

消費者委員会公共料金専門調査会 ヒアリング

都市ガスの小売全面自由化について ～ 電力小売自由化の影響と LPガス取引からみた期待と課題 ～

平成29年2月13日

公益社団法人全国消費生活相談員協会
関東支部エネルギー問題研究会代表

林 弘美

電力小売自由化の影響について

国民生活センターのデータから

2016年11月16日公表のデータによると2014年度から2016年10月までで1796件。その間2016年1月から3月までのあいだに866件とピークを迎え、その後は減少傾向にある。

事例(その1)

- LPガスの事業者を名乗り、「電力の自由化が始まり、電力会社と提携するのでセット販売をするため料金が安くなりますよ」と訪問してきた。領収書を見せて欲しいというので渡したら、今のLPガス屋は高いと言われた。ガス屋は変えるつもりはないと断ったら、急に態度が悪くなり怖かった。セット販売は本当に安くなるのだろうか。

事例(その2)

- 3日前、ケーブルTV事業者が訪問し「電力セット割引キャンペーンで、テレビやインターネット、電話などをまとめて電気も一緒に契約すると利用料金がとても安くなる」と勧誘された。契約内容がよくわからなかったが、セットで契約した。家族に反対されたし、本当に安くなるのかわからないので解約したい。

事例(その3)

- 10日前、新築したばかりの自宅に電力小売事業者が訪問し、「電力小売自由化でお宅の電気料金が大幅に下がります」という。割引プランの説明を聞くうちに電気温水器の設置を勧められ、電気の契約と同時に電気温水器の契約をした。その後、定期点検に来た住宅メーカーの担当者に話したら「お宅は新築住宅の認定制度がついているので、後付けの設置工事は確認が必要だ」と言われ、設置工事を保留にするよう言われた。確認が必要なら電気温水器の設置はやめたい。電力小売り事業者に電話をしても担当者が不在と言われ、話せない。どうしたらいいか。

事例(その4)

- 携帯のショップでスマートフォンの機種変更をしようとしたら、店員からインターネット回線と電気の契約をすれば、通信料が割引になると言われた。安くなるならと思い契約したが、家族から反対されたので解約したい。

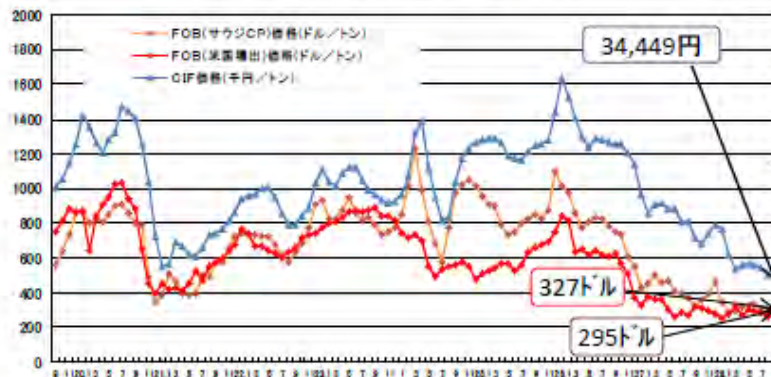
LPガスを巡る状況

LPガス販売の課題は価格とその不透明性。取引方法

- LPガスは、全国総世帯の約4割（約2,400万世帯）の家庭用燃料として利用されるなど、**国民生活を支える重要なエネルギー**であり、また、**災害時には被災地を支える「最後の砦」となる重要な役割**を担っている。
- LPガスの輸入価格や国内卸売価格が下落する中、小売価格も下落傾向にあるが、**その下落幅は輸入価格や卸売価格と比べて小さく、消費者からはLPガス料金は高止まっているとの指摘**。
- 電力の小売事業が平成28年4月から自由化され、都市ガスの小売事業も平成29年4月から自由化される予定。**今後、消費者は自らが使用するエネルギーの供給事業者を、価格やサービス内容等を比較して自由に選択することとなり、家庭用エネルギーは垣根を越えた競走が激化する見込み**。
- こうした中、**消費者から様々な場において、LPガス料金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。
- 今後ともLPガスが消費者から選択されるエネルギーとなるためには、**消費者からの問題点の指摘に真摯に対応することが必要不可欠**。

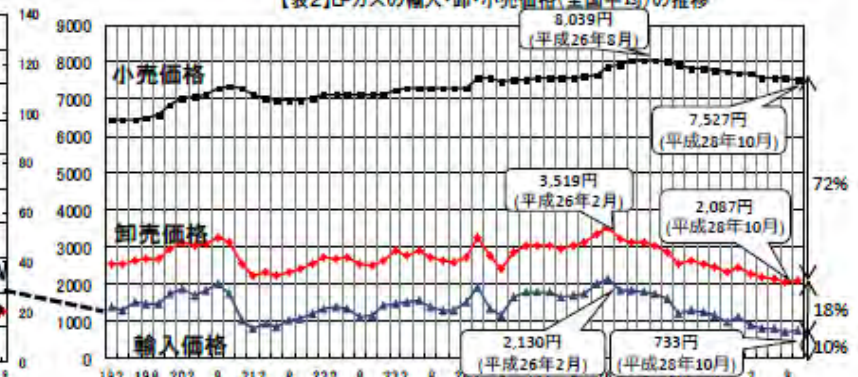
出典：経済産業省

【表1】LPガスのFOB(サウジCP・米国価格)・CIF価格の推移



※CIF: 貿易統計(各国輸入価格÷各国輸入量)

【表2】LPガスの輸入・卸・小売価格(全国平均)の推移



※輸入価格: CIF価格(千円/トン)を10m³換算したもの

LPガスのイメージ

全相協の会員向けアンケート調査より

- 火力が強い
- 災害時の復旧が早い
- 価格が高く、料金体系が不明瞭
- 保安が大切なので信頼できる地元の事業者が安心
- 自由に事業者を選ぶことができない

(平成19年実施)

LPガス相談の事例と考察

事例

- 集合住宅に住んでいるが、大家の決めたLPガスを入居時から使っている。近所の人に聞いたらとても高いことがわかった。料金表も分かりにくい。ほかの業者に変えられないのか。
- 訪問してきた業者から安くすると勧誘され、LPガス事業者を変更することにした。費用はかからないと勧誘業者が言ったのに、前の業者から配管代を請求された。契約書を見たら解約時精算の計算式が書いてある。どちらが信用できるのか。
- 訪問してきた業者に料金表を見せたら、今より2000円は安くなるといわれ、LPガスを切り替えることにした。委任状にサインしたことを妻に話したら、この業者は近所でトラブルがあったのでやめるように言われた。クーリング・オフしたい。
- インターネット上に業者を紹介するという価格サイトがあるが、信用できるのか。

考察

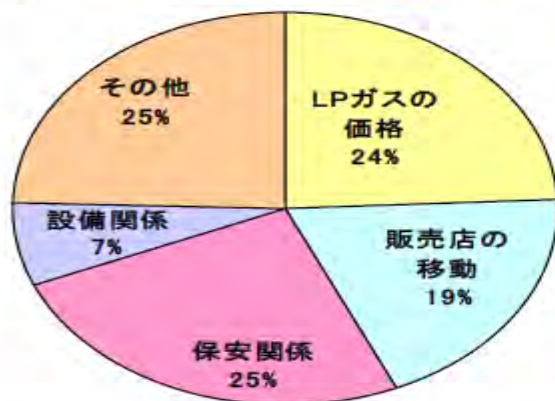
- LPガスは保安が重要であるとの認識から業者を変えることに抵抗がある。
- 引越しや業者からの勧誘があって初めて価格に関心を持つ消費者が多い。
- 集合住宅の場合、事業者変更・価格交渉は難しい。

LPガスに係る消費者からの相談

国民生活センターの相談件数も平成23年度の3970件(0.44%)をピークに減少している。27年度は2595件(0.27%)価格・販売方法・契約、解約・接客対応など。

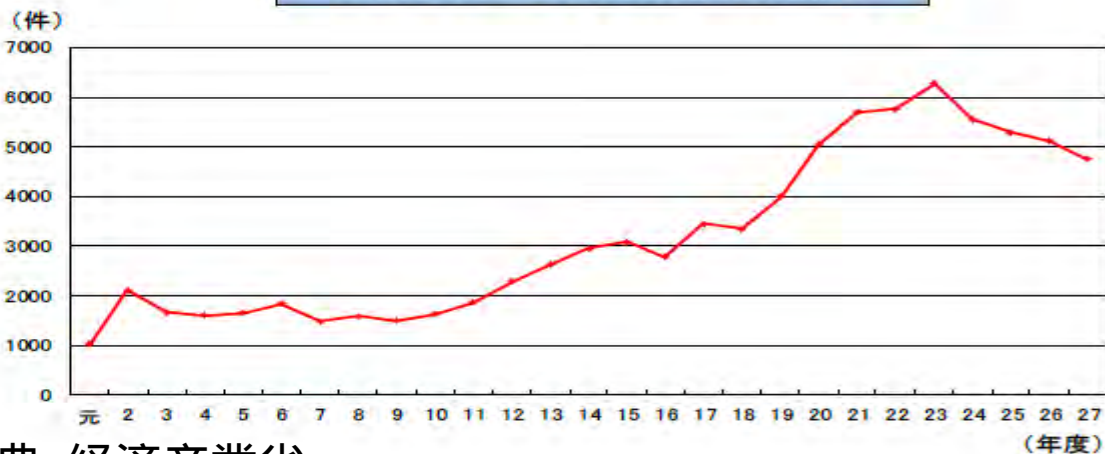
- 平成27年度に、全国のLPガス協会に設置されているお客様相談所に寄せられた相談件数は4,755件(前年度に比べて361件減少)。
- 相談内容としては、『保安』に関するものが最も多く1,204件(前年度比102件増加)、次いで『その他』が1,166件(前年度比56件増加)、『LPガスの価格』が1,154件(前年度に比べて220件減少)、となっている。
- 『LPガスの価格』の具体的な相談内容としては、料金制度や地域の平均価格、料金改定に関するものが多い。

平成27年度 相談件数割合



相談件数合計 4,755件

平成元年度～27年度の相談件数推移



出典：経済産業省

相談事例の内容【参考】

LPガス料金等の情報公開と販売店移動、設備費の負担

① LPガスの価格について

- (1) 料金制度、基本料金及び従量料金、料金表について
- (2) 他販売店との料金比較について
- (3) 地域における平均料金について
- (4) 都市ガス、電力との料金比較について
- (5) 料金の改定について
- (6) 未使用期間における基本料金について
- (7) 安全機器の設置費用等について
- (8) 請求、支払い、滞納、契約について
- (9) その他

② 販売店の移動について

- (10) 他業者(都市ガス、電化、その他を含む)からの勧誘について(費用負担・撤去・所有を除く)
- (11) 他業者(都市ガス、電化、その他を含む)に変える際の手順・注意点について(費用負担・撤去・所有を除く)
- (12) その他

小 計

③ 設備関係について

- (13) 供給設備・消費設備の費用負担(移動含)について
- (14) 供給設備・消費設備の撤去・費用関係について
- (15) 供給設備・消費設備の所有について
(14条書面・契約書含む)

- (16) その他

出典：全国LP協会

LPガス販売指針の概要【参考】

『LPガス販売指針』では、消費者との取引透明化を図るための契約項目や情報公開を例示。また年間200回以上の販売店研修を実施。

出典：全国LP協会

第1章 総論＜LPガス販売事業者が守るべき5つの原則＞

1. 5つの原則
2. 消費者選択の自由
3. 関係法令の遵守
4. 消費者からの苦情・相談への対応

第2章 取引の適正化

1. 勧誘・申込みの適正化
2. 勧誘時の注意事項・禁止事項等
3. 契約の締結

第3章 消費配管・ガス機器等の貸付

1. 過去の経緯
2. 契約・解約時の注意事項
3. 消費配管・ガス機器等の取扱い

第4章 LPガス販売事業者の変更

1. 解約の通知
2. LPガス料金等の清算
3. 供給設備等の撤去

第5章 料金の透明性の確保

1. 料金情報の提供と十分な説明
2. 価格の算定方法
3. 料金情報の積極的な提供

相談事例件数の偏り

LPガス販売競争の激しい関東圏で相談件数が多い



6. 地域別の相談内容 平成27年度(第3四半期まで)

料金の透明化・取引の適正化に関連する相談件数が多い地域は、神奈川県と埼玉県となっている。

