

(6) LPガス販売事業者による消費者からの料金照会及び苦情・相談への対応の促進

課題

- 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WG報告を踏まえた具体的な措置

一般消費者等から寄せられるLPガスの取引に係る苦情等には適切に対応する必要があることを、**取引適正化ガイドライン**で明示

＜苦情及び問合せへの適切かつ迅速な処理＞

- 液化石油ガス販売事業者は、**集合住宅入居予定者を含め、一般消費者等から寄せられる液化石油ガスの料金その他の取引に係る苦情及び問合せに対して、適切かつ迅速に処理**する必要がある。
- このため、液化石油ガス販売事業者は、**一般消費者等から寄せられた苦情等の記録簿（苦情等の受付日、内容及び処理状況等を記録したもの）を作成し処理状況を管理**する必要があるとともに、苦情等を適切かつ迅速に処理できるよう、**例えば苦情等の受付窓口を設けるなど、必要な体制を整備**することが望ましい。

(7)一週間ルール濫用の発生している旧LPガス販売事業者と消費者との間の料金精算トラブルの防止 (1/2)

課題

- 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ケースが多数であるが、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報告を踏まえた具体的な措置①

運用・通達解釈を改正し、液石法省令第16条に定める供給設備の撤去に係るルールの解釈をより明確化

<第16条（販売の方法の基準）関係> ※第15号の3（新事業者に対するルール）に関して

- 供給設備を所有する液化石油ガス販売事業者において、**第16号のただし書に定める事項に該当する事由がある場合には、第15号の3中の「相当期間」は、上記基準にかかわらず、設置されている供給設備の規模や設置状況、一般消費者等による料金の精算状況等を総合的に勘案して個別に判断することとなる。**
- したがって、供給設備を所有する液化石油ガス販売事業者において、**第16号のただし書に定める事項に該当する事由が解消していないにもかかわらず、他の液化石油ガス販売事業者が自らの判断により供給設備を一方向的に撤去した場合には、第15号の3の規定に違反することになる。**
- なお、自らの判断により、相当期間を経過したことをもって他の液化石油ガス販売事業者が供給設備を一方向的に撤去した場合には、供給設備を所有する事業者との間で、契約の解除を申し出た一般消費者等を巻き込んだトラブルに発展することがあり得ることから、こうした事態を避けるため、**供給設備の撤去については、液化石油ガス販売事業者間で事前に十分な調整を行うことが必要**である。

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置②

運用・通達解釈を改正し、液石法省令第16条に定める供給設備の撤去に係るルールの解釈をより明確化

<第16条（販売の方法の基準）関係> ※第16号（旧事業者に対するルール）に関して

- 一般消費者等から契約の解除の申し出があったにもかかわらず、当該**一般消費者等に契約の継続を求めることなどを目的に、供給設備の撤去に係る手続を遅延することは、同号のただし書に定める「撤去が著しく困難である場合その他正当な事由」に該当しない**ことは当然であり、このことをもって**供給設備を遅滞なく撤去しなかった場合には、同号の規定に違反**することになる。

（参考）液石法省令

（販売の方法の基準）

第16条 法第16条第2項の経済産業省令で定める販売の方法の基準は、次の各号に掲げるものとする。

十五の三 **新たに一般消費者等に対し液化石油ガスを供給する場合**において、当該一般消費者等に液化石油ガスを供給する他の液化石油ガス販売事業者の所有する供給設備が既に設置されているときは、一般消費者等から当該液化石油ガス販売事業者に対して液化石油ガス販売契約の**解除の申し出があつてから相当期間が経過するまでは、当該供給設備を撤去しないこと**。ただし、当該供給設備を撤去することについて当該液化石油ガス販売事業者の同意を得ているときは、この限りでない。

十六 **一般消費者等から液化石油ガス販売契約の解除の申し出があつた場合**において、当該一般消費者等から要求があつた場合には、**液化石油ガス販売事業者はその所有する供給設備を遅滞なく撤去すること**。ただし、**撤去が著しく困難である場合その他正当な事由があると認められる場合は、この限りでない**。

6. 実施に向けたスケジュール

平成28年12月27日 パブリックコメントの募集開始

平成29年 1月31日 パブリックコメントの募集終了

2月20日 パブリックコメントの結果公表

<http://www.meti.go.jp/feedback/index.html>

**2月22日 改正液石法省令、改正運用・解釈通達の公布
取引適正化ガイドラインの公表・施行**

2月下旬～ 全国各地（※）での説明会

（※）札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、香川、福岡、那覇

6月1日 改正液石法省令、改正運用・解釈通達の施行