

ガスシステム改革に向けた国民からの御意見

(平成26年3月28日～平成26年4月25日)

※個人情報等を除き、御意見本体について原文を掲載しております。

御意見① (平成26年3月31日)

意見 ガスシステム改革の論点として検討してもらいたい内容

1 ガス工事

消費者の敷地内のガス配管工事を地域のガス会社が独占していることはおかしい。

地域のガス会社がガス工事費用や工事日程を一方向的に決めて融通が利かないので、工程や全体コスト値引きに支障をきたすケースが多い。エルピーガスや電気など他の公益事業と同じように公的な資格の持ち主の誰もがガス工事をできるようにして欲しい。

2 保安業務

保安をガスの新規販売の障害としないためには、保安業務を販売業務と切り離して、保安業務はその費用を中立的な組織で決定して、ガス導管事業者が一義的に担って欲しい。

3 二重導管規制

消費者が地域のガス会社のガス管を利用せずに、他のガス販売会社の導管を利用することで安いガスを利用できるのに、それを禁止するのはガス自由化に逆行する。そうすることで、地域のガス会社の利用者に影響があれば、根拠を具体的に公表して欲しい。

4 同時同量

新たなガス販売者に求める同時同量は、その地域のガス会社が個別のガス利用者に求めるのと同じレベルにして欲しい。

5 ガス導管事業

大手ガス会社より小さな電力会社の送配電事業が事業分割されるのであれば、大手ガス会社のガス導管事業も事業分割しないのはおかしい。また託送料金は認可制として厳格な会計分離として、利用者にわかるように費用内訳を情報公開して欲しい。

6 卸市場

誰でもがガスを調達できるように、ガス輸入者が卸市場にガスを出す制度として欲しい。

7 LNG基地

LNG基地も発電事業と同様に別事業として別会計として利用料金を公表して欲しい。

8 電力市場との相互参入

地域により新規販売など競合状態がまだらなのは、ガスも電気も同じ。ガス料金の規制を廃止するタイミングは電力料金と同時に廃止しないとおかしい。また規制を廃止するまでは、ガス料金値上げについて、ガス調達努力を織り込んだ料金審査をするべき。

御意見②（平成26年3月31日）

ガスシステム改革についての三つの課題と提言

上野都市ガス株式会社 代表取締役専務 中井茂平

<キーワード>

- ・消費者と販売者の自由化の混在、ブローカーの発生、3年ルール、
- ・相互参入、新たなビジネスやサービスの創出、不平等な託送制度、
- ・第三者への委託、緊急時とネットワーク、保安は要、ベターライフのお手伝い、

<定義>

- ・ガス事業者：現行ガス事業法によるガス会社
- ・新規参入者：現行ガス事業法によらない新たなガス供給販売会社
- ・販売事業者：新法によりガスを導管にて顧客に販売する会社
- ・電力事業者：現行電気事業法による電力会社（新規参入者に含む）
- ・LPG業者：LPGを仕入れ、保安を確保し配送、販売する会社
- ・ネットワーク事業者：ガス事業者、電力事業者等のガスを輸送できる導管を
広域あるいは地域的に持つ会社
- ・保安業務：本稿では、主に消費者保安の為の業務（開栓、定期保安調査等）

1. はじめに

ガスシステム改革小委員会殿に下記のとおり「三つの課題と提言」を送付させていただきます。内容につきまして詳細にご検討いただければと考えます。

私共の会社は、三重県伊賀市にてガス事業を創業し87年となります。石炭、ナフサ、ブタン、LNGと原料の変遷を経て、大手ガス事業者である東邦ガス株式会社殿よりタンクローリーにて年間約9,000tonのLNGを購入し、弊社ゆめが丘工場（サテライトLNG基地）にて13Aガスの製造を行っています。地域ガス事業者としまして伊賀市内の約10,000件のお客様に自社導管ネットワークにてガスを販売しています。私共は、今回のグループ分けにおいては第4グループではありますが、（1）「家庭用ガスの小売り自由化について」、（2）「託送供給制度について」、（3）「ガスの保安の確保について」の三点について考えを述べさせていただきます。

2. 課題と提言について

（1）家庭用ガスの小売り自由化についての課題と提言

ア. 課題

- a. 現行のガス事業法のガス小売りについての全面自由化につきましては、ルールの無い形で進みますと消費者側の自由化と販売事業者側の自由化とが入り乱れ混在することとなります。これは、今回の貴委員会討議でも指摘されているLPG業界のガス販売の乱売激化と同等、またはそれ以上のことが市場にて発生することを意味

します。

消費者側においては、販売者側から消費者に対して新たな顧客の獲得の為、無償ガス配管の提供や住宅設備機器の無償提供はもちろんのこと集合住宅などにおいては無償の全室エアコンの取り替えなどのようにエネルギーに関係の無い無償の物品、景品の贈答や現金のキックバックなどの新規獲得営業が入り乱れる事と考えます。（電力、通信とのパック販売もこの中の単なる一例です。）新聞の勧誘のようにお客様がガスの購入先を次々に変えることも可能となります。この場合、安定供給や保安の確保、料金請求に関し、責任の所在が曖昧となりトラブルが発生する可能性が高くなります。（一般のお客様は別ですが、特に料金滞納、不払いのお客様の場合、自由化ということであれば債務を放置して、適宜ガスの購入業者の変更を行えることとなります。）

- b. 多くの方々が見落としている重要な課題が販売事業者側の立場にあります。ガス業界は、固定客で構成されています。現在、LPG業界における需要家件数の伸び率の高いところは、販売店買収或いは同業他社の消費者の部分買収による需要家の増加か安値売り込みによる新規獲得かのどちらかで需要家件数を増やしています。ガス導管で供給しているガス事業者の場合にも、供給区域の設定、安定供給の確保、平等な料金設定のもと固定客に継続供給することによりガス事業者としての供給権が自然発生的に存在しています。今までの消費者に対するガス事業者の移動は、ガス事業の認可を受けた一つの株式会社組織体として他社からの株式買い取りによる会社買収や合併、ガス事業者の地域事情によるお客様の地域的な固まりとしての譲渡、買収、合併等によりガス事業者の変更がありました。

しかし今後、供給区域を撤廃し自由化されるケースでは、天然ガスを確保しているA社が新規参入者として登録（届出）し託送利用によるガス供給をインターネットでの申し込みやマンパワーによる営業活動により既存のガス事業者から自社へお客様の移動をはかった場合、消費者が販売事業者を選んだ心算でも、A社が新たに獲得したお客様に新たな供給を開始しますと供給権が発生しますので、以降何時の時点でもこのお客様のリストを（お客様へのガス供給と同一条件で応える）同業者に渡してガス供給権を売買することが出来るようになります。同業者も、又、そのお客様をさらに他に売るという転売行為を行えます。消費者を売り買いする新たなブローカーの発生です。（この行為は、法的にも触れることなくLPGの売買相場からしますと15万円～25万円/戸ではと推測されます。）既存のガス事業者があらためて買い取らざるを得ない場合も発生します。

さらに場合によっては、大手ガス事業者が卸先ガス事業者（第三グループ）の顧客に対しては直接営業しづらいのでガスを販売する子会社を新たに設立し、新規参入の販売事業者として登録させて、同大手ガス事業者より天然ガスを確保の上、導管供給にて大手ガス事業者より卸販売を受けているガス事業者（第三グループ）の顧客に対しまして営業行為を行い、既存ガス事業者（第三グループ）に託送を依頼

することも考えられます。そして獲得した顧客を大手ガス事業者が買い取り、消費者が移管されることも予想されます。特に新規参入者にガスの保安作業や責任が無い場合、こういった無責任なブローカー業者が横行することとなります。これは、今回のガスシステム改革小委員会の第一目的である「新たなビジネスやサービスの創出」に唱えられている新規事業の創出であることに間違いはありません。しかし現行の制度と比較してガス供給者の責任が曖昧で消費者の選択の権利や心象がさらに無視されるのでは、今回のガスシステム改革が制度の改悪になるのではと危惧する次第です。

イ. 提言

- a. 上記(1). ア. a. の事例の通り、自由競争とはいえ輸入にほぼ全ての数量を頼らざるを得ない日本のエネルギーのあり方として、市場の乱売合戦は如何に自由化といえども保安の責任から考えると好ましい事ではありません。公正取引委員会内にてガス体取引の指針を策定し新規勧誘の監視を強化していただきたいと考えます。
- b. 上記(1). ア. b. につきましては、消費者側、供給者側のそれぞれの自由化にもルールが必要ではと考えます。LPG業界の乱売の現実から目を背けるのではなく、正面からお客様のガス会社の選択、移動についてルールを構築する時期です。供給区域を撤廃する結果、自由化という言葉に踊り市場が野放図では消費者、ガス販売事業者の自由化が混在し消費者への供給権が勝手に取引きされるなど消費者の自由化に思わぬ不利益が発生する可能性があります。

こういった売買や転売を防止する為に、新規参入者が新たにガスの販売を引き継いだ場合、一定期間の供給義務を課し期間中の供給者側(新規参入者)が変更の場合は、お客様に供給出来ない旨の謝罪の上、お客様は無条件で新たな販売事業者を選択できる事、又は元の当該受託ガス事業者に戻す等などのルール化を提言します。

ガスの販売事業者(供給側)は、ガスの購入先変更につきまして消費者の皆さんに新たに購入するガス供給会社の条件等を良く比較、ご検討いただき、ご納得の上選択していただくことが重要です。それには、販売事業者(供給側)には一定期間のガスの継続供給を、消費者側にも一定期間の購入をというルールを設定することが必要ではと考えます。プロ野球のように一定期間を過ぎれば移動が可能となるガス購入先変更のFA制度(フリーエージェント:3年や5年ルール)の導入をご検討していただければと貴委員会に提案する次第です。

⇒例えば、販売事業者は、お客様と契約を行い新たに設置されたガスメーターの検定満期期間の1/2経過以降(5年:検定満了期間(10年)時が理想ですが)ならお客様からの申し出による移動が可能とし新規販売事業者がガスを供給するなどです。この時新規販売事業者は、旧販売事業者から設置ガスメーターを簿価相当額で購入するルールも必要です。ガスメーターについ

ては、お客様がガスの新購入先へ移る場合は、旧販売事業者の会社の労力やメーターの期間満了までの残存コストが既存の他のお客様全戸の負担になります。新規参入者、新規販売事業者側でのガスメーターの買い取りを法制化すべきと考えます。

(※これは現行の電力業界での自由化やガス事業者の新規参入者の数年後にもあてはまります。)

(2) 託送供給制度についての課題と提言

ア. 課題

電力業界における託送制度は、電力事業者同士お互いに電源を持ち（確保し）相互の電線を利用するので互いの社内原価もほぼ平等性が保たれてイコールフィッティングの相互参入が成り立つことと考えます。

片やガス業界では、互いに輸入LNGを持つ大、中手ガス事業者同士の託送とLNGを持つガス事業者から持たないガス事業者への託送に分かれています。今回ヒアリングで区分されている第一グループや第二グループのように互いに輸入LNGを持つガス事業者同士（新規参入者としての電力事業者を含む。）の場合は、電力の自由化と同じ考えで託送料金はLNG輸入ガス事業者同士の社内原価（総括原価方式による）適用にて相互参入を促進することにつきましてはイコールフィッティングですので賛成いたします。

しかし、自社にて輸入LNGを持たないでLNG輸入会社（第一、二グループ、電力会社等）より卸供給を受けているガス事業者では、託送を受け入れるのみで相互参入が成り立たずイコールフィッティングではありません。本来のガス事業は、新規参入者やガス事業の起業事業者が道路に新しい自社のガス導管を引くことから始まります。そして新たなお客様の保安を確保の上、ガスを供給し料金を公平にいただくのが原則です。現在の託送制度は、平成15年のガス事業法改正に於いて託送関係の法整備を整え都市部における二重導管の輻輳を避けるためにガス事業者への託送義務が始まっていますが、第三グループの卸供給を受けているガス事業者の位置付けは相互参入の機会がなく不平等だと考えます。（託送制度開始時に公共道路に埋設されているので託送義務が伴うとのご説明があったと記憶していますが、ガス導管はガス事業者が補助金なしで各行政体の道路管理者の了解を得て自己資金で埋設しています。そして道路占有料を支払っています。この考え方を踏襲するならば、公共道路には電柱（電気、電話、ケーブルテレビ配線）も水道管もあります。これら電柱には広告物がたくさんあります。この広告物や水の託送についても公共性を根拠に新規事業創出の為に内部原価での賃貸や託送義務を設けるべきでは？さらに現行の簡易ガスの導管にも託送義務付けが必要ではと考えます。）

イ. 提言

a-1 貴委員会の第一回の議論に杉本委員様から「託送の導管コストが上がるのでは自由にガスを買えない。」とのご発言があり横島課長様が「託送制度がすでにありそれはありません。」とお答えされています。上記(2)ア.の指摘の通り第三グループのガス導管は相互参入の要件を満たしていません。現行の託送制度による託送義務は、第三グループのガス事業者にとっては不平等な制度です。

これは民間企業の立場から申し上げますと「託送」義務を課するものではなくガス導管の賃貸(レンタル)業務です。現行も将来も本来は依頼販売事業者と受託者の相対取引引きが現行民法のもと保証されていると考えます。

但し、それでは新規参入者の市場への参入が不可能のケースも出てきますので、第三グループのガス事業者ネットワーク事業者として託送をお願いする必要があります。基本的には、第三グループのガス事業者が託送を受け入れていただける事を前提としておき、そのガス事業者が受託するに当たってネットワーク事業者として導管を延伸する場合や不当な廉売などで大口顧客喪失により経営権を侵される場合等は、所管大臣や局長にしかるべき理由を申し述べ認可や届出による法律上の拒否権を持たせるべきと考えます。その場合は、新規参入者は第一、第二グループと第三グループのガス導管の結節点から自社導管を新たなお客様に敷設することとなりますが、コスト見合いの商取引の原則として何ら矛盾するものではないと考えます。このように第三グループのガス事業者の導管につきましては、拒否権を含めネットワーク上のインセンティブが十分保証されるべきと考えます。この場合、消費者のガス購入先の選択の権利が行使できない場合が出ますが具体的には以下、提言a-2での説明となります。

a-2 消費者のガス購入先の選択の権利について託送制度が障害にならないように託送の運用について迅速な判断が必要です。それは第三グループの方々も納得する賃貸(託送)料金の設定が重要かと考えます。下記賃貸(託送)料金の事例にてご検討をお願い致します。さらに賃貸(託送)料金の考え方についての詳細ですが、託送他社需要家先へのガスパイプラインは総括原価の原価配賦上の導管コストではなく[直行管の導管償却コスト+維持費]の算出か原価配賦上の導管コストかどちらかを受託側が選択できるようにすべきと考えます。原価配賦上の導管コストの計算では新設間もない償却費用の多いガス導管の場合や直行管を補修、引き替えた場合等のコスト回収が他社のお客様なのでできません。そのコストは既存のお客様の負担となり、公共ガス料金の主旨に反します。一件の自由化が、ガス事業者の既存のお客様に料金的にも不利にならない方法を考えていただきたいと願います。(但し、自由化により料金の届け出や認可が一切ない場合は、特にこの考え方は不要となります。)

できますれば対象導管の託送(賃貸)料金を[新設導管の費用と既設導管の償却残存額の1/2+維持コスト]程度に設定するという考え方もあります。これはガス事業者として導管のレンタルにより利益を出したいという事ではなく、私共の現在のガス導管

は、お客様の本支管負担金とお客様のガス料金で敷設されており、その地域のお客様全体の資産だと考えるからです。ですので新設ガス導管の想定投資計算により上記算式のように1／2に設定された託送単価と実際に流されたガスの流量をかけた年間収入金額につきまして、当年度償却費と維持費用の合計社内原価とを比較して発生した余剰金を、3年に一度見直すことになっている私共のお客様への料金引下げ原資として自動的に適用したいと考えます。このように地域の資産を第三者に提供する場合、そのメリットを敷設ガス導管の埋設費用や維持費を負担した地域の利用者（消費者）の皆様で分かち合うことこそ公正と呼べるのではないのでしょうか？

この課題は、第三グループでのヒアリングには課題にはなりませんでしたが。それは自由化というもっと大きな課題についての考え方を示す機会だったからと考えます。現実には不平等ながら託送制度が運用されています。託送に関する議論は既に済んでいるとのご指摘もあるかも知れませんが、今回、折角ガス供給の実態別にガス事業者をグループ分けしていただいた訳ですから、各グループの現行制度についての課題を整理し、自由化を促進するにあたり業界内の不平等を是正することも貴委員会の貴重な責務と考えます。第一、第二グループの託送と違い、第三グループの託送につきましては現行託送制度をガス導管の賃貸の考え方に修正し、必要な法整備を行うことへのご理解、ご判断を賜りますよう委員の皆様重ねてお願い申し上げます。

(3) ガスの保安の確保についての課題と提言

ア. 課題

a. 保安と託送の関係

今回検討されておりますように、ガス事業者（ネットワーク事業者）に保安の義務を課し、新規参入者にはその責務を免除するとしますと、大手ガス事業者が中小のガス事業者の導管ネットワーク内のお客様に託送を行う場合、大手ガス事業者は保安の確保の能力があるのかかわらず他社に委託することができることとなります。ガス事業における保安の確保は、「託送」の有無とはなんら関係がなく、保安業務はガス事業者であれ新規参入者であれ常に販売先のお客様に対して維持実行しなければならない作業であり、ガスの安全について責任を負う事によりお客様からの信頼を得て新規事業の展開などを考える機会です。委託部分について大手ガス事業者が保安業務を行わなくて良いならば、現行ガス事業者も自社の保安の確保作業と責任を資本関係のない第三者に委託できるようにしないと同じ法律、業界で矛盾が発生します。

b. 消費者宅での緊急時とネットワーク

別の危惧ですが、一件のガス事故が発生しますとガス事業者はネットワーク事業者としてガス事故による新たなガス漏洩やネットワーク内でのガスの供給支障などの二次災害（事故）を防止する必要があります。ネットワークを維持しガスを安定的に供給するということは、地域のお客様全体の問題です。ガス漏洩等の緊急時につきましては、

ネットワーク事業者は緊急時対応を行わざるを得ないので例えば何らかの契約にて託送依頼の販売事業者から緊急時対応を受託せざるを得ないと考えます。託送での導管ネットワークに影響する事故の解決は、一件への補償金で済む問題ではありません。ネットワークに支障をきたすような事故が発生し、その原因が託送を受託している他のガス販売事業者の顧客によって引き起こされたならばその訴訟や消費者事故保険はどうなるのか不安に考える次第です。

c. ガス会社の保安機能の分離について

委員会の議事録によりますと第一回の松村委員様のご発言の中に「保安は、参入支障にならない。」とあります。これは、ガスの保安について保安作業とその責任を負える立場同士の企業であれば多少の質の格差があっても私もお指摘どおりと考えます。しかし保安の出来ないガス販売事業者は、薬剤師の資格者を置かないで薬を調合、販売する無資格薬局と同じでガスを販売する資格がありません。保安の確保の為にガス事業者は日々努力してきており、今回の委員会の初回ヒアリングにおいて一部大手ガス事業者の保安の外部委託も賛成というニュアンスの発言は、同社において140年間築きあげてきた保安の歴史を否定するという自己矛盾を持った発言だと考えます。140年前に創業したガス事業者も30年前に創業したガス事業者も最初のお客様一件のガスの保安の確保と供給、販売から事業を行い今日に至っています。

保安の確保は、ガス事業法の第一条の「ガスの使用者の利益の保護・・・」の通りお客様（消費者）の生命、財産を守りながらガスを供給するという何を於いても優先する主題です。これは、ガスの販売という行為より優先する項目であることはいまでもありません。

一般的にガス事業者の機能は、お客様（消費者）から見ますと「ガス設備機器の保安の確保」、「継続的なガスの供給」、「ガス器具のアフターフォロー、修理、交換」、「ガス料金の支払い」、「異常時や緊急時の出動」に分けられます。ガス事業者の商品を述べさせていただきますと①ガス、②保安、③配管工事、④ガス器具、⑤器具修理、⑥ガス警報機、⑦消火器、住宅設備機器販売となります。①②③⑤⑥がガス事業法内のもので、②保安につきまして私達は売上には上がりませんが、事故を起こしますとお客様にご迷惑をおかけすることと弊社の信用を落とすことから保安業務はガス料金に含まれている一番重要な付加価値商品（作業）と考えています。

現実、ガス事業者ではLPG販売業者を含め新規のお客様の開栓時や定期保安点検時に消費者宅の保安が確保できていない場合は、お客様の強いご依頼でもガスの供給はいたしません。販売より保安が優先します。ガス事業者は、ガスを販売して企業として成り立っていますが、お客様から見ますとライフラインであり、日々のベターライフ（暮らし創造、安全、安心な生活）の維持をお手伝いする企業です。ガス事業は保安を頂点に各機能が構成されています。警報機鳴動やガス漏れには緊急出動を行い、ガス器具の調子が悪い場合も駆けつけ一次対応を行います。（私達の事例ですが、ガス器具修理の

年間件数は、調定件数の約一割1,000件に及びます。) 修理といえどもほぼ全ての案件に保安は関係しており、各ガス事業者は自社またはグループ会社内にてガス事業法に基づき保安の確保を行い、お客様へのワンストップサービスに努めています。

現在のガスシステム改革課題としまして、これらの機能の頂点である保安の機能について分離、分断できるかという議論になっています。託送にてコストを軽減してガスのみ販売しようとする販売事業者は、「お客様から見てベターライフの提案者ではなく、保安も出来ない、周知も来ない。器具修理も出来ない。」といった顔の見えない、お客様から遠い販売事業者になるのではと考えます。ガス漏れやガス器具の故障などで困ったお客様はどこに電話をすれば良いのか危惧する次第です。

イ. 提言

a. 保安と託送の関係

上記(3)ア. aの課題にて申しあげましたように、ガス事業者の機能としての保安の確保と託送の有無とは何ら関係はありません。事を便宜的に考えるのではなく自社のお客様であればどこのお客様にも保安の義務を果たすのがガス会社です。新規参入者は、託送を検討し地理的に不利であれば企業としてコストが合わないので止めれば良いかと考えます。

(現に自由化されているLPG業界は、もちろんそういった選別も行なっています。)

託送に該当する消費者案件につきまして、新規参入者である委託側が保安作業やその責任を負わない場合、新ガス事業法の中に保安業務を行う事業者と行わなくても良い事業者が混在することとなります。法律的な文言としては、「託送においては、外部の保安維持能力のあるところに委託できる……。」などとなることと考えますが、ガスの保安維持能力や資格の無い企業は、委託予定の相手先の保安維持能力が高いか低いか判断が付きません。結果、見積もり合わせで安いところに保安業務を委託するパターンとなることと考えます。保安に関しまして効率的な保安業務による経費節減も大切ですが、お客様の日々の生活に関する保安業務に相応しい行為とは考えられません。この課題を解決する意味で新規参入者も保安義務を持ち勉強すべきと考えます。

今後、万が一保安の出来ないガス販売事業者が保安の出来る事業者に保安を委託してガスを販売できる仕組みを作るということは(1)ア. b. で課題として申しあげた消費者を売り買いできるブローカーの増加をさらに助長させることと考えます。

又、資格者がおり保安業務能力のある販売事業者(ガス事業者)の場合、託送先にて保安業務を第三者であるガス事業者に委託できるとすると同一法律内にて保安業務に関して他のガス事業者の保安の義務と矛盾が生じます。

同じガス事業者間において託送ならば保安を委託できるという事例を認めるならば、全ての販売事業者(ガス事業者)に保安業務の委託について託送、非託送にかかわらずグループ外の第三者に委託することを認めるべきと考えます。(現行は、LPGの保安機関のような基準がないのでガス事業者の判断によりますが)

保安はガス事業の要ですが、今後は今回のガスシステム改革を機会にガス事業者として保安業務、器具修理業務や集金業務などの接点業務を止め、グループ外の第三者の企業にそういった接点業務部門の譲渡を行いガスの製造、(導管維持管理)、販売のみを行う販売会社に業態を変更し、新規参入者と同じ土俵を望むガス事業者が出てくる事と考えます。この第三者への保安の委託が可能となりますと、消費者から遠いガス事業者が増加し、現況より保安業務の質の低下が益々危惧されます。(第三者への保安業務の依頼注文時の価格は、託送を受託するガス事業者と平行となります。)

こういったお客様(消費者)から遠いガス事業者が増加することは、今回のガスシステム改革につきまして疑問の出るところだと考えます。

b. 緊急時とネットワーク

(3) ア. bにて申し上げた課題ですが、万が一の一件のガス事故が、ガス事業者にはネットワーク事業者としてガス事故によるネットワーク内でのガスの供給支障などの二次災害(事故)を発生させる可能性もあります。ネットワークを維持し、災害を防止しガスを安定的に供給するということは、地域のお客様全体の問題です。ネットワーク内での火災、ガス漏れ、爆発などの緊急時につきましては、受託ネットワーク事業者は緊急に対応すべきと考えます。委託者こういった場合については、相互参入の条件外であり緊急時対応のみの契約や協定を相対価格にて締結する必要があります。事故の規模によりますので、通常の保安コストで購えるものではありません。(LPG業者の場合も地域内の火災については、自社販売先の有無にかかわらずに各LPG事業者が駆け付け、ガスメーターや容器の撤去を手伝います。都市ガス事業者も区域内であればもちろん駆けつけて協力します。)

託送での導管ネットワークに影響する事故の解決は、一件への補償金で済む問題ではありません。ネットワークに支障をきたすような事故が発生し、その原因が託送を受託している他のガス販売事業者の顧客によって引き起こされたならばその訴訟ルールについても定めるべきではと考える次第です。新規参入者は、消費者のガス事故に関する保険に入り消費者への補償と導管ネットワーク事業者への補償を準備すべきと考えます。

c-1. ガス会社の保安機能の分離について

(3) ア. cにて申し上げた課題ですが、お客様(消費者)から見たガス会社の機能として「ガス設備機器の保安の確保」、「継続的なガスの供給」、「ガス器具のアフターフォロー、修理、交換」、「ガス料金の支払い」、「異常時や緊急時の出動」がありますが、保安業務について機能として分断できるかといいますと結論として分断できないと考えます。理由は、ガス事業は保安を頂点に各機能が構成されており、保安機能はガス事業の要であります。要は、不可分であり分離分割できません。販売事業者としてガス器具購入のアフターフォローにてガス器具の操作ミスを減らし、ガス器具の修理に

で事故を防ぎ、新品のガス器具に交換することにより保安のグレードの向上をはかりお客様の安全、安心を確保しているからです。ガス事業者は、こういった点についてリアルタイムにお客様の状況を把握しています。お客様宅一件、一件の保安の確保についてその作業と確認を新規参入者も責任を持って行うべきだと考えます。

c-2. ガス事業者の接点機会と日々の業務

保安業務を外部に委託した場合、お客様との接点業務に関して接点機会（タッチ率）が大幅に減少します。概ね、ガス事業者は、一年間に70%前後のお客様に接点が見出されています。（新規開栓のお客様、保安点検、器具修理、器具の新規購入、警報機交換等の合計数を年度三月末調定件数で除した数字。）他社に保安業務を委託している販売事業者では、お客様との接点機会は30%を切ることを考えます。これは販売事業者としての統一的な保安活動を喪失するものです。ガスの保安業務は、電気と同じではありません。ガスの場合は、委託が可能なので他社にお金を払って保安業務（定期保安調査）を委託し法的要件を満たして終わりではないからです。電力事業者が外注化している電気設備点検は、ご家庭の電気器具の調査は行わずに電力線のみでの点検です。電気は、漏電時等にはブレーカーが作動し電気を止めます。又、電気器具については、電力事業者は、消費者宅の電気器具登録や器具購入履歴を把握していません。量販店や電気屋さんで購入し修理も購入先やメーカーに依頼するので器具については電力事業者と関係の無いところで対応が済んでいます。

片やガス事業者は、お客様宅の新規開栓、定期保安点検時や修理時にはガス器具を一台、一台の点火試験やガス導管、器具のガス漏洩の有無を検査し安全を確認しています。そして自社のコンピューターに調査時のガス器具をほぼ全て登録しています。電気器具のリコールの発生時に電力事業者はデータがないのでなにもできませんが、ガス器具のリコールにつきましても、ガス事業者は設置消費者を把握しており、積極的にメーカーと協力して解決をはかっています。ガスの消費者事故につきましても、車について例えばと車両の定期点検（車検）を行い車両の不具合を直すことと交通事故の発生は、次元が違います。車両には異常がなくても操作、運転する人の判断力などにより交通事故は起こります。車の事故の場合は、車検を行った業者やガソリンを補給したガソリンスタンドについての当該車両が起した事故の報告義務はありません。しかしガスの場合は、ガスをお使いの消費者宅での事故は当然ガス事業法に基づき現地着の時間推移も含めて報告義務があります。私達は、ガス事故の予防措置として「交通事故と同じようにガス事故を起こすのは人なので、人（お客様）への安全周知の徹底」を重視した保安活動を展開しています。営業部門の社員、工事・保安部門の社員、協力業者や料金部門の社員・検針員さんの全員がお客様宅への訪問時には、在宅者の方々に声をかけて保安の確保に努めています。保安は、大手ガス事業者も私共のような弱小ガス事業者もお客様の生命、財産を守るという立場では同じです。私達はこれを「小さな会社の大きな使命」としてお客様の保安の確保に努めています。毎日、毎日一万件のお客様にガスをお使いいただきますので、今日までのガス事故が無くても車の事故と同じで明日はわかりませ

ん。事故の無い日を何とか明日へ繋げていけているのは、社員や協力業者全員の努力と保安にご理解を賜っているお客様のおかげと考えます。

c-3. LPG業界の保安

LPG業界には、既に認定保安機関を利用した保安の委託制度があり、保安機関への委託方法、業務内容は確立されています。しかし現実には誠実なLPG業者は法律に基づく新規のガス開栓、定期消費設備調査等はやはり自社で行っています。委託する場合のケースでは、自社で配送できない遠隔地のお客様について該当地域のLPG業者に配送を委託しそのLPG業者の容器の交換時に供給設備点検と緊急時の対応を委託するケースが多いのが現実です。他のLPG業者から保安業務の受託を行っているLPG業者にしましても、定期消費設備調査について不在等で調査の出来ないお客様については、定めた訪問回数以降は委託側に調査表を返還し、委託側にて保安についての消費者管理の最終責任を取るように法律に定められています。これはLPG業界が事故を防止する為に約30年をかけて全国的な保安に関する資格制度を整え相互に融通をはかれるようにした賜物です。LPG業界では、保安を委託している業者は、全く保安のできない500戸以下のお客様を持つLPG業者（販売店）でその多くが高齢化しています。保安の確保の為、LPGはやむを得ずこの制度を取り入れています。又、大手卸会社も拡販の為この制度を取り入れています。大手卸自社でも認定保安機関として出来るレベルの資格者を有し、必要な受委託管理を行っています。

c-4. まとめ

自由化の為に拙速に保安について便宜的な対応を定めるのではなく、保安レベルの向上をめざす為に、ガス事業者、新規参入者共にステップを踏んで時間をかけてLPG業界のように全国統一の資格制度の構築に取り組み、仮に委託部分についても上記3.イ.c-2.の事例の様に限定的な緊急時のみの委託にすべきです。基本的には新規参入者も資格者を置き、競い合ってお客様の保安の確保の向上を推進することが業界の歩む道と考えます。現在のガス事業者（都市ガス業界）のように全国共通の保安に関する資格が無く、保安業務の作業と責任が曖昧なまま保安の委託や受託行為を行う事は、消費者からの新規参入者への期待を裏切り、最後のツケを消費者が被ることと考えます。お客様宅内ガス設備に異常があるかないか？その検査や点検調査は、販売事業者が行わなければならない最低限の責務だと考えます。保安を他社に委託することを可能とするということは、お客様サービスの競争機会を制度的に喪失することにもなります。新規参入者も保安を他社に任せずに正面から取り組み、定期保安調査の訪問時に「新たなビジネスやサービスの創出」の情報を把握し、お客様との接点機会の増加に尽力し、私達と一緒に保安の確保を行うと共に新規事業の創出に創意工夫すべきと考えます。ガス事業者は、保安を要としたサービス会社です。ガスをご使用いただくお客様宅（消費者）の保安の確保業務について責任を持って遂行することにより、自社の信用力が増し、地域におけるブランディングの確立が強固となることを繰り返し行ってきています。多くのガス事業者は、こういったお客様（消費者）からの信頼性の増加のもと、新たなビジ

ネスの創造として「リフォーム事業」や「太陽光パネル販売」を行っています。現行のガス事業者における保安制度は、ガスを供給、販売するガス事業者の法令遵守と社内教育による自己責任、お客様（消費者）のご理解により成り立っています。

今回の自由化の実施には期限がありますが、お客様のガスの保安につきましてはゴールはありません。導管やガス器具は、経年劣化し消費者は高齢化していきます。新規参入者について最初の一件から保安の確保を始める事が社会的コストの無駄とのご指摘があるようですが、お客様にしますと「命のコスト」です。そして新規参入者にとりましては、新規ビジネスの創出の機会であり、社会的には雇用の増加のチャンスです。クリームスキミングではなく、お客様と長い信頼関係（ロングテール）を築くことが保安の確保に繋がります。何度も申し上げますが「お客様（消費者）の生命、財産を守る。」という現ガス事業法の精神を尊重できる企業こそガスを販売する資格があると考えます。

3. むすび

上記の通り今回委員会にてご審議いただいている件に関しまして（１）「家庭用ガスの小売り自由化について」、（２）「託送供給制度について」、（３）「ガスの保安の確保について」意見を申し述べました。提言につきましては、十分な解決策となっていない部分もあるかと思いますが皆様のお知恵でさらに良案にしていいただければと考えます。

保安は、ガス事業を営む者に取りまして業務の頂点に位置し、どのガス事業者もガス事故の無い事は誇りであります。新規参入者の方々にもその誇りをもってガス事業に取り組んでいただきたいと考える次第です。私共ガス事業者は、さらにお客様の保安の確保、接点強化に努め、少子高齢化の嵐の中、共に歩みご愛顧いただいていた地域を支えたいと考えています。今後の「消費者の選択の自由」、「託送制度」や「消費者の保安の確保」につきましてご検討、ご議論の一環にお加えいただければ幸いと考えます。委員の皆様の実態をご理解いただきたく、少し長文になりました事をご容赦下さいますようお願い申し上げます。

以上

御意見③（平成 26 年 4 月 10 日）

私は公営住宅に住んでいますので都市ガス（帯広ガス）以外の選択はありません。

入居者のほとんどは入居前はプロパン用のガス機器を使用していますが入居後は都市ガス用に自費で買い替えるしかなく、入居前のプロパン用機器は捨てるしかありません。

公営住宅に置いては完全な独占なので、使用料も言うがままでそれに従うしかないのも問題ですが、もう一つの問題は、独占なので顧客に対して上から目線の「殿様商売」で、帯広ガスもその例に漏れません。

帯広ガスはもう 5 年以上も前に、「天然ガスへの転換」を実施しましたがその際、使用中のガス機器の調整が必要で、帯広ガスはガス使用機器の調査と調整を実施しました。

私はそれ以前から帯広ガスの「殿様商売」に不満を抱いておりましたので、その「調査と調整」を拒否していたら当然のことながらガスを止められ、不便な生活は今もなお続いています。

帯広ガスの勝手にガス転換しておきながら、それを完遂するという企業責任の意志は全く感じられずその間も連絡一つありません。

顧客の一人くらいほおって置けと思っているのでしょう。

帯広ガスの「天然ガスへの転換」作業はまだ終わっていません。

地域独占ならではの高圧的態度でいられるのでしょう。

そこで私が希望することは

一、小売り全面自由化は賛成です。

二、公営住宅はガス業者選択の自由がないので、ほとんどの人が入居前に使用していたプロパン機器の使用も可能にするように設備改善するよう勧告等、出して欲しいと思います。

以上ですが、少しでも汲んでいただければ幸いです。

御意見④（平成 26 年 4 月 25 日）

ガスシステム改革小委員会にて、下記議論をしていただきたく、要望書を提出いたします。（以下要望書）

ガスシステム改革において、ガス小売の参入全面自由化後も、
ガス小売料金規制を一定期間残すこと等を要望いたします

エネルギーシステム改革市民委員会＊

2013 年 11 月から、資源エネルギー庁のガスシステム改革小委員会（以下、小委員会といいます）において、一般ガス事業（注）小売全面自由化を含む、ガスシステム改革の在り方が議論されています。

第 6 回の小委員会においては「都市ガス小売の全面自由化を基本的な方向として具体的な制度設計の審議を進めること」とし、それまでの多くの一般ガス事業者へのヒアリング等を踏まえて、また、自由化は消費者の要望であることを前提として、2016 年を目途としたガス小売全面自由化の議論が進められています。

14 年 4 月 23 日に主婦連合会主催でガス料金自由化の学習会が開催されましたが、消費者にとっては、ガス小売全面自由化がもたらす負の面についての情報が提供されていないとの意見が相次ぎました。

2014 年 4 月に開催された第 7 回小委員会では、小売事業に係る諸制度について議論されましたが、「小売料金規制の必要性」の観点から、以下の点について要望いたします。

記

1 「料金の自由化」の意味について消費者に十分説明し、経過措置等の検討をしてください。

小売の自由化には、「参入の自由化」と「料金の自由化」の 2 つの異なる意味があります。現状で、ガスの小売りについて新規参入等が促進され、競争が十分に働く公正な市場が形成されるかについては疑問があります。

消費者の選択の権利確保、消費者メリット拡大の観点から、ガスの小売全面自由化そのものにはメリットがあると考えられますが、電力システム改革と併せて、消費者にとって、安定的で、クリーンで、できるだけ安価なエネルギーが選択できるような制度設計が必要です。

また、秩序なき即時料金自由化は、ガス事業者による料金値上げの可能性を否定できず、消費者利益を損ねる可能性があります。

現在議論が進められている「電力」システム改革においては、2016 年を目途とする「参入の自由化」後も一定期間の経過措置を設け、「料金の自由化」は 2018～2020 年を目途に

実施するとされています。電力の場合には、参入自由化と同時、または即時に料金も自由化された場合、事業者が料金を自由に値上げするおそれがあるため、消費者保護の観点から「秩序なき自由化」を避けることが経過措置の狙いです。

ガスにおいても、健全かつ実質的な競争環境が形成されない場合、無秩序な料金自由化は料金上昇を招くおそれがあり、一定期間、都市ガス事業者に規制料金を維持することを義務付けるなど、経過措置について十分な検討をしていただくことを求めます。

2 料金自由化について消費者の意見をきいてください

都市ガス自由化の議論においては、都市ガス事業者の多くは即時の料金自由化を希望しており、資源エネルギー庁も同様に（むしろ、より積極的に）、即時の料金自由化を進めようとしているように見受けられます。

ガス自由化の議論については、パブリックコメント募集だけでなく、消費者の意見も聞いてください。

また、消費者庁からのオブザーバー参加もされていますが、広く消費者の声に真摯に耳を傾け、慎重に制度設計を進めていただくことを求めます。

以上

（注）本要望書では、「ガス」「ガス事業」とは一般ガス事業（いわゆる都市ガス）を指します。

*電力システム改革市民委員会は、2014年4月1日付で、エネルギーシステム改革市民委員会に名称変更しました。