

巻末資料＜アンケート調査票＞

公共料金制度に対する利用者意識調査

1. このアンケート調査は、内閣府が、公共料金制度に対する利用者の方の意識を把握することを目的に行うものです。
2. ご多忙のところ、誠に恐縮ではございますが、調査の趣旨をご理解頂き、各設問内容にご回答の上、同封の返信用封筒にて、平成21年2月27日（金）までにご投函くださいますようお願い申し上げます。
3. 各設問に対するご回答では、選択式の設問は該当する番号に○をつけてください。なお、特に指定のない場合、○は一つの回答のみに付けてください。
4. 本調査においてご回答いただいた内容は、統計的に処理し、集計結果として扱い、他の目的で使用することはありません。
5. アンケートの内容や回答方法、その他ご不明な点等ございましたら、下記連絡先にお問い合わせくださいますよう、お願い申し上げます。

《お問い合わせ先・調査実施会社》

株式会社 日本アプライドリサーチ研究所 研究調査部 担当：江口、大野
電話 03（3259）1900 FAX 03（5259）6381
〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 2-2 興信ビル

1.	公共料金制度全般について
----	--------------

問1. 公共料金に関する情報に関心をお持ちですか。

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 関心がある。2. やや関心がある。3. どちらともいえない。4. あまり関心はない。5. わからない。 |
|--|

問2. 公共料金のうち、日頃特に関心を持っているものは何ですか。関心の高いもの3つに○を付けてください。

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 電気料金2. 都市ガス料金3. 水道料金4. 電話料金（固定電話）5. 鉄道運賃6. 航空運賃7. 高速道路料金8. バス運賃9. タクシー運賃10. 郵便料金 |
|--|

問3. 各公共料金の家計費に対する負担はどのようにお感じですか。各公共料金について、お答えください。

	1. 負担感が大きい	2. 負担ではあるが 許容範囲内である	3. どちらでもない	4. あまり負担と感しない
1. 電気料金	1	2	3	4
2. 都市ガス料金	1	2	3	4
3. 水道料金	1	2	3	4
4. 電話料金（固定電話）	1	2	3	4
5. 鉄道運賃	1	2	3	4
6. 航空運賃	1	2	3	4
7. 高速道路料金	1	2	3	4
8. バス運賃	1	2	3	4
9. タクシー運賃	1	2	3	4
10. 郵便料金	1	2	3	4

問4. 各公共料金で、サービスの内容（利便性・質など）と料金の関係をどのように感じておられますか。

	1. サービス内容から すれば料金は割高	2. サービス内容に 見合った妥当な料金	3. サービス内容から すれば料金は割安	4. わからない
1. 電気料金	1	2	3	4
2. 都市ガス料金	1	2	3	4
3. 水道料金	1	2	3	4
4. 電話料金（固定電話）	1	2	3	4
5. 鉄道運賃	1	2	3	4
6. 航空運賃	1	2	3	4
7. 高速道路料金	1	2	3	4
8. バス運賃	1	2	3	4
9. タクシー運賃	1	2	3	4
10. 郵便料金	1	2	3	4

問5. 生活実感として、他の商品・役務の物価水準（消費者物価指数）に比べて、公共料金がどのように変化したと思われますか。

1. 物価水準に比べて、大きく上がったと感じる。
2. 物価水準に比べて、やや上がったと感じる。
3. どちらでもない。
4. 物価水準に比べて、やや下がったと感じる。
5. 物価水準に比べて、大きく下がった。

問 1 1. 問 1 0 で「説明が足りない」と回答した人にお尋ねします。

説明が足りないと考える事項は、どれですか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. 改定額の算出根拠	6. 料金改定が物価や国民生活に与える影響
2. 料金改定の理由	7. 公共料金設定の考え方や改定の仕組み
3. 経費削減などの経営合理化努力の内容と料金への反映	8. 料金体系等についての諸外国との比較
4. 利用者サービスの向上策	9. 改定に際して開催された審議会・公聴会の内容
5. 経営内容、収支状況	1 0. その他 ()

問 1 2. 公共料金の定期的に知りたい情報はどのようなものですか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. 料金の体系・算出方法・内訳
2. 割引サービスの内容
3. 料金の設定・改定の理由・根拠
4. 他の事業者・地域との料金等の比較
5. 料金プランの選び方・節約方法
6. 事業者の事業・経営情報、料金収入の使途
7. 交通機関の時刻・路線・運賃等
8. 他の事業者とのサービス比較
9. サービスの環境負荷
1 0. その他 ()

問 1 3. 公共料金の改定に際し、消費者や学識経験者の意見を聞くため公聴会や審議会が開催される場合があることをご存知ですか。また公聴会に参加してみたいと思いますか。

1. 知っている	2. 知らない
----------	---------



1. 参加して意見を述べたい。
2. 参加して傍聴したい。
3. 参加したいと思わない。
4. わからない。

問 1 4. 公共料金に関する意見はどういう方法で伝えるのが望ましいとお考えですか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. 役所の窓口（電話・インターネット等を含む）
2. パブリックコメント
3. 事業者のお客様窓口
4. 公聴会などの場
5. 新聞・雑誌等への投稿
6. 国民を代表する議員活動を通じて
7. 消費者団体等の相談
8. 特に必要は無い
9. その他 ()

問 15. 国・地方公共団体等が料金設定・改定に関与する仕組み（公共料金規制）について、今後どのようにあるべきと考えますか。

1. 現状どおりの規制が必要である。
2. 規制を最小限にして、事業者の自主性を尊重すべきである。
3. 規制を全く行う必要がない（事業者が自由に料金を設定すべきである）。
4. 分からない。
5. その他（ ）

問 16. 公共料金規制の理由・目的を新聞・雑誌で読む／テレビ等で聞くなどしたことがありますか。

1. ある
2. ない

問 17. 公共料金について、どのような理由であれば、料金の値上げを許容しますか。（1～9の選択肢については3つまで選択可）

（10%以下の引上げ幅について）

1. 原材料価格高騰によるコスト上昇を転嫁するため。
 2. 人件費増によるコスト上昇を転嫁するため。
 3. 環境対策に要するコスト上昇を転嫁するため。
 4. 設備投資に要するコスト上昇を転嫁するため。
 5. サービス水準・安全性を向上させるため。
 6. 利用者減による収入減を補うため。
 7. その他要因による事業者の収支悪化を改善するため。
 8. ユニバーサル・サービス（全国・公平なサービス提供）を維持するため。
 9. その他（ ）
10. 上記理由について経営努力で解決すべきで、料金値上げを許容しない。
11. 上記理由について公的補助・公的補填で解決すべきで、料金値上げを許容しない。

（10%超の引上げ幅について）

1. 原材料価格高騰によるコスト上昇を転嫁するため。
 2. 人件費増によるコスト上昇を転嫁するため。
 3. 環境対策に要するコスト上昇を転嫁するため。
 4. 設備投資に要するコスト上昇を転嫁するため。
 5. サービス水準・安全性を向上させるため。
 6. 利用者減による収入減を補うため。
 7. その他要因による事業者の収支悪化を改善するため。
 8. ユニバーサル・サービス（全国・公平なサービス提供）を維持するため。
 9. その他（ ）
10. 上記理由について経営努力で解決すべきで、料金値上げを許容しない。
11. 上記理由について公的補助・公的補填で解決すべきで、料金値上げを許容しない

問18. どのような観点からの規制が望ましいと思いますか。最も意見の近いものをお選びください。

1. 料金の低廉化を図るべきである。
2. 料金の安定化を図るべきである。
3. 料金の平等化（地域・利用者に関わらず同様の料金）を図るべきである。
4. サービス維持・向上を図るべきである。
5. 料金設定に当たって利用者の意見を取り入れるべきである。
6. 利用者に対する情報提供を強化すべきである。
7. その他（ ）

2.	電気料金について
----	----------

問 19. 平成 21 年 1 月から、一般家庭向けの電気料金が、全国的に、引き上げられました。このことをご存知でしたか。また、その情報はどこから得ましたか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. 知っている 2. 知らない  問20へ

1. マスコミの報道（新聞記事やニュースなど）
2. 事業者のお知らせ（チラシ、パンフレット、新聞広告など）
3. 検針票・請求書・領収書等に付される案内
4. 事業者の窓口
5. ポスター、中吊り等の広告
6. インターネット上の情報
7. 消費者団体の情報
8. 政府や自治体の広報紙
9. その他（ ）

問20. 今回の電気料金の引上げについてどのようにお感じですか。

1. 当然の対応である。
2. しかたがない。
3. どちらともいえない。
4. やや不満である。
5. 不満である。

問 21. 今回の電気料金の引上げは、燃料費調整制度に基づく調整（増額）です。そのことをご存知でしたか。また、その情報をどこから得ましたか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. 知っている 2. 知らない ➡ 問22へ

- １．マスコミの報道（新聞記事やニュースなど）
- ２．事業者のお知らせ（チラシ、パンフレット、新聞広告など）
- ３．検針票・請求書・領収書等に付される案内
- ４．事業者の窓口
- ５．ポスター、中吊り等の広告
- ６．インターネット上の情報
- ７．消費者団体の情報
- ８．政府や自治体の広報紙
- ９．その他（ ）

→問 2 3 へ

問22. 問21. で「知らない」と回答された方にお尋ねします。

本問はアンケート票 10、11 ページの燃料費調整制度（原油等の燃料価格の変動が電気料金に反映される仕組み）に関する説明をお読みの上、ご回答ください。

その上で、再度お尋ねしますが、今回の電気料金の調整（増額）についてどのようにお感じですか。

1. 当然の対応である。
2. しかたがない。
3. どちらともいえない。
4. やや不満である。
5. 不満である。

問23. 電力会社は、家庭用電気料金について深夜割引等の割引制度（選択約款）を設定しています。このことをご存知でしたか。また、知っておられた方はどこからその情報を得ましたか。情報源については当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. 知っており、利用している。
2. 知っているが、利用していない。
3. 知らなかったが、今後は利用したい。
4. 知らなかったが、今後もしない。

問 24へ

- １．マスコミの報道（新聞記事やニュースなど）
- ２．事業者のお知らせ（チラシ、パンフレット、新聞広告など）
- ３．検針票・請求書・領収書等に付される案内
- ４．事業者の窓口
- ５．ポスター、中吊り等の広告
- ６．インターネット上の情報
- ７．消費者団体の情報
- ８．政府や自治体の広報紙
- ９．その他（　　　　　　　　　　　　）

3.

問 2 4. 一部のタクシー会社は、一昨年秋以降、タクシー運賃を引き上げました（最近の運賃引上げの例については 11 ページの表を御覧ください）。

このことをご存知でしたか。また、知っておられる場合はその情報を何から得ましたか。当
てはまるもの全てに○をつけてください

1. 知っている

2. 知らない

問 25 ✓

1. マスコミの報道（新聞記事やニュースなど）
2. 事業者のお知らせ（チラシ、パンフレット、新聞広告など）
3. インターネット上の情報
4. 消費者団体の情報
5. 政府や自治体の広報紙
6. 請求書・領収書等に付される案内
7. 事業者の窓口
8. ポスター、中吊り等の広告
9. その他（

問25. 今回の運賃改定についてどのようにお感じですか。

1. 当然の対応である。
2. しかたがない。
3. どちらともいえない。
4. やや不満である。
5. 不満である。

問26. あるタクシー会社の団体が作成したホームページにおいては、タクシー運賃引上げの理由として、乗務員の労働条件改善及び燃料の高騰が挙げられています。

この理由をご存知でしたか。また、知っておられる場合はその情報を何から得ましたか。当てはまるもの全てに○をつけてください。

1. 知っている

2. 知らない

問 27 ✓

1. マスコミの報道（新聞記事やニュースなど）
2. 事業者のお知らせ（チラシ、パンフレット、新聞広告など）
3. インターネット上の情報
4. 消費者団体の情報
5. 政府や自治体の広報紙
6. 請求書・領収書等に付される案内
7. 事業者の窓口
8. ポスター、中吊り等の広告
9. その他（

→問 28へ

問 2 7. 問 2 6. で「知らない」と回答された方にお尋ねします。

あるタクシー会社の団体が作成したホームページにおいては、タクシー運賃上げの理由として、乗務員の労働条件改善が理由の一つとされていますが、これは、①乗務員の賃金が全産業労働者の賃金に比べて低いこと、②賃金の低さが長時間労働やこれに伴う安全・サービスの低下の要因となるとの懸念があること等から、タクシー会社等の収益改善を通じて乗務員の賃金確保を図ろうとの考え方に基づいています。

その上で、再度お尋ねしますが、今回の運賃改定についてどのようにお感じですか。

1. 当然の対応である。
2. しかたがない。
3. どちらともいえない。
4. やや不満である。
5. 不満である。

問 2 8. 燃料の高騰を理由としたタクシー運賃上げについてどのようにお感じですか。

1. 当然の対応である。
2. しかたがない。
3. どちらともいえない。
4. やや不満である。
5. 不満である。

問 2 9. 乗務員の賃金確保を理由としたタクシー運賃上げについてどのようにお感じですか。

1. 当然の対応である。
2. しかたがない。
3. どちらともいえない。
4. やや不満である。
5. 不満である。

問 3 0. 安全・サービスの低下に対する懸念を理由としたタクシー運賃上げについてどのようにお感じですか。

1. 当然の対応である
2. しかたがない
3. どちらともいえない
4. やや不満である
5. 不満である

自由記述欄

公共料金制度についてご意見がございましたら、ご記入ください。

以上で終了です。ご協力頂き、誠にありがとうございました。

(資料)

1. 燃料費調整制度について

[制度の概要]

- 燃料費調整制度による場合を除いて、電力会社は、経営コストが上昇しても、自動的に・直ちに電気料金（注）を引き上げられません。この場合、行政庁は、料金引上げの要否・引上げ幅等について、能率的な経営の下における適正な原価に適正な利潤を加えたものであるかなどの観点から査定します。これは、例えば、非効率経営によるコスト上昇が安易に電気料金に転嫁されれば、利用者の利益が損なわれるなどの理由に基づきます。
- これに対して、燃料費調整制度は、燃料価格の変動を自動的に料金に反映する仕組みです。すなわち、原油等の燃料価格が上昇（下落）した場合、電気料金は、自動的に増額（減額）されることとなります。この場合、料金の増額（減額）幅は、法令に基づく一定の計算方法により、燃料価格の変動に応じて計算されます。

例えば、平成21年1月から3月までの電気料金は対前期比で増額となっていますが、これは、平成20年7月から9月までの間での原油等の燃料価格がそれ以前に比べて上昇したことを反映したものです¹。もちろん、燃料費調整制度の下では、原油等の燃料価格が下落すれば、電気料金は減額となります。

（注）このアンケートでは、家庭用電気料金であることを想定しています。

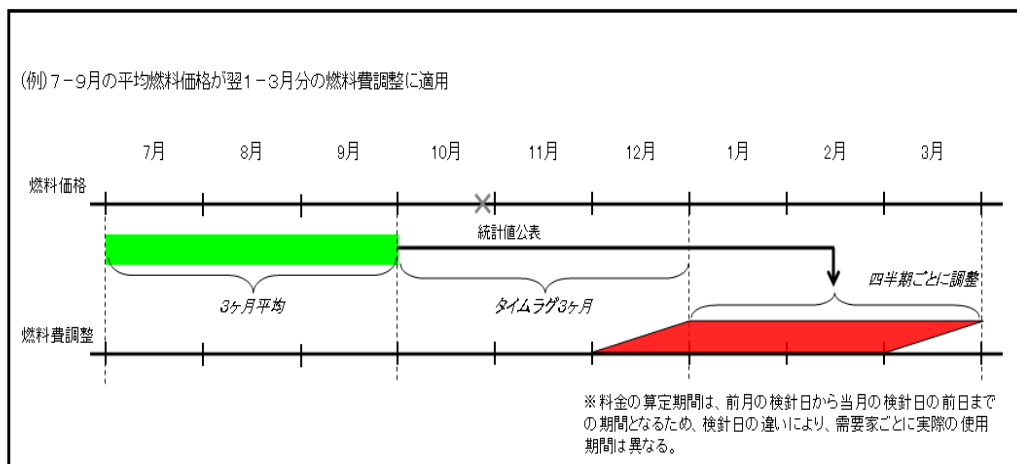
[制度の趣旨・目的]

- それでは、燃料価格の変動が自動的に電気料金に反映される仕組みは、何故採用されているのでしょうか？

我が国では、石油等の燃料の多くを海外からの輸入に頼っていますから、燃料の輸入価格の変動は、電力会社の供給コストに大きな影響を与えます。例えば、原油価格が上昇（減少）すれば、供給コストが上昇（減少）することとなります。そして、燃料価格は、電力会社が経営効率化をしているか否かに関わらず、それ以外の要因（国際市況、為替レートの変動等）に大きく影響されます。

¹ 東京電力の場合、平成20年7月から9月の平均燃料価格は57,600円となり、それ以前の42,700円から14,900円上昇しています。この平均燃料価格の上昇により、一般的な家庭（30A、290kWh）で820円の増額（6,797円→7,617円）になるところ、急激な変動を避け負担の平準化を図るため、上昇幅を半分に圧縮しています（7,206円）。なお、圧縮分については平成21年4月から平成22年3月までの電気料金に加算されます。

このことからすれば、燃料価格の影響を外部化して他の経営コスト等から区別し、その変動に応じて定期的に電気料金を調整することは、経済情勢の変化を出来る限り迅速に料金に反映させる／電力会社の経営安定を確保する／その経営効率化の成果を明確にするなどのメリットがあるとの考え方から、燃料費調整制度が導入されました。



2. タクシーの運賃改定状況

東京都区部及び政令指定都市における近年のタクシー運賃の改定状況

都市名	地区名	改定率・公示上限運賃	実施日
札幌市	札幌A地区	9.20% ※ 600円(1.6km) → 650円	平成19年12月17日
さいたま市	埼玉県A地区	7.49% 660円(2km) → 710円	平成19年12月10日
千葉市	千葉県A地区	7.76% 660円(2km) → 710円	平成19年12月10日
東京都区部	東京特別区・武三地区	7.22% 660円(2km) → 710円	平成19年12月3日
横浜市・川崎市	京浜地区	7.72% 660円(2km) → 710円	平成19年12月3日
新潟市	新潟県A地区	9.61% ※ 610円(1.5km) → 600円(1.3km)	平成20年8月1日
静岡市・浜松市	静岡地区	9.35% ※ 610円(1.5km) → 670円	平成19年11月26日
名古屋市	名古屋地区	8.97% 610円(1.8km) → 500円(1.3km)	平成19年10月19日
神戸市	神戸・阪神間地区	10.87% 660円(2.0km) → 660円(1.8km)	平成21年1月21日
広島市	広島県A地区	9.18% ※ 560円(1.5km) → 610円	平成19年11月26日
北九州市	北九州地区	9.89% ※ 590円(1.6km) → 650円	平成19年12月3日
福岡市	福岡A地区	9.71% ※ 590円(1.6km) → 650円	平成19年11月26日

(注1) 平成19年4月～21年1月の間に運賃改定を行った地区のうち、東京都区部及び政令指定都市を含む地区を抜粋した。

(注2) ※は小型車初乗運賃を示している。その他は、中型車又は普通車(小型車と中型車の統一車種)の初乗運賃。

