



2022年4月28日

各位

会社名 ENECHANGE 株式会社  
代表者名 代表取締役 CEO 城口 洋平  
代表取締役 COO 有田 一平  
(コード番号：4169 東証グロース)  
問合せ先 執行役員 CFO 杉本 拓也  
(TEL 03-6774-6709)

### よくある質問と回答 (2022年4月)

日頃より、当社へのご関心をいただきありがとうございます。今月投資家様より頂戴した主なご質問とその回答について、下記の通り開示致します。

なお、本開示は投資家様への情報発信の強化とフェアディスクロージャーを目的に、毎月月末を目途に開示するものです。回答内容については、時点のずれによって多少の齟齬が生じる可能性があります。直近の回答内容を最新の当社方針として回答を記載しております。

#### Q1. 電力業界全体で事業撤退や倒産が相次いでいるが、今後の見通しと対策について教えてほしい

ロシアによるウクライナ侵攻を契機として、燃料価格が高騰しており、卸電力市場価格（以下「JEPX 価格」）も同様に高い水準が続いております。電力会社にとっては、電気料金をコストが上回る「逆ざや」状態が継続的に発生しうる状態にあり、ユーザー獲得にかかるマーケティングコストの減少、新規ユーザーの獲得停止、事業撤退等の動きがみられます。このような状況が抜本的に解決するためには、電力会社にとってのコストである JEPX 価格の鎮静化（デマンドレスポンスの活用、JEPX 入札制度の改善、原子力発電所の再稼働など）、または電気料金の値上げ（各社独自の燃料調整費の導入、燃料調整費の上限撤廃、最終保障供給料金の見直し、電気料金単価の改訂など）が必要であり、経済産業省を中心として政府主導の対策が検討・議論されている最中であります。

当社としても、経済産業省等への各種施策提言を行うだけでなく、電力会社向けに「独自燃料費調整コンサルティングサービス」（2022年4月14日プレスリリースにて公表）や「電力小売撤退支援サービス」（2022年4月21日プレスリリースにて公表）を開始し、JEPX 価格高騰による電力会社各社の経営支援や、円滑な事業撤退を支援しております。

また、足元の JEPX 価格高止まりの状況が弊社に与える影響としては、下記の6段階で進むと考えております。

	JEPX 価格高騰の影響	当社への影響
①	電力会社による広告宣伝費の削減	切替時の一時報酬減額による ARPU の減少
②	電力会社の新規ユーザーの獲得停止	切替先電力会社の不在によるユーザー獲得機会の損失
③	電力会社の事業撤退や契約更新の辞退	既存ユーザーの離脱によるストック型収益の減少

④	電力契約難民の増加	切替ニーズの増加によるユーザー獲得機会の増加 ※「電力小売撤退支援サービス」を提供
⑤	電気料金の値上げ	ストック型収益の増加による ARPU の上昇 ※「独自燃料費調整コンサルティングサービス」を提供
⑥	事業環境改善後のユーザー獲得活動再開	比較ニーズの高まりによるユーザー獲得機会の増加 切替時の一時報酬増額による ARPU の上昇

2022年2月の段階では、①から②の想定をしていましたが、現状では、④から⑤の状態まで進行しているとみております。当社としては対応するサービスを順次開始しており、その結果、ポジティブな影響も出始めており、今後、事業環境が改善された後は、電力会社を比較して契約するユーザーのニーズの高まりと、電力会社のユーザー獲得積極化が期待されます。その間、当社としてはプラットフォーム事業における広告宣伝を抑制し、一時的に収益性を重視した事業方針とする計画です。

## Q2. エルピオ社の電力小売事業撤退に関する対応と業績影響について教えてほしい

2022年3月26日の「株式会社エルピオの電力小売事業のサービス停止及び当社業績への影響について」において、同社が主要な取引先の一社であり、事業撤退に伴い業績へ影響を及ぼす可能性があることを公表し、2022年4月25日にはその経過報告をさせていただきました。

エネチェンジを利用してエルピオ社と契約した方の、毎月の電気代の一定割合が当社のストック型収益であるため、エルピオ社が電力事業から撤退することで、ストック型収益が減少することとなります。しかしながら、再度エネチェンジを利用して、エルピオ社から他の電力会社様と契約いただければ、そのストック型収益は継続されることとなります。そのため弊社としては、エルピオ社ユーザー向けの専用窓口を設けて、カスタマーサポート体制の増強を図り、エルピオ社全体のユーザー様に対して切替の機会を提供してまいりました。エルピオ社の事業撤退にともなって当社を離脱するユーザーは約3万9千件ありますが、このような切替支援の結果、2022年4月25日現在で40,000件（離脱ユーザーに対する割合約103%）を超えるユーザー様に切替をいただき、エルピオ社の事業撤退に伴うストック型収益の減少はほぼ見込まれないこととなりました。

なお、電力業界全体の状態を踏まえた業績への影響につきましては継続して精査中であり、適切なタイミングで情報開示をおこなってまいります。

## Q3. エルピオでんき相談窓口に対して、電話してもつながらないとの意見がみられるが、対応に問題は無いのか

エルピオ社の事業撤退を受けて、当社では、エルピオ社のご契約者向けに相談窓口「電力切り替え支援ホットライン」を設置しておりましたが、予想を上回るお問い合わせをいただいております。「電話が繋がりにくい」「メールの返信が遅い」というお客様からのお声をいただいております。このような声に対応し、2022年4月20日のプレスリリース「エルピオでんき契約者向け「電力切替支援ホットライ

ン」コールセンター増員のお知らせ」にてご案内のとおり、現在もカスタマーサポート体制を増強して対応にあたっております。

ご契約者の皆さまにはご不便とご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんが、順次対応を行っておりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

**Q4. エルピオ社に関連するキャッシュバックの方針についてクレームのコメントがみられるがどのように考えているか**

当社の方針としては、特典の適用条件（電気の使用開始日から10カ月後時点で契約を継続いただいていること）を満たしているユーザー様については、特典の対象となります。エルピオ社の契約廃止以降に特典の適用条件を満たす予定となっていたお客様は特典の対象外となります。いただいている様々なご意見に関しては、全てのご要望にお応えできかねる部分もありますが、適法性を確認しながら、事業運営を行っております。

**Q5. 新電力向け「独自燃料費調整コンサルティングサービス」や「電力小売撤退支援サービス」を開始したとのことだが、どのようなサービスか**

いずれも既存のプラットフォーム事業におけるサービス内容の一環として電力会社向けに行うものであり、新たなビジネスを始めるものではありません。

「独自燃料費調整コンサルティングサービス」について：

本来「燃料費調整制度」は、国際的な資源価格の変化を迅速に料金に反映し、電力会社の経営安定化を図ることで、安定的な電力供給を実現する制度ですが、現在の事業環境ではそれが十分に機能していないため、電力会社各社は独自の燃料費調整を設定する必要があります。現在、定義の異なる独自の燃料費調整が行われており、電力会社を比較することが難しくなっております。そこで、当社が「独自燃料費調整コンサルティングサービス」を提供することにより、ユーザーに対する透明性の確保と、電力会社の経営安定化を支援します。

上記Q1の⑤電気料金の値上げに対応する施策であり、当社のストック型収益の増加につながるものと考えております。

「電力小売撤退支援サービス」について

電力小売事業から撤退する電力会社を無償サポートするサービスです。電力小売事業を行う会社にはユーザーへの供給継続努力義務があるため、速やかな撤退が難しいとお悩みの電力会社様に対し、ユーザーの電力契約切替を当社が支援することで、スムーズな事業撤退を実現します。

上記Q1の④電力契約難民の増加に対応する施策であり、当社のユーザー獲得機会の増加につながるものと考えております。

**Q6. 電力の最終保障供給が増えているとのニュースがあったが、ENECHANGEの事業に影響はあるのか**

「最終保障供給」とは、企業が電力会社と契約を結べない場合の救済措置として、一般送配電事業者が標準的な料金の約1.2倍で電力を供給する制度です。本来は、電力会社が電力を供給できなくなった際に利用されるものですが、足元のJEPX価格の高騰に伴い、電力会社の掲示する価格より最終保障供給の方が割安になり、意図的にこの制度を利用するケースが見られるようになりました。

当社のユーザーが最終保障供給による電力供給となった場合、当社にとってはユーザーの離脱ということになりますが、本来セーフティネットとして機能すべき制度の利用方法としては不適切であるため、政府としても制度のあり方を再検討し、対策することが示されています。

**Q7. マンションのEV充電設備への補助金が開始されたが、EV充電サービスで適用可能なのか**

2022年3月25日に経済産業省より、令和3年度補正予算「クリーンエネルギー自動車・インフラ導入促進補助金」にて、EV充電機器の設置等に対する補助金制度が公表されました。この令和3年度補正予算の総額は65億円であり、前回の令和3年度予算（約10億円）から6倍以上の予算が確保されています。

前回の補助金制度からの主な変更点としては、①EV充電設備の更新・入替えについては、これまで急速充電のみが対象であったところ、普通充電も対象となったこと、②設置場所としては高速道路SA/PAや道の駅等が対象であったところ、個人宅以外のすべてのエリアが原則対象となったこと、③補助金対象の普通充電機の数を駐車場台数の1.5%以内とする規制が撤廃されたことがあり、当社の注力する「目的地充電」においてもより有効に活用が可能なものとなりました。一方で、当該補助金においては、EV充電設備に対して一定の基準があり、全ての機器に対して補助金が支給されるものではないため、当社の「エネチェンジEV充電サービス」の設置においても、基準を満たしたEV充電設備の選定・採用を進め、補助金を活用した導入促進に向けて取り組んでおります。

**Q8. 他社でマンションにEV充電設備を無料設置する事例が報道で紹介されていたが脅威にはならないか**

現在当社が扱っているモデルは、6kwの出力にも対応可能であり、報道にあった無料設置される充電設備とは規格が異なるものと認識しております。当社のEV充電サービスは、マンションにも設置可能ではありますが、主要なターゲットを宿泊施設やゴルフ場などの目的地充電の分野と定めております。今後、弊社設備の認知度向上のため、実績案件の情報発信にも注力してまいります。

**Q9. EV 充電サービスはどのように営業を行っているのか、代理店を活用して拡販しないのか**

代理店を活用した販売も行っていますが、まずは自社で営業のノウハウを蓄積することが重要であると考えております。日本全国で営業担当を採用しており、現在約 20 名の体制構築ができております。手法としては電話営業であり、課題感を抱えているお客様が多いため、比較的スムーズに受注につながっております。自社で営業ノウハウを蓄積した後、本格的に代理店を通じた拡販を行っていく予定です。

**Q10. 2022 年 4 月から電力データ自由化とのことだったが、グリッドデータバンク・ラボとの取り組みの進捗状況について教えてほしい**

グリッドデータバンク・ラボ有限責任事業組合は、スマートメータデータの利活用に関する制度づくりに関して、資源エネルギー庁から事務局として委託されている団体です。電力データ自由化に向けては、当初の予定から制度改革が遅れており、現時点では、電力データの管理団体（認定電気利用者情報利用者等協会）の立ち上げに向けて動いている状況です。当社はこの管理団体への参画を予定しており、2023 年度を目途に本格的な電力データの提供が開始される予定であることから、その後当社サービスへの活用を進められるようになると考えております。

以 上