

(7) 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。
- 日常生活で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、一部の事業者による対応であっても、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（青字部分は本年2月の改訂部分）

＜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であれば記録媒体は問わない）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。
- なお、記録簿については苦情等への処理状況を適切に管理するため、苦情等が寄せられ対応した日から最低でも1年は保存することが望ましい。ただし、1年以上保存することを妨げるものではない。（液石法第81条（液石法省令第131条）で定める帳簿については法令に従って適切に管理してください。）