

消費者委員会委員との意見交換会資料

LPガス小売取引の問題について

2017. 2. 28

消費者支援ネット北海道（ホクネット）専務理事
「LPガス問題を考える会」座長

道尻 豊

1 実情

(1) 消費者の苦情・トラブル

LPガスは、日本において、約4～6割の世帯で使用されており、家庭生活にとって重要なエネルギーの一つ。

しかし、以前より、消費者からは、

- ①料金が低い
 - ②料金システムがよく分からない
 - ③購入先を変更しようとしてトラブルになった
- などの苦情や疑問が多く出ている。

とりわけ、北海道内におけるLPガス料金は、他の地域と比較して高額であり、全国平均価格との価格差は年々拡大している。

(2) 背景

- ・LPガスの料金は、それぞれの販売事業者が価格を決め、自由競争の下で適正な価格が維持されるという建前であるが、消費者が、一種の公共料金のように思っていて、業者を選べることを知らない。
- ・集合住宅であるとか、地域の業者数が限られているなどの事情で、選択の余地が乏しい場合も少なくない。
- ・販売事業者も、価格について消費者の理解を得るための努力や情報開示を十分に行っていない。業界の自主ルール（全国LPガス協会「LPガス販売指針」）が遵守されていない。

2 ホクネットによる取組み

(1) 電話相談

ホクネットにおいて、2015年2月14日（土）に「LPガス契約トラブル

110番」を実施し、22件の電話があった。

- ・相談者の住宅の種別は、賃貸物件が18件、持家が2件、不明2件。
- ・相談内容は、22件のうち16件が価格に関する相談。
- ・価格に関しては、「料金が高い」という趣旨のものが12件。料金の単価や計算方法が分からないという相談もあった。

(2) 「LPガス問題を考える会」の立ち上げ

2015年4月、消費者支援ネット北海道（ホクネット）・北海道消費者協会・北海道生活協同組合連合会（道生協連）の3団体による「LPガス問題を考える会」を立ち上げ、LPガス取引の実態調査や、行政（経済産業局、北海道、消費者庁）、業界団体、マスコミとの懇談などの活動を開始。

3 「LPガス問題を考える会」による取組み

- ① 2015年4月より、消費者を対象とする実態調査～価格推移分析とアンケート調査（集約した請求書91社、318枚）
- ② 2015年8月、北海道地方液化石油ガス懇談会で構成3団体の各役員が発言
- ③ 2015年10月、消費者向け学習パンフレットの発行 ※ホクネットHPに掲載
- ④ 2015年10月、消費者向け公開学習会の開催（参加者55名）
- ⑤ 2016年6月、大学生協あっせんアパート・マンションのLPガス料金調査
- ⑥ 2016年8月、北海道地方液化石油ガス懇談会で構成3団体の各役員が発言
- ⑦ 2016年12月、北海道内の販売事業所355ヶ所を対象にアンケート調査（回答数98通）
- ⑧ 2017年2月24日、消費者向け学習会第2弾の開催
- ⑨ 2017年3月、消費者向け学習パンフレット第2弾の作成（予定）

4 調査結果と課題

(1) 2015年4月の消費者を対象とする実態調査から（抜粋）

主なものとして、次のような実態と課題が判明した（調査結果の詳細は、2015年10月発行の学習パンフレットに掲載されている。）。
(<http://www.doren.coop/pdf/2015lpguspanf.pdf>)

① 請求書の記載

LPガス協会の資料によれば、基本料金と従量料金を分けて料金を算出する「二部料金制」を採用している事業者が80%以上のはずのところ、基本料金と従量料金の区分を記載している事業者は、19社/91社=20.8%。
→LPガスは、公共性の強い商品であるにも関わらず、総じてその請求書の記載内容や項目は、消費者の知る権利を充足するレベルとしては低い状況にある。

② 料金の価格差

基本料金で、1,600円から2,300円まで700円の差(約1.43倍)。基本料金と従量料金を区別していない請求金額では、使用料1.0m³で1,836円から3,413円まで1,577円の差(約1.85倍)。※北海道内における灯油の価格差は、1ℓあたり3~5円(約3~5%)。

→基本料金・従量料金いずれについても大きな価格差があり、利用者にとって納得しがたいものとなっている。特に賃貸住宅においては、借入者が自らの意思でLPガスの購入先を変更・選択することはできない場合がほとんど。

③ 契約締結時の書面交付等

一戸建て持ち家の利用者に対する「契約締結時に契約書もらったか」の問いには、「もらわなかった」・「解らない」という回答が合計で68.6%。一戸建て賃貸・集合住宅持ち家・集合住宅賃貸の利用者に対する「入居時に料金システムの説明や文書もらったか」の問いには、「もらわなかった」・「解らない」という回答が合計で63.2%。

→利用者が自覚できるような説明がなされていない。

(2) 2016年6月の大学生協あっせんアパート・マンションの調査から(抜粋)

北大生協が、あっせん・仲介している学生向け集合型賃貸マンション・アパートのLPガス販売業者から、料金表を集めて分析した結果、次のような実態であった(北6条⇒北23条の南北1,700m、東4丁目⇒西15丁目の東西1,900mの範囲。入居者数は2,763名。料金表の枚数は98枚)。

① 業者間における料金差

・基本料金は、1,000円から3,500円まで、2,500円の差(3.5倍)

・従量料金は

a. 使用料1.0m³で1,512円から4,288円までの差(2.8倍)

b. 使用料5.0m³で3,024円から7,182円までの差(2.4倍)

→年額で約5万円の料金差に

② 同一業者の同一地域内における料金差

(同一地域で5件以上の供給物件があった業者)

a. 使用料1.0m³で、業者により0円から1,402円までの差

b. 使用料5.0m³で、業者により0円から2,538円までの差

→年額で約3万円の料金差に

(3) 2016年12月の販売事業者を対象とするアンケート調査から

調査の結果、販売事業者からも、次のような実態や意見が示された。※添付資料(1)

- ① Q3「契約時や料金改定時に料金表を消費者に交付していますか。」
回答数98事業所のうち、「必ず交付している」との回答は86.5%。
→液石法14条や全国LPガス協会の自主ルール「LPガス販売指針」(2015年改訂)が十分に守られていない。
- ② Q4「基本料金、従量料金、設備利用料などの内訳を請求書に明記していますか。」
回答数98事業所のうち、「明記している」との回答は48.9%。
→「LPガス販売指針」(2015年改訂)によるルールが十分に浸透していない。
- ③ Q5「戸建て住宅と集合住宅の標準的な料金設定に違いがありますか。」
回答数98事業所のうち、「集合住宅を高く設定」との回答が9.7%。
→集合住宅は戸建て住宅より供給効率が良く、コストが抑えられると考えられるところ、集合住宅を高く設定している理由は、賃貸型集合住宅などで室内の諸設備をLPガス販売事業者が負担し、そのコストを入居者のガス料金に含めているケースがあるためと推測される。
- ④ Q11「LPガス業界における、いわゆる『無償配管』の慣行についてどうお考えですか。」
この問いに対して回答があった85事業所のうち、「よくない」「やめるべき」「していない」などの否定的な回答が43件、「好ましくないが仕方ない」「競争のため、やらざるを得ない」などが22件。
→「悪しき慣行である。業界一丸となって撤廃に取り組みなければならない」「絶対やめるべき。法的罰則も検討すべき」「大変迷惑している。消費者立場に立ち、販売を透明化すべき。罰則を設けてほしい」といった意見が多数寄せられた。

(4) 課題

① 自由料金制の是非

LPガス料金は、日常生活に必要なものとして公共性が高いものである一方で、都市部を除くと販売事業者の数も限られており、互いに客を取り合わない慣行があるという話しも聞かれるなど、消費者が自由に選択できるとは言いがたい状況にある。

② 契約締結時の書面交付・説明

L P ガスの自由料金制を維持するにしても、その料金について透明性が確保されること、消費者にとって十分理解できることが最低限必要であり、それなくして不当な価格や不当な販売事業者の淘汰はあり得ない。消費者が公共料金のように思って、十分な理解や検討をしないまま契約してしまい、高額な料金請求を受けるようになってから問題に気づいてトラブルとなっている。

販売事業者側も、販売契約締結時に液石法 1 4 条書面を交付していなかったり、契約締結時の書面は交付していても、その後の料金改定時に料金表等の交付を怠っているケースが見受けられる。

③ 毎回の請求書等における料金計算方法の記載

L P ガス取引は、長期間にわたることも少なくない継続的なものであり、料金の改定も度々なされることなどからすれば、消費者の理解と選択の機会を確保するために、毎回の請求書等においても、基本料金と従量料金の区別など料金の計算方法を分かりやすく記載されるべきである。

④ 賃貸住宅における書面交付・説明の時期

賃貸住宅においては、賃貸借契約を締結して入居した後に L P ガス料金が高額であることが分かったという苦情が発生している。賃借人たる消費者は、入居後に L P ガス販売事業者等からその料金について説明を受け、不満を感じても、賃貸型集合住宅においては自分だけ購入先を変更することはできないであろうし、戸建ての賃貸住宅においても賃借人の意向のみでは購入先を変更できない場合が想定される。

⑤ 賃貸型集合住宅等で L P ガス販売事業者が自己の費用負担により建物に付随する設備等を設置し、その設置費用を L P ガス料金に含めることの是非

賃貸型集合住宅等では、L P ガス販売事業者が自己の費用負担により建物に付随する設備等を設置し、その設置費用を L P ガス料金に含めて消費者に請求している場合があり、L P ガスの配管や機器等の賃貸料やリース料以外に、給湯設備や空調設備、さらには洗浄機能付き便座など L P ガスの供給とは直接関係しない設備等の設置費用まで含まれていることも少なくない。かかる設備等の設置費用は、そもそも賃借人が負担して賃料に反映されるべきものであるところ、それを L P ガス販売事業者が負担し、L P ガス料金に含めて請求することで、消費者は、賃料が安いと思って入居したにもかかわらず、実際は L P ガス料金の一部として上記設備等の設置費用を支払わされることになる。

5 要望

2017年2月22日に、経済産業省資源エネルギー庁が公布ないし公表した「液石法施行規則一部改正」、「同規則の運用及び解釈の基準についての一部改正」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」には、4項(3)で述べた課題についての対策が一定程度は含まれていると評価できる。しかし、次のような点では、未だ十分とは言えず、更なる対策を要望する。

(1) 自由料金制の見直し

4項(3)①で述べたような実情に鑑みると、自由料金の下で競争によって適正な価格が形成されるとか、消費者に選択の自由があるとは言いがたく、特に、販売事業者が少ない地域や事業者間で客を取り合わない慣行がある地域においては問題性が顕著で、その解消は困難である。LPガス業界の内部からも、「本来自由料金は消費者のためのものであるが、LPガス業界では事業者のための自由料金になっている」との指摘がされている。

→消費者がいかなる地域においても適正な料金でLPガスを利用できるように、例えば地域毎にLPガス料金の上限を設けるなど、行政においてLPガス料金そのものを規制することも検討すべきである。

この点、資源エネルギー庁の「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」では、LPガス料金の透明化、適正化に向けた施策として「標準的な料金メニュー（中略）及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例（中略）を公表すること」を求めている。しかし、かかる内容の「公表」によって前述したような問題性が根本的に解消されるとはおよそ考えられないし、また、ホームページのほかに「店頭の見えやすい場所に掲示」することでも可とされているところ、店頭での契約締結があまり想定されないLPガス取引において、「公表」としての効果も期待できない。

(2) 販売事業者の説明義務

4項(3)②で述べたとおり、LPガスの料金体系は一般には分かりにくい面があり、配管や機器等の賃貸料やリース料が含まれる場合（三部料金制など）は、ますます複雑になる。

→液石法14条を改正して、契約締結時には販売事業者の「書面の交付」のみならず、相手方に対する説明義務を規定すべきである。

この点、資源エネルギー庁の「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」では、「液石法第14条に定める書面を交付するときに」、LPガス販売事

業者の所有する消費設備を消費者が使用する場合において当該消費者が支払うこととなる費用に係る記載事項等につき「説明を行うこと」を求めているが、あくまでもガイドラインに過ぎず、実効性には疑問がある。

(3) 賃貸住宅における書面交付・説明の時期

4項(3)④で述べたとおり、賃貸住宅に関しては、賃貸借契約を締結した後の、LPガス販売契約の締結時における書面交付や説明では遅い。

→すでに決まっているLPガス販売事業者があり、同事業者からの購入が必然的なのであれば、賃貸借契約の締結前に、賃借人となる予定の者に対し、同事業者の名称や賃貸借契約後に支払うこととなるLPガス料金の算定方法、平均的な使用量に応じた月額料金例などに関する書面の交付及び理解可能な説明がなされるような法律上の対策を講じるべきである。

これについては、経済産業省のみではなく、国土交通省なども含めた立案・調整等が必要と思われ、消費者委員会及び消費者庁の主導的役割を強く期待する。

(4) 賃貸型集合住宅等でLPガス販売事業者が自己の費用負担により建物に付随する、LPガスの供給と直接関係しない設備等を設置し、その設置費用をLPガス料金に含めることの禁止

4項(3)⑤で述べたような慣行は、見かけの賃料を安くしておきながら、LPガス料金名目で実質的に賃料を別途徴収しているのと同じであり、不公正な欺瞞的取引である。

→LPガスの供給に直接に関係する配管や機器等については、賃貸借契約締結前における交付書面上の記載及び説明がなされることを条件に容認する余地があるとしても、LPガスの供給と直接関係しない設備等については、見かけの賃料を安くしておきながら、LPガス料金名目で実質的に賃料を別途徴収しているのと同じであり、不公正な欺瞞的取引であって、それ自体禁止すべきである。

これについても、経済産業省にのみに止まらない立案・調整等が必要と思われるところであり、消費者委員会及び消費者庁の主導的役割を強く期待する。

6 近時における行政の主な動き（参考）

(1) 経済産業省

①2016年2月、経済産業省の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」設置

②2016年5月、上記小委員会の「報告書」を公表

「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」

- ③ 2016年12月、資源エネルギー庁による「液石法施行規則一部改正案」、
「同規則の運用及び解釈の基準についての一部改正案」、「液化石油ガスの小
売営業における取引適正化指針案」のパブリックコメント実施
- ④ 2017年2月22日、資源エネルギー庁による「液石法施行規則一部改正」、
「同規則の運用及び解釈の基準についての一部改正」、「液化石油ガスの小売
営業における取引適正化指針」の公布ないし公表

(2) 北海道

- ① 2015年12月、北海道が消費生活モニターを対象に「ガス供給契約に関する意識調査」を実施、結果を公表
- ② 2017年1月、北海道が消費生活モニターを対象に「LPガスに関する意識調査」を実施、同年2月に結果を公表

7 添付資料

- (1) LPガス販売に関する事業者アンケートについて
- (2) 北海道消費生活モニター調査 LPガスに関する意識調査結果について

以上