

報 告 書

平 成 2 8 年 5 月
総 合 資 源 エ ネ ル ギ ー 調 査 会
資 源 ・ 燃 料 分 科 会
液 化 石 油 ガ ス 流 通 ワ ー キ ン グ グ ル ー プ

目 次

はじめに	2
I. 液化石油ガス（以下「L P ガス」）の現状	
1. L P ガスの需給状況	
（1）エネルギーにおける位置付け	3
（2）供給構造の多様化	3
（3）国内需要の減少	6
2. L P ガスを取り巻く環境	
（1）電気・都市ガスの自由化	8
（2）エネルギーシステム改革におけるL P ガスの生き残り	8
（3）業界の取り組み	9
（4）国主導による取り組みの促進の必要性	10
II. 消費者が選択するための取り組みの強化について	
1. 一般消費者に対するホームページ等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化	12
2. L P ガス販売契約時における消費者に対する料金の透明化	
（1）賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるL P ガス料金の透明化の促進	14
（2）液化石油ガス法第 14 条書面交付時の透明化の促進	16
3. L P ガス販売契約後の消費者に対する料金の透明化	
（1）L P ガス料金値上げ時の透明化の促進	18
（2）L P ガス料金請求時における料金の透明化の促進	20
（3）L P ガス販売事業者による消費者からの料金照会及び苦情・相談への対応の促進	22
4. L P ガス販売契約終了時（L P ガス販売事業者の切り替え時）における料金トラブルの防止	24
5. エネルギー競争環境下に備えたL P ガスの新たな需要創出のための流通環境の整備に向けた対応	27
おわりに	30

はじめに

2011年3月に発生した東日本大震災から5年を経過し、それを契機として検討が開始された電力システム改革等のエネルギーシステム改革は、本年4月に電力小売りの自由化を開始した。また、来年4月からは都市ガスの小売り自由化が予定されており、液化石油ガス（以下、「LPガス」という。）を取り巻く環境は大きな節目を迎えている。

LPガスは、自由価格の下で現在約2,400万世帯の家庭で利用され、東日本大震災においては、電気、都市ガスのエネルギーシステムが遮断される中でいち早く復旧し、被災地の重要なエネルギー源となった。また、2015年12月のパリ協定で約束した我が国の温室効果ガス削減目標達成のためにも、CO₂排出量が少ないLPガスは今後も、非常時、平時を問わず我が国にとって欠くことの出来ないエネルギーである。

このため、エネルギーシステム改革が国民の選択を通じた安定供給、価格の低廉化を目指す中で、LPガスがこれまでと同様に我が国の重要なエネルギーとして維持されるためには、消費者から選択されなければならない。

しかしながら、LPガスは特に家庭用エネルギーとして重要な役割を果たしてきたものの、近年、減少傾向にあり、また、これまで消費者等からは、LPガスの小売価格の不透明性や取引方法に対する問題点が指摘されている。

昨今、消費者が自由化後の電気、ガスを公正に選択できるよう制度設計を議論してきた審議会の場においても、自由価格であるLPガスの分野は消費者が選択できる状態となっていないとの指摘がされている。

このため、電力・都市ガスが自由化され、エネルギー間の垣根を越えた競争が行われている中、LPガスが消費者から選択されるエネルギーとなることを目指し、本年2月5日に、総合資源エネルギー調査会資源・燃料分科会石油・天然ガス小委員会の下に、新たに橘川座長をはじめ6名の委員で構成された「液化石油ガス流通ワーキンググループ」（以下「LPガスWG」という。）を設置し、LPガス料金の透明性の促進や新たなサービス提供を目指した対策等を審議することとなった。

本報告書は、LPガスWGとして3回の審議を通じて、LPガスの現状等を踏まえ、料金の透明性の促進についてはホームページ等による標準料金の透明性の促進等5つの具体的な課題に関し、また、新たなサービス提供についてはFRP容器を利用したサービスの提供に関して議論し、課題、留意点を整理し、その対応の基本的方向性を審議した。

I. 液化石油ガス（LPガス）の現状

1. LPガスの需給状況

(1) エネルギーにおける位置付け

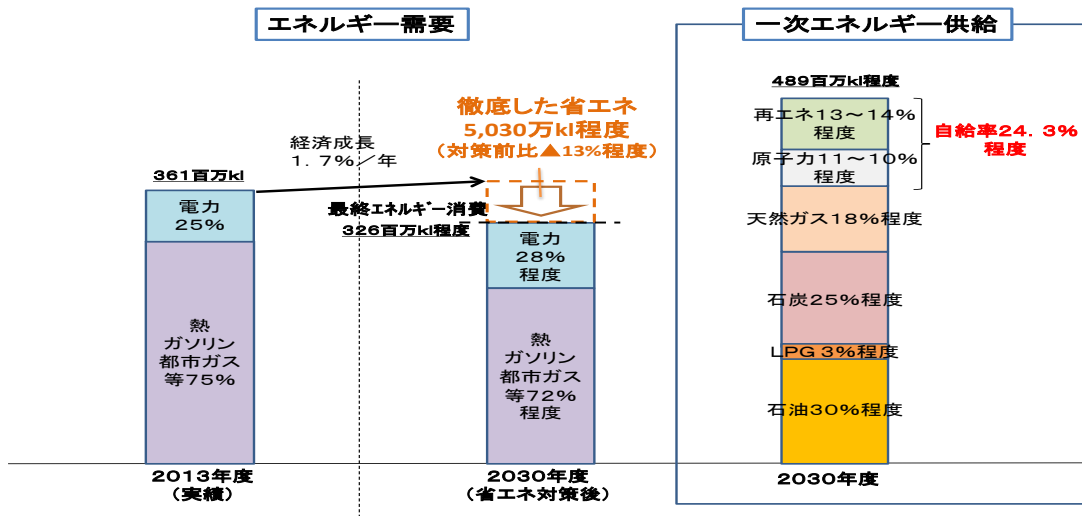
国によるLPガスのエネルギーにおける位置付けは以下のとおりとなっている。

① エネルギー基本計画（平成26年4月）

中東依存度が高く脆弱な供給構造であったが、北米シェール随伴の安価なLPガスの購入などが進んでおり、地政学的リスクが小さくなる方向にある。化石燃料の中で温室効果ガスの排出が比較的低く、発電においては、ミドル電源として活用可能であり、また最終需要者への供給体制及び備蓄制度が整備され、可搬性、貯蔵の容易性に利点があることから、平時の国民生活、産業活動を支えるとともに、緊急時にも貢献できる分散型のクリーンなガス体のエネルギー源である。災害時にはエネルギー供給の「最後の砦」。

② 長期エネルギー需給見通し（平成27年7月）

経済成長の増加、省エネの徹底（対策前の13%程度）を踏まえた2030年の一次エネルギー供給に占めるLPガスの位置付けは3%程度。



(2) 供給構造の強靱化

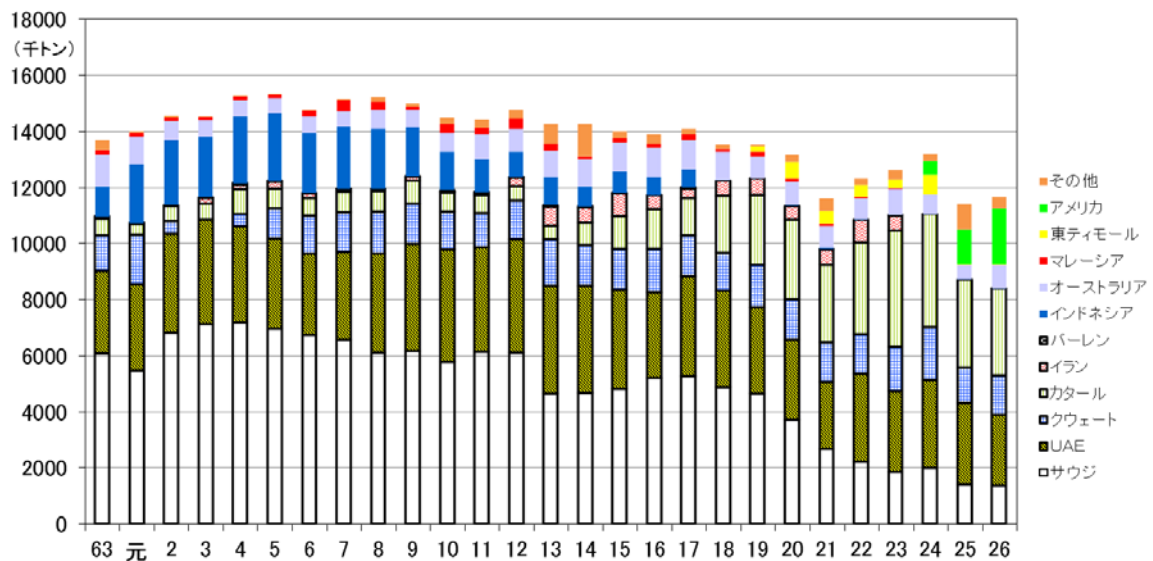
① 調達国の多様化

LPガスは、年間供給量の約2割は国内製油所における石油精製過程で生産されるものの、約8割は輸入に依存している状況。輸入の中東依存度は減少しているものの、約72%（原油は約82%）と依然高い水準となっている。

国内への安定供給の観点から、輸入事業者は供給国多角化の努力を継続しており、近年は北米のシェール随伴のLPガスの調達が増加（平成25（2013）年度約10%→平成26（2014）年度約17%）している。今後も、北米産LPガスのターム契約の増加も予定されている。

調達先国の多角化は、調達リスクの軽減面のみならず、調達価格面でもメリットがもたらされている。

＜国別輸入量の推移＞



②上流部門の統合

LPガス元売部門では、昨年4月、コスモ石油・東燃ゼネラル石油・昭和シェル石油・住友商事のLPガス事業が統合され、「ジクシス株式会社」が誕生。これにより日本のLPガス元売事業は大手3社で、輸入量の8割のシェアに及ぶこととなった。

また、アストモスエネルギー株式会社とENEOSグローバル株式会社との間において、広範な業務提携も行われている。

これらの動きにより、

- ・ 事業統合による効率化
- ・ 海外市場への取組強化やLPガス産出国に対する購買力強化
- ・ 調達の多様化の推進 等

が見込まれ、我が国LPガス業界の国際競争力強化やエネルギーセキュリティの向上に繋がることが期待される。

＜2015年度における各社別輸入量＞

	企業名	輸入量	輸入シェア
1	アストモスエネルギー	317.4万トン	27.6%
2	ENEOSグローブ	304.3万トン	26.4%
3	ジクシス(※)	247.0万トン	21.5%
4	ジャパンガスエナジー	140.9万トン	12.2%
	その他	141.4万トン	12.3%
合計		1151.0万トン	100%

※ジクシスについては、統合4社(昭和シェル石油・住友商事・コスモ石油ガス・東燃ゼネラル石油)の輸入量を集計したもの。

③国家備蓄の増大

我が国は、非常時のLPガスの国内安定供給確保のため、平成17年度から国家備蓄と民間備蓄の2本立てでLPガス備蓄を実施。

備蓄量については、国家備蓄と民間備蓄を併せて輸入量の90日分を確保するとの基本的考えの下、民間備蓄50日分に加え、国家備蓄として40日分に相当する150万トン平成29年度までに備蓄するべく事業を推進している。平成27年度末時点の国家備蓄は115万トンとなっている。

(参考) 我が国の国家石油ガス備蓄基地



(3) 国内需要の減少

① 需要の推移

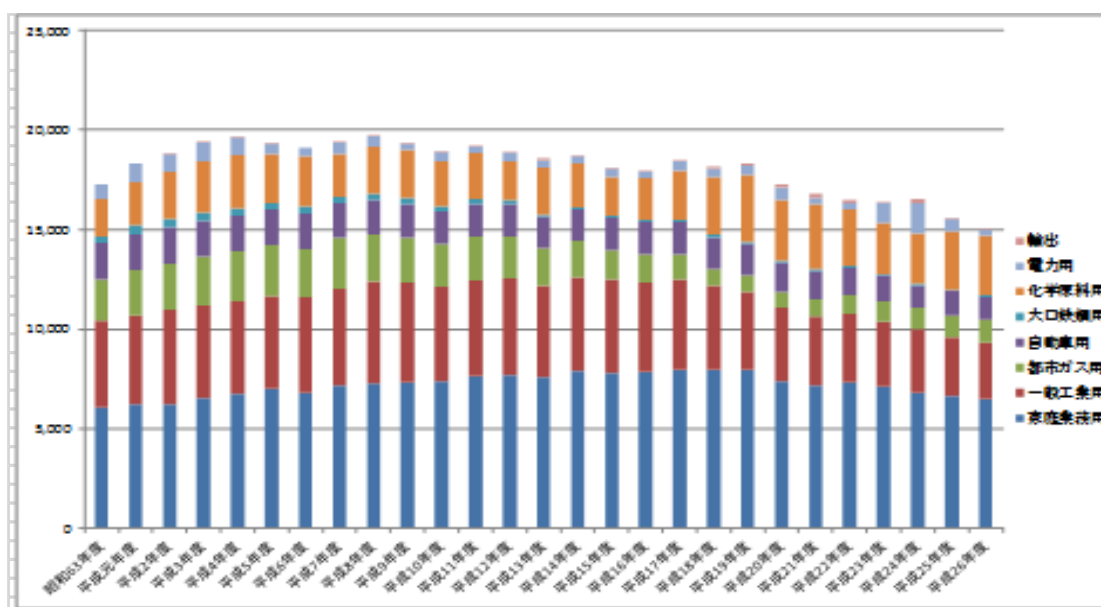
LPガスの国内需要は、平成8（1996）年度に1,971万トンのピークを迎えて以降漸減傾向をたどり、平成27（2015）年度には、1,439万トン（実績見込み）とピーク比マイナス27%となっている。

分野別で見ると化学原料用が増加基調にあることを除いて、家庭業務用、一般工業用、都市ガス用、自動車用とも減少している。

特に、家庭業務用については、全国総世帯の約4割（約2,400万世帯）で使用され、国内需要の約4割を占める主要分野となっているものの、平成18（2006）年度に797万トンのピークを記録して以降漸減し、平成27（2015）年度には639万トンとピーク比マイナス20%となっている。

<分野別需要の推移>

単位：千トン



② 小売価格の推移

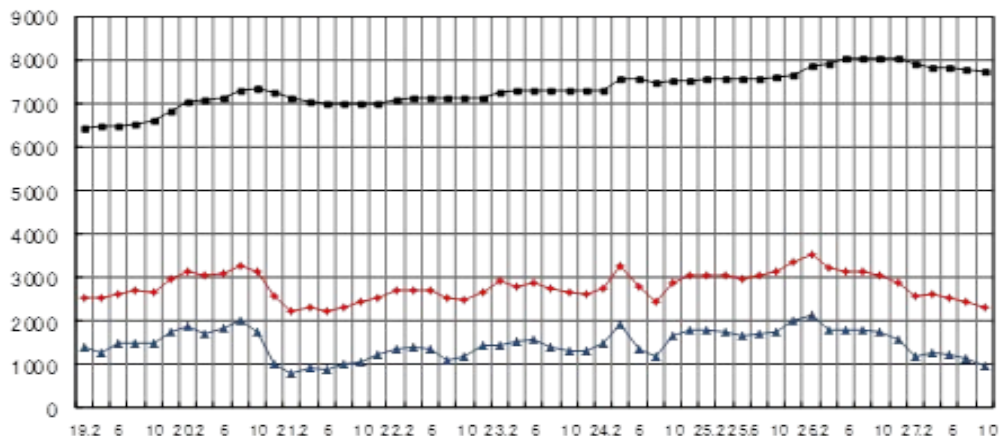
輸入価格は、平成26年2月に史上最高値（2,130円/10m³）を記録して以後、調達国の多角化やサウジC/Pの下落等の影響により、大幅に下落し、現在890円/10m³（平成28年2月）となっている。

一方、家庭用LPガスの小売価格については、地域毎の販売・配送事情による分散型エネルギー特有のコスト構造により地域差があることや、各社間でも料金が異なるという事情があるものの^{※1}、全国平均価格で見ると、高止まり状態が継続している。最高値（8,039円/10m³）をつけた平成26年8月以降下落しているものの、輸入価格の下落に対して緩やかな動きとなっており、現在7,694円/10m³（平成28年2月）となってい

る。

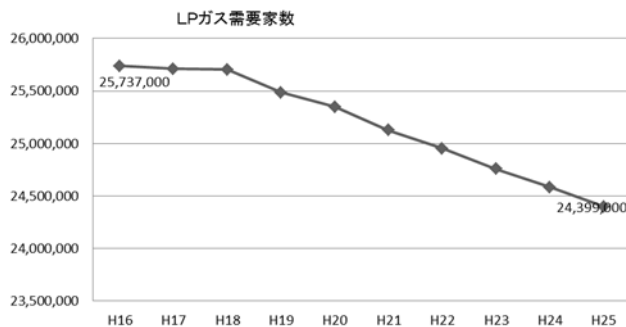
※1 例えば、福岡県、佐賀県、大分県、鹿児島県の一部の地域の平均価格で見ても都市ガスよりも安い地域があり、また、全国レベルで見ても個社レベルでは都市ガスよりも安いケースも散見される。しかしながら、ホームページ等を利用して標準料金を公表している事業者は一部のみとなっており、実態は見えづらい状況となっている。

【表2】LPガスの輸入・卸・小売価格の推移



③エネルギー間競争

家庭用のエネルギー源をみると、世帯数におけるオール電化比率は伸び、全世帯の11%に当たる521万世帯で利用され、都市ガス利用世帯も増加傾向にあるのに対し、LPガス需要家数は、年々減少傾向にある。



2. LPガスを取り巻く現状

(1) 電気・都市ガスの自由化

2011年の東京電力福島第一原子力発電所事故によって露呈された従来の電力システムの抱える限界を抜本的に解決するために、電力システム改革が2015年から段階的に実施され、本年4月から小売・発電の全面自由化が開始されている。

また、平成26(2014)年に策定されたエネルギー基本計画では、市場の垣根を撤廃し、電力システム改革を併せて、エネルギー分野の一体改革を行うことで総合的なエネルギー市場を作り上げるために、ガスシステム等も推進することが明記された。都市ガスの小売り全面自由化は平成29(2017)年4月から実施される予定となっている。

これらの一体的な取り組みは、エネルギー選択の自由度拡大や、料金の最大限の抑制等消費者利益の向上を図ることを目指しているが、ガスシステム改革についてその在り方を巡る審議の中では、これまでLPガス取引の透明性向上等についてもしばしば議論がされている。

<総合資源エネルギー調査会 基本政策分科会 ガスシステム改革小委員会 報告書 平成27年1月 (LPガス部分抜粋)>

今般のガスシステム改革は、都市ガスの小売りを全面自由化するものであるが、同じガス体エネルギーであるLPガス販売事業については、元々参入及び料金設定が自由であるところ、その取引の透明性に係る課題について、本小委員会においても、価格上昇に対する懸念やいわゆる無償配管問題(利用機器や内管の設備費用を、建設業者や不動産業者に対し無償で行うことにより、住宅への入所者に対して継続的な取引を確保しようとする慣行)などについて指摘があり、また国民からの意見募集においても、料金体系の透明化が図られるような需要家保護の環境整備を求める、という意見が寄せられているところである。

こうした意見も勘案しつつ、LPガス販売事業についても、消費者が安心してガスを利用でき、また、同じガス体エネルギーとして競合する都市ガス事業との公平な競争環境を整備する観点から、適切な需要家保護のための措置がとられることが期待される。

(2) エネルギーシステム改革におけるLPガスの生き残り

エネルギー間競争時代におけるLPガス産業の在り方については、平成27年7月の資源・燃料分科会報告書等において以下のとおり検討された。「(都市ガスの自由化によるLPガス販売事業者への影響については、)都市ガス導管の延伸が進めば、都市ガスとLPガスとの間の競争も激しくなる可能性がある。ただし、都市ガスの導管供給が可能なのは、経済効率上、一定の需要集積がある地域に限られ、そうでない地域については、

引き続きLPガスが大きな役割を担う可能性が高い。

LPガス販売事業者については、地域に密着した事業で培った信用を活かし、これまで以上に魅力的なサービス等を提案することにより、利用者から選択されるとともに、地域経済の活性化に貢献していくことが期待される。

高齢者見守りサービスや介護等の地域に密着した事業など、多様な生活サービスをパッケージ化した地域の暮らしを支える「総合生活インフラ産業」やFRP容器等の新しい機器を利用したサービスも見込まれる。

消費者理解の獲得のため、「LPガス販売指針」のホームページでの公表、更なる情報の集約化・公表やベストプラクティスの横展開、充填所の集約化等の供給構造の改善、料金設定の考え方を含めた料金の透明性の確保・向上を早急に行うよう政府が強く促していくとともに、こうした動きについて、しっかりとフォローアップすることが求められる。」

(3) 業界の取り組み

①取引適正化と価格の透明化に向けた取り組み

(イ) 全国LPガス協会の取り組み

全国LPガス協会は、消費者理解の更なる獲得のため、平成27年3月にLPガス販売事業者に対する「LPガス販売指針」を改定し、7月には消費者に対してもホームページを介して公表した。以降、約2万社の会員販売事業者に対する説明会等を累次開催し普及を推進している。「LPガス販売指針」の主な内容は以下のとおり。

- ・ 特商法・液石法に基づく取引の適正化の推進
- ・ 料金情報の積極的な提供
 - ① 料金水準の定期的な見直しと料金表の交付
 - ② 標準的な料金表の店頭への備え置き
 - ③ 標準的な料金等のホームページ等による活用
 - ④ 請求書又は領収書への料金内訳の明記

また、全ての都道府県LPガス協会は、消費者が契約価格と比較できるよう、ホームページ上に、資源エネルギー庁委託調査事業である石油ガス価格調査による地域の平均販売価格の表示を実施している。

(ロ) 各社における料金透明化に向けた動き

これまで、主要LPガス販売事業者では山陰酸素工業(株)、中小販売事業者では、神奈川県(株)カナエル、奈良県の五条ガス(株)をは

じめ 27 社がホームページ等で標準料金を公表していることが確認されている。

電力・ガスの小売価格の自由化の影響を見据え、L P ガス販売事業者間でも標準料金公表の必要性を認識する動きが広まっており、最近では大手 L P ガス販売事業者の日本瓦斯(株)がホームページ上で標準料金を公表した。その他 20 社を超える主要大手ガス販売事業者も本年 7 月までに公表を実施する予定であることが資源エネルギー庁の調査により明らかになっている。(調査結果の詳細は別添参考参照)

②電力小売事業への参入

本年 4 月の電力小売全面自由化を受け、L P ガス販売事業者の電力小売事業参入への動きも見られている。

小売電気事業者に登録して事業に参入する L P ガス販売事業者としては、(株)サイサン、ミツウロコグリーンエネルギー(株)、伊丹産業(株)グループ、伊藤忠エネクス(株)等が名を連ね、小売電気事業の登録を受けずに電力会社等との業務提携を結ぶ L P ガス販売事業者には、(株)T O K A I ホールディングス、日本瓦斯(株)、レモンガス(株)、(株)トーエル、(株)カナジュウ・コーポレーション等がある。

(4) 国主導による取り組みの促進の必要性

- ・ 電力、都市ガス等のシステム改革は、業態ごとに制度的な「市場の垣根」を撤廃し、総合的なエネルギー市場を創造することで、選択の自由度の拡大や料金の最大限の抑制といった消費者利益の向上を図ることが大きな目的の一つ。
- ・ L P ガスについては、これまで料金規制はないものの、料金の透明化が進んでいないこともあり、必ずしも消費者に選択の自由が十分に与えられているとは言えない状態であり、また、料金水準も消費者から納得を得たものとはなっていなかった。
- ・ 本年 4 月から開始された電力小売自由化は、一般消費者のエネルギー価格に対する情報収集意欲を覚醒させはじめている。今後、L P ガス販売事業者間の競争のみならず、エネルギー間競争においても、消費者の選択を勝ち取るためには、料金について消費者からの納得感をどれだけ得られるかがポイントとなる。料金透明化が早急に行われなかった場合には、優れた特性を有する L P ガスが料金情報の不在のみを理由として市場から退出させられかねない危険性も有している。
- ・ L P ガス産業界は、これまで、「L P ガス販売指針」等を通じ料金の

透明化等に向けた自助努力を積み重ねてきたが、消費者による理解は十分とは言えず、また需要も減少傾向が継続している。

- ・ L Pガスが電気、都市ガスとともにエネルギーとして重要な位置付けを維持し、我が国のエネルギーの安定供給に寄与するためには、電力、都市ガスと同様に、L Pガス業界がL Pガス料金の透明化に取り組むよう、国としても環境整備を行う必要性が強まっている。

Ⅱ. 消費者が選択するための取り組みの強化について

L PガスWGは、L Pガス料金の透明化の促進や魅力的なサービス提供を目指した対策等について、それぞれの具体的課題に関し、対応に当たっての留意点を整理した上で、対応の基本的方向性を審議した。対応の基本的方向性は、国が、ガイドラインの作成等可能な限り早急に対応可能な手段を講じて具体化を目指すものとして、また、その後の状況も踏まえた更なる措置を講じる場合の検討にも資するものとして整理された。

料金の透明化については、これまで消費者サイドから指摘されてきた個別の課題に関し、消費者との供給契約締結段階に応じ、以下の(1)から(4)の項目について審議され、また、魅力的なサービス提供については、FRP(強化プラスチック製)容器を用いたサービスの推進に関し審議された。

(1) 消費者から選択されるための料金の透明化

- ①ホームページ等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化

(2) 契約時における料金透明化

- ②賃貸型集合住宅入居者に対する賃貸借契約時におけるL Pガス料金の透明化の促進
- ③液化石油ガス法第14条書面交付時の透明化の促進

(3) 契約後の消費者に対する料金透明化

- ④料金値上げ時の透明化の促進
- ⑤料金請求時における料金の透明化の促進
- ⑥販売事業者による消費者からの料金照会及び苦情・相談への対応の促進

(4) 契約終了時(L Pガス販売事業者の切り替え時)における料金トラブルの防止

1. 一般消費者に対するホームページ等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化

①課題

- ・ これまで、LPガスの輸入価格と卸売価格は大幅に下落している一方で、小売価格の下落幅は小さく、消費者からはLPガス料金の高止まりや不透明性が指摘されている。また、都市ガスの小売自由化に向けた制度設計を議論しているガスシステム改革小委員会においても、LPガス販売事業者による消費者へのLPガス料金に係る情報開示が不十分であると指摘されている。
- ・ LPガスは地域独占ではなく、自由料金であることから、本来、消費者は各地域のLPガス販売事業者の中から、料金等を比較考量して事業者を自由に選択することができるはずであるが、LPガス料金を公表している事業者はごく僅か^{※2}な状況となっている。このため消費者の選択が制限され、それによる競争が働きにくい状況となっており、LPガス料金の高止まりや不透明性を指摘される要因の一つとなっているものと考えられる。

※2 LPガス販売事業者による料金の公表状況

エルピーガス振興センターが平成26年度に実施した委託調査では、約3,400事業者のうち、LPガス料金をホームページで公表している事業者は僅か0.9%、店頭に掲示している事業者は3.6%にとどまっている。

②留意点

- ・ 全国LPガス協会では、平成27年3月に「LPガス販売指針」を改定し、LPガス販売事業者に標準的な料金をホームページ等で公表するよう求めているところ、本年2月に資源エネルギー庁が主要事業者(50社)を対象に、ホームページでの公表状況について調査を行った結果、「既に公表を行っている」事業者は2社、「今後半年以内(本年7月末まで)に公表を行う予定」としている事業者は約半数に当たる26社となっている。また、今回調査対象にならなかった販売事業者については、全国LPガス協会が把握しているところでは、27社となっている。(調査結果の詳細は別添参考参照)
- ・ LPガス販売事業者の中には、廃業した他の事業者から顧客を承継するなどした結果、料金体系が多数存在し、これが妨げとなって標準的料金を公表していない事業者が存在する。こうした事業者では料金公表に向けて料金体系の集約化を進める動きがあるが、集約化することで料金

- が変更となる消費者に説明を行い、理解を得るためには時間を要する。
- ・ LPガス販売事業者は零細事業者が多く、自社のホームページを有していない事業者が多く存在する。(例えば、自社でホームページを有している事業者については、神奈川県LPガス協会では会員事業者約800社のうち約260社(32.6%)となっており、熊本県LPガス協会では会員事業者約500社のうち、15社(3%)となっている。)
 - ・ 本年4月に小売事業が全面自由化された電力においては、標準的な料金メニューの公表を法的に義務付けてはいないが、国のガイドラインである「電力の小売営業に関する指針」において、消費者が料金水準の適切性を判断することに資するよう「標準的な料金メニュー」と「平均的な使用量における月額料金例」を公表することを「望ましい行為」としており、都市ガスも電力と同様に「望ましい行為」であることを国のガイドラインに記載する予定。

③対応の基本的方向性

- ◇ LPガス販売事業者に対し、電力と同様に、標準的な料金メニューと平均的な使用量における月額料金例の公表の徹底を求めることとする。
- ◇ また、料金体系の集約化に相当程度の時間を要する場合には、平均的な使用量における月額料金の公表等、少なくとも消費者が事業者を選択する上で参考となる料金に係る具体的な情報を早急に公表するよう徹底を求める。
- ◇ 公表方法については、不特定多数の消費者がアクセス可能な方法により行うことが適当であることから、自社のホームページを有している事業者は当該ホームページに掲載し、自社のホームページを有していない事業者は店頭の見えやすい場所に掲示する方法等を用いて行うことが必要。
- ◇ なお、LPガス業界においては、公表を行っている事業者の情報を集約し、その結果を消費者に向けて広く情報発信するなど、LPガス販売事業者による標準的な料金メニュー等の公表に向けた取組を促すための工夫をすることが期待される。
- ◇ また、今後とも販売事業者に対する標準的な料金メニュー等の公表を促すために、消費者団体が実施する調査等を指導に活用する等、国と消費者団体が協力体制を構築することが重要。

2. LPガス販売契約時における消費者に対する料金の透明化

(1) 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進

①課題

- ・ 通常、一般消費者は、LPガス販売事業者と供給契約を締結する際には、料金等に関する事項に合意した上で、契約締結の判断を行う^{※3}。

※3 関係法令抜粋

<特定商取引に関する法律>

第四条 販売業者・・・は、営業所等以外の場所において商品・・・の申込みを受けたとき・・・は、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。

二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価

三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

第五条 販売事業者は・・・次の各号のいずれかに該当するときは、・・・、遅滞なく・・・主務省令で定めるところにより、同条各号の事項・・・について、その売買契約・・・の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 営業所等以外の場所において商品・・・につき売買契約を締結したとき・・・。

二 営業所等以外の場所において商品・・・につき売買契約・・・の申込みを受け、営業所等においてその売買契約・・・を締結したとき。

<液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律 >

法第十四条 液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等と液化石油ガスの販売契約を締結したときは、遅滞なく、次の事項を記載した書面を当該一般消費者等に交付しなければならない。当該交付した書面に記載した事項を変更したときは、当該変更した部分についても、同様とする。

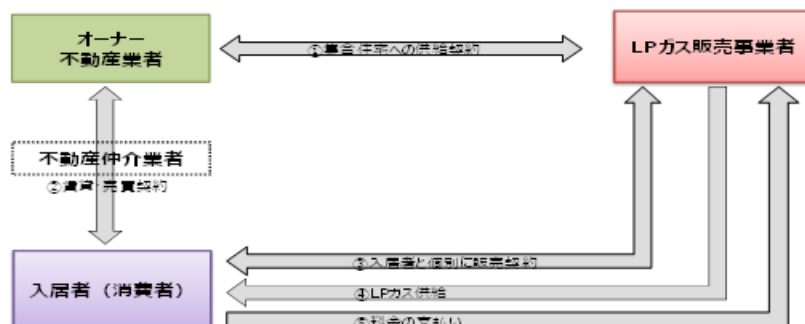
六 前各号に掲げるもののほか、経済産業省令で定める事項

省令第13条 法第14条第一項第六号の経済産業省令で定める事項は、次の各号に掲げるものとする。

五 液化石油ガスの価格の算定方法、算定の基礎となる項目及び算定の基礎となる項目についての内容の説明

- ・ 他方、アパート等賃貸集合住宅においては、消費者は、入居した後のガス開栓時に、不動産を所有又は管理するオーナー、不動産管理事業者（以下、「オーナー等」）が予め選択したLPガス販売事業者との間で供給契約を締結するのが通常^{※4}。この場合、消費者は供給契約締結時に料金等に関する事項に納得できない場合でも、ガスを利用するためには、当該事業者との契約締結を余儀なくされ、また、オーナー等の同意を得ずに事後的に事業者を切り替えることができない。（戸建て、マンションの売買の場合には、物件所有者（マンションの場合には管理組合）の意思によりLPガス販売事業者の切り替えが可能）

【※4 集合住宅における標準的なLPガス供給等の流れ】



- ・ 上記のことを理由とする消費からの苦情が寄せられ（LPガス販売事業者やオーナー等は苦情を受けた際に個別の料金引き下げで対応することがあり、潜在化しているケースもある模様）、また、苦情の背景には、オーナー等との合意でガス消費機器やエアコン等の付随設備の設置費用をLPガス販売事業者が負担し、LPガス販売事業者がガス料金で転嫁・回収しているためガス料金が高く設定されているケースがあるという事情が存在している※⁵。

【※5 消費者から寄せられている苦情】

事例1： 自社物件を賃貸している不動産業者の新築木造2階建ての賃貸アパートに入居した。テレビや洗濯機、電気エアコンが付属していることを売りにしている。プロパンガス会社からの請求が高額だと思ったので、ガス会社に問い合わせたところ、ガス会社が家主に対し各部屋に配管工事、給湯器、エアコンを無償で設置し、その料金をガス代金に転嫁していることが分かった。仲介業者から入居する際にプロパンガスだとの説明は受けたが、費用詳細の説明は受けていない。

事例2： 先月新築の賃貸アパートに入居した。LPガス業者がどこで料金はいくらとなるのか、契約時に、仲介不動産業者に尋ねたが、「わからない。ガス開栓時に業者に聞いて下さい」と言われ、教えてくれなかった。入居後、ガス料金が以前のアパートでのLPガス料金の2倍以上もすると分かった。ガス業者に値段交渉したが、私の部屋だけ料金を安くすることはできないと言われた。契約時に不動産業者から、LPガス料金のことを教えてもらっていればこの物件を選ばなかった。

②留意点

- ・ 賃貸借契約とLPガス供給契約が別個に存在するため、賃貸借契約時にオーナー等やLPガス販売事業者の側から料金に関する事項の説明や料金表等の書面の交付を義務づけることは困難。

- ・ 他方、本年2月の第1回LPガスWGの議論を踏まえ、国土交通省は、3月31日付けで、不動産仲介業者に対して、入居予定者にLPガス販売事業者名及び連絡先を伝えるよう要請している。このため、消費者は、賃貸借契約締結時にオーナー等にLPガス販売事業者名やLPガス料金について照会し、納得できない場合には賃貸借契約を締結しないことも可能。
- ・ 本件については、消費者にとっては、LPガス販売事業者に対する不満の高まり及びLPガス離れの加速、オーナー等にとっては、賃貸借契約の解除による入居率の低下の懸念、LPガス販売事業者にとってはLPガス使用量の減少という悪影響が懸念されるため、集合住宅の入居者に対するLPガス料金の透明化の徹底が図られることが必要。

③対応の基本的方向性

本件に対する消費者の知見が高まる必要があることに加え、以下の措置を通じて賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の徹底を求める。

- ◇ LPガス販売事業者が当該者からの料金照会に応じるよう徹底を求める。
- ◇ その際、LPガス販売事業者は、オーナー等との合意により集合住宅に付随するガス消費機器やエアコン等の設置費用を負担し、その費用負担を料金回収で実施している場合にはその旨を説明し、その内容を液石法第14条書面へ記載するよう徹底を求める（14条書面の記載事項を定めている省令第13条第5号「液化石油ガスの価格の算定方法、算定の基礎となる項目及び算定の基礎となる項目についての内容の説明」の中で明記）

（2）液化石油ガス法第14条書面交付時の透明化の促進

①課題

- ・ LPガス販売事業者は消費者とLPガスの販売契約を締結したときは、液石法第14条及び同法施行規則第13条に基づき、LPガスの価格の算定方法などの料金に関する事項や、消費設備の所有権がLPガス販売事業者にある場合の販売契約解除時における消費設備の精算額などを記載した書面を交付することとされている^{※6}。

※6 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律

法第14条 液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等と液化石油ガスの販売契約を締結したときは、遅滞なく、次の事項を記載した書面を当該一般消費者等に交付しなければならない。当該交付した書面に記載した事項を変更したときは、当該変更した部分についても、同様とする。

六 前各号に掲げるもののほか、経済産業省令で定める事項

省令第13条 法第14条第1項第6号の経済産業省令で定める事項は、次の各号に掲げるものとする。

五 液化石油ガスの価格の算定方法、算定の基礎となる項目及び算定の基礎となる項目についての内容の説明

六 供給設備及び消費設備の所有関係

七 供給設備及び消費設備の設置、変更、修繕及び撤去に要する費用の負担の方法

八 液化石油ガス販売事業者の所有する消費設備を一般消費者等が利用する場合において、当該一般消費者等が支払うべき費用の額及び徴収方法（当該消費設備の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）

九 消費設備に係る配管について、液化石油ガスの販売契約解除時に液化石油ガス販売事業者から一般消費者等に所有権を移転する場合の精算額の計算方法（当該配管の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）

- ・ しかしながら、消費者から、「基本料金があることを知らなかった」、「料金について説明がない」との苦情や、販売契約解除時における消費設備の精算を巡って、LPガス販売事業者と消費者間のトラブルが後を絶たない。

②留意点

- ・ 液石法第14条では、販売契約を締結したときに必要事項を記載した書面を交付することとされているが、記載事項の説明は求めている。
- ・ 液石法第14条に基づく書面（以下「14条書面」という。）の交付については、経済産業省、産業保安監督部及び都道府県^{※7}によるLPガス販売事業者に対する立入検査（年間約6,000件）でその実施が確認されている一方で、前述した消費者による苦情や、LPガス販売事業者と消費者とのトラブルが発生していることに鑑みると、消費者が14条書面の内容を十分に認識していないものと考えられる。

※7 一つの都道府県のみ販売所を設置している事業者は都道府県2つ以上の都道府県に販売所を設置している事業者は産業保安監督部及び経済産業省

- ・ 小売業が全面自由化される電力・都市ガスにおいては、消費者との料金に係るトラブルを未然に防止する観点から、小売事業者に対して料金を記載した書面の交付だけでなく、説明を行うことが義務付けられている。
- ・ 料金や消費設備の精算などの説明に係るコストは、契約締結後の消費者からの問い合わせ対応や訴訟に要するコストの減少により相殺されること、料金等の透明性の向上により消費者にとって安心感を増

進させ、その結果、LPガス利用量の増加にもつながることに鑑みれば、LPガス販売事業者がこれを行わない積極的な理由は存在しないと考えられる。

③対応の基本的方向性

14条書面への記載事項のうち、少なくとも次に掲げる消費者が支払うこととなる費用に係る事項については、書面交付だけでなく、販売契約を締結したときに説明を行うよう、LPガス販売事業に徹底を求めるとともに、行政庁は立入検査等の機会に14条書面に必要な事項が記載されているかの確認を徹底する。

- ◇ LPガスの価格の算定方法、算定の基礎となる項目及び算定の基礎となる項目についての内容の説明（液石法省令第13条第5号）
- ◇ 供給設備及び消費設備の所有関係（液石法省令第13条第6号）
- ◇ 供給設備及び消費設備の設置、変更、修繕及び撤去に要する費用（液石法省令第13条第7号）
- ◇ LPガス販売事業者の所有する消費設備を消費者等が利用する場合に、消費者等が支払う費用の額及び徴収方法（液石法省令第13条第8号）
- ◇ 販売契約解除時にLPガス販売事業者から消費者等に所有権を移転する場合の精算額の計算方法（液石法省令第13条第9号）

なお、説明するタイミングについては、状況に応じ、消費者の了解の下で書面交付後に行うこともあり得るものの、消費者への説明を徹底するために、LPガス販売事業者に対し、説明を受けた旨の消費者からの確認をとることを求める等の手段を講じることが重要。

3. LPガス販売契約後の消費者に対する料金の透明化

(1) LPガス料金値上げ時の透明化の促進

①課題

- ・ 消費者からは、LPガス料金の値上げに関して事前の説明や通知を受けていないとする苦情が以下のとおり発生している。

事例1：訪問販売で今までのLPガス料金より安くなると言われ契約した。先月からガス料金が高くなったが、業者から料金を値上げするとの通知は届いていない。

事例2：6年ほど前から、毎年、LPガス料金が数ヶ月ごとに数十円の単位で値上げされていたとわかった。業者に、値上げについて説明された記憶がないが、説明したのかと聞いたが、返事がなかった。値上がりを知らされないまま、高額な料金を長期間払わされており不満。

事例3：10年間、同じ業者からプロパンガスを購入している。料金が10年前に比べて倍近くに上がっていると気づいた。料金について説明を受けた覚えはない。

- ・ 値上げ後の料金の支払日に先立って、新料金表や検針票等により通知するといった方法をとっているLPガス販売事業者も多いと認められるものの^{※8}、電力・都市ガスの自由化によりエネルギー間競争が激化することが予想される中で、消費者保護の観点やLPガスが消費者から選択されるためには、料金の値上げ時における事前通知の更なる徹底が求められる。

※8 業界の取り組みと実態

全国LPガス協会が策定する「LPガス販売指針」において、LPガスの価格を改定する際には、「消費者に事前に料金表を交付し、改定内容について十分説明し、理解を得る必要がある」旨明記。

エルピーガス振興センター実施の委託調査では約3,500者のうち、「新料金表を配布する」と回答した事業者が約65%、「特に周知しない」と回答した事業者は僅か1.5%。

②留意点

- ・ 液石法上は、厳密には価格の変更に「先だつて」書面を再交付することとなっておらず^{※9}、また、特商法においても、厳密には、LPガスに限らず、訪問販売上の手続において、価格を変更するに先だつて消費者に書面で再交付することとなっていない^{※10}。

※9 14条書面は、契約締結時に価格の算定方法等を記載した書面の交付と、これを変更したときに再交付することとされている。

※10 特商法第4条においては、訪問販売において、契約の申込み及び締結の段階で販売価格等の取引条件を明らかにした書面を交付することとされている。

- ・ 他方、4月1日に、自由化された電気においては、料金の変更をしようとするときは、小売事業者に対して、変更後の料金の説明及び変更後の料金を記載した書面の交付を求めることとしている。
- ・ 料金改定に際しては、消費者からの苦情・相談に係るコストの低減や消費者理解の増進を早急に進める観点からも、早急に措置を講じることが重要である一方、口頭での説明を求める際には、その実効性をどのように担保するか（消費者不在の場合等）、周知方法や通

知るタイミングを検討する必要がある。

③対応の基本的方向性

◇ 口頭での説明については、事業者の負担や実効性の担保方法、今後自由化を予定している都市ガスの動向も踏まえつつ検討することとし、まずは、料金を改定する際には、消費者への書面による通知を一定期間前（例えば、請求の1ヶ月前）に行うことの徹底を求めることとする。

◇ 通知方法については、消費者が目にする確実性の観点から、検針票^{※11}や請求書に変更後の料金や変更の理由を明記し配布すること、または、検針票や請求書に変更後の料金や変更の理由を明記した料金表等を添付して配布することの徹底を求める。

※11 平成23年（ワ）第17号 損害賠償等請求事件（横浜地裁横須賀支部判決）において、検針票による事前通知の的確性が認められている。

◇ なお、変更後の料金を通知する際には、現行の料金と変更後の料金が比較可能なようにした上で、消費者に注意喚起できる程度に、変更後の料金の文字を大きくすることや色を変えるなどして記載するよう徹底を求める。

(2) LPガス料金請求時における料金の透明化の促進

①課題

請求書は、LPガス販売事業者と消費者双方にとって、契約に基づく債権債務関係を確認するために重要なもの。このため、業界団体においても、平成12年に策定し、平成27年にも改定された「LPガス販売指針」で請求書又は領収書に基本料金・従量料金及び設備貸付料などの内訳を明記するよう呼びかけているところ。しかしながら、LPガス料金の請求書については、現在においても、以下のとおりの状況となっている。

－ 基本料金と従量料金の合算で使用料が算出されるのに対し、前回の検針後の使用量と請求額のみが記載され、料金体系が不透明との苦情が多い^{※12}。

※12 消費者から寄せられている苦情

事例1：以前まで契約していたLPガス販売店の請求書は使用量、基本料、消費ガス料金、消費税の各欄があり、合計が請求金額なので見やすかった。これまで契約していたLPガス販売事業者が大手販売店と業務提携したため、新たに契約

をして請求書も変わった。これまでと同じ手集金だが、(請求書) 見ると使用量と請求金額の欄ぐらいしかない。これまでのように明細を入れてもらわないと月々の消費ガス料金の比較がしにくい。

事例2:LP ガス販売事業者から毎月出される請求書には、前回と今回の検針結果(利用量)と請求金額のみの記載である。請求金額には基本料金等も含まれているため、ガス料金がいくらなのか不明である。

- 消費者団体^{※13}による調査によれば、基本料金と従量料金を分けているLP ガス販売事業者が80%を超えていると言われていた中、91社318枚の請求書を集計、分析したところ、基本料金と従量料金を分けて請求しているLP ガス販売事業者は、約20%にとどまっているとの結果が出ている。

※13 消費者支援ネット北海道、北海道消費者協会、北海道生活協同組合連合会の3団体が昨年実施した調査

②留意点

- ・ 液石法上、14条書面には、施行規則第13条に基づき「価格の算定方法」、「算定の基礎となる項目についての内容の説明」について明記することになっており、その具体的内容として請求価格の計算方法、基本料金の金額、従量料金の単価を明記することが求められている^{※14}。また、書面記載事項を変更したときなど、当該部分について再交付することとなっており、請求書に毎月のガス使用量のみが記載されていても、14条書面と併せて確認することにより、消費者はガス料金の根拠を知ることは可能。

※14 「価格の算定方法」とは、どれだけの量のLP ガスを使用した場合に、どれだけの価格を請求されるか、その価格の計算方法のこと。また、「算定の基礎となる項目」とは、一定使用量毎の請求額、使用量の如何に係わらず請求する額等、計算の基礎となる金額に相応する項目のことであり、価格の内容について料金制度の透明性向上を求めている。(液石法規則(平成9年通商産業省令第11号)の運用及び解釈の基準について)

- ・ しかしながら、消費者が14条書面や料金表をLP ガス販売事業者から受け取っていると認識していない場合が多いこと、請求書に料金算定の根拠を明示するコストは個々の消費者への対応にかかるコストの減少により相殺されること、料金の透明性の向上により消費者にとって安心感も増進させ、LP ガス利用量の増加にも繋がることに鑑みれば、LP ガス販売事業者が請求書に料金算定の根拠を明示できない積極的な理由は存在しないと考えられる。

③対応の基本的方向性

- ◇ 各LPガス販売事業者が請求書に料金算定根拠を明示することの徹底を求めるとともに、行政庁は、立入検査等の機会に、14条書面の記載内容の確認を徹底する。

(3) LPガス販売事業者による消費者からの料金照会及び苦情・相談への対応の促進

①課題

- ・ 商品・サービスを購入した消費者は、購入した商品・サービスに不明な点や不具合等があった場合には、当該商品・サービスを販売した事業者には照会や苦情の申出を行い、事業者に必要な説明を求め、これに対し事業者は真摯に対応することが通常。
- ・ しかしながら、消費者からは例えば以下のような苦情・相談が寄せられており、LPガス販売事業者の中には料金に関する照会をはじめ、消費者からの苦情・相談に対し、適切に対応していない事業者が見受けられる。

事例1：LPガス販売事業者から来月(本年2月)からガス料金が上がる旨、通知がきた。原油価格が下がり、ガソリン等も料金が下がっている中、料金が上がることを不審に思い、販売事業者に値上げの理由を確認してみたところ、「理由はない」といった対応で、理由を明示的に教えてくれなかった。

事例2：LPガス販売事業者から基本料金を来月(本年2月)から5割増しにするとの連絡があった。昨今の原油価格の下落から5割増しはおかしいと思い、値上げの理由を販売事業者に問合せたところ、「サービスの向上のため」といった訳のわからない理由を言ってきた。

- ・ 日常生活の重要な一部として継続的に必要となるLPガスの供給サービスでの上記のような対応は、一般的な経済活動としてはあってはならないことであり、例え一部の事業者による対応であっても、このような対応の継続はLPガス業界全体としての評価を下げ、消費者によるLPガスの選択を悲観視させる問題。

②留意点

- ・ 全国LPガス協会及び各都道府県LPガス協会(以下、LPガス協会という。)では、当庁の補助金^{※16}による支援も受けて、お客様相談所を設置し、消費者からの様々な苦情・相談に対応しており、

消費者サイドからも一定程度の評価を受けている。他方、LPガス協会には個別企業の料金やその設定根拠に関する情報はなく、消費者に説明することができない。また、業界団体としての立場上、消費者からの苦情・相談に適切に対応していない事業者に対しては強い指導を行うことは困難なのではないかとの消費者からの懸念も一部に存在。

※16 石油ガス流通合理化・指導支援事業（消費者相談・販売事業者指導支援事業）概要

各都道府県LPガス協会等にお客様相談所を設置し、消費者からの相談・問合せ等に応じるとともに、トラブル防止等のため、当該相談、問合せ内容等に基づき、LPガス販売事業者に対して指導、支援する。

- ・ 本年4月に自由化された電力、今後自由化される都市ガスにおいては、小売供給に係る料金、供給条件等に関する小売供給の相手方からの苦情・問合せについて、適切かつ迅速に処理しなければならないとされている^{※17}。

※17 関係法令抜粋

<電気事業法>

第二条の十五 小売電気事業者は、当該小売電気事業者の小売供給の業務の方法又は当該小売電気事業者が行う小売供給に係る料金その他の供給条件についての小売供給の相手方（小売電気事業者から小売供給を受けようとする者を含み、電気事業者である者を除く。）からの苦情及び問い合わせについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

<ガス事業法>

第十六条 ガス小売事業者は、当該ガス小売事業者の小売供給の業務の方法又は当該ガス小売事業者が行う小売供給に係る料金その他の供給条件についての小売供給の相手方（ガス小売事業者から小売供給を受けようとする者を含み、ガス事業者である者を除く。）からの苦情及び問い合わせについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

- ・ LPガス販売事業者の中には、人口過疎地で廃業した事業者の顧客を引き継ぐ等種々の経緯から料金体系が多数存在している等の事情があり、事業者自身が個々の料金体系について料金の詳細な設定根拠を合理的に説明できないといったケースがある。しかしながら、そのような事情は消費者サイドからみれば考慮に値しない。
- ・ また、LPガス販売事業者には、従業員が10名に満たない事業者が多数を占める^{※18}ものの、通信事情等が発達した現在において、

個々の消費者への対応は種々の手段により可能であると考えられる。

※18 石油ガス流通・販売業経営実態調査によれば、調査対象の約3,000事業者のうち、9割のLPガス事業者が従業員数10名以下の事業者。

③対応の基本的方向性

- ◇ 消費者の利益を保護する観点から、LPガス供給に関する業務の方法や料金等に係る問合せや苦情が消費者から寄せられた場合、LPガス販売事業者適切かつ迅速な対応ができる体制^{※19}の構築とその対応の徹底を求める。

※19 社内体制の確立、苦情・相談管理簿の作成 等

- ◇ また、国は、その実効性を確保するため、立入検査等による確認に加え、LPガス協会に設置しているお客様相談所から提供されるより綿密な苦情・相談情報、全国消費者生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)^{※20}や消費者団体が実施する調査等から得られる苦情情報を踏まえ、苦情の多い事業者に対して不適切な点があればLPガス協会と連携して適切な対応をとることが必要。

※20 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)

国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

4. LPガス販売契約終了時(LPガス販売事業者の切り替え時)における料金トラブルの防止

①課題

3,000社超のLPガス販売事業者を対象とした国の委託調査報告^{※21}によれば、1社当たりの平均得意先件数は約2,000戸。そのうち、年間で平均80戸(同業他社からの顧客獲得が50戸、同業他社との競合による顧客喪失が約30戸)約4%の顧客流動性があり、一定程度の顧客獲得競争が行われている状況。新規顧客獲得は、主に個別勧誘により実施しているが、以下の手法を用いた顧客獲得競争が消費者を巻き込んだ裁判事例に発展するケースも少なくない。

※21 石油ガス流通・販売業経営実態調査

<具体例>

- － 新たに顧客を獲得しようとするLPガス販売事業者(新事業者)は、事業者の

変更を希望する顧客との間で、従来の販売事業者（旧事業者）からの切り替え手続きは当該社が行うこととして消費者の関与を不要とし（委任状を確保）、消費者が旧事業者から契約解除による精算金を要求され、法的紛争となった場合には訴訟費用等は当該社が負担することを合意。その上で、旧事業者に切り替えの通知を行い、一定期間（一週間）経過後に、旧事業者が所有する供給設備を一方的に撤去するという手法。

- 一 本事例については、旧事業者が訴訟コストを考慮して消費者から損害賠償を断念する場合が多数であるが、訴訟コストを度外視して実際に消費者を相手取り訴訟を提起するケースも存在している。
- 一 本事例は液石法の規定上での問題に加え、実際には消費者が一度も出廷せず、新事業者が対応するケースが多数であるものの、事業者間競争に消費者を巻き込む点で問題があり、また、秩序ある競争の促進のためにも対策を講じる必要がある。

②留意点

- ・ 液石法は、新事業者に対し、一般消費者等から販売契約の解除の申出があった日から一週間経過するまでは、旧事業者が所有する供給設備を撤去しないことを規定^{※22}。一週間としているのは、旧事業者と消費者間の精算手続き等撤去に係る時間的猶予を与えたもの。本件手法は、新事業者が旧事業者と精算に係る手続きを、消費者からの委任に基づき行っていれば別ではあるが、そうでなければ、ただ単に消費者と旧事業者との精算手続きに係る交渉を阻害している面で法的問題点がある。また、民法の一般原則である自力救済の禁止の原則^{※23}からも法的問題がある（本来、期間経過後の撤去については、新事業者は切り替え契約の履行妨害を理由として裁判所や資源エネルギー庁にその排除の請求を行うべきもの）。

※22 液石法の規定

＜液石法施行規則第16条15の2号＞

新たに一般消費者等に対し液化石油ガスを供給する場合において、当該一般消費者等に液化石油ガスを供給する他の液化石油ガス販売事業者の所有する供給設備が既に設置されるときには、一般消費者等から当該消費者石油ガス販売事業者に対して液化石油ガス販売契約の解除の申出があってから相当期間が経過するまでは、当該供給設備を撤去しないこと。ただし、当該供給設備を撤去することについて当該液化石油ガス販売事業者の同意を得ているときは、この限りでない。

＜液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の運用及び解釈の基準について＞

相当期間については、供給設備を所有する液化石油ガス販売事業者の

業務状況や一般消費者等との間の液化石油ガス料金等の精算手続きのために必要な期間等を総合的に勘案して判断するものとし、原則として一週間を基準とする。

※23 自力救済の禁止の原則とは、権利者が国家の力（司法手続）によらずに、私力によって他人の権利範囲を侵して自己の権利の実現することを禁ずること。

- ・ 他方、新事業者が本手法を選択するには以下のような背景がある。
 - (i) 消費者と旧事業者との接触で旧事業者から再度引き留め工作を受けること、
 - (ii) 旧事業者が意図的に手続きの遅延等により引き延ばしをするおそれがあること（液石法では、旧事業者に対して、原則一週間以内に撤去すべきことを規定^{※24}）
 - (iii) 事業者と消費者との間の契約書において、液石法上求められる、消費設備及び供給設備の所有権の帰属等が不明確である場合や精算金算定根拠が不適切なものとなっているケースがあるため、訴訟となっても消費者側（新事業者側）が勝訴することがある。

※24 液石法

＜液石法施行規則第16条第16号＞

一般消費者等から液化石油ガス販売契約の解除の申し出があった場合において、当該一般消費者等から要求があった場合には、液化石油ガス販売事業者はその所有する供給設備を遅滞なく撤去すること。ただし、撤去が著しく困難である場合その他正当な事由があると認められる場合は、この限りでない。

＜液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の運用及び解釈の基準について＞

第16号中「遅滞なく」とは、・・・具体的には、当該販売事業者は原則として一週間以内にその所有する供給設備を撤去すべきである。

- ・ 電力、都市ガス等との競争やLPガス販売事業者間での競争が今後激化することが予想される中で、消費者によるスムーズなスイッチングの確保はこれまでに増して重要。

③対応の基本的方向性

- ◇ 生活情報ネットワークシステム(PIONEER)^{※20}や立入検査を通じた監視の強化、指導等適切な措置の実施を通じ、LPガス販売事業者に対し、供給設備撤去の適切な対応の徹底並びに液石法第14条書面への設備の所有権の所在、適切な精算金算出方法等の明記及びそれらについての説明等を通じた消費者との合意形成の徹底、を求める。

5. エネルギー競争環境下に備えたLPガスの新たな需要創出のための流通環境の整備に向けた対応

①課題

- ・ LPガスの供給は、調達国の多様化、国家備蓄の充実（平成29年度に備蓄目標であった150万t程度を達成予定）が進展し、エネルギーセキュリティが強化。一方、需要の約4割を占める家庭業務用分野は減少傾向が継続しており（ピークの平成18年度から約20%減）、今後もエネルギー間競争の影響が考えられる。我が国のエネルギーセキュリティ維持の観点やCO₂排出減少の観点から、特に家庭業務用分野におけるLPガス需要の維持・拡大は必要。
- ・ FRP容器（強化プラスチック製容器）は、軽量（鋼製ボンベの約半分）、ガス残量可視性、デザイン性、安全性（爆発しない）等の特質を有する。また、現在導入が認められているFRP容器（10kg以下容器）^{※25}でのLPガス販売方法は質量販売^{※26}が主となることが想定されるが、既存のLPガス消費者だけでなく、オール電化住宅や都市ガス利用消費者に対して以下のような新たな用途を提供できる可能性があり、消費者サイドからの期待も大きい。

<新たな用途例>

ガス配管を有しない室内での暖房用、衣類乾燥用及び調理用、バーベキュー用、災害時（豪雪時）の備蓄用、低需要家（4m³/月）の平時利用や別荘での利用

- ・ エネルギー間競争が本格化する中であって、LPガス販売事業者には新たなサービス形態が求められる中、FRP容器の普及促進がLPガス需要拡大の有望なツールとなり得るところ、業界が普及・拡大に向けた取組を強化し、また、政府としても当該取組を支援することが重要。

※25 液石法上、8kg以下の容器（カップリング付容器用弁を有したFRP容器であれば10kg以下の容器）であれば屋内持ち込みも可能であり、容器にカップリング付容器用弁が付いていれば販売事業者に対する配管等への接続義務も発生しない。

※26 質量販売とは、消費者による実際の消費量にかかわらず一定の量を質量（キログラム）で販売すること。一方、体積販売とは、ガスメーターを設置し消費者が実際に消費した量を体積（立方メートル）で販売すること。通常は、体積販売。

(参考)

高圧ガス保安法上、8kg以下の容器については、計2本までであれば警戒標（高圧ガス）の掲示等なしで消費者自らが車に積載して運ぶことが可能。

②留意点

- ・ 従来の鋼製容器の場合にあっても販売先である消費者による保安上の措置の徹底を懸念して質量販売を控える販売事業者が多く、FRP容器を利用したサービスを展開している販売事業者は現在一部にとどまっている状況。安全の確保が大前提であるが、普及に向けた保安体制の確立^{※27}が必要。

※27 カップリング付容器用弁を有したFRP容器（10kg以下）であっても、安全対策上担保が必要な措置としては例えば以下のものがある。

<緊急時対応>

災害が発生するおそれがある場合等、一般消費者等から通知があり、措置を講じることが求められた時等は、LPガス販売事業者等は30分以内に到着し、所要の措置を講じる体制を取らなければならない。

- ・ 充填所におけるカップリング付容器用弁に対応した充填機が不足しており、設置数拡大のためには、充填機設置の経済合理性や、安全の確保を前提とした充填機の設置手続きの合理化等について検討する必要がある。
- ・ カップリング対応の燃焼機器が不足しているため、カップリング対応のFRP容器が普及したとしても用途に限りがある。
- ・ 本年4月からは電気の小売り全面自由化が開始され、来年4月には都市ガスの小売り自由化も予定されており、今後、益々、エネルギーの選択は消費者の判断に委ねられることになる。FRP容器を利用した新たなサービスの提供には、これまで体積販売を基本としてきたLPガスの販売体制の在り方について、保安面やビジネス面での検討が必要であるが、消費者からの強いニーズに応えることは、優れたエネルギーであるLPガスの市場形成のためには必要不可欠である。このため、安全の確保が大前提であるが、上記の課題について可及的速やかに解決策を見だし、LPガスの需要喚起をいち早く行うことが必要。

③対応の基本的方向性

- ◇ エルピーガス振興センターや全国LPガス協会等を通じた消費者やガス機器製造事業者に対する一層のPRを進め、消費者に対しての普及には自主保安に対する消費者サイドの意識の向上も必要であることの啓蒙も強化する。
- ◇ 保安分野も含めた国としての施策の検討にも資するよう、平成28年度予算で確保された予算を利用した実証事業等を通じて、流通形態の在り方や保安の確保等の課題への対応策をまとめ、速やかな普及のための環境整備の構築を目指す。

おわりに

LPガスWGでは、今回、エネルギー間の大競争時代を控え、取引適正化と料金の透明化の促進等、LPガス産業が生き残りのためになすべきことについて審議した。

今回の審議で検討された課題は、本来、適正な競争環境の中で是正されるべきものであり、その中には、古くは平成7年の石油審議会石油部会液化石油ガス小委員会でも議論されたものもあるなど、長きに亘って課題として認識され続けているものがある。業界として自助努力を重ねてきており、多くのLPガス販売事業者は適正な対応を行っているとは言え、未だ価格の透明性などについて業界全体に対する消費者のマイナスイメージは払拭されるまでになっていない。

LPガスはインフラ整備が十分でない地域にあっても多くの住民に供給され、それによって地域との強い結びつきが築かれていることは事実である。しかしながら、通信手段が発達し、また、電気、都市ガス等との垣根が外され原則全てのエネルギーが自由料金となる今後においては、消費者の価格に対する関心は高まり、これまで通りのやり方は顧客が維持できなくなると認識する必要がある。

このため、今回の審議で得た対応の基本的方向性にそって、今後、国においてはガイドラインの作成等具体的な手段が講じられ、また、LPガス販売事業者はこれにしっかりと応えていくことが必要である。一方、これらへの対応は消費者がLPガスを選択するための十分条件ではなく、LPガスが消費者によって選択されるエネルギーとなるためには、その対応に加えて、LPガス販売事業者自らが積極的に消費者ニーズを開拓し、適正でより先進的な競争手段を用いて行くことも必要である。

LPガスは、資源を持たない我が国にあって海外から安定的に調達できるエネルギーの一つであり、CO₂排出が少ないクリーンなガス体エネルギーである。また、可搬性に優れ、平時にあっては娯楽にも利用することができ、非常時にあってはエネルギー基本計画でエネルギー供給の「最後の砦」と記述された優れたエネルギーである。その重要性は、2030年の一次エネルギー供給の中でも明確に位置付けられている。

将来のLPガスの発展のために、国にあっては、本報告書を受けた具体的な手段の策定やコンプライアンス強化策等を通じて、LPガス販売事業者にあっては、コンプライアンスの遵守と競争環境を通じた消費者獲得のための知恵の発出を通じて、一丸となって取り組んで行くことが必要である。今回の審議が、LPガスが消費者に信頼され、選択されるエネルギーとなるための大きな転換点となることが強く期待される。

(別添)

主要なLPガス販売事業者における標準的な小売価格のホームページへの公表状況

平成28年3月
資源エネルギー庁
石油流通課

一般社団法人全国LPガス協会は、LPガス料金の透明化を図る観点から、平成27年3月に自主的ガイドラインである「LPガス販売指針」を改定し、LPガス販売事業者に標準的な料金をホームページ等で公表することを求めている。

この取組の進捗状況を把握するため、資源エネルギー庁では、本年2月に主要なLPガス販売事業者(50社)に対し、自社及びその子会社(議決権の過半数を有する子会社。以下同じ。)において、LPガスの標準的な小売価格のホームページへの公表状況について調査を実施したところ、その結果は次のとおりであった。(回答事業者数:子会社を含めて169社)

- | |
|--|
| 1. 本年2月時点で公表を行っている事業者は2社 |
| 2. 今後半年以内(本年7月末まで)に公表を行う予定としている事業者は26社(注)
(子会社58社) |
| 3. 今後半年以内(本年7月までに)に公表を行う予定はないとした事業者は22社(注)
(子会社62社) |

(注) 重複している事業者がある。

上記1及び2の事業者は以下のとおり。

1. 本年2月時点で公表を行っている事業者

- ① 山陰酸素工業(株)
- ② 日本瓦斯(株)

2. 今後半年以内(本年7月末まで)に公表を行う予定としている事業者

【 】内は子会社

※を付した事業者は、自社では小売事業を行っておらず、子会社が小売事業を行っている事業者(当該子会社にて公表予定)。

- ① アストモスリテイリング(株)
- ② 伊丹産業(株)
- ③ 伊藤忠エネクス(株)※
【伊藤忠エネクスホームライフ北海道(株)】
- ④ 岩谷産業(株)※
【イワタニ北海道(株)、イワタニ東北(株)、イワタニ関東(株)、イワタニ首都圏(株)、イワタニ静岡(株)、イワタニ東海(株)、イワタニ近畿(株)、四国岩谷産業(株)、イワタニ山陽(株)、イワタニ九州(株)】
- ⑤ ENEOSグローブエナジー(株)
- ⑥ エネジン(株)
- ⑦ ガステックサービス(株)

- ⑧ カメイ(株)
【栃木液化ガス(株)、東北ガス(株)】
- ⑨ (株)サイサン
【(株)いちたかガスワン、(株)しき島ガスワン、嵐山ガス(株)、(株)田沼酸素商会】
- ⑩ サンリン(株)
- ⑪ シナネンホールディングス(株)※
【ミライフ西日本(株)、ミライフ(株)、ミライフ東日本(株)】
- ⑫ 鈴与商事(株)
【名古屋エネルギー(株)、井口エネルギー(株)】
- ⑬ 関彰商事(株)
【(株)フカヤ】
- ⑭ セントラル石油瓦斯(株)※
【中央セントラルガス(株)、秋田セントラルガス(株)、北海道セントラルガス(株)】
- ⑮ (株)ツバメガスフロンティア
【(株)ツバメガス福岡、(株)ツバメガス北九州、(株)ツバメガス長崎、(株)ツバメガス鹿児島、
(株)ツバメガスサービス鹿児島、(株)ツバメガス宮崎、(株)ツバメガス山口、(株)ツバメガス
佐賀、(株)セントレアエコエネルギー霧島、(有)浜崎プロパンガス】
- ⑯ 東邦液化ガス(株)
- ⑰ (株)トーエル
- ⑱ 名古屋プロパン瓦斯(株)
- ⑲ 西日本液化ガス(株)
- ⑳ 日通商事(株)
【日通エネルギー関東(株)、(有)日通信越サービス、東海日通ガス(株)、北陸日通ガス(株)、日
通エネルギー中国(株)、四国日通プロパン販売(株)、日通エネルギー九州(株)、日通エネルギ
ー東北(株)、北海道日通プロパン販売(株)、ひまわり産業(株)】
- ㉑ 日東燃料工業(株)※
【日東エネルギー(株)】
- ㉒ 橋本産業(株)
【多摩・ハシモト・エネルギー(株)、館林・ハシモト・エネルギー(株)、新潟・ハシモト・エネ
ルギー(株)、富山・ハシモト・エネルギー(株)、(株)ハシモト】
- ㉓ (株)マルエイ
- ㉔ (株)M i s u m i
- ㉕ (株)ミツウロコ
【北海道ミツウロコ(株)】
- ㉖ レモンガス(株)
【(株)クボタ】
- 日本瓦斯(株) (同社自身は既に公表済み)
【東彩ガス(株)、東日本ガス(株)、新日本ガス(株)、北日本ガス(株)】

(参考)

資源エネルギー庁が調査を行ったLPガス販売事業者以外に、一般社団法人全国LPガス協会が把握している、LPガスの標準的な料金をホームページで公表している事業者(本年2月時点)は以下のとおり。

- | | | |
|--------------------|------------------|---------------|
| ① (株)コープエナジー (栃木県) | ⑪ ぜんごろうさん (外川商店) | ⑳ (有)ウオズミ |
| ② (有)ジーエス | ⑫ 五条ガス(株) | ㉑ 土佐ガス(株) |
| ③ (株)カタノ | ⑬ わくわくガス屋さん | ㉒ 土佐ガス西部販売(株) |
| ④ 首都圏ガス(株) | ⑭ JAならけん | ㉓ (株)窪川ガス |
| ⑤ (株)カナエル | ⑮ 洲本液化ガス(株) | ㉔ (株)ダイプロ |
| ⑥ 高橋プロパン(株) | ⑯ 吉田物産(株) | ㉕ (株)城北 |
| ⑦ 富岳物産(株) | ⑰ 荒木燃料(株) | ㉖ 太陽ガス(株) |
| ⑧ のぎき米店 | ⑱ 松江市ガス局 | |
| ⑨ (株)ライフエネルギー | ㉚ (株)コーアガス島根 | |
| ⑩ アポロ興産(株) | ㉛ エネックス(株) (山口県) | |

総合資源エネルギー調査会 資源・燃料分科会 石油・天然ガス小委員会
液化石油ガス流通ワーキンググループ
委員名簿

座長 橘川 武郎 東京理科大学大学院イノベーション研究科 教授

委員 大石美奈子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 理事・環境委員長

澤田 栄一 株式会社マルエイ 代表取締役社長

関口 剛 株式会社カナエル 代表取締役社長

土佐 和生 甲南大学法科大学院教授

林 弘美 消費生活アドバイザー・消費生活専門相談員

(オブザーバー)

嘉村 潤 一般財団法人エルピーガス振興センター 専務理事

北嶋 一郎 一般社団法人全国LPガス協会 会長

増田 宰 日本LPガス協会 会長

(五十音順、敬称略)

総合資源エネルギー調査会 資源・燃料分科会 石油・天然ガス小委員会
液化石油ガス流通ワーキンググループ
開催経緯

第1回

日時：平成28年2月5日（金）12時30分～14時30分

場所：経済産業省別館3階312省庁共用会議室

議題：（1）LPガスを巡る最近の状況について

（2）LPガス料金の透明化に関する事業者の取組について

・株式会社マルエイ

・株式会社カナエル

（3）LPガス業界を巡る諸課題への対応について

①賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進について

②LPガス料金値上げ時の透明化の促進について

③LPガス料金請求時における料金の透明化の促進について

第2回

日時：平成28年3月10日（木）16時30分～18時30分

場所：経済産業省別館3階312省庁共用会議室

議題：（1）LPガス料金の透明化等に向けた業界の取組について

①一般社団法人全国LPガス協会

②東洋計器株式会社

（2）LPガス業界を巡る諸課題への対応について

①前回の御指摘事項等について

②HP等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化について

③液石法第14条書面交付時の透明化の促進について

④LPガス販売事業者による消費者からの料金照会及び苦情・相談への対応の促進について

⑤一週間ルール濫用により発生している旧LPガス販売事業者と消費者との間の料金精算トラブルの防止について

第3回

日時：平成28年4月28日（木）12時30分～14時30分

場所：経済産業省別館3階312省庁共用会議室

議題：（1）LPガス業界を巡る諸課題への対応について

- ・前回の指摘事項について

（2）FRP容器普及に向けた課題と業界の取組について

- ①日本LPガス団体協議会

- ②富士瓦斯株式会社

- ③一般財団法人エルピーガス振興センター

（3）LPガス業界を巡る諸課題への対応について

- ・FRP容器普及のための取組方針について

（4）報告書（案）について