

LPガス問題 **ここがポイント**

～事業者アンケート結果から考える～

Q1. 貴社の料金システムは2部料金制ですか、3部料金制ですか。

回答 2部料金制 (87.1%) 3部料金制 (4.3%) その他 (8.6%)

ここがポイント

LPガス料金は販売事業者が自由に決めることができる。2部料金制とは「基本料金」と「従量料金」の合計で算出する料金制度。基本料金はガスの消費量に関係なく生じる固定的な費用で、ボンベやメーターなどの供給設備のほか保安、検針にかかる費用などが含まれる。従量料金はガスの使用量に応じてかかる費用で、原料費や配送費などが含まれる。

これに対し3部料金制は、「基本料金」と「従量料金」のほかに、「設備利用料」などを別立てで徴収する制度。設備利用料には販売店が所有する室内配管や給湯器、警報器などの利用料が含まれる。しかし、実際にはこうした設備利用料を別立てにせず、基本料金や従量料金に含めたり、顧客全体のガス料金に広く転嫁したりして、料金算定の根拠が見えにくいケースがある。高い料金や事業者間の価格差の背景に、こうした不透明な料金のしくみがあると指摘されている。

北海道消費者協会の小売価格調査では、直近(2017年1月)の道内のLPガスの基本料金(月額)は平均2127円。最低は1296円、最高は2516円で、1.9倍の格差があった。また使用量5m³の場合の月額料金は平均6109円で、最低3240円から最高8192円まで2.5倍の開きがあった。

Q2. 契約時に液石法14条で定められた書面を消費者に交付していますか。

回答 必ず交付している (99.0%) 交付していない (0%)
交付しない場合もある (1.0%)

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 必ず交付している (86.5%) 交付していない (2.1%)
交付しない場合もある (11.5%)

ここがポイント

液石法（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）14条は、販売店は契約時に消費者に対し、料金システムのほか配管やガス器具などの消費設備の所有関係などを記載した書面を配布することを義務付けている。

アンケートでは99%の事業者が「必ず交付している」と回答したが、「LPガス問題を考える会」が2015年に消費者を対象に行った調査では、集合住宅と一戸建て賃貸住宅世帯の32%、一戸建て持ち家世帯の9%が「書面をもらわなかった」と回答している。

また、液石法はLPガス販売事業者に対し、価格の算定法と算定の基礎となる項目等の説明も義務付けており、14条書面の交付と同時に料金表を交付し、料金を変更する際も再交付しなければならない。

全国LPガス協会の販売指針（2015年改訂）でも、料金情報を積極的に提供することを定め、契約時や料金改定時には料金表を消費者に交付し、基本料金や従量料金の単価などについて十分に説明するとしている。

しかし、今回の調査で「必ず交付している」とする回答が86.5%にとどまったのは、こうしたルールが十分に浸透していないことを示している。

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 明記している（48.9%） 明記していない（46.8%） その他（4.3%）
--

ここがポイント

大半の事業者が2部料金制を採用しているにもかかわらず、請求書に料金の内訳を明記せず、合計料金だけを記載しているとする回答が半数近くもあった。液石法の規定や業界の自主ルールが形骸化していることを示している。

（※「考える会」が2015年に消費者を対象に行った調査では、内訳が明記された請求書は約20%にとどまった）

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 どちらも同じ（66.7%） 集合住宅を高く設定（9.7%） その他（23.7%）
--

ここがポイント

回答の選択肢にはなかったが、「その他」の回答中に「集合住宅を安く設定している」という回答が5件（5.1%）あった。集合住宅は戸建てより供給効率が良くコストを抑えられるためと考えられる。

しかし、逆に「集合住宅を高く設定」が9件（9.7%）と多かった。この理由として、賃貸型集合住宅などで室内配管やガス器具などの消費設備の設置費用を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（基本料金や従量料金）に含めているケースがあるためと推測される。

Q6. 現在、料金メニュー（料金表）は何種類ありますか。

回答	1種類（27.7%）	2種類（19.1%）	3種類（13.8%）
	4種類（4.3%）	5種類以上（30.9%）	

ここがポイント

多くの事業者が複数の料金メニューを使い分けているのは、地域別料金のほか、使用量が多いほど割安の設定、消費設備の所有関係や支払方法の違い、廃業した販売店から顧客を引き継ぐ際に料金を統一しないケースなどがあるためと考えられる。

ただ、1種類だけという事業者から、最多で40種類もある事業者があるなどばらつきが大きく、料金システムの透明性を欠く一因となっている。また、多数の料金メニューが存在することが料金の公表が進まない一因と考えられる。

Q7. 現在、料金表を公表していますか。

回答	公表している（58.9%）	公表していない（41.1%）
----	---------------	----------------

Q8. （料金表を公表している場合）どのような方法で公表していますか。

回答	ホームページに掲載（7.0%）	パンフレットやチラシ（35.1%）
	請求書または領収書に記載（15.8%）	その他の方法（42.1%）

Q9. (料金表を公表していない場合) その理由をお答えください。

回答 (自由記述) 37 事業所から回答があった。

「契約時や料金改定時に料金表を渡しているから」という趣旨の回答が 16 件と最も多く、「公表する手段がない」が 6 件のほか、「必要性がない」「他社に知られたくない」などとする回答もあった。

主な回答 (要旨)

- 料金改定の都度、料金表を配布しており、それで良いと考えている
- 料金改定時の周知文で理解してくれていると考えている
- 顧客には定期的に料金表を配布しているから
- 入居時にユーザーに渡しているため
- 対象ではないユーザーに他の料金表を知らせる理由はない
- 値上げしたときだけ配布している
- 保安レベル、管理、設備機器等の条件が異なり価格だけ比較されるのは困る
- 価格目的の取引はしなくてもよい
- 公表の必要性に疑問。ブローカー行為を防ぐため
- 同業他社に営業に使用されるおそれがある
- 料金表が複数あるため
- 公表のツールがない
- 自社のホームページを開設していないため
- ホームページや環境を整えば公表しようと考えている
- ホームページのリニューアルに合わせて公表しようと思っている

ここがポイント

「公表している」が過半数を占めたのは、「公表」の意味を広く解釈した回答が含まれているため。「料金の公表」とは、自社の顧客以外の不特定の消費者に対してもホームページやパンフレット等で知らせ、他社の料金と比較できるようにすることであり、契約者に料金表を交付することや請求書に記載するだけでは十分とはいえない。

また、複数ある料金メニューの中から一部を「標準的料金」として公表している事業者があるが、「標準的料金」の定義があいまいで、企業の恣意的な判断で消費者が必要とする情報が十分に開示されていない可能性もある。特に、ホームページを有する大手企業の中にも料金情報を掲載していない企業があるなど、消費者の「知る権利」が尊重されているとはいえない。

Q10. 北海道内のL Pガスの平均価格は他地域より高く、価格差は拡大傾向にあります
が、その原因は何であるとお考えですか。

回答 (自由記述) 92 事業所から回答があった。

「輸送、配送、流通のコスト高」を挙げた回答が 64 件と最も多く、このうち、「積雪寒冷地特有の悪条件」が 31 件、「広大さ、人口密度の低さ」が 11 件あった。また、「他地域に比べ 1 戸当たりの使用量が少ない」という指摘も 40 件と多く、「仕入れ方法、仕入れ価格」は 10 件。ほかに、「無償配管」など不透明な業界の取引慣行を問題視する回答もあった。

主な回答(要旨)

- ・タンカー輸入基地(1次基地)が道内に存在せず、2次基地経由でL Pガスを仕入れるため、その分の輸送コストは価格に反映されている
- ・配送コストの違い。遠隔地域への配送や雪の中で配送するコストが他地域よりも高い
- ・1戸当たりのガス使用量が少ないため、同じ顧客数でも売上が少なく、単価に跳ね返る
- ・単位消費量が少ない。仕入単価が本州より高い
- ・輸入価格の変動、為替の影響による仕入価格の不安定化
- ・ガスの充填所などのコストが原因
- ・バルク設置の新築住宅が増えているが、輸送コストがかかり熱源が灯油主体であることなど
- ・広域なうえ雪や地盤凍結対策、配送や供給設備のコストが大きい
- ・冬期間の配送コスト、本州に比べて少ない消費量によるコストの増大
- ・冬期間の配送、保守維持管理のコスト高
- ・豪雪地域が多く手間がかかるため
- ・雪の影響もあり、ボンベ交換、メーター検針等の負担が大きい
- ・ユーザーが集中していないためコストがかかる
- ・戸数の減少、配送距離等
- ・積雪のため軒下在庫が多くなる
- ・人口密度が低い地域がある。L Pガス販売店の減少
- ・冬場の配送には大変な労力が必要。皆腰痛で悩んでいます。人員確保も大変です
- ・顧客が減少し、1戸当たりの使用量も減少傾向。値下げしづらい
- ・ガス使用量が本州に比較して極端に少ない
- ・灯油による給湯設備が多く、ガス使用量が少ないため
- ・コンロ使用が主で、給湯・暖房使用が少ない
- ・当社の1件当たりの平均使用量は1.2 m³で利益が少ない・1か月の使用量2 m³前後の顧客が多いことが一番の原因ではないか
- ・顧客の減少と取り合いがあるのでは
- ・販売店が淘汰されているため

(次ページに続く)

- 初期投資をガス事業者に依存する体質。不動産（管理会社）などの手数料等
- いろいろ付加を付けて販売しているから
- 管理会社へのキックバック
- 無償配管だけでなく、設備（給湯器等）の貸与もしているから
- 他地域のような競争がないため
- 都市ガスとの競争が少ない
- 大手メジャーガス供給会社に一番問題あり（政府で優遇しすぎる）
- LNG（液化天然ガス）とLPガスの違い
- 広域による緊急時対応の条件等もあり、販売店の大規模化が困難なことも要因では
- 従来、北海道は給湯・暖房の主熱源は灯油が主流で、LPガスはコンロのみに使用する家庭が大部分を占めていたが、現在はエコジョーズなどの給湯・暖房にガスを使用する世帯については特別料金で対応しており、その場合のガス料金は他地域と比べても高くない。当社の場合はそうしたユーザーが増えていることもあり、地域差はむしろ縮小していると考えている。

ここがポイント

LPガスは石油やガソリンと比べ、小売り段階でかかるコストの比率が大きいとされる。このため、原料価格が大きく変動しても、小売価格はあまり変わらない傾向がある。

過去15年間のLPガスの小売価格の推移（石油情報センター調べ）を見ると、全国と北海道の価格差は年々拡大している。例えば、使用量5^mの場合、2002年1月は全国平均3808円に対し、北海道平均4350円（1.14倍）で、その差は542円だったが、直近の2017年1月は全国4762円に対し、北海道5950円（1.25倍）で、価格差は1188円に拡大している。この間の灯油価格を見ると、全国と北海道の平均価格の差は1~2%程度の範囲で推移しており、道内のLPガス価格の上昇が際立っている。

また、道内でも道南、道央地域に比べ道東、道北地域は高く、人口が密集する都市部とそれ以外の地域でも格差があるほか、同一市町村内でも事業者間の料金格差が大きいのが特徴。北大生協が2016年、札幌市北区の北海道大学の周辺で、主に学生が住む賃貸住宅101棟を対象に行った調査では、10^m使用の料金で最大2.5倍もの格差があることが明らかになった。

積雪寒冷地で配送コストが高く1戸当たりの消費量が少ないという悪条件の中、多くの事業者が苦勞していることはアンケート結果にも表れているが、本州との価格差が年々拡大していることや、事業者間の価格差が大きい背景には、競争原理が十分に働かない構造的な問題があると考えられる。

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。

(※「無償配管」の説明は9ページ「**ここがポイント**」参照)

回答 自由記述。85事業所から回答があった。「よくない」「やめるべき」「していない」など否定的な回答が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、「一定の条件を満たせば問題ない」7件のほか、「問題ない」とする意見もあった。

主な回答（要旨）

- 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。消費者の立場に立ち、販売を透明化すべき。罰則を設けてほしい
- 無償配管により他のエネルギーと競合できたことも事実。配管コスト以上にガス代に乗せているのであれば問題
- 北ガス（都市ガス）との価格差がこれだけ開けば仕方のない部分もある
- 透明性確保の観点から好ましくない
- 配管などの無償はまだよいけど、湯沸かし等も無料となると何を考えているのかと思う
- 悪しき慣行である。不動産業者の影響力が強いことが原因では
- 利用者にその旨が明らかであって、正当な業者間の競争原理であれば問題ない
- 無償配管はしたくはないが、現状ではせざるをえない
- 無償配管ではなく無償貸与として認識しているガス事業者がほとんどであると認識している。無償貸与は受益者と負担者が違う場合は問題だが、受益者と負担者が同一の場合は、費用内訳が明瞭であれば問題ないとする。例えば都市ガスの場合は、一戸建ての家を建てる時に敷地内の配管は家主が負担する。それが20年、30年経過し、配管代替のときに負担する一時費用が高額になり、あえてLPガスの無償貸与によるガス代で長期的に支払いたいと希望するお客様もいる。LPガスの配管費用は都市ガスの埋設配管よりも一般的に安価であり、その分を長期でガス料金と一緒に回収することを要望する場合には無償貸与制度も是ということになるかと思う。主に問題となっているのは、配管費用の内訳が明確でなく、お客様自身が知らずにガス料金に配管費用が付加されている場合で、消費者がその仕組みを認識できていないケースがほとんどである。明確に内訳が分かるような仕組みを業界全体で進めていくべきであるとする。
- やめたいと思っている
- むずかしい問題ですが、極力（代金を）いただく方向にしたい。現状はきびしい
- 配管代金はいただきたいが、LPガス業界、建築業界に昔からある
- 現行通りでよいと思われます
- ほとんどの大手及び専門店が違反をしているが、行政は指導をしていない
- 消費者と契約書等を十分理解の上で契約を交わすのであれば、やむをえない
- 一部の業者が拡販のためやっている。当社は断っている
- 業界内での競争が多く、やむをえない部分もある
- ガス料金が高い原因のひとつだと思う

(次ページに続く)

- 顧客確保のために必要と思う
- 当社は無償はやらない。無償を打診されて断ったら他社で配管した例がある
- 過去に行った経緯はあるが、最近はやっていないし、今後もする気はない
- 「無償配管」ではなく、「リース配管」と呼ぶべき
- 戸建てでは仕方ない部分があるが、集合住宅はオーナーが無償配管だけでなく、その他の設備も要求してくるのが問題
- 無償は良くないと思う。最小限の料金はいただくべきだ
- 都市ガスのような法的な規制があればいいと思う
- 切り替え時のトラブルになる場合があるので、禁止した方がよい
- 後々のダメージになるのでは？
- 業界が考えるべきこと。顧客の取り合いは時代遅れ
- 無償配管はない
- 配管のみであれば致し方ない。LPガス設備以外の無償貸与に関しては問題あり
- 都市ガス事業との差別化で悪いとは思わないが、過剰サービスは問題
- ハウスメーカー様、オーナー様の要望による
- 客の獲得、維持のためやむを得ず
- 廃止すべき。新築住宅の場合、施工業者と話し合えば、十分に理解いただけます
- 競合店に合わせるしかない
- 弊社ではお客様からの施行変更要請については配管代を頂いています。通常のメンテナンスにかかる配管補修については基本料金に含まれていると考えています
- 悪しき習慣だと思います
- 競争が厳しいので仕方ないと思う
- 他社がやっているため、お客様から要求されると断りづらいが、なるべく廃止させたい
- 本当は有償にしたいが、他店に行ってしまうと困る
- 建設業者やオーナーが要求する
- 他販売店への切り替え時の多額の費用負担、契約期間の限定等が生じているのでは
- 配管工事料はお客様に負担していただくことが好ましいと思います
- 他社との競争もあって、商慣行になっていると思います
- 商取引上、あり得ることも皆無ではないが、業界として慣行はない
- 大手ガス会社が札幌圏での過当競争で行っている悪習であり、それに管理会社がからんでいる
- お客様の利益を考え、当社はできるだけ有償配管をしている
- 販売業者にとってマイナス。よくないと思います
- なくすべきだが、建築会社、管理会社の意向が強くと断ると他社で供給される
- 大手建設業者が新築住宅の工事を見積もりで、ガス業者に無償配管をさせる。それで消費者がガス業者を替える際、無償にするのを当然のように提示するようになった。当然やめたい
- 消費者が求めているため
- 正しい商行為ではない
- 無償配管はやめるべき。電気の配線等に無償はない
- なくなっしてほしいが、他社との競争もあり、難しい
- 大手業者によるいわゆる無償配管が不透明さの元凶である

▼ここがポイント

いわゆる「無償配管」と呼ばれる商慣行が一部の事業者だけでなく、LPガス業界で広範に行われている実態をアンケート結果が示している。「好ましいことではないが、顧客獲得のためにはやむを得ない」という多くの事業者の本音も浮き彫りになった。

「無償配管」とは何か。住宅でLPガスを使用する場合、屋外に設置されるボンベ、供給管、メーターなどの「供給設備」は販売事業者が所有し、室内の配管、給湯器、コンロなどの「消費設備」は一般的に消費者が所有する。しかし、事業者が新規顧客の獲得などを目的に、配管などの消費設備の費用を負担する商慣行(無償配管)が長年にわたり続いてきた。事業者は設置コストを顧客全体のガス料金に広く上乗せするなどの方法で回収し、解約時に消費者に配管費用を請求することによるトラブルも起きていた。

現行ルールではこうした「無償配管」は禁じられており、消費設備の所有権が販売事業者にある場合は「貸付配管」などと呼ばれている。この場合、事業者は契約時に消費者に対し、設備を貸し付けることを説明し、利用料の金額や徴収方法、解約時の清算方法などを契約書等に明記する必要があるが、徹底されているとは言い難い。

特に、賃貸型集合住宅などでは、賃貸借契約を結ぶ際に不動産管理会社などから十分な説明がないケースも多い。入居後にLPガス契約を結ぶ段階で販売事業者から説明を受け、納得できなくても事業者を切り替えられないという問題がある。消費者の「知る権利」に加え「選択する権利」が著しく阻害されている。

また、近年はLPガス供給に関係のないエアコンやトイレのウォシュレットなどの設備までLPガス事業者が負担するケースもある。建設コストを抑えたいハウスメーカーや不動産管理会社の要求に顧客獲得を目指すLPガス事業者が応じるため、そうしたコストを消費者がガス料金として負担しているという構図がある。

こうした実態を考えると、LPガス販売事業者の責任を問うだけでは問題は解決せず、建設業界や不動産業界に対する規制、指導が不可欠といえる。特に、供給契約時における消費者への説明義務は、LPガス販売店のほか、住宅のオーナーや管理会社側にもあることを明確にしない限り、不透明な料金システムやトラブルはなくならないと考える。

Q12. その他、ご意見があればお聞かせください。

回答 28 事業所から意見が寄せられた。

主な回答（要旨）

- 大手等は資金力があるためなんでも無償でお客をとり、それをお客様に負担させているので料金が高くなっている。年々業界は劣化している
- お客様のため日々働いている営業マン、配送マンの努力も評価していただきたく思います
- ガス器具の無償貸付のほかに、灯油器具、電気製品の無償提供があるのは業界の破滅になる
- 現状維持をモットーにがんばります
- メタンガスへの一部参入なくては、淘汰されるのみ
- 豪雪地域ではボンベ交換、ガス検針に時間がかかり、他地域と比べるのはどうかと思います
- (監督機関は) 目先のことにはうるさいが、大手に対しては緩やか?
- 人口が減少し過疎化で顧客が減る一方。先が見えません。若者の働く場を増やしてください
- 不動産管理会社に対する手数料、アパートに対する先行投資の要求問題等が大きな問題
- 旭川や地元では配管代金を請求すれば支払ってもらえる。札幌のリフォーム業者には必ず「札幌では無償」と言われる
- 料金透明化に向けて少しずつ努力していますが、自社の収支状況を考慮しつつ、今後も新聞、ネットの情報を参考にしていきたいと考えています
- 集合住宅の設備の要求に応えなければ大手に変わってしまう現状。それが料金に転嫁されている。業者は長い目で回収しようと思うが、ユーザーは現時点の料金しか見ることができない
- 世帯数が減少し、経営が厳しくなるので、大企業との提携等も考えていく予定
- 大手企業が過剰サービスによる顧客獲得のため複数の料金体系を設定し、配布料金表と請求金額に相違等があることは事実である
- 他社のキャンペーンでは、長年ガスを使っているお客様には定価で販売し、新規のお客様には3カ月無料などおかしな事例がある。公平であるべきだ。配管だけならまだしも、エアコンやウォシュレットを無料にしている。そのコストは入居者が負担している?
- 料金の透明化は必要だが、地方の小規模な販売店には厳しい現状。何かいい策をお願いします
- 販売店がしっかりしてお客様に信用と信頼、安全性を持ってもらえればと思います
- 冬期間の雪害防止、通年の保安に重点を置くべきと思います
- 3Kの業種で人手不足。なかなかコストが下がらない。コンピューターソフトを使い料金を下げられるよう努力したい
- 北海道は本州に比べ使用量が半分以下で1戸当たりの利益もあまり出ず、雪の影響で経費がかかりやすい。ご理解いただきたいと思います
- 消費者とトラブルになっている業者はごく一部で、ほとんどの業者はまじめに対応している。当町は人口も少なく老人独居世帯が多く、検針・集金を通して見守り活動も兼ねているので、一様に料金だけでは決められないと思います
- 使用量の少ない北海道のLPガスを本州の使用量の多い料金と比較することが間違っている。決して北海道のLP業者の多くは不法な料金をもらっていないと思う
- 料金公表については早期に実施予定。検針票、請求書の表現をすべて見直している

▼ここがポイント

アンケートでは、中小・零細事業者を取り巻く厳しい経営環境を訴える声や、大手企業、監督官庁に対する不信や不満が目立った。また、札幌など都市部の事業者と、過疎化が著しい地方の販売店との断絶、意識の差も浮き彫りになった。

LPGガスは道内の約6割の世帯で使用する重要なライフラインであり、特に地震などの災害時に強いエネルギーである。人口減少、高齢化が急速に進む社会で、配送・検針・集金などを通して住民の「見守り」の役割を担うなど、地域に根差して努力している販売店もあり、料金が安ければいいという問題ではないことも確かである。

電力、都市ガスの自由化時代を迎え、業界の垣根を越えた競争が激しくなる中、住民生活に欠かせないLPGガスが適正な価格で、安全を確保しながら安定的に供給されるよう、消費者が料金や契約についてもっと関心を持ち、事業者と共に業界全体の改革を進めていくことが求められる。