

「住まいと生活に関する

意識調査結果」の概要（後編）

大阪ガス エネルギー・文化研究所 所長 真名子 敦司 *Written by Asushi Manago*

大阪ガス エネルギー・文化研究所では、今年初めに、全国の生活者を対象として、「これからの住まいとライフスタイルに関する生活意識調査」を行った。その結果を、当研究所の研究員が本誌の前号と今号で報告している。

前号の「住まい・生活」分野に続いて、ここでは、「エネルギー・環境」分野の調査結果の概略を紹介する。

省エネルギーや環境問題に関する

意識や行動について

1 省エネルギーや環境に配慮した行動の実践

政府は現在、地球温暖化防止の国民運動として、『チーム・マイナス六パーセント』を推進している。『チーム・マイナス六パーセント』とは、国民みんなが一つの「チーム」のように力を合わせて、京都議定書による我が国の温室効果ガス削減約束である「マイナス六パーセント」の達成に向けてがんばろうというもので、国民一人ひとりに、温室効果ガスを削減するために六つの具体的な行動の実践を呼びかけている。

「エネルギー、水、資源を節約し、こみを減らすために日常的に実践していること」を尋ねた設問の中から、これらの六つの行動に関連したことを実践している（「よく実践している」＋「少しは実践している」）人の割合を見てみた。『温度調節で減らそう』に関しては、七割以上の人が「暖房は低めに温度設定する」、六割以上の人が「冷房温度は高めに設定する」という。『水道の使い方減らそう』に関しては、七割以上の人が「水やお湯を出しっ放しにしない」。『商品の選び方で減らそう』についても、七割以上の人が「電気製品は省エネタイプを選ぶ」。『自動車の使い方減らそう』に関しては、三割の人が「自家用車の使用を避け、自転車や公共交通を使う」。『買い物とこみで減らそう』に関しては、六割の人が「不要な包装や袋は断る」。『電気の使い方減らそう』に関しては、八割の人が「こまめに照明やテレビのスイッチを切る」、四割の人が「テレビ、電子レンジなどのコンセントを抜く」と答えている。

これらのことを実施している人は、平均すると六割強である。ただし、よく実践している「人だけの平均は四分の一に過ぎない。また、『省エネやこみなど、環境に配慮した生活を送っているか』の設問に対し、「そうだと思う」と答えた人は一割弱にとどまっている。

『チーム・マイナス六パーセント』運動の今後の展開と国民への浸透が期待される。

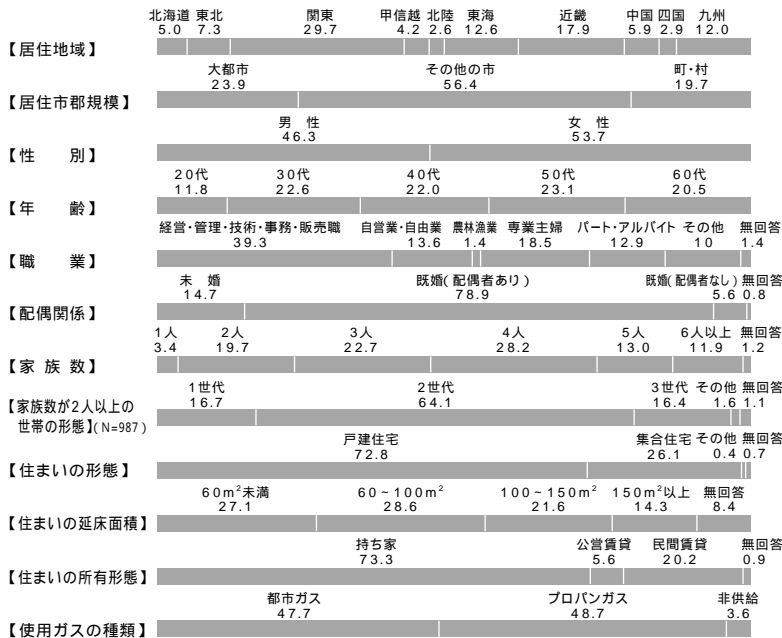
2 省エネルギーや環境に配慮した生活の普及に向けて

省エネルギーや環境に配慮した生活が普及するためには、七割近くの人
 が「消費者の意識改革が必要」と答えている。その他の必要な仕組みは回
 答者が多い順に、「自然エネルギー利用促進への支援強化」、「省エネルギー・
 環境に関する情報の発信」、「学校での環境教育の充実」、「省エネルギー・
 製造者責任化」、「環境に悪いことへの環境税などの賦課」などである。

調査条件

調査時期	平成17年1月27日～2月14日	抽出方法	層化2段無作為抽出法
調査対象者	全国の満20歳～69歳の男女	有効回答数	1,034人(回収率68.9%)
調査対象数	1,500人	調査方法	留置記入依頼法

回答者のプロフィール(N=1034 単位%)



生活者による意識改革と身近なところか
 らの取り組みが期待される一方、それを促進、
 支援する仕組みの整備が求められている。

1 現在の主たる使用エネルギー

家庭で使用する
 エネルギーについて

家庭の主要な用途に主と
 して使用しているエネルギー
 を尋ねた設問への回答から、
 用途ごとに各エネルギーを使
 用している回答者の比率を
 示したものが表1である。

【表1】現在、主として使っているエネルギー

	電 気	都市ガス	L P G	灯 油
暖房用	27	11	2	61
風呂用	7	42	23	27
給湯用	8	42	27	22
厨房用	6	46	47	1

単位：%

2 主たるエネルギーとして使う理由、使わない理由

用途ごとに、現在、主たるエネルギーとして使ってい
 る理由を、回答者が多かったものから三つずつ次ペー
 ジの表2に示す。

用途ごとに、現在使っていないエネルギーについて使
 わない理由を尋ねた。全用途および全エネルギーに
 共通して回答者が多かったものは、「器具がない、また
 は、そのエネルギーが供給されていない」、「必要がない
 から」の二つである。その中で、暖房用に灯油または電
 気を使用しない理由として、先の二つの理由とほぼ同
 数の回答者が、その他の理由をあげている。それは、
 灯油は、燃料の補充が面倒だから、「空気を汚しそう
 だから」、「電気は、光熱費が高いから」というものであ
 る。

3 将来の主たるエネルギー

将来、住まいの新築や改修にともなうて使用するエネルギーを変更できる場合、用途ごとに、主に使いたいエネルギーとして選んだ回答者の比率を示したものが表3である。全体として、現在の使用者に比べて、LPGと灯油の使用希望者が減り、電気の使用希望者が増える傾向にある。用途別に見ると、暖房用は灯油から電気と都市ガスへ、風呂用および給湯用はプロパンガスと灯油から電気と都市ガスへ、厨房用はプロパンガスから電気への変更を望む人が多いようだ。

都市ガス事業者の選択、
果たすべき社会的責任、
サービスの満足度

1 都市ガス事業者の選択

回答者のうち、現在都市ガスを使用している人は四八パーセント、プロパンガスを使用している人は四九パーセントである。

これらの回答者のうち、将来、料金はほぼ同一で、使用する都市ガスの供給先を複数の事業者の中から自由に選べるようになった場合、「現在の供給事業者から変更する」と答えた人は二割である。変更すると答えた人にとって、事業者を選ぶ際の重要な決め手は、回答者の多い順に「サービスの質」、「保安・安全への取り組み」、「企業の信用度」、「通信やセキュリティ等とのワンストップサービス」などである。なお、「変更しない」と答えた人の八割弱の人は、その理由として、「変更手続きのわずらわしさ」をあげている。

【表2】主たるエネルギーとして使う理由

暖房用

	使用する主な理由		
電気	便利だから	安全だから	空気の汚れが少ないから
都市ガス	火力が強いから	便利だから	使い慣れているから
LPG	器具があるから	便利だから	火力が強いから
灯油	使い慣れているから	光熱費が安いから	火力が強いから

風呂用

	使用する主な理由		
電気	器具が設置されているから	安全だから	便利だから
都市ガス	器具が設置されているから	使い慣れているから	便利だから
LPG	器具が設置されているから	使い慣れているから	火力が強いから
灯油	器具が設置されているから	使い慣れているから	光熱費が安いから

給湯用

	使用する主な理由		
電気	器具が設置されているから	便利だから	安全だから
都市ガス	器具が設置されているから	使い慣れているから	便利だから

厨房用

	使用する主な理由		
電気	便利だから	安全だから	使い慣れているから
都市ガス	器具が設置されているから	使い慣れているから	火力が強いから
LPG	器具が設置されているから	使い慣れているから	火力が強いから
灯油	光熱費が安いから	火力が強いから	器具が設置されているから

【表3】将来、主として使いたいエネルギー

	電気	都市ガス	LPG	灯油
暖房用	42	21	3	36
風呂用	24	45	11	20
給湯用	26	44	13	17
厨房用	31	46	22	1

単位：%

都市ガス料金が事業者ごとに異なる場合、年間のガス料金の差がいくら以上であれば新しい事業者に変更するかを尋ねた。現在、都市ガスまたはプロパンガスを使用している人のうち三割の人は、「少しでも安い」を選び、「千円以上」、「二千五百円以上」、「五千円以上」、「一万円以上」の各々を一割以上の人が選んでいる。ただし、「料金差にかかわらず変更しない」人が二割弱もいる。なお、ある料金差以上でないと変更しない、または、料金差にかかわらず変更しない理由として、八割弱の人が「変更手続きのわずらわしさ」をあげている。

料金差があっても現在の事業者を選択するとすれば、その時に重視する点として、五割弱の人が「サービスの質」、四割が「保安・安全への取り組み」、一割以上の人が「経営の安定性」「過去の信用と実績」「企業の信用度」をあげる一方、二割の人は「料金以外に期待することはない」という。

2 ガス事業者が果たすべき社会的責任

ガス事業者が果たすべき社会的責任として期待されているものを、回答者の多い順にあげると、「安定供給」「料金引き下げ努力」「保安の確保」「環境に配慮した企業活動」「自然エネルギーの開発」などである。

そのうち、現在ある程度果たしているものとして、六割弱の人が「安定供給」、四割弱が「保安の確保」を評価している。十分に果たしていない社会的責任として、二割以上の人が、「料金引き下げ努力」「企業情報の公開」「自然エネルギーの開発」を指摘する。

3 ガス事業者のサービスの満足度

ガス事業者における現状のサービスの中で満足しているものとして、二割の人が「現行料金の水準」、一割以上の人が「社員の接客態度」「休日・夜間の対応」「料金メニュー」「住まい・暮らしの情報発信」「機器の省エネ利用のアドバイス」をあげている。一方、満足できないサービスとして、四割弱の人が「現行料金の水準」、二割の人が「料金メニュー」、一割以上の人が「機器の省エネ利用のアドバイス」「休日・夜間の対応」をあげている。

これらのうち、満足している人が満足できない人より多いサービスは、「社員の接客態度」「住まい・暮らしの情

報発信」で、逆に、満足できない人が多いサービスは、「現行料金の水準」「料金メニュー」「機器の省エネ利用のアドバイス」である。

電力事業者の選択、果たすべき社会的責任、サービスの満足度

電力事業者の選択、果たすべき社会的責任、サービスの満足度について、都市ガス事業者の場合と全く同じ質問をした。誌面の都合により詳細は省略するが、ほぼ同様な結果であった。

ちなみに、サービスの満足度について都市ガス事業者と電力事業者を比較した場合、都市ガス事業者のサービスに満足している人が多いのは「社員の接客態度」「休日・夜間の対応」などで、逆に、電力事業者のサービスに満足している人が多いのは、「機器の省エネ利用のアドバイス」「料金メニュー」などである。

* * *

以上二回に分けて、当研究所が実施した「これからの住まいとライフスタイルに関する生活意識調査」の結果の概要を紹介した。詳細については、前号と今号に掲載した研究員の報告および、調査の全質問・回答を公開している当研究所のホームページ（URL: <http://www.osakagas.co.jp/cel/>）をご覧ください。

当研究所では、今後、今回の調査結果の分析・吟味をさらに進めて、生活づくり・生活環境づくりの新たな提案に結び付けていきたいと考えている。

最後に、今回の調査にご協力をいただいた回答者の皆様に、改めて心より感謝の意を表したい。

CEL

サービスの
メッセージ
E
C
か
メ