

LPガス販売の書面交付規定【参考】

LPガス販売では、液石法で交付書面も義務付け

液石法 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。

一 液化石油ガスの種類（中略）前各号に掲げるもののほか、経済産業省令で定める事項

液石法施行規則 第十三条

法第十四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。

- 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
- 供給設備及び消費設備の所有関係
- 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
- 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
- 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

LP販売の書面交付規定の運用基準【参考】

運用基準の徹底が今後のLPガス適正販売の鍵

液石法施行規則の運用及び解釈の基準 第13条（書面の記載事項）関係 下線は今回追加

○第5号中「価格の算定方法」とは、どれだけ量の液化石油ガスを使用した場合に、どれだけ価格を請求されるか、その価格の計算方法（例えば、「料金 = 基本料金 + 従量料金 × 使用した量」等）のことである。なお、液化石油ガスと他の商品や役務をセットにして販売する場合でも、液化石油ガス料金の額の算定方法について記載する必要がある。ただし、この場合において、セット割引等の液化石油ガス料金への配分金額については、これを記載する必要まではない。

○「算定の基礎となる項目」とは、一定使用量（1 m³等）毎に請求する額、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（例えば、基本料金：円、従量料金：1 m³当たり 円等）。

○なお、例えば賃貸集合住宅等において、液化石油ガス販売事業者の費用負担により、給湯設備、空調設備その他の建物に付随する設備等を設置し、当該設備等の設置費用を液化石油ガスの料金に含めて一般消費者等に請求する場合には、「価格の算定方法」及び「算定の基礎となる項目」の中で明確に記載すること。ただし、液化石油ガス販売事業者が所有する消費設備を一般消費者等が利用する場合の費用については、第8号に基づき別途記載してもよい。

○「算定の基礎となる項目についての内容の説明」とは、基本料金・従量料金（場合により、その他の設備の利用料等）等にはどのような費用が含まれるか（例えば、基本料金には、ボンベ・メーター等の固定費を回収するものである等）についての簡明な記載のこと。コスト計算等詳細な記載を要求するものではない。

LPガス取引の課題

書面を巡る課題

- 契約時の書面交付が消費者に認識されづらい。(引越し当日等)
- 設備費の負担等の記載が分かりにくい。
- 価格の変更時の記載が分かりにくい。

価格の情報公開を巡る課題

- LPガスは自由料金なので本来は同じ事業者でも、消費者それぞれに料金が違っていいのだが、それが消費者に理解されておらず、不信感を生んでいる。
- 他のエネルギーとの競争に生き残るためには消費者が納得できる料金メニューの公表が不可欠である。
- 中立性の疑われるインターネット上の価格サイトのようなものが乱立しており、消費者が勘違いをすることが危惧される。


LPガスWGの課題整理と対処(1)【参考】

- 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**。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**となっている。このことは、**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。
- アパート等賃貸集合住宅においては、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、**不動産オーナー等が予め選択した販売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**。
- このことを理由とする消費からの苦情は少なくない。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**という事情も存在。
- 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。
- 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**。
- 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多く発生している**。
- LPガス販売事業者の中には、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事業者も多く認められるが、**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**。
- 全国LPガス協会が平成12年に策定した「LPガス販売指針」において、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が、**基本料金と従量料金の区分がなく、前回の検針後の使用量と請求額のみが記載されている、との苦情が多い**。
- **消費者団体(※)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%を超えているといわれている中、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。

(※) 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

LPガスWGの課題整理と対応(2)【参考】

- 消費者からの苦情・相談によれば、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。
- 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。
- LPガス販売事業者による以下の手法を用いた顧客獲得競争により、消費者を巻き込んだ裁判事例に発展するケースが少なくない。
 - ✓ 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切り替えの委任状を確保した上で、旧事業者に切り替え通知を行い、旧事業者と顧客との間の精算手続きを行わず、一定期間（1週間）経過後に、旧事業者が所有する供給設備を一方向的に撤去。
 - ✓ 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に対する損害賠償を断念する場合が多数であるが、実際に消費者を相手取り訴訟を提起するケースも存在。本事例は液石法上の問題に加え、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ことが必要。



LPガスWG報告で示された対応の基本的な方向性を踏まえて、国（資源エネルギー庁）として以下の措置を講じる予定。

(注) 現在、以下の措置の内容についてパブリックコメントの募集を行っており、寄せられた意見も踏まえて最終決定。

- (1) 「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」（液石法省令）の一部改正
- (2) 「液石法省令の運用及び解釈の基準について」（運用・解釈通達）の一部改正
- (3) 「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」（取引適正化ガイドライン）の制定

ガスの小売り全面自由化に関する消費者向けQ & Aへの疑問(1)

Q . 特に地方では自由化後に新規参入がないと規制なき独占が生じ、料金が値上がりするのではないですか。

A . 経過措置を解除することになるガス小売事業者には十分な競争が働いており、安易な料金値上げにはつながらないと想定しています。また、行政も自由化後の市場動向について監視を行っていきます。



料金の経過措置が残るのは、ほとんど新規参入のある大都市です。そのほかの新規参入のない地方では、LPガスのように販売店を変更することができません。十分な競争が働くかどうかわからないのに料金規制を撤廃して、値上がりに繋がらないのでしょうか。今までにない価格の相談が増えるのではないかと危惧します。

ガスの小売り全面自由化に関する消費者向けQ & Aへの疑問(2)

Q. ガスの自由化は新規参入が少なくて選べないのではないのでしょうか？

A. ガスは、電力と比較して、新規参入者の数が少ない状況ですが、参入のない地域でも、既存の事業者の自由料金メニューやLPガスへの切り替えが可能です。また、オール電化に切り替えることも可能です。



同じ複数の都市ガス事業者間の競争があって初めて消費者が選択できる環境が整ったと考えるべきだと思います。LPガスへの切り替えは国土強靱化につながると喜ぶべきことだとは思いますが、現実的ではありません。オール電化を選択する場合の費用は安いエネルギーを求めている消費者の選択にはならないと思います。

都市ガス小売全面自由化への意見(1)

都市ガスの小売自由化で心配される点

○都市ガス小売りの自由化により、今まで公共料金だと思っていたエネルギーを、高齢者でも判断力の不十分な人でも、わからなくても選択しなければならない状況になってしまったことに非常に不安を覚える。

○今でも都市ガスの小売が全面自由化されるということを知らない人が多いくらい、アナウンスが不足している。正しい知識と、情報が全く消費者に届けられていない。事業者からの一方的な情報と勧誘で契約することになるのではないか。

都市ガス小売全面自由化への意見(2)

都市ガスの小売自由化で心配される点

○私たちの暮らしを支えるエネルギーは本当に価格だけで選んでいいのか、保安や安全性がその価格に含まれていることもPRすべきと思う。

セット販売で価格が不透明になることのないような規制が必要と思う。

解約料や解約制限の縛りで解約が困難になることのないような規制が必要と思う。

設備費・配管代の負担の明確化が必要と思う。

賃貸の集合住宅で消費者がエネルギーを選択できるのか。高い料金を押し付けられないか。

都市ガス小売全面自由化への意見(3)

都市ガスの小売自由化で心配される点

○契約時の書面交付について、書いてあればいいというものではない。きちんと説明する義務を課してほしい。

○保安・点検時の勧誘規制が必要と思う。

価格比較サイトの信用性を評価する仕組みが必要と思う。



以上のことを配慮した上での規制と、効果のある罰則規定が必要と考えます。