

第 1 回 液化石油ガス流通ワーキンググループ 事務局提出資料

～LPガス業界を巡る諸課題への対応について～

平成28年 2月 5日

主要論点について

LPガスの料金の透明化の促進については、これまで種々の議論の場においてその必要性が指摘されてきたところであるが、先行する電気、都市ガス小売全面自由化の詳細制度設計も踏まえつつも、迅速な対応を目指し以下の早急に取り組むべき論点やLPガスに係る特有の論点につき、国がとるべき対応の方向性を審議していただくこととしたい。

【1】電力・ガスの小売自由化によるエネルギー競争環境下に備えたLPガス小売取引の適正化への対応

(1)消費者から選択されるための料金透明化

①HP等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化

(2)契約時における料金透明化

②賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進

③液石法第14条書面交付時の透明化の促進

(3) 契約後の消費者に対する料金透明化

④LPガス料金請求時における料金の透明化の促進

⑤LPガス料金値上げ時の透明化の促進

⑥LP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

(4)契約終了時（LPガス販売事業者切り替え時）における料金トラブルの防止

⑦1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

【2】エネルギー競争環境下に備えたLPガスの新たな需要創出のための流通環境の整備に向けた対応

(1)FRP容器普及のための取組方針

スケジュールについて

論点	今回	第2回	第3回
1. HP等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化		○	
2. 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進	○		
3. 液石法第14条書面交付時の透明化の促進		○	
4. LPガス料金値上げ時の透明化の促進	○		
5. LPガス料金請求時における料金の透明化の促進	○		
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		○	
7. 1週間ルール濫用により発生している旧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		○	
8. FRP容器普及のための取組方針			○
【報告書取りまとめ】			○

**電力・ガスの小売自由化によるエネルギー競争環境下に
備えたLPガス小売取引における料金の透明化への対応**

～LPガス消費者に対する料金の透明性の向上～

1. 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進について

2. LPガス料金値上げ時の透明化の促進について

3. LPガス料金請求時における料金の透明化の促進について

1. 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進について①

課題

- 通常、一般消費者は、LPガス販売事業者と供給契約を締結する際には、料金等に関する事項に合意した上で、契約締結の判断を行う※1。
- 他方、アパート等賃貸集合住宅においては、消費者は、入居した後のガス開栓時に、不動産を所有又は管理するオーナー、不動産管理事業者（以下、「オーナー等」）が予め選択したLPガス販売事業者との間で供給契約を締結するのが通常※2。この場合、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、当該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。（戸建て、マンションの売買の場合には、物件所有者（マンションの場合には管理組合）の意思によりLPガス販売事業者の切り替えが可能）
- 上記のことを理由とする消費からの苦情が寄せられ（LPガス販売事業者やオーナー等は苦情を受けた際に個別の料金引き下げで対応することがあり、潜在化しているケースもある模様）、また、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が存在している※3。

【※1 関係法令抜粋】

<特定商取引に関する法律>

第四条 販売業者…は、営業所等以外の場所において商品…の申込みを受けたとき…は、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。

二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価

三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

第五条 販売事業者は…次の各号のいずれかに該当するときは、…、遅滞なく…主務省令で定めるところにより、同条各号の事項…について、その売買契約…の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 営業所等以外の場所において商品…につき売買契約を締結したとき…。

二 営業所等以外の場所において商品…につき売買契約…の申込みを受け、営業所等においてその売買契約…を締結したとき。

<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 >

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。

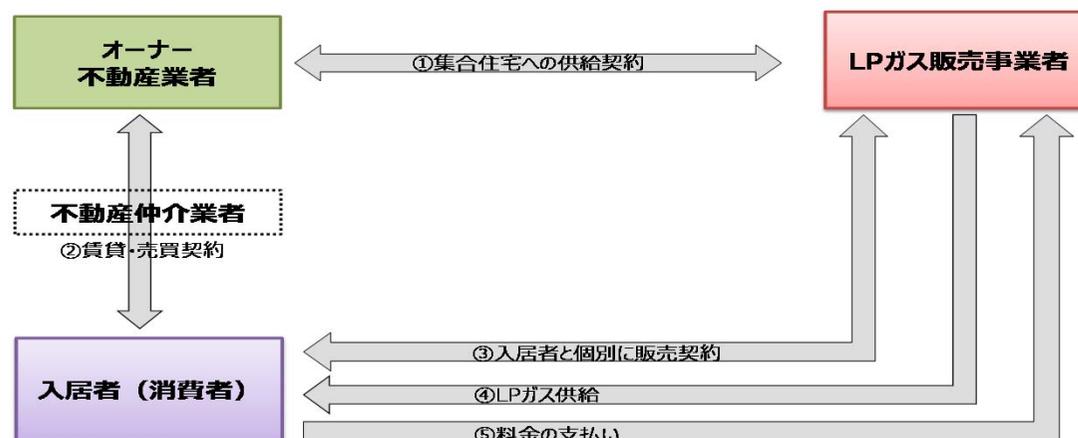
六 前各号に掲げるもののほか、経済産業省令で定める事項

省令第13条 法第14条第一項第六号の経済産業省令で定める事項は、次の各法に掲げるものとする。

五 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

1. 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進について②

【※ 2 集合住宅における標準的なLPガス供給等の流れ】



【※ 3 消費者から寄せられている苦情】

事例 1： 自社物件を賃貸している不動産業者の新築木造2階建ての賃貸アパートに入居した。テレビや洗濯機、電気エアコンが付属していることを売りにしている。プロパンガス会社からの請求が高額だと思ったので、ガス会社に問い合わせたところ、ガス会社が家主に対し各部屋に配管工事、給湯器、エアコンを無償で設置し、その料金をガス代金に転嫁していることが分かった。仲介業者から入居する際にプロパンガスだとの説明は受けたが、費用詳細の説明は受けていない。

事例 2： 先月新築の賃貸アパートに入居した。LPガス業者がどこで料金はいくらとなるのか、契約時に、仲介不動産業者に尋ねたが、「わからない。ガス開栓時に業者に聞いて下さい」と言われ、教えてくれなかった。入居後、ガス料金が以前のアパートでのLPガス料金の2倍以上もすると分かった。ガス業者に値段交渉したが、私の部屋だけ料金を安くすることはできないと言われた。契約時に不動産業者から、LPガス料金のことを教えてもらっていればこの物件を選ばなかった。

1. 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進について③

留意点

- 賃貸借契約とLPガス供給契約が別個に存在するため、賃貸借契約時にオーナー等やLPガス販売事業者の側から料金に関する事項の説明や料金表等の書面の交付を義務づけることは困難。
- 他方、消費者は、賃貸借契約締結時にオーナー等にLPガス販売事業者名やLPガス料金について照会し、納得できない場合には賃貸借契約を締結しないことも可能。
- しかしながら、本件については、消費者にとっては、LPガス販売事業者に対する不満の高まり及びLPガス離れの加速、オーナー等にとっては、賃貸借契約の解除による入居率の低下の懸念、LPガス販売事業者にとってはLPガス使用量の減少という悪影響が懸念されるため、集合住宅の入居者に対するLPガス料金の透明化が図られることが必要。

対応の基本的方向性

本件に対する消費者の知見が高まる必要性があることに加え、以下の措置を通じて賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の徹底を求める。

- ① 国土交通省の協力を得て、不動産仲介業者が集合住宅のオーナー等に確認したLPガス販売事業者名を賃貸借契約締結前の入居予定者に伝え、当該者からLPガス販売事業者に料金照会ができるよう、不動産仲介業界に協力を要請。
- ② LPガス販売事業者が当該者からの料金照会に応じるよう徹底を求める。
- ③ その際、LPガス販売事業者は、オーナー等との合意により集合住宅に付随するガス消費機器やエアコン等の設置費用を負担し、その費用負担を料金回収で実施している場合にはその旨を説明し、その内容を液石法第14条書面へ記載するよう徹底を求める（14条書面の記載事項を定めている省令第13条第5号「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」の中で明記）。

1. 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進について

2. LPガス料金値上げ時の透明化の促進について

3. LPガス料金請求時における料金の透明化の促進について

2. LPガス料金値上げ時の透明化の促進について①

課題

- 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以下のとおり発生している。
 - 事例 1 : 訪問販売で今までのLPガス代金より安くなると言われ契約した。先月からガス料金が高くなったが、業者から料金を値上げするとの通知は届いていない。
 - 事例 2 : 6年ほど前から、毎年、LPガス料金が数ヶ月ごとに数十円の単位で値上げされていたとわかった。業者に、値上げについて説明された記憶がないが、説明したのかと聞いたが、返事がなかった。値上がりを知らされないうまま、高額な料金を長期間払わされており不満。
 - 事例 3 : 10年間、同じ業者からプロパンガスを購入している。料金が10年前に比べて倍近くに上がっていると気づいた。料金について説明を受けた覚えはない。
- 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が多く認められるが※1、電力・都市ガスの自由化によりエネルギー間競争が激化することが予想される中で、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。

※1 業界の取り組みと実態

- ✓ 全国LPガス協会が策定する「LPガス販売指針」において、LPガスの価格を改定する際には、「消費者に事前に料金表を交付し、改定内容について十分説明し、理解を得る必要がある」旨明記。
- ✓ エルピーガス振興センター実施の委託調査では約3,500者のうち、「新料金表を配布する」と回答した事業者が約65%、「特に周知しない」と回答した事業者は僅か1.5%。

2. LPガス料金値上げ時の透明化の促進について②

留意点

- 液石法上は、厳密には価格の変更に**先だって**書面を再交付することとなっておらず※2、また、特商法においても、厳密には、LPガスに限らず、訪問販売上の手続において、価格を変更するに**先だって**消費者に書面で再交付することになっていない※3。
 - ※2：14条書面は、契約締結時に価格の算定方法等を記載した書面の交付と、これを変更したときに再交付することとされている
 - ※3：特商法第4条においては、訪問販売において、契約の申込み及び締結の段階で販売価格等の取引条件を明らかにした書面を交付することとされている
- 他方、今後、自由化が予定されている電気においては、料金の変更をしようとするときは、小売事業者に対して、変更後の料金の説明及び変更後の料金を記載した書面の交付を求めることとしているところ、来年自由化が実施される都市ガスの動きについても注視する必要がある。
- 料金改定に際しては、消費者からの苦情・相談に係るコストの低減や消費者理解の増進を早急に進める観点からも、早急に措置を講じることが重要である一方、口頭での説明を求める際には、その実効性をどのように担保するか（消費者不在の場合等）、周知方法や通知するタイミングを検討する必要がある。

対応の基本的方向性

- 口頭での説明については、事業者の負担や実効性の担保方法、今後自由化を予定している都市ガスの動向も踏まえつつ検討することとし、まずは、料金を改定する際には、消費者への書面による通知を一定期間前（例えば、請求の1ヶ月前）に行うことの徹底を求めることとする。
- 周知方法については、新料金表の配付や検針票による通知があるが、消費者が目にする確実性の観点から少なくとも検針票への明記の徹底を求めることが適当※4。

※4 平成23年（ワ）第17号 損害賠償等請求事件（横浜地裁横須賀支部判決）において、検針票による事前通知の的確性が認められている。

- 1. 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進について**
- 2. LPガス料金値上げ時の透明化の促進について**
- 3. LPガス料金請求時における料金の透明化の促進について**

3. LPガス料金請求時における料金の透明化の促進について①

課題

- 請求書は、LPガス販売事業者と消費者双方にとって、契約に基づく債権債務関係を確認するために重要なもの。このため、業界団体においても、平成12年に策定した「LPガス販売指針」で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ところ。しかしながら、LPガス料金の請求書については、現在においても、以下のとおりの状況となっている。
 - 基本料金と従量料金の合算で使用料が算出されるのに対し、前回の検針後の使用量と請求額のみが記載され、料金体系が不透明との苦情が多い※1。
 - 消費者団体※2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%を超えていると言われている中、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。

※1 消費者から寄せられている苦情

事例1：以前まで契約していたLPガス販売店の請求書は使用量、基本料、消費ガス料金、消費税の各欄があり、合計が請求金額なので見やすかった。これまで契約していたLPガス販売事業者が大手販売店と業務提携したため、新たに契約をして請求書も変わった。これまでと同じ手集金だが、（請求書を）見ると使用量と請求金額の欄ぐらいしかない。これまでのように明細を入れてもらわないと月々の消費ガス料金の比較がしにくい。

事例2：LPガス販売事業者から毎月出される請求書には、前回と今回の検針結果（利用量）と請求金額のみの記載である。請求金額には基本料金等も含まれているため、ガス料金がいくらなのか不明である。

※2 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

3. LPガス料金請求時における料金の透明化の促進について②

留意点

- 液石法上、14条書面には、施行規則第13条に基づき「価格の算定方法」、「算定の基礎となる項目についての内容の説明」について明記することになっており、その具体的内容として請求価格の計算方法、基本料金の金額、従量料金の単価を明記することが求められている※3。また、書面記載事項を変更したときなど、当該部分について再交付することとなっており、請求書に毎月のガス使用量のみが記載されていても、14条書面と併せて確認することにより、消費者はガス料金の根拠を知ることが可能。

※3 「価格の算定方法」とは、どれだけの量のLPガスを使用した場合に、どれだけの価格を請求されるか、その価格の計算方法のこと。また、「算定の基礎となる項目」とは、一定使用量毎の請求額、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であり、価格の内容について料金制度の透明性向上を求めている。（液石法規則（平成9年通商産業省令第11号）の運用及び解釈の基準について）

- しかしながら、消費者が14条書面や料金表をLPガス販売事業者から受け取っていると認識していない場合が多いこと※4、請求書に料金算定の根拠を明示するコストは個々の消費者への対応にかかるコストの減少により相殺されること、料金の透明性の向上により消費者にとって安心感も増進させ、LPガス利用量の増加にも繋がることに鑑みれば、LPガス販売事業者がこれを行わない積極的な理由は存在しないと考えられる。

※4 液石法14条書面の交付は所管官庁の立入検査により実施が確認されている。

対応の基本的方向性

- 立入り検査時における液石法第14条書面の必要記載事項の徹底を図るとともに、各社が請求書に料金算定根拠を明示することの徹底を求める。