

LPガス販売における情報開示に関するアンケート調査結果報告

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

2016年4月の電気小売事業の全面自由化につづき、2017年4月より都市ガスも全面自由化されます。すでに自由市場・自由料金とされていたLPガスや灯油などとともに、家庭用のエネルギーすべてが自由化をされることとなります。こうした自由化が本当に消費者利益につながるのかが問われている中、すでに自由化されていた家庭用LPガスについて、経済産業省が「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「液化石油ガス流通ワーキンググループ」を設置し、報告書をまとめました。そこでは、「LPガスが消費者から選択されるためには、LPガスの小売価格の透明性の確保・向上を早急に進める」ことが必要との報告がされています。

そこで、全国消費者団体連絡会では、家庭用のエネルギー問題に関する取り組みの一環として、LPガス販売を行っている大手事業者と各都道府県のLPガス協会に向けて、LPガス販売における情報開示に関するアンケート調査を実施しました。その結果を報告します。

【結果概要】*2016年8月1日現在の状況についてお伺いしました。**・事業者向けアンケートについて（大手100社を対象に調査し、回答率59.2%）**

- ・ご回答いただいた事業者のうち、家庭向けLPガスの標準的な料金メニュー（料金表）をすでに設定しているのは38事業者（家庭向けLPガス事業を行っている事業者の73%）、設定を予定しているのは12事業者（同23%）。
- ・標準的なメニューをすでに公開しているのは25事業者（すでに設定している・予定している事業者の50%、すでに設定している事業者の66%）。公開の方法で最も多いのは「ホームページ」で19事業者。
- ・検針票などに記載している項目について聞いたところ、該当期間の使用量（家庭向けLPガス事業を行っている事業者の94%）、合計金額（同98%）はほとんどの事業者が記載しているのに対し、合計金額の内訳にあたる基本料金（同40%）、従量料金（同38%）などの項目を記載している事業者はまだ多くない。

・都道府県協会向けアンケートについて（47協会を対象に調査し、回答率95.7%）

- ・全国LPガス協会策定の「LPガス販売指針」については、今回回答いただいた全ての都道府県協会が「事業者へ周知している」としたが、その実施状況（事業者への指針の配布、講習会等）にはばらつきがある。また、事業者の指針の遵守状況は都道府県協会としてはほとんど把握していない。
- ・ほとんどの協会に対して、LPガス契約者から相談・クレームが寄せられている。その内容は、料金や契約内容についてのものが多い。寄せられた内容を回答いただいたところ、
 - 料金についての相談内容は「都市ガスに比べて料金が安い」「LPガス料金が不透明」「毎月の料金明細書に基本料金や単価が記載されていない」「地域の平均価格を教えてほしい」など。
 - 契約内容についての相談内容は「営業に来た業者が、業者の切り替えについて一切お金がかからないと言っていたのに、確認したら旧業者との間に消費設備の清算に関する契約があったため清算金が必要だった」「オール電化に転換しようとするガス事業者から撤去料を請求された」「14条書面の交付について」など。
 - 営業方法についての相談内容は「現在取引しているガス会社から頼まれてきたとウソを言うなど、特商法に違反しているLPガスの訪問勧誘があった」などがあった。
- ・協会非加盟の事業者について困っていることなどを回答いただいたところ「販売指針の徹底や、保安に関する項目について、周知徹底や指導を行うことができない」「公的機関や消費者団体と誤認をするような名称でインターネット等で勧誘をしている業者が存在し、消費者が困惑している」などがあった。

【調査概要】

調査期間：2016年8月1日～8月31日

調査対象： . 業界紙「プロパン・ブタンニュース」2016年1月1日付に掲載されたガス販売量の
上位100社

. 各都道府県のLPガス協会47社

質問項目：家庭向けLPガス事業の実施状況、供給都道府県、標準的な料金メニュー（料金表）の設定・
公開状況、開示項目。

回答状況： . アンケート用紙を送付した100事業者のうち、1件は2事業者に分けてご回答いただき、
1件は4事業者分まとめてご回答いただきました。実質の対象98事業者のうち、58事業者よりご回答をいただきました。（回答率 59.2%）

. 各都道府県の47LPガス協会のうち、45協会よりご回答をいただきました。

また、1協会からは回答できないとの連絡がありました（回答率 95.7%）

<参考資料>

資料1. 基礎データ

資料2. 「LPガス販売における情報開示に関するアンケート」（事業者対象）及び「LPガス販売に関するアンケート」（都道府県LPガス協会対象）調査票

資料3. アンケートにご回答いただいた事業者・都道府県協会一覧

資料4. 都道府県別・事業者のLPガス販売における情報開示の状況（今回ご回答いただいた事業者について）

【基礎データ】

「LP ガス販売における情報開示に関するアンケート」(事業者対象)

Q 1 . 貴社(組織)は、2016 年 8 月 1 日時点で、家庭向け LP ガス事業を行っていますか？(N = 58)

行っている	52 (90%)
行っていない	6 (10%)

Q 2 . 貴社(組織)の家庭向けの供給都道府県のすべてに をつけてください(都道府県の一部の地域の場合も をお願いします)。(N = 52)

都道府県名	事業者数								
北海道	7	埼玉	19	岐阜	10	和歌山	3	高知	1
青森	6	千葉	21	静岡	14	鳥取	2	福岡	11
岩手	7	東京	19	愛知	13	島根	3	佐賀	8
宮城	8	神奈川	21	三重	10	岡山	5	長崎	9
秋田	6	新潟	3	滋賀	3	広島	5	熊本	9
山形	8	富山	7	京都	6	山口	2	大分	5
福島	12	石川	6	大阪	6	徳島	2	宮崎	6
茨城	17	福井	3	兵庫	4	香川	3	鹿児島	8
栃木	19	山梨	8	奈良	4	愛媛	3	沖縄	0
群馬	16	長野	7						

Q 3 . 貴社(組織)は、家庭向け LP ガスの標準的な料金メニュー(料金表)を設定していますか？(2016 年 8 月 1 日現在)(N = 52)

ある	38 (73%)
現在はないが、今後設定する予定	12 (23%)
ない	2 (4%)

と回答のうち、設定予定時期

2016 年中	5
2017 年 1 月 ~ 3 月	2
2017 年 4 月 ~	3
時期無回答	2

欄外記述 C P 連動のため

親会社の意向もあるため具体的な回答できない

Q3-1.(Q3で、とお答えの方にお伺いします)家庭向けLPガスの標準的な料金メニュー(料金表)は公開されていますか。 をしてください。(N=50、複数回答)

公開している		25 (50%)
媒体	a ホームページ	19
	b パンフレットやチラシ	2
	c 請求書あるいは領収書	3
	d その他	1
今は公開していないが公開する予定である		23 (46%)
媒体	a ホームページ	19
	b パンフレットやチラシ	2
	c 請求書あるいは領収書	1
	d その他	1
公開するかどうか検討中		8 (16%)
公開していないし、今後も予定していない		2 (4%)

d: 料金改定時に料金表を配布

d: 契約時

Q4. 下記の項目のうち、検針票、請求書、領収書のいずれかに記載している項目に をしてください (記載しているものすべてに をお願いします)。*お手数ですが見本を1部データ送付か郵送いただくと有難いです。(N=52、複数回答)

該当期間の使用量	49 (94%)	設備利用等料金	9 (17%)
(請求)合計金額	51 (98%)	原料調整費	17 (33%)
基本料金	21 (40%)	その他	5 (10%)
従量料金	20 (38%)		

「その他」の記載: 保安点検結果、割引制度

* 19事業者より見本の提供をいただきました。

「LP ガス販売に関するアンケート」(都道府県 LP ガス協会対象)

Q 1 . 8 月 1 日現在の貴協会の加盟事業者数及び域内事業者総数、協会組織率を教えてください。(N = 45)

資料 3 「ご回答いただいた都道府県協会一覧」をご覧ください。

Q 2 . 全国 LP ガス協会策定の「LP ガス販売指針」について伺います。

Q 2 - 1 . 加盟事業者に周知していますか(N = 45)

している	45 (100%)
特に周知活動はしていない	0 (0%)

Q 2 - 2 . 加盟事業者への周知の方法を教えてください。(N = 45、複数回答)

指針を配布している	42 (93%)
指針をホームページに掲載している	39 (87%)
指針についての講習会を開催している	39 (87%)
指針について事業者からの個別相談に対応している	19 (42%)
その他	1 (2%)

その他：地区説明会

指針についての講習会の頻度

* 回数ごとの回答

* 2015 年度の回数を回答

* 2016 年度の回数を回答

* 時期ごとの回答

回数	事業者数
1	9
2	2
3	1
4	2
5	1
6	1
10	2
15	1

回数	事業者数
1	3
2	1
4	6
8	1
11	1
33	1

回数	事業者
4	1

開催時期	事業者数
昨年秋	1
昨年	1

Q 2 - 3 . 加盟事業者の遵守状況を確認していますか。(N = 4 5)

確認している	1 (2%)
していない	39 (87%)
(無回答)	5 (11%)

「していない」と回答したうちの 16 協会から「指針を示し、順守を推奨していますが、事業者団体として確認することは強制と受け止められ、独占禁止法に抵触するとの見方があるため確認できません。」または同様の内容の記載がありました。

Q3 . 貴協会に対して、LPガス契約者から、料金や契約内容に関する相談・クレーム等が寄せられることがありますか。(N = 45)

ある	Q3 - 1へ	44 (98%)
ない	Q4へ	1 (2%)

Q3-1 .ある場合は、差支えない範囲で教えてください(をつけていただき、概要をお書きください)。(N = 44、複数回答)

料金について(40、89%)

- ・取引店の価格について
- ・転勤でLPガスを使用しているが、以前の都市ガス料金より高い(2)
- ・都市ガス料金との比較(3)
- ・都市ガスに比べて料金が高い(2)
- ・関東からの転勤者に多いのですが、県内LPガス料金が高いとのクレーム
- ・LPガス料金が不透明であること
- ・勧誘業者の提示する料金が、現在取引をしているガス会社の料金と差があり、平均的なガス料金についての相談。LPガスは自由料金制度なのでガス会社によって料金が異なること、同じガス会社でも複数の料金体系があることを説明し、石油情報センターでの調査価格を回答している。
- ・料金が安かったため取引業者を替えたのだが、初めは安かった料金が、知らない間に高くなり、元の業者より高くなってしまった。料金の改定について説明不足ではないか。
- ・料金の内訳が不明(2)
- ・毎月の料金明細書に基本料金や単価が記載されていない。
- ・LPガス料金制度の相談(4)
- ・料金体制、仕組について(3)
- ・地域の平均価格を教えてください。石油情報センターのホームページを紹介(14)
- ・ガソリン等が下がっているのにLPガスが下がらないのはなぜか
- ・使用量に対する平均的なLPガス料金を教えてください
- ・LPガス料金は販売店毎にガス料金が違うのはなぜか
- ・都市ガスやオール電化に変更するためLPガス設備の撤去を申し入れたところ、撤去費用を請求された
- ・基本料金について(3)
- ・平均と比べて我が家のガス料金は高いか、安い
- ・あまり使っていない(使用量は不明の場合が多い)のに高いではないか
- ・他販売店との比較(3)
- ・他店より高い(2)
- ・料金が高い(5)
- ・値上げ等、料金表の配布について

契約内容について(22、49%)

- ・契約時における清算方法について
- ・取引内容がよくわからない。不透明である。

・現在取引しているガス会社とガス設備についての貸与契約を取り交わしている。LP ガスの訪問勧誘があり LP ガス設備の貸与契約は無効になった判例があるので解約時のガス設備の清算は心配ないと言われたという相談。お客様とガス会社の間で取り交わした LP ガス設備の貸与契約の有効性について当相談センターでは判断できません。住宅購入時の売買契約書、重要事項説明に LP ガス消費設備等はガス会社の所有である旨の記載があり、LP ガス設備の貸与契約について内容の説明を受け締結した貸与契約書は有効であるとの判例があるからです。建物購入時の建築会社、不動産会社にも照会してくださいと回答している。

・営業に来た業者が、業者の切り替えについて一切お金がかからないと言っていたのに、確認したら旧業者との間に消費設備の清算に関する契約があったため清算金が必要だった。営業トークかもしれないが、あまりにもいい加減ではないか。

・オール電化に転換しようとするガス事業者から撤去料を請求された。

・新しい LP ガス販売店に変更したところ、書面（契約書）に署名捺印を求められたが必要なのか。

・LP ガス供給にかかる 10 年契約（割引料金適用）を結んでいたが、途中で供給契約の解除を申し出たところ、契約に基づく違約金を請求された。

・設備の所有権はだれにあるのか（2）

・契約書の内容

・14 条書面の交付について

・解約時に費用を請求されたが支払う必要はあるのか

・解約時の配管代金の請求について

・解約時の費用負担の相談

・撤退料金や保証金について

・撤去費用について

・他店に代わる際に撤去費用や違約金を請求された

・移動切替時にわかりやすく適正な対応をして欲しい

・販売店の変更について

・ガス販売店解約時の撤去料金について

営業方法について(7、16%)

・現在取引しているガス会社から頼まれてきたとウソを言うなど、特商法に違反している LP ガスの訪問勧誘があったという相談。このような迷惑行為は特定商取引法に違反をし、取引の公正や消費者の利益が害されるおそれがあるので、都道府県知事や消費者庁にその内容を申し出て、事業者等に対して適切な措置をとるよう求めることができる特定商取引法の申出制度があることを説明。別のお客様が同じような被害にあわないためにも特商法の申出制度の利用について協力をお願いしている。

・知らない販売業者からのポスティング（格安単価での勧誘）

・切り替えブローカーによる迷惑勧誘

・他業者からの勧誘について

・電力、都市ガス等の他エネルギーとの比較の相談

その他(14、31%)

・調査点検の周期

- ・ 移転先での販売事業者を教えてください
- ・ 小型容器の処分方法について（４）
- ・ カセットボンベの処分方法について（２）
- ・ 不要容器の処分方法について（２）
- ・ 保安について
- ・ 調査点検等について
- ・ ガスを短期間止めることはできるか
- ・ ガス料金を前もって教えてもらうことはできるか。
- ・ 特にアパート入居者から料金が高いとの苦情が多い。
- ・ 国からの補助事業で相談所を開設し、 価格 販売店の移動 設備関係 保安 その他 LP ガス全般についての相談を昭和 63 年から受け付けています。なお、設立当初から消費者団体千葉県連絡会から当該相談所委員会委員に就任していただいています。
- ・ LP ガスの訪問勧誘がありその場で申し込みをしたが撤回をしたいという相談。申し込み後 8 日間以内であればクーリングオフができること、それ以降であっても取引を希望しないのであればいつでも解約できるが LP ガス設備の工事後の場合、工事代金の清算が必要になる場合があるので撤回を検討しているならば工事に着手しないこと、お客様の態度が曖昧であると勧誘業者は何回も訪問をしてくるので不要なものをはっきりと断ることが大切であると回答している。
- ・ LP ガス販売指針に則って回答しております。
- ・ 販売店等の連絡先の照会について
- ・ 販売店が 1 週間に 1 回程度容器交換にくる。使用料が多くなり、ガス料金が高くなっていないか心配だ。
- ・ 質量販売について（２）
- ・ ガスメーターによるガスの遮断について
- ・ 外国人への周知方法

Q 4 .貴協会に加盟していない事業者について、お困りのことやご意見がありましたら教えてください。

- ・ 公的機関や消費者団体と誤認をするような名称でインターネット等で勧誘をしている業者が存在し、消費者が困惑している。
- ・ お客様相談所へ寄せられる相談の大多数が、非加入事業者に関する内容である。しかし非加入であるため実態等が不明で回答できないケースがある。また、県主催の保安講習会や、取引適正化講習会等にも参加しないため、業界としての様々な取組み等も伝えることができない。
- ・ 特になし。お客様相談所委員会を年 2 回開催し、消費者団体と情報交換をしています。今後も続けていきます。
- ・ 販売指針の徹底や、保安に関する項目について、周知徹底や指導を行うことができない
- ・ 何も連絡ない。東京の意向のようだ
- ・ 保安や法令遵守の内容について把握できない