



TOKYO GAS ELECTRICITY USER SURVEY 2026

東京ガスの電気 利用者100人 満足度調査レポート

満足度・電気代の変化・契約理由・利用者の声

76.0%

総合満足度（満足以上）

54.0%

契約理由1位「セット割」

38.0%

電気代が「安くなった」

0%

「とても不満」回答

調査名	東京ガスの電気利用者満足度調査
調査主体	株式会社ALL CONNECT「スミカノモリ」編集部
調査方法	インターネットアンケート／クラウドソーシング
調査期間	2026年7月21日～7月22日
調査対象	東京ガスの電気の供給エリア内に居住し、東京ガスの電気を現在契約している、または過去に契約していた人
有効回答数	100人

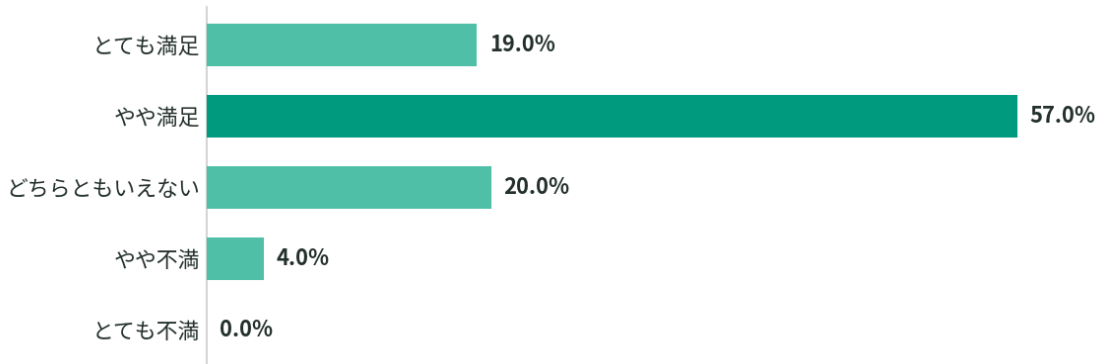
調査サマリー

SUMMARY

東京ガスの電気の利用者100人を対象に調査した結果、総合満足度は「とても満足」「やや満足」を合わせて76.0%。「とても不満」はゼロだった。一方、切り替え後に電気代が「安くなった」と答えた人は38.0%にとどまり、「ほとんど変わらない」34.0%とほぼ拮抗している。契約理由の1位は「ガスとセットで割引になるから」(54.0%)、2位は「大手・東京ガスという安心感」(41.0%)で、「電気代が安くなりそうだったから」は3位の22.0%。利用者は必ずしも料金の安さを第一目的に選んでおらず、満足度を支えているのは請求の一本化・手続きの手軽さ・大手ならではの安心感であることが読み取れる。

1. 総合満足度

OVERALL SATISFACTION



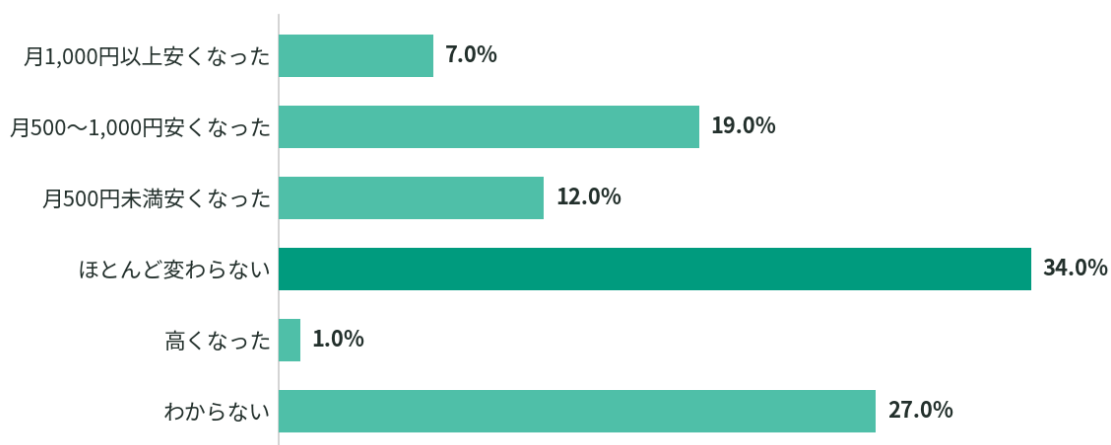
総合満足度	人数	割合
とても満足	19	19.0%
やや満足	57	57.0%
どちらともいえない	20	20.0%
やや不満	4	4.0%
とても不満	0	0.0%
合計	100	100.0%

所見

「満足」層は76.0%。「とても不満」はゼロで、強い不満を抱えている利用者はほとんどいない。一方で「どちらともいえない」も20.0%あり、積極的な評価とまでは言い切れない層も一定数存在する。

2. 切り替え後の電気代の変化

CHANGE IN ELECTRICITY BILL



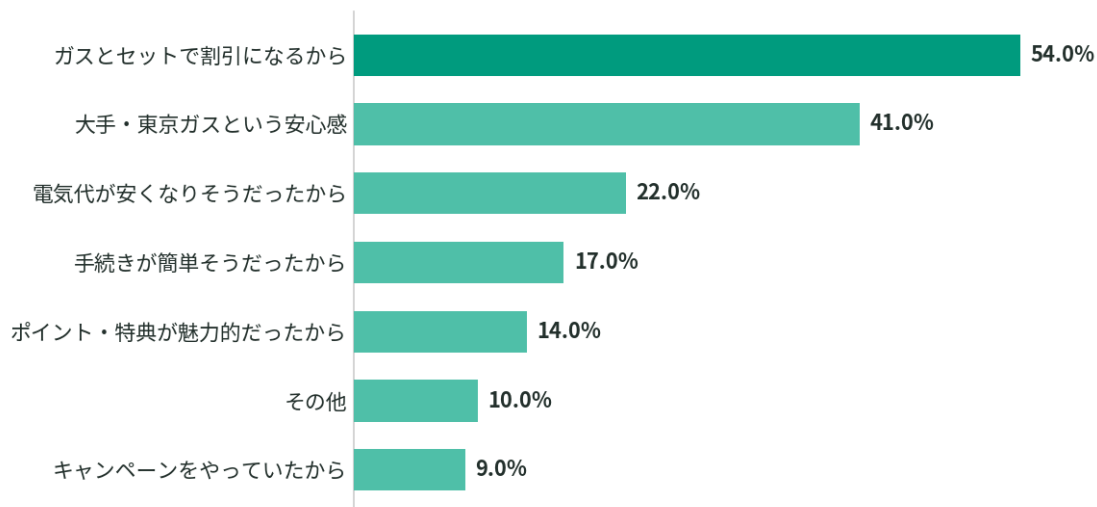
電気代の変化	人数	割合
月1,000円以上安くなった	7	7.0%
月500～1,000円安くなった	19	19.0%
月500円未満安くなった	12	12.0%
ほとんど変わらない	34	34.0%
高くなった	1	1.0%
わからない	27	27.0%
合計	100	100.0%

所見

「安くなった」は合計38.0%で、「ほとんど変わらない」34.0%とほぼ拮抗。「わからない」を除いて集計しても、安くなった52.1%・変わらない46.6%と体感の差は小さい。満足度76.0%との落差が、このサービスの特徴を示している。

3. 東京ガスの電気を契約した理由

REASONS FOR CHOOSING（複数回答）



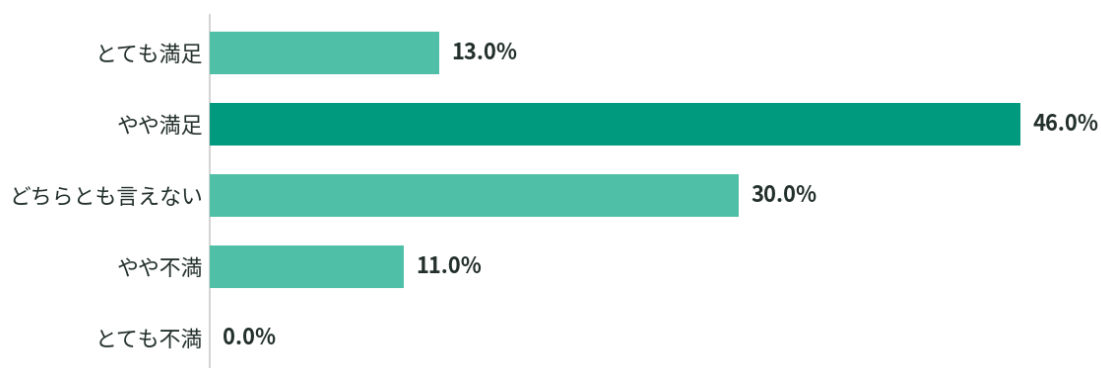
契約理由（複数回答）	人数	割合
ガスとセットで割引になるから	54	54.0%
大手・東京ガスという安心感	41	41.0%
電気代が安くなりそうだったから	22	22.0%
手続きが簡単そうだったから	17	17.0%
ポイント・特典が魅力的だったから	14	14.0%
その他	10	10.0%
キャンペーンをやっていたから	9	9.0%

所見

1位は「ガスとのセット割」で過半数。「電気代が安くなりそう」は3位の22.0%にとどまり、利用者自身が料金の安さを第一目的にしていなかったことがわかる。実際、回答者の67.0%がガスと電気をセットで契約していた。

4. 料金・割引への満足度

SATISFACTION WITH PRICING

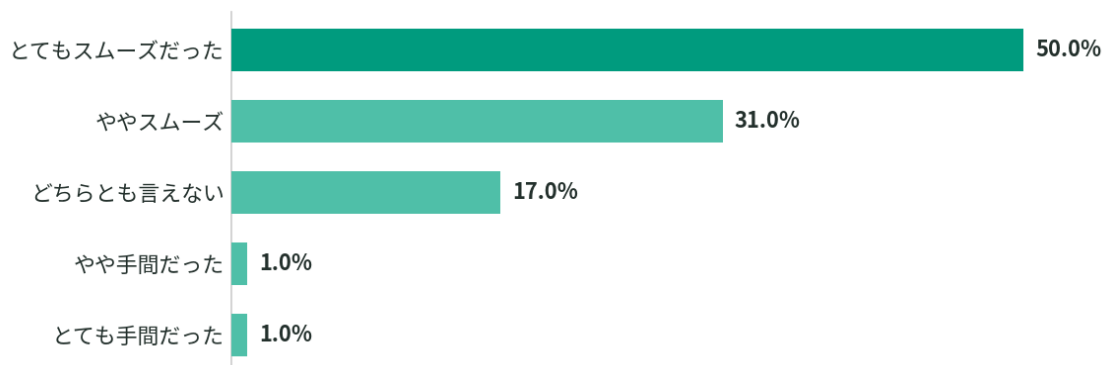


料金・割引の満足度	人数	割合
とても満足	13	13.0%
やや満足	46	46.0%
どちらとも言えない	30	30.0%
やや不満	11	11.0%
とても不満	0	0.0%
合計	100	100.0%

所見 料金面の満足は59.0%で、総合満足度76.0%を17ポイント下回る。「やや不満」も11.0%と、他の設問より不満層が多い。料金は東京ガスの電気にとって相対的に弱い評価項目といえる。

5. 申し込み・切り替え手続きのしやすさ

EASE OF APPLICATION

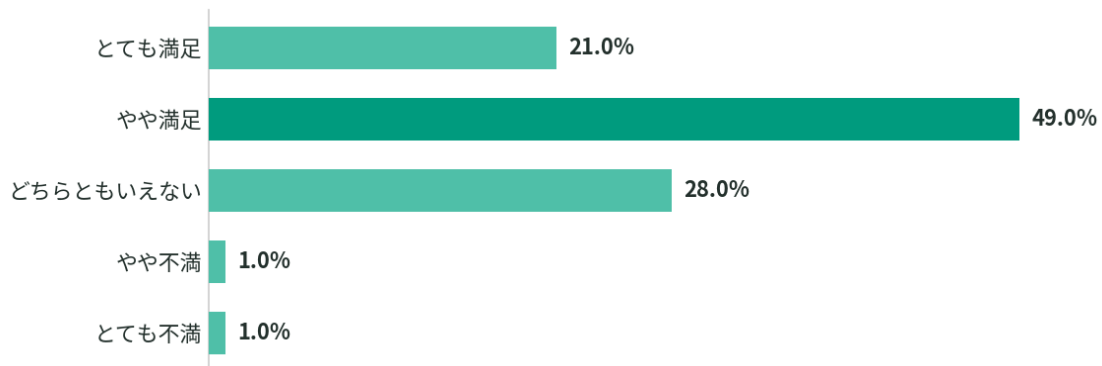


手続きのしやすさ	人数	割合
とてもスムーズだった	50	50.0%
ややスムーズ	31	31.0%
どちらとも言えない	17	17.0%
やや手間だった	1	1.0%
とても手間だった	1	1.0%
合計	100	100.0%

所見 「スムーズ」が81.0%で、全設問中最も高い評価。「手間だった」は100人中2人にとどまる。工事や現契約先への解約連絡が原則不要な点が、体感に表れている。

6. 顧客対応・カスタマーサポートの満足度

CUSTOMER SUPPORT

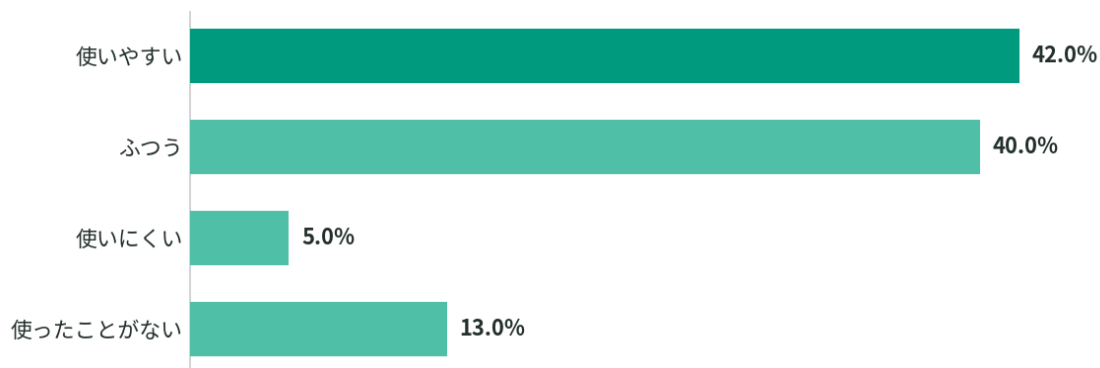


サポート満足度	人数	割合
とても満足	21	21.0%
やや満足	49	49.0%
どちらともいえない	28	28.0%
やや不満	1	1.0%
とても不満	1	1.0%
合計	100	100.0%

所見 満足は70.0%。不満は2人と少ないが、自由記述では「サポートセンターにつながりにくい」という指摘が複数見られた。

7. アプリ・Web（myTOKYOGAS等）の使いやすさ

APP & WEB USABILITY



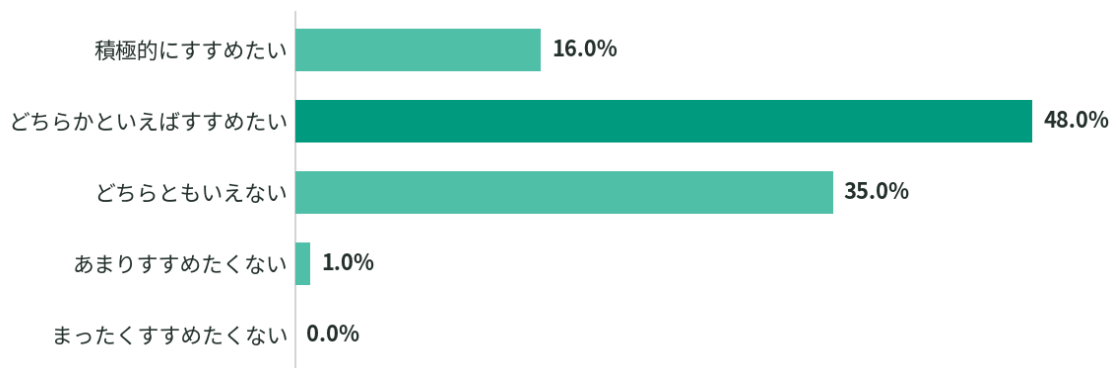
アプリ・Webの使いやすさ	人数	割合
使いやすい	42	42.0%
ふつう	40	40.0%
使いにくい	5	5.0%
使ったことがない	13	13.0%
合計	100	100.0%

所見

「使いにくい」は5.0%と少数。一方で「使ったことがない」が13.0%あり、Webを活用していない層も一定数いる。使用量の日別・時間帯別確認など機能面の評価は高い。

8. 人にすすめたいか（推奨意向）

RECOMMENDATION INTENT



推奨意向	人数	割合
積極的にすすめたい	16	16.0%
どちらかといえばすすめたい	48	48.0%
どちらともいえない	35	35.0%
あまりすすめたくない	1	1.0%
まったくすすめたくない	0	0.0%
合計	100	100.0%

所見 「すすめたい」は64.0%。否定的な回答は1人のみだが、「どちらともいえない」が35.0%と多く、積極的に推奨するほどではないと考える層が3分の1を占める。

9. 契約状況

CONTRACT STATUS

ガス・電気のセット契約	人数	割合
ガスと電気をセットで契約	67	67.0%
電気のみ契約	25	25.0%
わからない	8	8.0%

契約中のプラン	人数	割合
基本プラン	80	80.0%
わからない・覚えていない	9	9.0%
さすてな電気	4	4.0%
時間帯別プラン	4	4.0%
その他（ずっとも電気3等）	3	3.0%

所見 回答者の67.0%がガスと電気をセットで契約。プランは「基本プラン」が80.0%を占める。

10. 切り替え前の状況・利用期間

BEFORE SWITCHING / TENURE

切り替え前の電力会社	人数	割合
東京電力	50	50.0%
引っ越し・新規契約	30	30.0%
他の新電力	14	14.0%
覚えていない	6	6.0%

利用期間	人数	割合
2年以上	65	65.0%
1年～2年	17	17.0%
半年～1年	13	13.0%
半年未満	5	5.0%

所見

切り替え前は東京電力が50.0%と半数。利用期間は2年以上が65.0%で、長期利用者が中心の回答構成となっている。

11. 回答者の属性（年代・世帯人数）

RESPONDENT PROFILE 1

年代	人数	割合
20代	22	22.0%
30代	32	32.0%
40代	30	30.0%
50代	13	13.0%
60代以上	3	3.0%

世帯人数	人数	割合
1人	23	23.0%
2人	34	34.0%
3人	21	21.0%
4人以上	22	22.0%

12. 回答者の属性（居住地・住まい）

RESPONDENT PROFILE 2

お住まいの都道府県	人数	割合
東京都	56	56.0%
神奈川県	20	20.0%
埼玉県	10	10.0%
千葉県	7	7.0%
群馬県	5	5.0%
茨城県	1	1.0%
山梨県	1	1.0%

住まいの形態	人数	割合
賃貸（マンション・アパート）	55	55.0%
持ち家（戸建て）	32	32.0%
持ち家（マンション）	12	12.0%
賃貸（戸建て）	1	1.0%

所見

供給エリア内の7都県から回答を得た。東京都が56.0%と過半を占め、住まいは賃貸マンション・アパートが55.0%だった。

13. 利用者の声（自由記述）

FREE COMMENTS

自由記述欄に寄せられた回答から、満足・不満を5件ずつ抜粋して掲載します。回答は原文どおりで、明らかな誤字と句読点のみ調整しています。

満足の声

5件

30代・1人暮らし

「都市ガスと電気の請求や検針票がmyTOKYOGASのWebページで一つにまとまり、月々の光熱費の管理が非常に楽になった点です。大手インフラ企業ということもあり、切り替え手続きもWeb上で完結してトラブルもなく安心感がありました。」

20代・2人暮らし

「これまで別々だった電気代とガス代の請求日や引き落としが1つにまとまるため、月々の光熱費が一目で把握できるようになります。」

30代・3人暮らし

「Webのマイページが使いやすい。特に時間帯での電気使用量が確認できるから、どの家電製品の消費電力が大きいかわ確認でき節電がしやすい。」

30代・2人暮らし

「電話口での口調がかなり丁寧で誠実さを感じた。一人暮らしを始める際に不安が払拭された。」

60代以上・1人暮らし

「セット割で以前より料金が安くなった、電気が特に。」

不満の声

5件

40代・2人暮らし

「セット割によるメリットはしっかり感じられますが、電気単体での大幅な割引感はそこまで感じられない点です。」

30代・1人暮らし

「一人暮らしの単身世帯だったため、電気の使用量自体が少なく、セット割やポイント還元による実質的な節約効果は思っていたよりも限定的だと感じました。」

30代・4人以上

「以前は使用量に対してポイントが付与されたのにされなくなり、アクセスして利用料を確認して少ししかポイントが貯まらなくなってしまった点。」

20代・1人暮らし

「サポートセンターにつながりにくくて、困ったこと。」

50代・2人暮らし

「料金プランがいくつかあるため、自分に最適なプランなのか少し分かりにくいと感じました。」

所見

満足の声は「請求の一本化」「手続きの手軽さ」「使用量の見やすさ」に集中し、不満の声は「節約効果思ったより小さい」「ポイント制度の変更」に集中している。定量データと同じ傾向が自由記述にも表れている。

**調査概要・ご利用について**

ABOUT THIS SURVEY

調査名

東京ガスの電気利用者満足度調査

調査主体

株式会社ALL CONNECT「スミカノモリ」編集部

調査方法

インターネットアンケート／クラウドソーシング

調査期間

2026年7月21日～7月22日

調査対象

東京ガスの電気の供給エリア内に居住し、東京ガスの電気を現在契約している、または過去に契約していた人

有効回答数

100人

集計上の扱い

本調査は東京ガスの電気の供給エリア（東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県・茨城県・栃木県・群馬県・山梨県・静岡県富士川以東）にお住まいの方を対象としています。エリア外と回答した方は集計から除外し、100件を有効回答としています。

用語の定義

「満足」＝5段階評価で「とても満足」「やや満足」を選択した回答。「スムーズ」＝「とてもスムーズだった」「ややスムーズ」を選択した回答。

数値の扱い

割合は小数第1位まで表示しています。四捨五入の関係で合計が100.0%にならない場合があります。複数回答の設問は合計が100.0%を超えます。

自由記述の扱い

自由記述は回答者の主観にもとづく個人の感想であり、サービスの内容や効果を保証するものではありません。個人が特定される情報は掲載していません。

引用・転載について

出典として「スミカノモリ編集部調べ」を明記いただければ、図表・数値の引用・転載が可能です。