

全国消団連発 2017-50 号

2018 年 1 月 25 日

内閣府消費者委員会
委員長 高 巖 様一般社団法人 全国消費者団体連絡会
代表理事 (共同代表) 岩岡 宏保
代表理事 (共同代表) 長田 三紀
代表理事 (共同代表) 浦郷 由季

都市ガスの情報開示と料金体系に関する意見

2017 年 4 月から都市ガス小売事業が全面自由化され、新たな事業者の参入が可能となりました。同時に、多くの既存ガス小売事業者（旧一般ガス事業者）の一般家庭向け都市ガス料金の経過料金規制措置が撤廃されました。

全国消費者団体連絡会では、都市ガス自由化によって、選択できる新規参入があることと共に、消費者が適切に選択できるよう標準的な料金メニューが公表されること、また都市ガス料金の低廉化は大変重要であると考えます。

そこで、全国消費者団体連絡会では、都市ガスを販売する登録ガス小売事業者の情報開示と料金体系の状況についてアンケート調査を今般実施し、その結果をまとめました。この結果を踏まえてこれまでの都市ガス自由化の状況を振り返り、対応が必要と考えられる課題について以下の意見を申し述べます。

記

1. 「平均的な月額料金例」「ガス託送料金相当額」を公表していない事業者に対し、公表するよう指導・推奨してください。

都市ガスの料金の情報開示に関し、「平均的な月額料金例」「ガス託送料金相当額」を公表していない事業者が一定あることが弊会アンケートからも分かりました。これらの公表は、「ガスの小売営業に関する指針」「適正なガス取引についての指針」において、「望ましい行為」とされています。この指針に即し、早い時期に公表することを指導・推奨してください。

2. 「規制なき独占」が生じないような対応を求めます。

料金体系の変更（とりわけ、値上げの場合）は、当該エリアの消費者にとっては大きな問題です。今回のアンケートでは都市ガスの小売自由化以後、料金体系を変更した（または予定している）12 事業者のうち 2 件が値上げした（または予定である）との回答がありました。少量需要家への値上げを実施ないし検討している事業者もあります。

これらのいずれの地域においても、新規事業者参入およびスイッチングがまったく進展していない状況にあると認識をしています。経過措置料金規制がすでに解除された一方、新規事業者の参入は進んで

は失敗だったという評価にならざるを得ません。

この点に関わる実態調査とそれに基づく対策について、電力・ガス取引監視等委員会（料金審査専門会合・制度設計専門会合）などにおいて審議し、今後「規制なき独占」による消費者不利益が広がらないような対応を実施してください。

3. 都市ガスの情報開示と料金体系に関する調査を定期的を実施し、ホームページや審議会での報告などを通じて消費者に情報提供してください。

資源エネルギー庁ガスシステム改革小委員会での都市ガス自由化をめぐる論議経過を踏まえるならば、経過措置料金規制を撤廃した事業者の料金体系変更の動向などを、事後監視をすることとされています。この事後監視の一環として、電力・ガス取引監視等委員会や日本ガス協会において、弊会が今回実施したような都市ガスの情報開示と料金体系に関する調査を実施するとともに、調査結果のホームページでの社会的公表や消費者団体などへの報告を行うなど、適宜消費者への情報提供を行ってください。

「都市ガスの情報開示と料金体系に関するアンケート」報告書

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

2017 年 4 月から都市ガス小売事業が全面自由化され、新たな事業者の参入が可能となりました。同時に、多くの既存ガス小売事業者（旧一般ガス事業者）の一般家庭向け都市ガス料金の経過料金規制措置が撤廃されました。全国消費者団体連絡会では、都市ガス自由化によって、選択できる新規参入があることと共に、消費者が適切に選択できるよう標準的な料金メニューが公表されること、また都市ガス料金の低廉化は大変重要であると考えます。

そこで、全国消団連では、都市ガスを販売する登録ガス小売事業者の情報開示と料金体系の状況についてアンケート調査を実施しました。その結果をご報告いたします。

【調査概要】

調査用紙配布事業者：都市ガス事業者のうち、公営事業者を除く自由化前の一般ガス事業者（現在の一般ガス導管事業者）178 事業者

回答事業者：126 事業者（回答率：71%）

調査期間：2017 年 11 月 28 日～12 月 22 日

調査方法：全国消団連より各事業者に調査用紙を郵送し、E メールないしファックスにて回答を寄せていただきました。

【調査結果のポイント】

1．都市ガス料金の標準メニューは、124 事業者（98%）が公表をしており、公表方法の多くは、ホームページ（108 事業者、86%）でした。

2．都市ガス供給と組み合わせたサービスは、約 3 分の 2（66%、83 事業者）が「ない」と回答しており、「ある」と回答したのは 41 事業者（32%）でした。その中でもっとも多かったのが、電気供給サービスとの組み合わせ（33 事業者、回答事業者のうち 80%）でした。

3．標準世帯でのガス使用量に基づく平均的な月額料金例は、約 3 分の 2（86 事業者、68%）が公表していました。他方、「公表する予定はない」という事業者も 15 事業者（12%）ありました。公表方法の多くは、ホームページ（78 事業者、80%）でした。

4．ガス託送料金相当額については、「公表している」が 50 事業者（39%）、「公表する予定」の 11 事業者（9%）を加えると約半数近くとなりますが、「公表を予定していない」が 45 事業者（36%）ありました。「公表している」「公表予定している」内容については、ほとんどの事業者（57 事業者、93%）が「ガス託送料金の料金単価」でした。

5．都市ガス自由化後の料金体系の変更は、7 事業者がすでに「実施」しており、「予定している」が 5 事業者、「検討中」が 10 事業者でしたが、8 割を超える 103 事業者（82%）は「現時点では予定していない」でした。変更内容は「全体的に値上げの方向」が 2 事業者、「使用量の少ない場合の料金を値上げして、使用量の多い場合の料金を値下げする方向」が 1 事業者、「全体的に値下げの方向」が 9 事業者、「その他」が 10 事業者でした。変更の案内の多くは、「チラシ全戸配布」「ホームページ」で行われていました。

調査についての問い合わせ先

一般社団法人 全国消費者団体連絡会 担当：中本、小林

TEL：03-5216-6024 FAX：03-5216-6036

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 主婦会館プラザエフ 6 階

E-mail：junko.nakamoto@shodanren.gr.jp ホームページ：<http://www.shodanren.gr.jp/>

「都市ガスの情報開示と料金体系に関するアンケート」結果報告書

一般社団法人全国消費者団体連絡会

1. 都市ガス料金の標準メニューは、124 事業者（98%）が公表をしており、1 事業者が「公表予定」、1 事業者で「未回答」でした。「公表検討中」「公表を予定していない」事業者はありませんでした。公表方法の多くは、ホームページ（108 事業者、86%）でした。

Q 1 . 貴社(組織)の標準メニューを公表していますか

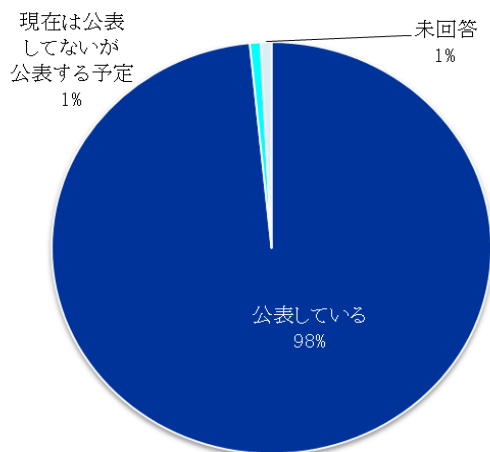
公表している

平成 29 年 12 月 1 日現在にはしていないが、公表予定である(年 月頃)

公表するかどうか検討中

公表を予定していない

Q1.標準メニューを公表しているか？



S Q 1 - 1 - 1 . 公表している（する予定の）媒体をすべて教えてください。ホームページの場合は、URL を教えてください。

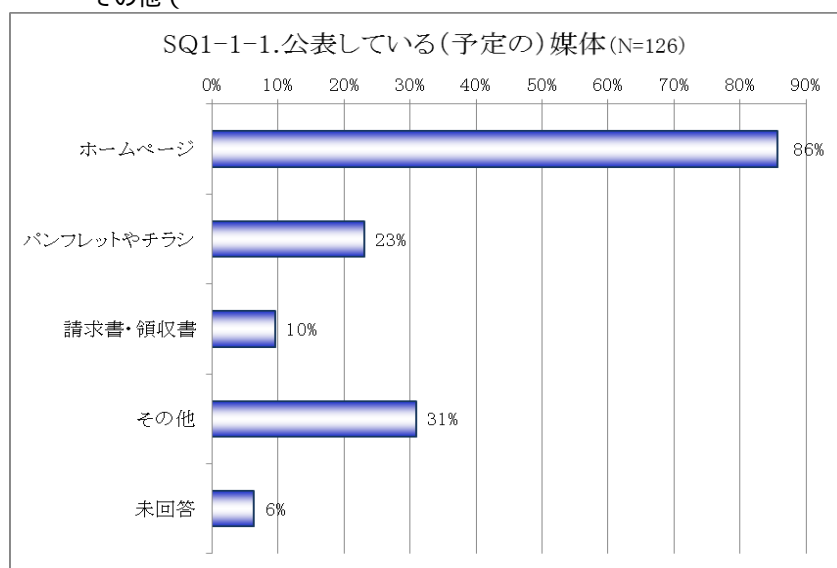
ホームページ

パンフレットやチラシ

請求書あるいは領収書

その他（

）



（Q 1 で 、 と回答された方について）

S Q 1 - 2 . 現時点で公表されない理由について、教えてください。（ご回答されたくない場合は空欄で結構です。）

（該当事業者なしのため、回答なし）

2. 都市ガス供給と組み合わせたサービス（電気とのセット割引など）については、約3分の2（66%、83事業者）が「ない」と回答しており、「ある」と回答したのは41事業者（32%）でした。あると回答した事業者の中で、もっとも多かったのが、電気供給サービスとの組み合わせ（33事業者、回答事業者のうち80%）でした。

SQ1-1-2. 貴社の標準メニューに、ガスとその他のサービスを組み合わせているものがあれば教えて下さい。

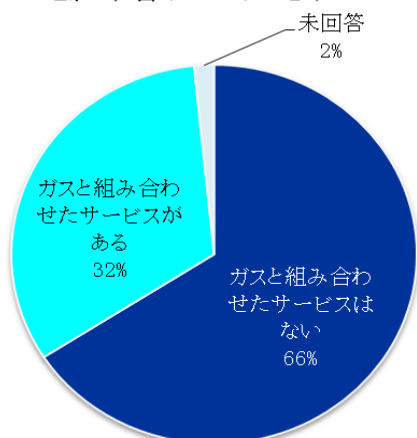
ガスと組み合わせたサービスはない

ガスと組み合わせたサービスがある

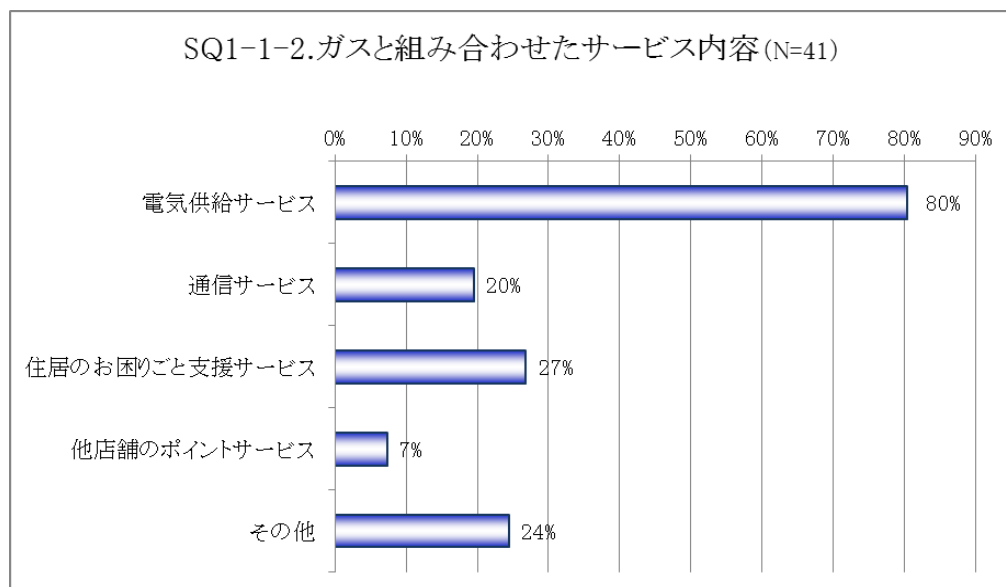
（電気供給サービス 通信サービス 住居のお困りごと支援サービス、
他店舗のポイントサービス その他（

）

SQ1-1-2. ガスと組み合わせているサービスはあるか？



SQ1-1-2. ガスと組み合わせたサービス内容 (N=41)



その他

- ・電力セット割引・器具購入割引・高使用料割引
- ・優待サービス
- ・宅配水、USEN
- ・自社のポイントサービス
- ・ダスキンお掃除サービス
- ・警報機リース、ガス機器レンタル
- ・レジャー、グルメ等の割引優待サービス
- ・ガス機器のメンテナンスサービス

3. 標準世帯でのガス使用量に基づく平均的な月額料金例は、約3分の2（86事業者、68%）が公表していると回答し、「現在は公表していないが、公表する予定」（11事業者、9%）を加えると、約4分の3となります。他方、「公表する予定はない」という事業者も15事業者（12%）ありました。公表方法の多くは、ホームページ（78事業者、80%）でした。

Q2. 貴社(組織)の標準世帯でのガス使用量に基づく平均的な月額料金例を公表していますか

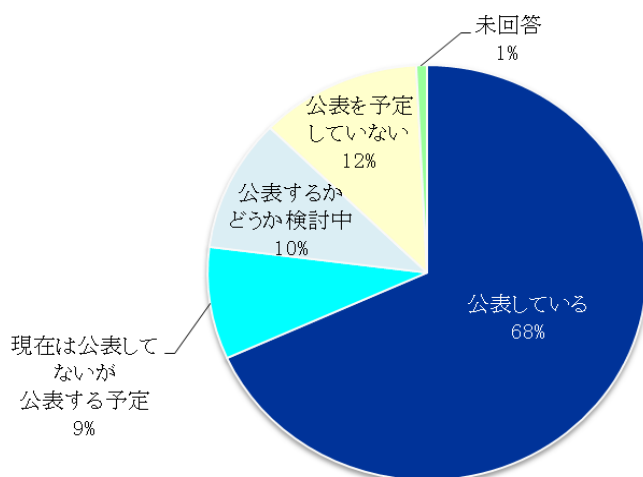
公表している

平成29年12月1日現在にはしていないが、公表予定である（ 年 月頃）

公表するかどうか検討中

公表を予定していない

Q2. 平均的な月額料金例を公表しているか？



SQ2-1. 公表している(する予定の)媒体をすべて教えてください。ホームページの場合は、URLを教えてください。

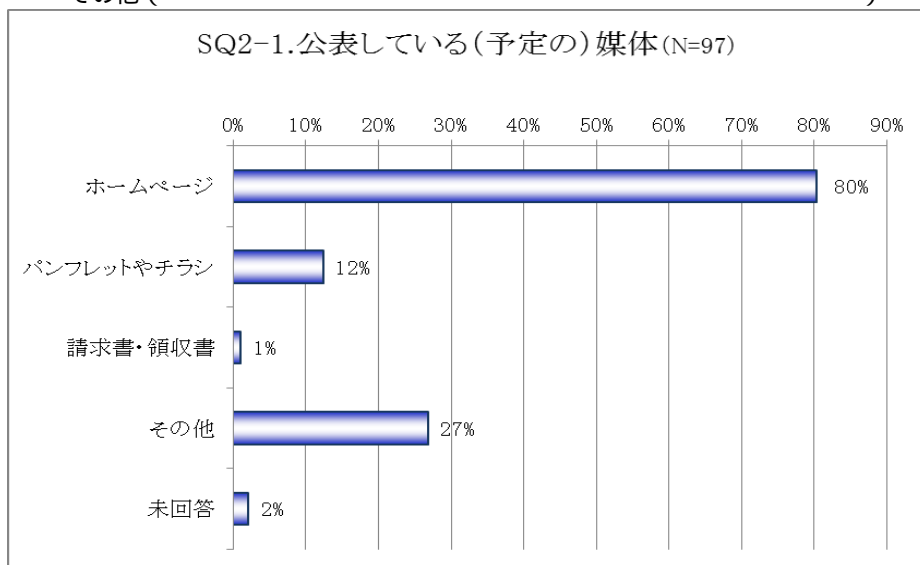
ホームページ：URL

パンフレットやチラシ

請求書あるいは領収書

その他（

）



その他

- ・ 本社、事業所、支所、店頭、窓口、会社受付に掲示
- ・ 店頭掲示（原料費調整計算書）
- ・ 毎月の地元新聞への投げ込み記事
- ・ プレス発表
- ・ 近畿経済産業局の料金認可時のHP
- ・ ガス料金早見表
- ・ 地元紙

(Q 2 で 、 と回答された方について)

S Q 2 - 2 . 現時点で公表されない理由について、教えてください。(ご回答されたくない場合は空欄で結構です。)

- ・お客様のご使用機器により使用量 (及び料金) の分布が広く、公表法について検討中
- ・知りたいという要望がないため (社内資料として毎月作成はしている)
- ・ガス料金は公表しており、お客様によって使用量は異なるため公表してない。但し、ガス料金の計算方法はホームページに原料費調整額とともに掲載 (http://www.kiryu-gas.co.jp/customer/fee_001.html)
- ・検針票等でガス料金の計算が簡単にできるため
- ・使用量に応じて料金早見表 (原料費の変動も反映) を公表しているため
- ・毎月原料調整にて単価が変更になるため、公表するにも毎月メンテが必要になり、現行のホームページでは自社メンテが難しくタイムリーに変更が出来ないため、ホームページそのものの見直しを検討中。
- ・特に理由なし、問い合わせがあれば個々に対応
- ・ご使用量に応じた料金が判るように、料金早見表を公表している。
- ・毎月の原料費調整単価を HP で公表し、又、検針票にて毎月の使用料をお知らせしているため
- ・ホームページ上でガス料金の計算が出来るため
- ・毎月、ガス使用料金早見表を作成し店頭掲示してるため、他の方法では公表していない

4 . ガス託送料金相当額については、「公表している」が 50 事業者 (39%) 「公表する予定」の 11 事業者 (9%) を加えると約半数近くとなりますが、「公表を予定していない」も 45 事業者 (36%) ありました。「公表している」「公表予定している」内容については、ほとんどの事業者 (57 事業者、93%) が「ガス託送料金の料金単価」でした。

Q 3 . 貴社(組織)は、ガス託送料金相当額について、消費者向けに情報開示をされていますか？

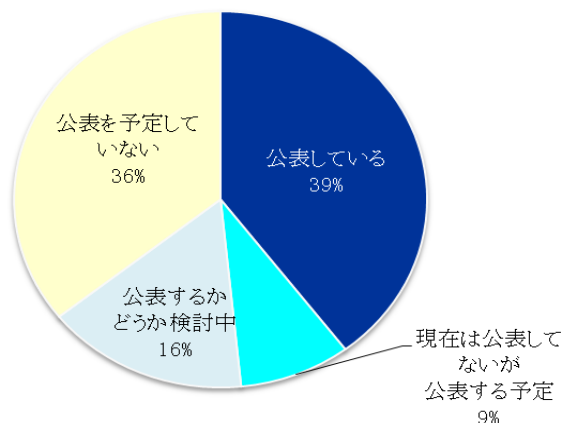
情報開示している

平成 29 年 12 月 1 日現在はないが、情報開示する予定である (年 月頃)

情報開示するかどうか検討中

情報開示の予定はない

Q3.ガス託送料金の情報開示について



S Q 3 - 2 . 現時点で情報開示されない理由 (例 : ガス託送供給約款が免除される承認事業者のため等) について、教えてください。(ご回答されたくない場合は空欄で結構です。)

- ・ガス託送供給約款が免除される承認事業者のため
- ・システムが対応していないため
- ・金額、単価の明記に向けてシステム改修検討を進めているものの、実施時期の具体的な目途は立っていない
- ・託送料金相当額を明記するにはシステム改修が必要であり、実現の可能性 (是非・時期・方法・コスト) を検討中である
- ・大規模なシステム改修が必要なため、具体的な内容が未定だが、今後のシステム改修に置いて対応する予定。
- ・システム改修をする必要があるが、帳票類の在庫があるため費用が大きい。
- ・消費者からの問い合わせもないため
- ・約款上に「ホームページに掲載する」という文言を記載していないため (事業所の窓口には掲示している)
- ・小売参入事業者がないため
- ・託送供給がないため

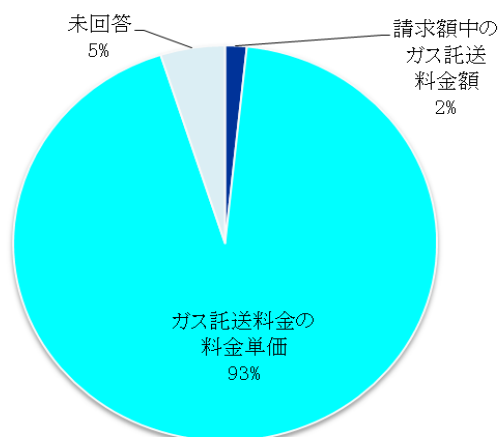
(Q 3 で と回答された方について)

S Q 3 - 1 - 1 . 情報開示している(予定している)情報はどちらですか。

請求額中のガス託送料金額

ガス託送料金の料金単価

Q3-1-1.情報開示している(予定の)情報



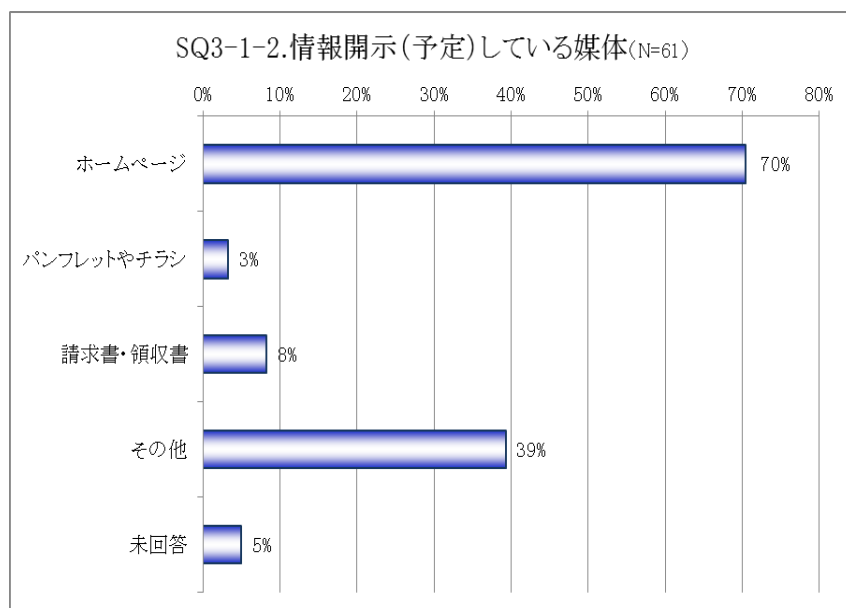
S Q 3 - 1 - 2 . 情報開示(予定)の媒体をすべて教えてください。ホームページの場合は、URL を教えてください。

ホームページ：URL _____

パンフレットやチラシ

請求書あるいは領収書

その他 (_____)



その他

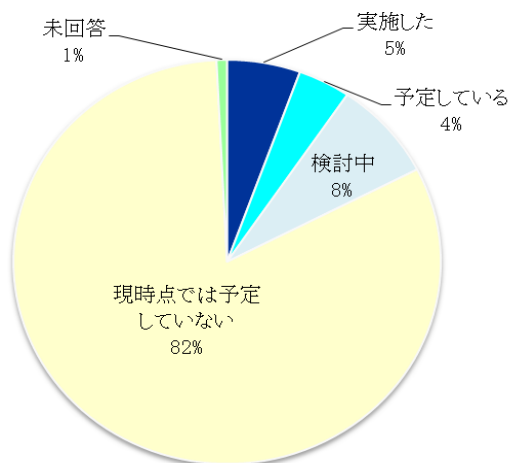
- ・ 検針票
- ・ 本社・事務所窓口、店頭、会社受付に掲示
- ・ 地区管轄事務所にて約款公表
- ・ 会社窓口で書面にて公表
- ・ バックナンバーにて

5. 都市ガス自由化後の料金体系の変更については、7事業者(5%)がすでに「実施」しており、「予定している」が5事業者(4%)、「検討中」が10事業者(8%)ありましたが、8割を超える103事業者(82%)が「現時点では予定していない」との回答でした。料金体系の変更の内容については、「全体的に値上げの方向」が2事業者、「使用量の少ない場合の料金を値上げして、使用量の多い場合の料金を値下げする方向」が1事業者、「全体的に値下げの方向」が9事業者、「その他」が10事業者でした。変更の案内の多くは、「チラシ全戸配布」「ホームページ」で行われていました。

Q4.平成29年4月1日以降で、貴社(貴組織)のそれまでの家庭用で適用する一般ガス供給約款のガス料金表の変更(料金適用区分や基本料金・従量(基準単位)料金の値上げ・値下げ・両方を含む)を実施した、あるいは予定されていますか?(この場合、従量料金の原料費調整制度による料金改定は含まず、料金表自体の変更をいいます。)

実施した (年 月実施)
 予定している (年 月実施予定)
 検討中 (結論を出す目途 年 月頃)
 現時点では予定していない

Q4.ガス料金表変更の実施・予定

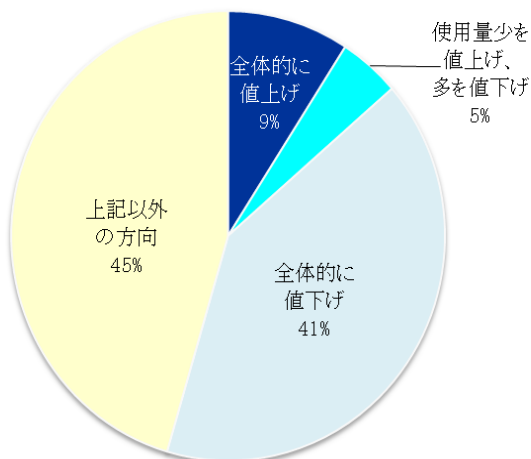


(Q4で と回答された方について)

SQ4-1. Q4で回答された料金体系の変更の内容は、概ね下記のどれに該当しますか?

全体的に値上げの方向
 使用量の少ない場合の料金を値上げして、使用量の多い場合の料金を値下げする方向
 全体的に値下げの方向
 上記以外の方向 具体的にご記入ください

Q4-1.ガス料金体系の変更内容



その他（上記以外の方向）

- ・料金区分を見直して、一定使用量以上の先は値下げの方向
- ・ガスの使用期間や機器の設置状況の条件に応じた割引サービス
- ・値上げでも値下げでもない、熱量変更に伴うカロリースライドによる料金表変更
- ・新規契約者のみ使用量に応じた基本料金（固定費回収部分）と従量料金の見直し
- ・使用量の多いお客様等に値下げする方向
- ・割引メニューの検討中（新築、使用機器（温水、コジェネ以外）、シニア世帯向け等）
- ・基本料金の見直し
- ・暖房料金の値下げを検討中
- ・15㎡以下の場合は据え置き、15㎡を超える場合の料金を値下げ
- ・電気とのセット割

SQ4 - 2

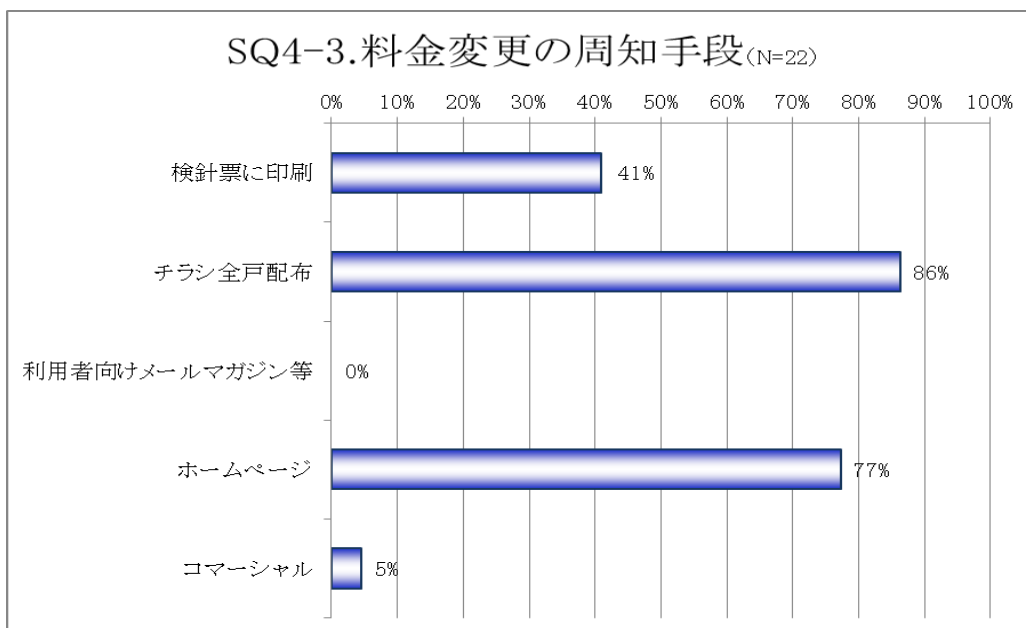
料金表を変更した（あるいは変更を予定している、検討している）理由は何ですか。以下に具体的にご記入ください。

- ・P13A から LNG へ転換した
- ・需要家サービスの一環と競争力強化のため
- ・料金改定により、他燃料との競争力強化
- ・お客様に当社を選択してもらうため
- ・供給する都市ガス熱量の変更のため
- ・現行料金では基本料金（固定費回収部分）と従量料金のアンバランスが課題であり、応分の負担を検討中
- ・使用量の多いお客様により使ってもらえるよう、サービスの質の向上を高めることを考えている。
- ・お客様サービス向上のため
- ・原料費の高騰、人口の減少のため
- ・料金水準の適正化（リバランス）のため
- ・弊社は昨年も値下げを実施しており、引き続き努めてきた一層の経営効率化の成果をお客様へ還元させていただくべく実施した。
- ・新規のお客様獲得のため、既存のお客様電化への離脱防止、ガス使用量の拡大、のため
- ・当組合の直近2カ年の事業内容において、供給設備の地震対策・環境対策等の関係から、事業規模に対して比較的大きな投資を行ったことに加え、慢性化してきている年間をとおしての気温高による販売量の減少により事業損益において損失金を出す結果をうけガス事業者及び消費生活協同組合としての良好な財務状況を維持するため。
- ・他燃料対策（電化、他社LP）
- ・価格競争力の向上
- ・供給エリア内への新規参入はないが自由化の趣旨の一つであるガス料金の引き下げを実現するため

SQ4 - 3 .

料金体系の変更をどのような手段で周知しましたか(する予定ですか)? (該当事項に○をつけて下さい)

検針票に印刷 チラシ全戸配布 利用者向けメールマガジン等
ホームページ コマーシャル(テレビ、ラジオ、ネット経由、その他())



【添付資料】

1. 回答いただいた事業者一覧

No.	会社名	No.	会社名	No.	会社名
1	釧路ガス株式会社	43	松栄ガス株式会社	85	大和ガス株式会社
2	岩見沢ガス株式会社	44	大東ガス株式会社	86	五条ガス株式会社
3	帯広ガス株式会社	45	堀川産業株式会社	87	桜井ガス株式会社
4	室蘭ガス株式会社	46	角栄ガス株式会社	88	株式会社大武
5	青森ガス株式会社	47	大多喜ガス株式会社	89	新宮ガス株式会社
6	五所川原ガス株式会社	48	日本瓦斯株式会社	90	米子ガス株式会社
7	弘前ガス株式会社	49	銚子ガス株式会社	91	出雲ガス株式会社
8	八戸ガス株式会社	50	東京ガス株式会社	92	浜田ガス株式会社
9	盛岡ガス株式会社	51	昭島ガス株式会社	93	津山ガス株式会社
10	花巻ガス株式会社	52	武陽ガス株式会社	94	岡山ガス株式会社
11	水沢ガス株式会社	53	東部液化石油株式会社	95	福山ガス株式会社
12	釜石ガス株式会社	54	厚木ガス株式会社	96	因の島ガス株式会社
13	古川ガス株式会社	55	小田原ガス株式会社	97	山口合同ガス株式会社
14	塩釜ガス株式会社	56	新発田ガス株式会社	98	四国ガス株式会社
15	東部ガス株式会社	57	越後天然ガス株式会社	99	西部ガス株式会社
16	酒田天然ガス株式会社	58	北陸ガス株式会社	100	西日本ガス株式会社
17	鶴岡ガス株式会社	59	蒲原ガス株式会社	101	久留米ガス株式会社
18	新庄都市ガス株式会社	60	白根ガス株式会社	102	大牟田ガス株式会社
19	寒河江ガス株式会社	61	栄ガス消費生活協同組合	103	直方ガス株式会社
20	山形ガス株式会社	62	佐渡ガス株式会社	104	筑紫ガス株式会社
21	庄内中部ガス株式会社	63	日本海ガス株式会社	105	高松ガス株式会社
22	福島ガス株式会社	64	高岡ガス株式会社	106	大分ガス株式会社
23	若松ガス株式会社	65	小松ガス株式会社	107	唐津ガス株式会社
24	東北ガス株式会社	66	越前エネライン株式会社	108	佐賀ガス株式会社
25	栃木ガス株式会社	67	吉田ガス株式会社	109	伊万里ガス株式会社
26	足利ガス株式会社	68	大町ガス株式会社	110	鳥栖ガス株式会社
27	佐野ガス株式会社	69	上田ガス株式会社	111	九州ガス株式会社
28	沼田ガス株式会社	70	諏訪ガス株式会社	112	小浜ガス株式会社
29	渋川ガス株式会社	71	大垣ガス株式会社	113	山鹿都市ガス株式会社
30	桐生ガス株式会社	72	伊東ガス株式会社	114	宮崎ガス株式会社
31	館林ガス株式会社	73	下田ガス株式会社	115	日本ガス株式会社
32	伊勢崎ガス株式会社	74	静岡ガス株式会社	116	阿久根ガス株式会社
33	太田都市ガス株式会社	75	中遠ガス株式会社	117	加治木ガス株式会社
34	本庄ガス株式会社	76	犬山ガス株式会社	118	国分隼人ガス株式会社
35	幸手都市ガス株式会社	77	津島ガス株式会社	119	出水ガス株式会社
36	坂戸ガス株式会社	78	上野都市ガス株式会社	120	大阪ガス株式会社
37	東彩ガス株式会社	79	名張近鉄ガス株式会社	121	東邦ガス株式会社
38	武州ガス株式会社	80	甲賀協同ガス株式会社	122	京葉ガス株式会社
39	鷲宮ガス株式会社	81	丹後ガス株式会社	123	京和ガス株式会社
40	武蔵野ガス株式会社	82	株式会社長田野ガスセンター	124	熱海ガス株式会社
41	秩父ガス株式会社	83	篠山都市ガス株式会社	125	河内長野ガス株式会社
42	埼玉ガス株式会社	84	豊岡エネルギー株式会社	126	南海ガス株式会社

2 . 料金体系の変更について

実施した事業者と実施年月

事業者名	実施年月
花巻ガス株式会社	平成 29 年 5 月
本庄ガス株式会社	平成 29 年 10 月
武陽ガス株式会社	平成 29 年 4 月
厚木ガス株式会社	平成 29 年 9 月
小田原ガス株式会社	平成 29 年 4 月
栄ガス消費生活協同組合	平成 29 年 4 月
日本ガス株式会社	平成 29 年 4 月

予定している事業者と予定年月

事業者名	予定年月
銚子ガス株式会社	平成 30 年 6 月
大垣ガス株式会社	平成 30 年 4 月
伊東ガス株式会社	未回答
大牟田ガス株式会社	平成 30 年 4 月
筑紫ガス株式会社	平成 30 年 4 月

検討中の事業者と結論を出す目途

事業者名	結論を出す目途（年月）
山形ガス株式会社	平成 30 年 3 月頃
若松ガス株式会社	平成 30 年 7 月
足利ガス株式会社	未回答
坂戸ガス株式会社	未定
埼玉ガス株式会社	未回答
日本瓦斯株式会社	平成 30 年 6 月
越後天然ガス株式会社	平成 30 年 4 月
因の島ガス株式会社	平成 30 年 7 月
九州ガス株式会社	平成 30 年 2 月
国分隼人ガス株式会社	平成 30 年 3 月