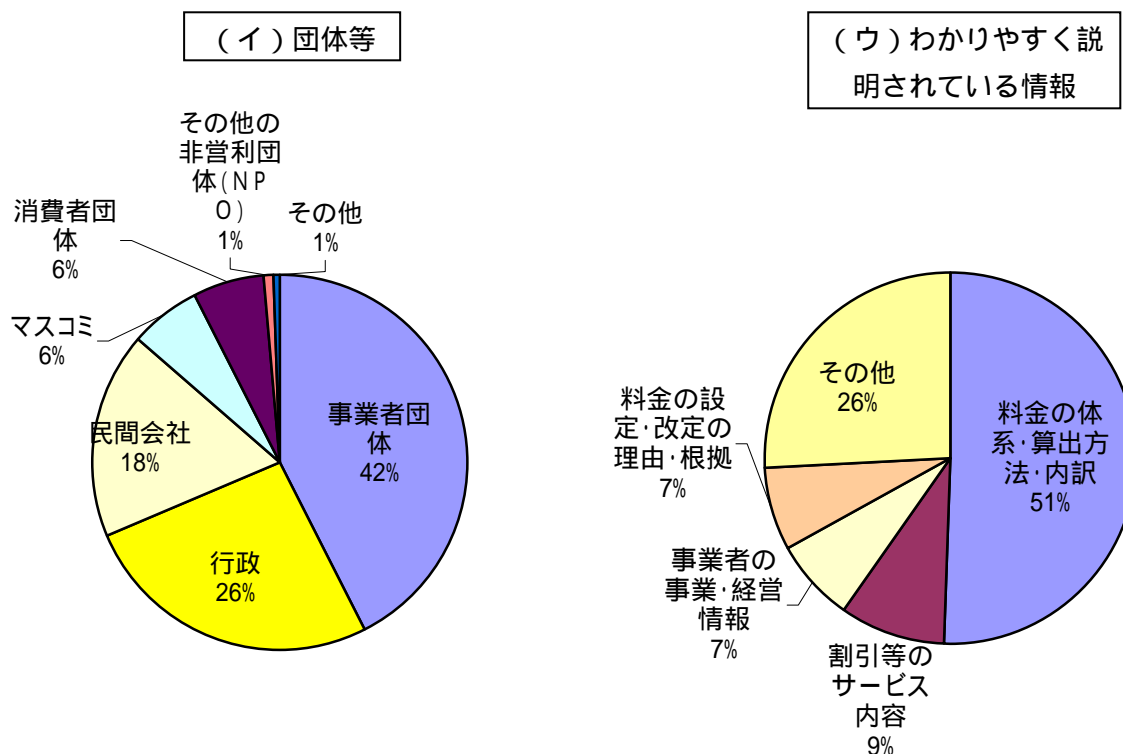
(%)

分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	36	29	3	16	4	4	4	0	0	1	3	1

問 13(2) (イ) 「団体等」について、以下の選択肢から1つお選びください。(n=138)

(ウ) [自由記入]上記(イ)で選んだ「団体等」によって、どのような情報がわかりやすく説明されているか具体的に記述してください。(n=97)

難しい情報をわかりやすく説明している団体等として、「事業者団体」(42%)を挙げる人が多かった。団体等によってわかりやすく説明されている情報は、「料金の体系・算出方法・内訳」が多かった。



問 13(3) 上記(1)で「必要であるが、現在、その役割が十分果たされていない。」と回答した方にお尋ねします。どの公共料金分野で、どのような「団体等」が最もその役割を果たすことを期待しますか。

公共料金分野を1つお選びください。(n=547)

(%)

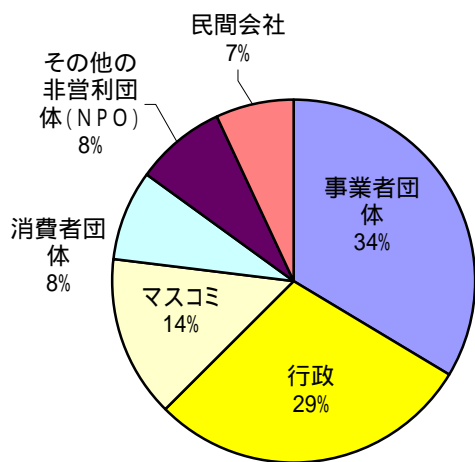
分野	電気	電話	都市ガス	水道	下水道	郵便	鉄道	バス	タクシー	航空	高速道路	公営住宅
割合	16	25	2	8	6	3	5	1	3	3	26	2

問 13(3) (イ) 「団体等」について、以下の選択肢から1つお選びください。(n=571)

(ウ) [自由記入]上記(2)で選んだ「団体等」によって、どのような情報をわかりやすく説明してほしいか具体的に記述してください。(n=423)

難しい情報をわかりやすく説明してほしい団体等として、「事業者団体」(34%)、「行政」(29%)が多かった。わかりやすく説明してほしい情報は、「料金の体系・算出方法・内訳」、「料金の設定・改定の理由・根拠」が多かった。

(イ) 団体等



(ウ) わかりやすく説明してほしい情報

