

総合資源エネルギー調査会
資源・燃料分科会 石油・天然ガス小委員会
液化石油ガス流通ワーキンググループ 第1回会合

日時 平成28年2月5日（金）12：30～14：32

場所 経済産業省 別館3階 312各省庁共用会議室

1. 開会

○田久保石油流通課企画官

それでは、定刻となりましたので、総合資源エネルギー調査会資源・燃料分科会石油・天然ガス小委員会第1回液化石油ガス流通ワーキンググループを開催させていただきます。

委員及びオブザーバーの皆様方におかれましては、本日、ご多忙中のところご出席いただきましてありがとうございます。

それでは、本ワーキンググループの開催に先立ちまして、資源エネルギー庁資源・燃料部政策課長の風木より一言ご挨拶させていただきます。

○風木資源・燃料部政策課長

資源・燃料部政策課長の風木です。どうぞよろしくお願ひいたします。

液化石油ガス流通ワーキンググループの開催に当たりまして、一言ご挨拶させていただきます。

皆様ご承知のとおり、L Pガスは全国総世帯の約4割、2,400万世帯で利用される欠くことのできない重要なエネルギーです。また、災害時においては最後のとりでとして位置づけられております。他方、近年オール電化の普及や都市ガスの供給エリアの拡大など、家庭用を中心にL Pガスの需要は減少傾向にございます。こうした中、消費者からはL Pガス料金の不透明性や取引方法に関する問題点が指摘されております。

電力が本年4月から自由化され、都市ガスも来年には自由化される見込みです。これからは電力・都市ガス・L Pガスは消費者が多様な料金メニューなどを比較した上で選択することとなります。料金の透明化などの取り組みを早急に進めていかなければ、L Pガスは選択されるエネルギーとなることはできません。また、昨年からL Pガスの容器として新たにF R P容器が利用できるようになりました。F R P容器は新たな需要を創出することが可能な有効な手段であります。今後それをどのように普及・活用していくか非常に重要な課題であります。

こうした課題に対応するため、今般、資源・燃料分科会石油・然ガス小委員会のもとに、新た

に液化石油ガス流通ワーキンググループを設置させていただきました。委員の皆様におかれましては、今後到来するエネルギー間競争の中でL Pガスが消費者から信頼され、選択されるエネルギーとなるための方策について、是非活発なご議論をいただけるようよろしくお願ひいたします。

○田久保石油流通課企画官

ありがとうございました。

それでは、プレスの皆様方の撮影はここまでとさせていただきます。傍聴は可能ですので、引き続き傍聴される方はご着席ください。

では、まず本日の資料の確認をさせていただきたいと思います。お手元の資料をごらんください。

まず資料1、議事次第。資料2、委員名簿。資料3、ワーキンググループの設置について。

資料4、議事の公開について。資料5、L Pガスを巡る最近の状況。資料6、取引の適正化、料金の透明化に向けて。資料7、L Pガス料金透明化への取り組み。資料8、L Pガス事業を巡る諸課題への対応について。資料9、大石委員から寄せられた意見でございます。

落丁のある方はございませんか。

それでは、資料2をごらんください。ワーキンググループの委員はL Pガスの流通に関する知見、経験が豊富である有識者の皆様方6名にご就任いただいております。

ご紹介をさせていただきたいと思います。

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会理事・環境委員長の大石委員です。

○大石委員

大石でございます。よろしくお願ひいたします。

○田久保石油流通課企画官

株式会社マルエイ代表取締役社長、澤田委員です。

○澤田委員

澤田です。よろしくお願ひいたします。

○田久保石油流通課企画官

株式会社カナエル代表取締役社長、関口委員です。

○関口委員

関口です。よろしくお願ひします。

○田久保石油流通課企画官

甲南大学法科大学院教授、土佐委員です。

○土佐委員

土佐でございます。よろしくお願ひします。

○田久保石油流通課企画官

公益社団法人全国消費生活相談員協会関東支部エネルギー問題研究会代表、林委員です。

○林委員

林と申します。よろしくお願ひいたします。

○田久保石油流通課企画官

また、最後になりますけれども、当ワーキンググループは総合エネルギー調査会資源・燃料分科会石油・天然ガス小委員会の委員長も務めておられます東京理科大学の教授であられます橋川先生に座長をお願いしてございます。

○橋川座長

橋川です。よろしくお願ひします。

○田久保石油流通課企画官

なお、委員は小委員会の委員長であります橋川先生よりご選任させていただいていることをご報告いたします。

また、同じ資料2にありますとおり、LPガス協会からオブザーバーとして3名の方々にご参加いただいておりますので、ご紹介をさせていただきます。

まず、一般社団法人全国LPガス協会、北嶋会長の代理として見えられています内藤専務理事でございます。

○内藤全国LPガス協会会长代理

内藤でございます。よろしくお願ひします。

○田久保石油流通課企画官

続きまして、日本LPガス協会、増田会長でございます。

○増田日本LPガス協会会长

増田でございます。よろしくお願ひします。

○田久保石油流通課企画官

続きまして、一般財団法人エルピーガス振興センターの嘉村専務理事でございます。

○嘉村エルピーガス振興センター専務理事

嘉村でございます。よろしくお願ひいたします。

○田久保石油流通課企画官

また、本日はご多忙の中、国土交通省からもご出席をいただいてございます。

それでは、以降の議事進行は橋川座長にお願いすることにいたしますので、橋川座長、よろしくお願いいたします。

○橋川座長

皆さん、こんにちは。よろしくお願ひいたします。

このワーキンググループは一般紙、業界紙を問わず、かなり注目されていると思うんですけれども、それには理由があると思います。基本的にはやっぱり L P ガスに対する期待が高まっているということが大きいんじゃないかなと思います。一昨年の基本計画でも、最後のとりでということが書かれたこともありますが、ほかのエネルギーは期待だけ書かれていたわけですが、L P ガスについてだけは実績が書かれています、それは地政学的リスクを下げたということで、シェール L P ガスの輸入により C I F 価格はかなり下がってきていると、こういうところがあります。

さらに、時を同じくして F R P 容器の流通が可能な状況になりました。これでオール電化にも L P ガスでガスの調理をすることができるという状況が生まれつつあります。

一方、C I F 価格が下がったにもかかわらず、少なくとも今の統計上は小売価格はそれほど下がっていないのではないかと、これが石油・天然ガス小委員会の報告書でも指摘された問題点であります。

さらに、進行しています電力・ガス自由化との関連で、例えば今まで L P ガスはなかなか料金が透明化されていなかつたのは、自由化されて相対料金が多いので難しいと言われていたわけですが、同じ条件になる都市ガスの第3グループ、第4グループも基本的には料金を透明化する方向であるという中で、L P ガスはどうするのかという問題が生じています。あるいは電力の自由化との関係で、L P ガスとのセット販売というのが中心的なポイントになってきますけれども、セット販売を消費者が判断するときに、そもそも L P ガスの料金が何であるかというのがわからぬと、その判断ができないという問題もあります、そういう中で期待が高まっているにもかかわらず若干現状には問題があると。この両方を踏まえながら、このワーキンググループが出発するのではないかと思います。

非常に重要な会議だと思いますので、委員の皆様、オブザーバーの皆さん、よろしくお願ひしたいと思います。

以上です。

それでは、早速資料3、資料4に基づきまして、田久保企画官より本ワーキンググループの設置の趣旨及び議事の取り扱い等についてご説明をお願いいたします。

○田久保石油流通課企画官

それでは、お手元の資料3をごらんください。液化石油ガス流通ワーキンググループの設置についてとする題の紙でございます。

L P ガスは全国2,400万世帯が利用するなど国民生活に密着したエネルギーであり、震災時における最後のとりでと言っております。しかしながら、近年主要な需要分野である家庭用を初め需要が減少傾向にあり、また消費者等からはL P ガスの小売価格の不透明性や取引慣行に対する問題点が指摘されているところです。

昨年7月の資源・燃料分科会では、国内において電力・ガスの小売自由化時代を迎えるに当たって、とりわけ今後の液化石油ガス販売事業者における販売価格の透明性の向上の必要性や、FRP容器の新しい機能・機器を利用した魅力的なサービス提案の必要性について認識が示されたところです。また、ガスシステム改革小委員会でも料金の透明性の必要性について専門的に議論を行う場が必要であるとの指摘がなされたところです。

このため、今後、電力・都市ガスが自由化される中、L P ガスが消費者から選択されるエネルギーとなり、最後のとりでとしての位置づけを維持されるよう、L P ガス料金の透明性の促進やFRP容器を利用した魅力的なサービスの提供を目指した対策等を審議するために、ここに資源・燃料分科会石油・天然ガス小委員会の下に、新たに液化石油ガス流通ワーキンググループを設置することいたします。

続きまして、資料4をごらんください。液化石油ガス流通ワーキンググループの議事の公開についてでございます。

議事要旨については、原則として会議終了後2営業日以内に作成し、公開をすることといたします。議事録については、原則として会議終了後1カ月以内に作成し、公開することといたします。配付資料は、原則として公開をするといたします。

本ワーキンググループの開催については、事前に周知を図るものをいたします。

個別の事情に応じて、会議または資料を非公開にするかどうかについての判断は、座長に一任するものとさせていただきたいと思います。

説明は以上です。

○橘川座長

ここまでとのところで、資料3、資料4について何かご意見ございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、具体的な議題に入っていきたいと思います。

2. 議題

(1) LPガスを巡る最近の状況について

○橋川座長

議題のまず（1）ですけれども、LPガスを巡る最近の状況について、再び田久保企画官から資料5に基づいて説明をしていただきたいと思います。

○田久保石油流通課企画官

ご説明いたします。

それでは、資料5をごらんください。1枚めくつていただきまして、まずは国内需要の動向についてでございます。

LPガスは全国総世帯の約4割、約2,400万世帯の家庭用燃料、また全国約22万台のタクシー等の自動車用燃料として利用されるなど、さまざまな分野で使用される国民生活に密着したエネルギーとなってございます。LPガスの需要は、主に家庭業務用、自動車用の減少により、1990年代後半以降減少してございます。平成26年度は1,498万トンで前年度比3.6%の減少となってございます。

左下にあるグラフについては、LPガスの需要の内訳を示してございます。右については国内需要の推移、右肩下がりであるということを示した棒グラフでございます。

それから、次のページをごらんください。我が国へのLPガスの供給についてでございます。LPガスは年間供給量約8割を輸入、約2割を国内で生産いたしております。輸入の中東依存度は約72%、これに対しまして原油は約82%でございますので、安定した供給源の構築が進んでいくということでございます。

輸入事業者は供給多角化の努力を継続してございまして、近年は北米のシェール随伴のLPガスの調達が増加してございます。2013年度約10%であったのに対して、2014年度は約17%、また、直近半年では約20%となるまでアメリカ産のLPガスというものの輸入が伸びてございます。今後、北米産のLPガスのターム契約も増加の予定をされているところでございます。

調達先の多角化は調達リスクの軽減面で、また、調達価格面でもメリットがあると、このような側面がございます。下の棒グラフは輸入元の調達源を示したものでございます。従来はサウジというものが相当多かったわけですけれども、サウジが漸減、UAE、クウェートはまだある程度ございます。また、カタールもある程度ございますが、一番上から2つ目でございます、黄緑色のアメリカというところが平成24年から徐々に伸びてきているということがご確認いただけますと、このように考えてございます。

それでは、次のページをごらんください。LPガス輸入・卸・小売価格の推移でございます。

輸入価格は平成26年2月に史上最高値、10m³当たり2,130円となって以来、サウジC Pの下落、

輸入の多角化等により大幅に下落し、現在、10m³当たり951円となってございます。

小売価格については、最高値10m³当たり8,039円をつけた平成26年8月以降、徐々に下落をしており、現在10m³当たり7,722円、これは27年10月と少し前の数字でございますが、そのようになってございます。ただ、下げ止まり傾向がみられるというところでございます。

なお、上記の小売価格はあくまでも全国の平均価格であり、実際には地域ごとの販売・配送事情による分散型エネルギー特有のコスト構造からの地域差があることや、各社間でも料金が異なるということでございます。

下の米印をごらんください。例えば福岡県、佐賀県、大分県、鹿児島県の一部の地域の平均価格で見ても都市ガスよりも安い地域があり、また全国レベルで見ても個社レベルでは都市ガスより安いケースもあり得ると、このようになってございます。ただし、個々の消費者が実態を把握するためには、個社による標準価格の公表の進展というものが、この観点からも強く必要性を感じられるところでございます。

続きまして、ページ4でございます。平成26年度L Pガスお客様相談所に寄せられた主な相談内容でございます。相談件数は対前年度比で約3%減少し、平成26年度で5,116件となってございます。

内容別の内訳でございますが、L Pガスの価格が最も高く、2位の販売店の移動に関する相談と合わせると全体の約6割となってございます。

続きまして、5ページでございます。需要家世帯数で見るL Pガスの位置づけでございます。需要家世帯に占めるL Pガス需要家数は年々減少傾向があります一方、オール電化、都市ガスそれぞれの需要家は増加傾向にございます。

その結果、平成25年度における都市ガス、L Pガス、オール電化の需要家世帯数の比率はオール電化が約10%、残りを都市ガスとL Pガスでほぼ二分しているという状況にございます。

なお、平成26年度におけるL Pガス世帯数は、これまでお伝えしましたとおり、約2,400万世帯となってございます。

下は、この傾向を示したグラフでございます。

続きまして、ページ6でございます。これまでご説明をした状況に鑑みまして、これまで種々の審議会においても議論が行われているところでございます。平成27年、昨年7月でございますが、取りまとめられました資源・燃料分科会の報告書においても記載がされているところでありますて、主要部分の抜粋をここに載せさせていただいてございます。

上からでございますが、都市ガスの導管供給が可能なのは経済効率上、一定の需要家集積がある地域に限られ、そうではない地域については引き続き、L Pガスが大きな役割を担う可能性が

高い。LPガス販売事業者については、高齢者見守りサービスや介護等の地域に密着した事業など、多様な生活サービスをパッケージ化した地域の暮らしを支える総合生活インフラ産業や、FRP容器等の新しい機器を利用したサービスも見込まれると。

消費者理解のため、「LPガス販売指針」のホームページでの公表、さらなる情報の集約化・公表やベストプラクティスの横展開、充填所の集約化等の供給構造の改善、料金設定の考え方を含めた料金の透明性の確保・向上等を早急に行うよう政府が強く促すとともに、こうした動きについてしっかりとフォローアップすることが求められる。この旨、報告書には記載されてございます。

また、その下でございます。ガスシステム改革小委員会でも指摘をされているところでございます。平成27年1月のガスシステム改革小委員会の報告書におかれましても、以下のように記載をされているところでございます。

都市ガスの小売を全面自由化するものであるが、同じガス体エネルギーであるLPガス販売事業については、その透明性に係る課題について、価格上昇に対する懸念やいわゆる無償配管問題などについての指摘があり、また、国民からご意見募集においても、料金体系の透明化が図れるような需要家保護の環境整備を求めるという意見が寄せられているところである。LPガス販売事業についても、消費者が安心してガスが利用でき、また、同じガス体エネルギーとして競合する都市ガス事業との公平な競争環境を整備する観点から、適切な需要家保護のための措置がとられることが期待される。このように明記をされてございます。

また、これ以降、ガスシステム改革小委では、小売の自由化に伴った詳細制度というものが審議をされてございますが、昨年9月から11月の委員会においても各委員からLPガスに対する課題というものが再度述べられているところでございます。

続きまして、7ページでございます。最近のLPガス業界の動きでございます。

販売価格の透明性向上に向けた動きといたしまして、全国LPガス協会は消費者理解獲得のため、平成12年に「LPガス販売指針」を策定し、以降、改訂をかさね、昨年3月に取引適正化、料金情報提供を既定した3次改訂版「LPガス販売指針」を策定し、7月に公表したところでございます。約2万社の会員販売事業者に対する説明会等を累次開催し、普及を進展してございます。主な内容は以下のとおりでございますが、説明は割愛をさせていただきます。

また、都道府県LPガス協会においても、ほぼ全てのLPガス協会のホームページにおいて、資源エネルギー庁委託調査事業であるLPガスマニター価格調査による地域の平均販売価格の表示というものを実施してございます。

また、こちらレベルで見ましても、今回、委員になられています神奈川県のカナエル、奈良県

の五条ガス等、一部の販売事業者においては標準的な料金を公表し、料金の透明化を図られていると、そのような状況でございます。

また、電力の小売全面自由化を受けた動きも見られます。本年4月の電力小売全面自由化を受け、小売事業に登録するLPGガス販売事業者も散見されているところでございます。また、小売販売事業者として登録をしない形で、電力会社との業務提携を結ぶ動きというのも見え始めてございます。

続きまして、8ページでございます。最近のLPGガス業界の動きとして特筆すべきはFRP容器でございます。FRP容器は強化プラスチック製容器というものでございまして、従来の鋼製ボンベに比べて軽量かつLPGガスの残量が目視可能という特性を有してございます。また、火事に遭っても爆発しない、さびが発生しない等、安全性に非常にすぐれた特性を有してございます。屋内での使用も可能なため、ガス配管のない家庭でのガスヒーター利用等、新たな需要創出が期待されているところです。

FRP容器1本当たり3から4m³では、質量販売を前提とした一般的な家庭での使用量の約1カ月分、例えばガスファンヒーター、乾燥機を利用した場合は、約1カ月分賄えるという計算になつてございます。

2ポツの経緯でございますが、当FRPは平成20年にLPGガス業界団体において、その検討が開始されたところでございます。昨年夏から特認による7.5キロ容器について輸入・販売が開始され、昨年末から一般国内基準に基づく販売が開始されているところです。

現状でございますが、質量販売に対する規制の制約等から利用に向けて積極的なLPGガス販売事業者はまだ限定的という状況にございます。なお、政府といたしましてもFRP容器利用拡大に当たっての課題抽出を目的として、平成28年度予算案に実証事業予算を獲得して、これを実施をする予定でございます。

9ページでございます。エネルギー自由競争時代におけるLPGガス産業のあり方についてでございますが、これまで申しましたとおりでございますが、電力、都市ガス等のシステム改革は業態ごとに制度的な「市場の垣根」を撤廃し、総合的なエネルギー市場を創造することで、選択の自由度の拡大や料金の最大限の抑制といった消費者利益の向上を図るということが一つの大きな目的になってございます。

本年4月から開始される電力小売自由化については、既に小売事業者間の料金競争がメディアも介して熾烈さを増しており、一般消費者の料金に対する情報収集意欲が覚醒し始めている状況であるということが言えます。

LPGガスについては、既に燃料が自由化されているものの、これまで必ずしもそのことが消費

者に正しく理解されているとは言えない状況でございます。今後、LP販売事業者間の競争のみならず、エネルギー間競争においても消費者の選択を勝ち取るためには、保安等のサービス面もさることながら、料金について消費者から納得感をどれだけ得られるかがポイントになります。また料金透明化が早急に行われない場合には、エネルギー間の競争においてすぐれた特性を有するLPガスが、料金のみを理由として市場から退出させられかねない危険性も大いに有していると、このように考えてございます。

LPガス産業界はこれまで「LPガス販売指針」等を通じ自助努力を積み重ねてきましたが、需要は右肩下がりの状況が続いています。これまでの商慣行や個々の顧客対応の集積により変革が困難との事情はあるものの、大胆な変革が果たせない場合、これからエネルギー間競争時代にはさらに厳しい状況が待っているということは必至でございます。

LPガスが電気、都市ガスとともにエネルギーとして重要な位置づけを維持し、我が国のエネルギーの安定供給に寄与するためには、電力、都市ガスに遅れをとることなく、LPガス料金の透明化に取り組むとともに、安全性と利便性を生かした新しいサービスを提供することで市場から選ばれる対応を行うということが必要になってきます。

以上、長くなりましたが、私からの説明は以上でございます。

○橋川座長

どうもありがとうございます。

課題への対応という本来は後で議題3でやりますが、課題の事実認識に関して何かご質問はございますでしょうか。

よろしいでしょうか。また後ほどでも立ち返ることは可能ですので。

(2) LPガス料金の透明化に関する事業者の取り組みについて

○橋川座長

それでは、議題の2つ目に入っていきたいと思います。

LPガス料金の透明化に関する事業者の取り組みについてということで、まず最初に、資料6に基づきまして株式会社マルエイ社長の澤田委員にご説明お願いいたします。

○澤田委員

澤田でございます。よろしくお願ひいたします。

あくまで私の私見ということでLPガス業界がこう思っているかどうかは別として聞いていただければありがたいと思います。

現状のLPガス業界の問題点と。2006年に人口がピークで、2015年に世帯数がピーク。お客さ

んがこれから減り続けますよと。今までガス器具を売るとガスの使用量が増えたのが、今は新しいガス器具を売ると省エネ化でガスの使用量が減ると。また、高齢化社会によるオール電化の増加。この10年間で10%ぐらいのお客様がガスから電気に切り替わる。火が危ないという原因が半分以上。そして、空室、取り壊し軒数の増加。20年前は空室率が5%だったものが私どもの会社では現在アパートの空室率が20%になっています。また、温暖化によるエネルギー消費の減少。そして、新築住宅着工件数の減少。ピークは180万戸新築があり、そのときは都市ガスとLPガスでお客様を半分ずつシェアしていたものが、その後120万戸近くになって、リーマンショック以降は100万を切って90万戸。この90万のうち半分が大体オール電化、最近では、残りの半分を都市ガスとLPガスで分け合うという状況になっております。そして、安値訪問勧誘業者の増加。集合住宅に対して投資の増加と。これは住宅着工件数が減るために競争が激しくなっている状況です。

次に、企業経営の立場から説明したいと思います。企業は利益が出ないと存続できない。利益とは売り上げから経費を引いたのが利益です。売り上げはお客様の数、そして単位消費量、そして単価の積です。売り上げを維持しようとしても、お客様は減っている。消費量も減っている。企業の論理として利益を維持するために単価を下げられない現状はあったと思います。利益と売り上げが減る傾向である。経費は人件費はアップして、そして物流経費、流通経費はガスの量が減ると全てコストが上がってくる。企業としては生き残るために、お客様を増やすために、新規物件に過大投資をしたり、他社のお客さんを安値で切り替える。そのことがLPガスの販売指針で問題になっている差別対価、既存は高いまま新しいお客様を安く切替、本当に常識を外れた不当廉売、最初は2割ぐらい安値が最近では半額以下の価格で売り込みがある。欺瞞的顧客誘引と。2割から3割ぐらい安値で売り込みに行って、お客様、だまされていましたよと、悪徳業者ですよという形での勧誘がある。不当な利益による顧客誘引、これは両方問題です。アパート入居率が減る。そうすると管理会社は大家さんにリフォームしないと入りませんよ。リフォームの負担をLPガス販売事業者に一部負担させる。逆に我々事業者がお客様が増えないために、管理会社・大家さんに、リバートを払って切り替えるという実例も確かにあります。しかし、ほとんどの業者はまじめにやっています。

平成27年3月、去年、LPガス販売指針の3次改訂。そのとき私は全L協の流通委員会の委員長として、皆さんと議論しながら、取引の適正化、料金の透明化のルールを作成をしました。執行役員会で承認いただいて、そして理事会で承認をいただき、そして総会で承認。昨年は、数百回の説明会も全国で行いました。しかし、なかなか改善されていないのが現状でした。

これからは、先ほど企画官から話があったように、都市ガスの自由化、電力の自由化が始まり

ます。シェールガスが産出され、パナマ運河も近々開通する。原発も再稼働する。そして、生活者がエネルギーを選ぶ時代になってくる。我々もそうですけれども、選ぶということは何を基準に選ぶんですか。やっぱり価格とサービスと信用力。我々の業界は価格を出さないで選ばれるのですかという命題を私は流通委員長として、議論してきました。

そして、私どもの会社としての取り組みは透明化というのは上げ下げだけでなく、設備貸与のある人とない人と料金格差をつける。携帯電話でもただの人と買った人はやっぱり料金が違いますよと。だから、将来本当に納得できる形で透明化をしていこうということで、10m³で1,000円、15m³で1,500円ぐらい、設備貸与が終わったお客さんを下げる形で今検討しています。そして、良心に恥じない体系、このお客さんは貸与で、このお客さんは買ってもらった。良心が同じ価格だとおかしいんじゃないかと思う。社員と話し合うと、やっぱり説明できる形にしてほしい、社員も今、喜んでおります。そして、安値切り替え業者との明確な差別化と。我々は説明できる形で安くしていく。それで、3月に検針票に新しいスマイル料金を明記。大幅に料金が下がりますよという形で周知して、そして、また文書によって周知して、これもやっぱり契約段階でしっかり説明をして、これから設備貸与はないですよと、設備貸与がある場合はお金をいただきますよという形で料金を2段階にして、お客様へ個別訪問して契約して頂く。すぐにはできませんが、数ヵ月間かけて説明していきます。

将来的には、業界の悲願であります3部制料金。はっきり設備貸与ある、なしを決めていく。そして、7月にはホームページに載せる形で今進んでおります。

最後は参考ですけれども、これは私どもの会社の実例です。私どもの福井県の大野営業所です。総世帯が224世帯、人口520名、そして私どものお客さんが160世帯で114世帯が入居です。雪が大体1mから2m積もります。私どもガソリンスタンドとガスの営業所とやっております。これはM&Aでどうしても引き継いでほしいと頼まれました。このガソリンスタンドをやめると、郡上市まで25km、福井市まで25km、50km間ガソリンスタンドがなくなってしまう。そういうところも我々はLPGガスを供給していることを理解してください。

次は白川郷で有名な白川営業所です。ここ総世帯559世帯、総人口は1,710人。ここ9割弱LPGガスを納入しています。前供給業者がやめたい。私どもは引き継ぎました。郡上市から1時間かかります。雪が1m、2m積もり、その間家がないんです。道路だけです。そのようなエリアでも我々はLPGガスを供給しているのが都市ガスとの違いです。そういう意味で、過疎地でもライフラインを守るという形で納入しています。ただし、今回の透明化で多少山間部料金は高くさせていただきます。上げることはしませんが、今度下げるときに下げ幅を変えて、エリアごとに我々は料金を、密度の高いところ、少ないところ、山間部という形で料金を決めさせていただ

く準備をしている段階でございます。

私のほうは以上でございます。

○橋川座長

どうもありがとうございました。

それでは、引き続き株式会社カナエルの関口社長からもプレゼンテーションをいただきまして、お二人に対してまとめてご質問、ご意見という形でいきたいと思います。

関口委員、お願ひいたします。

○関口委員

関口です。よろしくお願ひします。

当社は神奈川県内で1万4,000世帯のお客様にガスを供給しております。当社の創業は、ちょうど今年で51年になっておりまして、私は5年前に社長を交代して引き受けました。

神奈川県はLPGガスの世帯の比率自体は30%強ぐらいで、LPGガス世帯比率は低いんですけども、人口が非常に多いものですから、LPGガスご利用世帯自体は全国でも3番目ぐらいに多い都市となっています。それに加えて、1軒当たりのLPGガスの消費量も非常に大きいものですから、全国でも特に安売り勧誘業者の切りかえ活動の活発な、そんなエリアとなっております。

1ページを開いていただきまして、当社は2013年10月にガス料金と当社のサービスをホームページ上に公表しました。そのきっかけとしては、特に2000年以降ぐらいから当社のお客様のところへものすごい安値勧誘業者、これは獲得だけを目指して非常に安い価格で提示して顧客をとりにきますから、その対応に例えば勧誘された提示価格に合わせるなどしてお客様を引きとめたりもしております。

そういうことを続けてきた結果、一部安い特価料金のお客様なども混ざってしまい、また、いろいろな切りかえ業者も長い年月でいろいろ現れるものですから、それに合わせた料金が増えた結果、料金表の種類も増えてしました。

そんな中、特にそういった勧誘業者が勧誘トークとして使うのが、カナエルにだまされていると。カナエルは料金がお客様ごとにばらばらですよと。あるいは、カナエルの親会社ですと。料金調査に来たので見せてほしいとか、親会社にしたらもっと安くなるとか。実際当社に親会社はないんですけども、そういうふうに来られたり、いろんな営業活動に来られました。中には当然かわってしまうお客様もいるのですが、本当に当社を信頼していただいているお客様からは、本当にしつこいとか、場合によっては威圧的な態度をとられて怖いとか、そういった相談も長く受けておりました。

このような状況を踏まえて、本当に当社のお客様で長くご利用いただいているお客様、そして、

当社のすごくファンとなって信頼しているお客様も多いことですから、文句を言ってくるとか、安くしろと言ってくるお客様だけを安くしたりすることで、本当に当社のファンのお客様を安くしないで個別対応するのはどうしても裏切っているような気持ちがして、このままではいけないと、そう思うようになりました。まだまだ料金はいろいろ種類が多かったものですから、時間をかけてでも料金を公開して当社のよさを伝えなければいけないと、そういうふうに思うようになりました。

3ページ目なんですけれども、その当時は、父が社長で私はまだ専務だったんですけれども、どちらかというと建築会社からL P ガスの新規顧客をご紹介していただき会社を伸ばしてきました。どちらかというとお客様から選ばれるのではなくて建築会社様を最優先すると。そして、お客様にはあまり情報、特に料金の情報は見せたくない。見せないほうがよりやりやすいというような、そういう時代もありました。それをこれからは、ガスの料金をきちんと統一して公開することで、まず価格を最初に公開して提示することで、当社の保安やサービスの良さをきちんとご理解いただけたらなどと、そういうふうに転換しました。

次のページですけれども、料金もたくさん種類があって、45年ぐらいかけていろいろな料金対応してきた結果、当時でも100種類を超える料金表がありました。その料金自体がなぜそういう価格なのかという、どうしてそのお客様がそういう料金なのかと、その辺も今やわからないというような状況になっていましたので、きちんとその理由を把握していき、輸入価格の上げ下げに合わせて価格を調整することで、徐々に集約して1つにしました。

現在、ガス料金は一般A料金として戸建てと集合住宅の一般家庭のお客様がホームページ上に公表していますけれども基本料金が1,400円で来月からの従量料金が410円となっています。一般B料金は、集合住宅のお客様なんですけれども、当社でガス配管ですとか給湯器などを負担している物件の場合は基本料金が2,000円、従量料金は同じく410円でやっております。戸建てで一部新築などで、当社が配管設備を負担するケースがある場合は、お客様から別途配管利用料として月額600円程度いただく、ケースにもありますけれども600円とかをいただいております。それ以外は、暖房をご利用のお客様が割引になる料金を準備しております。

また、4月からは電気とのセット販売も準備しております、その価格も現在、割引価格を検討中です。

続きまして5ページですけれども、料金公表の手段としましてはホームページや検針伝票などで今月の基本料金、従量料金というのを提示しています。また、3番目ですけれども、そういった料金の公開をきちんとお客様に正確に伝わるように、そういったプランディングの専門の会社とご協力いただきまして、オープンな経営姿勢自体を当社のブランドとしてイメージ化していた

だきました。

また、4番目としましては、会社案内を持ってお客様全軒に当社の考え方や経営姿勢を伝えにいきました。その結果、もともと当社のファンだったお客様3割ぐらいが、より信頼していただきまして、全体として8割以上のお客様がきちんと当社のことを話を聞いていただきご理解していただけました。

6ページになりますけれども、料金統一した後の変化ですけれども、社会的評価としましては、2014年にグッドデザイン賞のビジネスモデル部門を受賞しました。また、昨年は消費者庁長官章「ベスト消費者サポート一章」を受章いたしました。

それと、料金公開前に比べてお客様との信頼関係、説明活動などがした結果、切りかえ自体の件数は減少しました。また、以前は本当に輸入価格が高騰したときに、こちらのお客様は上げられるけれども、こちらのお客様は上げられないとか、いろいろそういう切りかえ対応などをした結果などもありまして、非常にガス料金の値上げに対して躊躇したりする部分もあったんですけども、今は全て同じ価格ですから、輸入価格に迅速に対応することができるようになって経営収支、会社のそいつた経営状況も良くなりました。

あと、一番下ですけれども、以前はガス料金も輸入価格が高騰して値上げするとクレームというか、何で値上げするんだと、そんな電話も多かったんですけども、こういった活動を続けた結果、今、毎月上げ下げを適切に、できる限り輸入価格に応じてやっていますから、そいつたお問い合わせはもうほとんどなくなりました。

7ページですけれども、最後にそいつた料金統一活動で苦労したこととしては、やっぱり当時、社内的一部経営者とか古い幹部の人たちからは、会社を潰す気かと、そんなことをしても効果ないぞとか随分反対と抵抗をされました。それも、そいつた意見も聞かずどんどん料金透明化を進めていった結果、今は社員全員一丸となって、この統一料金で誇りを持って頑張っております。

あと、一部安い料金のお客様や建築会社の社長のご自宅ですとかアパートをお持ちのオーナー様のご自宅など、そいつたところも全部きちんと当社の考え方を説明して、ガス料金が値上げになってしまいますが、ご理解いただくために説明に回ったのは苦労しました。

それと当社も集合住宅は戸建てよりも若干割高だったんですけども、こちらを段階的に下げていく中で、会社の経費削減や事業自体の見直しをいろいろ行って、きちんと利益を確保しながら統一していきました。

それと、いろいろプレスリリースなども出したんですけども、なかなか取材を受けても、都市部から来た記者の方などからはL Pガスということがあまりもともと知らなかつた人なども多

くて、なかなか記事にならないことでL Pガスは関心が低いのかなということを実感して苦労しました。

当然、中にはご理解いただけなくなつて解約になったお客様もいらっしゃいましたけれども、それはそれで当社の考え方をきちんと伝えて当社に共感していただいたお客様とより親密におつき合いしたいということで、料金の集約作業と説明活動を続けて公開することができました。

以上です。

○橋川座長

どうもありがとうございました。

澤田委員、関口委員、とてもリアルで非常に切実なプレゼンテーションを頂戴したと思うんですが、それについてどうでしょうか、ご質問、ご感想等を頂戴したいと思います。

土佐委員、お願いします。

○土佐委員

事実の確認だけなんですけれども、まずマルエイ様で、ページのお客様を増やすために業界内で競争激化のところの、これは全部独禁法の不公正な取引方法の一般指定の各違反類型なんですけれども、欺瞞的顧客誘引のところのご説明で、要するに違反主体は誰なんでしょうねと。

○澤田委員

欺瞞的な顧客……

○土佐委員

誘引をしている事業者様はどなたですかという。

○澤田委員

業界内の事業者でございます。L Pガス業界の中の仲間です。

○土佐委員

それはわかるんですけれども、要するに既存店からお客様を奪取しようというふうにして、欺瞞的顧客誘引をなさるということなんでしょうか。

○澤田委員

そうです。だから、ブローカーが勧誘しています。ブローカーというのは、とにかくお客様を1軒増やして幾らという契約でお金をもらうのであって、それを業界の仲間に売っているわけです。そうすると、1軒でもたくさんお客様がほしいもので、正攻法でやるとなかなか獲得できないから、この会社はもうすぐ潰れますよとか悪徳業者ですよ、だから、こんな高い料金で供給してますよ。だから、説明に行っても、会うとしつこいから会つたらだめですよとか、とんでもない形で恐らく林さんもいろんなことを御存じだと思いますけれども、そういうことになってい

ます。

○土佐委員

蛇足なんですけれども、今おっしゃったようなやつは、恐らくどっちかといったら、競争者の取引妨害というふうにあてはまるべきところで、おっしゃった内容ではなくて欺瞞的顧客誘引というのは、要するに実際のもの、または競争者のものよりも優良または有利であると誤認をさせるという、そういうラインなので、ちょっとご提示の例とは違うのかなとは思います。追加です。

それから同様に、「販売指針」の第3次改訂なんですけれども、本当にざっくりしたお話でしかないと思いますけれども、体感実感的にフル、完全遵守されているような事業者様というのは、どのぐらいの割合なんでしょうね。

お願いします、澤田委員。

○澤田委員

取引の適正化はほとんどの業者は守っています。一部の業者は遵守していません。ただ、料金情報を見ているかといった場合には、ほとんど開示していない。だから、それに開示に向けて今、ホームページ等で掲載するということで、今回の会議になっていると思います。

○土佐委員

ありがとうございました。

あと、カナエル様なんですけれども、こういうことがおできになるということは大変好ましいことだろうと思うんですが、事業規模と申しますか、例えば従業員数でどれくらい御社はおられて、御社のなさったご努力が例えば私、つまびらかには存じ上げませんけれども、1人2人3人でなさっているような個人事業主様もおられますですよね。むしろ多数かもしれない。そういう方々にあるいは可能かどうかというところでの見込みについて、個人的感想で結構ですので教えていただきたいと思います。

○関口委員

本当にあくまで私の個人的感想ですけれども、当社はガスとリフォーム部門が一部あるんですけれども、全体で50人でやっております。1万件を超える規模で、ある程度の社員数で、こういったそれなりに利益も減りますから、ある程度思い切らなければできないという苦労はありました。ただ、神奈川県内でも料金公開している会社は、かなりというか何十軒とあるとは思うんですけども、基本的には夫婦というか、個人商店、数人でやっているところだと、どちらかというと夫婦で我慢すれば利益を落としてもいけるというところならば、すぐにでもこういうことができると思います。規模が大きくなればなるほど難しいかなとは個人的には思っています。

○土佐委員

ありがとうございました。

○橋川座長

ほかにはいかがでしょうか。

1点私から。関口さんに特にお伺いしたいんですけども、公開だけではなくて、かなり料金の統一ということも同時にされたと思うんですけども、そうすると、普通考えて心配になるのは、統一した料金の下を狙って安値勧誘業者、ブローカーなんかが入ってくるということが考えられるわけですけれども、先ほどのお話だと、むしろそういうことは減ったというふうに聞こえたんですが、それで正しいんでしょうか。

○関口委員

料金を公開していることで、その価格の下を狙ってくる業者というのは公開以降ありません。ブローカーは公開以前も公開以降も同じ活動を続けておりまして、当社の公開価格に対して幾ら安い価格で売り込もうというのではなくて、個別の1軒1軒のLPガスをご利用の世帯に対して、そこの価格より3割4割安い価格を提示してとりにくるものですから、LPガス供給会社の今の価格が公開されていることはあまり関係なく、1軒1軒に対して飛び切り安い値段を提示して獲得を目指すものですから、ブローカーの活動は料金公開前後で同じように営業が来るので、統一料金に対するという売り込みではないと思っています。地場の例えばほかのLPガス会社が、カナエルがこの料金だということで攻めてきたことは一度もありません。

○橋川座長

関連してちょっと、先ほど土佐委員に対するお答えの中で、利益が下がるというようなことをちらっと言われたと思うんですけども、これをやるとやっぱり利益が下がるんでしょうか。そこが気になりますけれども。

○関口委員

やり方にもよると思うんですけども、当社の場合は全部同じ料金にしたので、例えば安値売り込みに対して合わせることをしませんから、結果的に離れるお客さんもいます。別に統一しなくてレギュラー価格を決めた上で割引価格をきちんと準備しておけば、お客さんも減らないでしょうし、ちょっと苦労したのは、やっぱりアパート価格と戸建て価格を合わせていくところでは、結局値下げをしましたから、そこは苦労しました。

○橋川座長

ほかはいかがでしょうか。

大石委員、お願いします。

○大石委員

ありがとうございました。

実態をいろいろと教えていただきまして大変参考になりました。これから国として、事業者側として、どう対応していくのかについては今後の話し合いの中で進められると思います。ここで2社の方にお聞きしたいのは消費者側の反応についてです。それまでのLPGガスの契約料金自体が人によっていろいろで、大変不透明な状況であったということを消費者に伝えることになると思うのですが、消費者の方たちというのは、もともとそのようなことは御存じではなかったわけですね。消費者に、料金を透明化しますよ、標準の料金表を見せますよ、といったときに、どんな反応だったのでしょうか。

さきほどのお話では、なかには高くなるのであればやめます、という消費者もいたということでしたが、透明化が図られることに対して、概して消費者としては好意的に受け止めたというふうに理解してよろしいのでしょうか。また、どんなやりとりや意見があったかについても、もしお話しただけるのであれば教えてください。

○澤田委員

私はまだやっていませんもので、すみません、3月から始めます。ただ、現状としては料金の問題は地域性ですけれども、私どもの販売地域は岐阜を中心として東海3県です。岐阜県の場合はLPGガスの占有率が7割ぐらいあります。そして、しっかりしたサービスを行っていますから、あまり料金に対してトラブルはないです。ただ、関東にも支店がありますが、関東はやっぱり先ほど言った変な業者が理不尽な価格で売り込みがある、信頼関係が一遍になくなってしまう。我々は決して高い価格で売っていませんが、お客様はだまされた。そして、同じにしないと替わるという。収益は落ちます。また疲労感、正しいことをやっているのにお客様の不信感というの苦しかったです。

○関口委員

当社をご利用いただいているお客様からは、料金が公開されていないこと自体知らなかつたというような意見が多かったです。それは当たり前なんじゃないのみたいなことを言われました。あとは、そうやって料金を公開するということは、そういった保安やサービスにちゃんと自信があるんですねというような意見はいただきました。

残念ながら、当社の料金公開については、神奈川県という市場で見れば、当社をご利用していない一般の消費者からはほとんど反響はなかったです。そちらについては、これからもっと反響が得られるような努力をしなければいけないと思いますけれども、ただ、2年半ぐらいこういう活動を続けた結果、特にこの二、三ヶ月はLPGガスの輸入価格が大幅に下がっているんですけれ

ども、それと逆行して値上げをする会社も中にはあるんです。そういったところをご利用の消費者からお問い合わせや、ガスを当社でお申し込みがちらほら最近はあるようになりました。

○橋川座長

林委員、いかがですか、お詳しいと思いますけれども。

○林委員

ちょっと頭の下がる取り組みで、本当に私は相談員の立場なので、いわゆる一般の消費者からの苦情を実際に受けておりますので、そういう方たちのお声の中でLPガスに対して感じていたのは、まず皆さん、全然関心がないんですよね。LPガスを契約していらっしゃる方ですら、自分の料金が高いのか安いのか、隣の家とどうなのかということをまず問題にはしていなかったということが一つあると思います。そこに、いわゆる先ほどからおっしゃっていらっしゃるような、安い切りかえ業者が来て、おたくの料金はおかしいんじゃないと言われて初めて、LPガスの料金は人によって違うのか、業者によって違うのかという認識を持たれて、そこから調べ始めるという方がほとんどだったよう私には思えます。ですから、一部の事業者さんが料金を公開しているということすら、ご利用になっていらっしゃる方ほとんど認識はしていらっしゃらないかなというふうに思います。私の立場ですと、いろんな方のご相談があるので、当然自由料金ですよと。あなたと隣のうちの料金は使い方が違えば違うんですよということをずっと申し上げてきているんですけども、なかなかそういう切りかえ業者でも来ない限り、皆さんが認識していないというのが現状なのかなというふうに思っています。そこに切り込んで価格をホームページ上で公開なさったということには、本当に勇気が必要だったんじゃないかなというふうに思いました。

今、おっしゃっていた、価格が安くなったこの時期に、基本料金プラス従量料金を上げるという実際、価格の透明性からいえばプリントを配ってやっているので、その行為そのものはいいのかなというふうに思うんですけども、この料金の下がっているときに価格の値上げをするということで、うちのセンターにも何件かお問い合わせは入っております、実際に。そういう事業者さんがいらっしゃれば、皆さんもうちょっと価格に关心を持って調べるようになるのかなというふうには思っております。

○橋川座長

ありがとうございました。

どうぞ。

○関口委員

ちなみに今、うちに申し込んできたお客様は、現在当社のお客様をすごい安値勧誘で奪っていく会社をご利用している同じ会社をご利用しているお客様が、当社よりも高い価格で今、ガスを

供給されると。それでうちにしたいということで、同じ会社から申し込みがありました。

(3) LPガス業界を巡る諸課題への対応について

○橋川座長

それでは、大体ここまで問題の所在を明らかにしたということで、これから具体的に議題3番目のLPガス業界を巡る諸課題への対応についてということで、まず、主要論点、スケジュール、それと基本的な対応の方向性についてまとめて、資料8について田久保企画官から説明いただいて、また議論したいと思います。よろしくお願ひいたします。

○田久保石油流通課企画官

それでは、資料8をごらんください。

まず、1ページ目でございます。主要論点についてでございます。

これまで説明しましたとおり、LPガス料金の透明化の促進については、種々の議論の場においてもその必要が指摘されたところでございます。先行する電気、都市ガスの小売自由化の詳細制度設計も踏まえつつ、迅速な対応を目指し、以下の早急に取り組むべき論点、また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ということにいたしたいと考えてございます。

まず、大きな項目の1といたしましては、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ということで、料金の透明化という切り口で議題を設定してございます。

(1) でございますが、契約前における消費者から選択されるための料金の透明化。具体的にはホームページ等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化でございます。

2点目でございますが、これは契約時における料金の透明化ということで、具体的には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。また、液石法第14条書面交付時の透明化の促進。

3つ目でございますが、契約後の消費者に対する透明化でございます。具体的には、LPガス料金請求時における料金の透明化の促進。LPガス料金値上げ時の透明化の促進。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でございます。

このテーマの最後でございますが、契約終了時における料金トラブルの防止でございます。LPガス販売事業者の切りかえ時においては、今、法令で定めてございます1週間ルールというものがございますが、その誤った利用により、一部で発生している旧LPガス販売事業者と消費者との間の料金精算トラブルがございます。その防止について、もう一度問題点を明確にしていくということをしていきたいと考えてございます。

大きな切り口の2つ目としましては、エネルギー競争環境下に備えたLPG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ということで、具体的にはFRP容器普及のための取り組みの方針ということを審議していただくという予定でございます。

次のページをごらんください。左の論点は今、説明した順に並んでいます。今後の審議会約3回を今、予定してございます。今回については2. の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LPGガス料金の透明化の促進。また、4. のLPGガス料金値上げ時の透明化の促進。5. のLPGガス料金請求時における料金の透明化の促進。今回はこの3点についてご審議をいただくということ予定でございます。

また、第2回につきましては、1. のホームページ等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化。3. 目の液石法第14条書面時の透明化の促進。6. 目のLPGガス販売事業者における消費者からの料金照会、苦情相談への対応の促進。7. 目の1週間ルールの濫用により発生している旧LPG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でございます。

第3回目でございますが、FRP容器普及のための取り組みの方針。また、それまでご審議いただいた報告書の取りまとめというものを予定してございます。

それでは、引き続きまして、本日議論していただく個別の3点について順次説明をしていきたいと思います。

まず、5ページをお開きください。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LPGガス料金の透明化の促進についてでございます。

まずは課題でございますが、通常、一般消費者はLPG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をした上で契約締結の判断を行うということになってございます。他方、アパート等賃貸型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または管理するオーナー、不動産管理事業者、以下まとめて「オーナー等」と呼ばせていただきますが、あらかじめ選択したLPGガス販売事業者との間で供給契約を締結するということが通常になってございます。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、LPG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かえることができないというような状況になってございます。

なお、戸建て、マンションの売買の場合には、物件所有者の意思によりLPGガス販売事業者の切りかえが可能ですが、賃貸の場合はそういうわけにはいかないということでございます。

上記のことを理由とする消費者からの苦情が寄せられてございまして、ただ、LPG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もあり、苦情に表面

化してこないケースもあるものとは考えられてございます。

また、苦情の背景には、オーナー等の合意でガス消費機器やエアコン等の附属設備の設置費用をLPガス販売事業者が負担をして、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というケースがあるという事情が存在してございます。

次のページでございますが、※2では、私が先ほど説明いたしました契約関係の時系列的な流れというものが図式化されてございます。また、実際に消費者から寄せられている苦情については、事例1、2で紹介をさせていただいてございますが、特に事例2でございますけれども、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幾らになるのか、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くださいと言われ、教えてくれなかつたと。入居後、ガス料金が以前のアパートでのLPガス料金の2倍以上もするとわかつたと。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が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つたと、こういった苦情が寄せられてございます。

次のページでございます。まず、留意点でございますが、賃貸借契約とLPガス供給契約というものが別々に存在するために、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現在義務づけることは困難となってございます。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をし、納得できない場合には賃貸借契約を締結しないということは可能でございます。

しかしながら、本件については消費者にあっては、LPガス販売事業者に対する不満の高まり、及びLPガス離れの加速化、オーナー等にあっては、賃貸借契約の解除による入居率の低下の懸念、LPガス販売事業者にあっては、LPガス使用量の減少という悪影響が懸念をされるため、集合住宅の入居者に対するLPガス料金の透明化は図られることが必要であると、このように考えてございます。

対応の基本的方向性として、以下の措置を通じて賃貸借契約におけるLPガス料金の透明化の徹底を求めるということを提案させていただいてございます。

国交省の協力を得て、不動産仲介事業者が集合住宅のオーナー等に確認をした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、不動産仲介業者に協力を要請する。

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。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ということをご提案させていただいている。

なお、ただし、本件に対する消費者の知見ということが非常に高まるということは必要事項でございますので、この辺は留意が必要ということでございます。

次、本日の論点2点目でございます。

9ページをお開きください。LPガス料金値上げ時の透明化の促進についてでございます。

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は、以下のとおり発生してございます。

幾つか事例を挙げさせていただいているが、訪問販売で今までのLPガス代金より安くなると言われて契約したと。先月からガス料金が高くなつたが、業者から料金を値上げするとの通知は届いていない。

6年ほど前から毎年、LPガス料金が数カ月ごとに数十円の単位で値上げされていたとわかつた。業者に値上げについて説明された記憶はないが説明したのかと聞いたが、返事がなかつた。値上げを知らないまま高額な料金を長期間払わされ不満だと。

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つてゐる気づいたと。料金について説明を受けた覚えはないということでございます。

なお、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つて、新料金表や検針票等により通知を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ところでございます。米の1つ目の※1を参照していただければ、まず全国LPガス協会としても「LPガス販売指針」においては、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、明記をしてございます。

また、実態といたしましては、エルピーガス振興センター実施の委託調査で約3,500者に対する調査では、「新料金表を配布する」と回答した事業者が約65%、「特に通知しない」と回答した事業者はわずか1.5%となってございます。

という事情ではありますけれども、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は、消費者保護の観点から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の通知のさらなる徹底が求められるということは当然でございます。

10ページでございます。留意点でございます。

液石法上では、厳密には価格の変更に先立つて書面を交付するということになってございません。また、特定商取引法においても、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立つて消費者に書面を再交付するということとはなつてございません。

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としてございます。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ございます。

料金改定に際しては、消費者からの苦情・相談にかか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ございます。一方で、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。例えば消費者不在の場合はどうするかといったこと。それと、あと周知の方法、通知するタイミングというものを検討する必要があるのでないかと考えてございます。

対応の基本的方向性でございますが、口頭での説明については、事業者の負担や実効性の担保の方法、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いたしまして、早急な手当てとして、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ヵ月前に行うことの徹底を求めるとしていることを提案させていただいてございます。

周知方法についてでございますが、新料金表の配付や検針票による通知がございますが、消費者が目にする確実性を有する観点から、少なくとも検針票への明記の徹底を求めることが適当であると、このように提案させてございます。

なお、本通知に当たっては、平成23年の損害賠償等請求事件、横浜地検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と、適正性が認められているという事実がございますので紹介をさせていただきます。

続きまして12ページでございます。L Pガス料金請求時における料金の透明化の促進についてでございます。

まず、課題でございますが、請求書は言わずもがなでございますが、L P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の重要なものでございます。このため、業界団体においても平成12年に策定した「L Pガス販売指針」で、請求書または領収書に基本料金、従量料金、設備貸与料などの内訳を明記するよう呼びかけているところでございます。しかしながら、L P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になってございます。

まずは、基本料金と従量料金の合算で使用料が算定されているのに対して、前回の検針後の使用量と請求額のみが記載され、料金体系が不明確との苦情が多く寄せられているところでございます。下の注では、実際に消費者から寄せられている苦情というものが列記してございます。

また、消費者団体、具体的には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でございますが、基本料金と従量料金を分けているL P

ガス販売事業者が80%を超えていると言われている中で、91者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と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されておるところでございます。

13ページでございます。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の留意点でございます。

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となっております。その具体的な内容として、請求価格の計算方法、基本料金の額、従量料金の単価を明記することが求められてございます。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条書面とあわせて確認することにより、最低限ではございますが、消費者はガス料金の根拠を知ることが可能となってございます。

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。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、過度なコスト負担を強いるものでないということ。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つな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ものと考えるものでございます。

したがいまして、対応の基本的方向性といたしましては、立ち入り検査時における液石法第14条書面の必要書面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ということをご提案をさせていただいてございます。

事務局からの説明は以上でございます。

○橋川座長

どうもありがとうございました。

全体として8つの取り上げるべき論点が提示され、それを行うスケジュールも示されました。そして、きょうはそのうちの3つの点についての具体的な対応の方向が示されたと、こういうことになると思います。

それらを一括しましてご意見、ご質問を頂戴したいと思います。

まず、大石委員からの資料9が出されていますので、口火を切っていただきます。

○大石委員

ありがとうございます。

それでは、この資料の中で、私の感じた点、意見を述べさせていただきます。資料9のところ

にまとめおりで、読み上げさせていただきます。

4月から電力が全面自由化される中、既に自由化されているL Pガス業界での状況は、消費者にとって大変気になるところです。さらに、多くのL Pガス販売事業者が電力小売にも手を挙げていることもあり、料金の透明性にかかる消費者トラブルを未然に防ぐため、法改正を含めた政策と、それから業界全体の積極的な取り組みを望みます。

まず、7ページですけれども、この下段のところに「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」とあります。

ところが、13ページには、「その具体的な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は可能」とあります。

もしそうであれば、9ページや12ページにあるような相談事例というのは、消費者側にも責任があるとも見えますが、その一方で、10ページの留意点にあるように、「液石法上は、厳密には価格の変更に先だって書面の再交付することになっておらず」となっており、「14条書面は、契約締結時に価格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」とあります。

すなわち、液石法の規定では、交付書面に基本料金や従量料金の単価の明記、また、その料金を値上げなど改定する場合は再交付することが「求められている」だけであった、「義務付け」ではないことが、これらの苦情が起きている原因と思われます。

現状のように「販売指針」として、L Pガス販売事業者の努力規定となっているだけでは、守らない事業者が得することになり、例示された相談の撲滅は難しいと思います。また、液石法という法律の中にあって、実際には義務づけられていないことが問題だと考えます。

13ページの対応の基本的方向性には「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」とありますが、このような苦情事例は、必要記載事項の欠如による液石法違反として、当該L Pガス販売事業者の指導勧告、または改善命令を出し、名前を公表、悪質な場合は登録取り消しなどの踏み込んだ対策が必要だと思います。

また、対応の基本的方向性記載のように、「不動産仲介業者が集合住宅のオーナー等に確認したL Pガス販売事業者名を入居予定者に伝え、入居予定者からL Pガス販売事業者に料金照会が到達する仕組みを構築、L Pガス販売事業者は消費者からの料金照会に応じることを徹底する。

集合住宅に付随するガス消費機器などの費用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条書面へ記載することを徹底する」とするとなっておりますが、これについては消費者も事前にLP料金を確認して契約すべきであることから大変良いことだと思います。

しかし、LPガス販売事業者が「ガス消費機器などは無償や破格サービス」として、スマホ代金のようにガス料金に営業費や利益などを高く設定して書面に記載されていれば、消費者はガス料金の比較はできても、それが適正かどうかの判断はしようがありません。

そのためにも、交付書面には「ガス料金とその他設備費の区分表示」だけでなく、書面交付する際にはガス料金について、ガス料金表と、プラス標準家庭使用量でのガス料金を記載して、少なくとも契約する前に消費者がガス料金の目安がわかり、移転前との比較ができるよう情報提供されることがトラブル回避の前提だと思います。また、契約後に通知なく料金値上げされれば、それも苦情となると考えます。

また、課題では「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、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」とありますが、毎日の煮炊きや給湯等で使うLPガスの値上げは、消費者が他のLPガス販売事業者に変更する選択肢を持つためにも、エネルギー間競争がなくても当然事前に消費者に知らされるべきだと思います。

その点で対応の基本的対応性には賛成しますが、「求める」との努力規定ではなく、少なくとも料金値上げの事前通知の実施に向けて、一定の準備期間の後に、未実施のLPガス販売事業者の公表などの法的な対策も必要だと思います。

なお、10ページの留意点には、「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、変更後の料金を記載した書面の交付を求める予定しているところ、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」とありますが、LPガスも、また都市ガスについても当然電気と同様とすべきであって、都市ガスは電気と違い書面交付制度を緩和することが予定されているのであれば、これには反対です。

以上です。従量従量

○橋川座長

どうもありがとうございました。最後のところは、こここの委員会じゃないかもしれませんけれども。

お答えします。まず、田久保さん、お願いします。

○田久保石油流通課企画官

まず、文章で説明をいただいた点について、ちょっと明確にさせていただきたいと思うんです

けれども、まず、最初にご指摘があった単価の明記、14条書面に単価の明記は、その料金を値上げする、改定する場合は再交付が求められているだけであって、義務づけられていないということをございますが、まず、現行法上は14条書面は料金の単価を含め出すということは解釈上、義務づけられております。それと、あと料金内容について変更があった場合には、変更している部分の書面の再交付も義務づけられてはございます。ただ、もしご指摘が料金の値上げ前の事前の交付のことだとおっしゃっているということであれば、ご指摘のように現行法上、義務化はされていないということでございます。

また、冒頭、大石委員が求められましたとおり、法律等の義務化ということでございますが、今、この一連の資料の中では、対応の基本的方向性というふうに書かせていただいておりまして、具体化する手段については、今後、現状や手続に要する時間を考慮して、今後我々のほうで検討していくないと、このように考えてございます。ただ、法令改正について、長時間をするものとかそういうものについては、実効性の担保も考慮しつつ、当面の措置を実施して、その状況を見た上で必要性を判断させていただき、まずは即効性のある手段を講じていくことが求められることではないかと考えてございます。したがいまして、将来的に何か必要に応じてこの法律改正について考慮するということは決して排除するものではございませんが、まずは喫緊の課題を実施するための措置として何ができるかということについて、今後我々のほうで検討させていただきたいと、このように考えてございます。

また、実効性の担保のために立ち入り検査を有効に利用したいと考えていることは我々としても当然認識を強くしているという次第でございます。

また、2点目の消費者がガス料金が適正化どうかを判断できるよう、交付書面にはガス料金とその他設備の区分表示だけではなく、ガス料金表と標準家庭使用量でのガスの料金を記載すべきではないかという点についてでございますが、14条書面は契約後に交付することが義務づけられてございますので、ガス料金表と標準家庭使用量等を書面に記載しても、ご指摘のご懸念点の解消にはあまり寄与しないのではないかと、このように考えてございます。

また、契約前の書面の事前交付については、申しましたとおり、その義務づけは手続にかかる時間を要する必要がありますが、仮にそれが早期に実現可能であったとしても、標準家庭使用量の設定方法の適正性の問題、何が標準家庭なんだということと、あとはガス料金の高い、安いの目安というのは、ガス料金の消費者がこれまで自らが経験した使用量に基づいて判断するということが適切ではないかと考えてございます。当該事項の書面記載による効果というのは、いささか限定的かなと、このように考えてございます。

一方、ご懸念の点については、今回提案させていただいた基本的方向性において、消費者から

の事前照会に対する回答の徹底を求めるということで担保できるのではないかと、このように考えているところでございます。

また、対応の基本的方向性については賛成しますが努力規定ではなく、少なくとも料金値上げの事前通知の実施に向けて、一定の準備期間後に実施のLPGガス販売事業者は公表するなどの対策も必要ではないかと、このようにご提案をいただいてございます。今、申したとおり、どういう手段があるかということについては、今後我々のほうで検討していきたいと考えていく予定でございますが、仮に法的拘束力を有しない指針となる場合であっても、行政指導等を通じて実効性のある措置をあわせて講じていくことによって、何か担保できないかということを考えてございます。

また、最後、都市ガスのこと少し言及がございましたが、料金改定前の事前の書面交付について、都市ガスが電気と異なるものを想定しているというものでは当然ございませんので、その点はご了解願います。

以上です。

○橋川座長

今の点も含めまして、大石委員、何か。

○大石委員

ありがとうございます。

今のご説明を聞いておりまして、大変疑問に思うのは、法律があり、書面交付の義務についても書いてあり、事業者は実行しているのであれば、なぜ今も料金の不透明さが問題となり、消費者からの苦情や相談が提起されているのかということです。今以上の法律での規制は今の状況では難しいというお答えですが、法律がありながら実際にはそれがきちんと機能していないのではないかでしょうか。法律なので本来行わないと罰せられるはずなのですが、履行されているかいかないかについての検証は、どこで行われているのかということを教えてください。

○田久保石油流通課企画官

苦情というものが現在あるということでございますが、例えば14条書面の交付については、我々経産省と、あと各地方の局、それと都道府県に権限がおりている場合もございまして、大体これは年間で6,000業者に対して立ち入り検査をやっていて、そこで大体逐一14条書面が交付されているかどうかというのがお客様の署名入りの裏書きも持ちながら、それもあわせて見て検査をしているということでございます。実は私ども、新たな取り組みといたしまして、PIO-NETという全国の相談員さんから寄せられている苦情のデータベースがあるんですけれども、そこを実は今回、我々も見させていただくというようなことになっているんですけども、その中

においても、すみません、どの程度の方が相談に訪ねられているかわかりませんが、そもそも14条書面というのが余りにも認識されていないというのはあるんですけども、もらった覚えがないとか、どこかにいって忘れちゃったとか、実際そういうことはあるんです。あわせもって考えると、事実はあるんだけれども、交付しているという事実はおおよそ推測されるんだけれども、消費者から余り認識されていないということは、先ほど林委員がおっしゃった、日々どれほど消費者の方が問題意識を持って契約行為に及んでいるかというようなところにも正直、起因をしているのかなということを考えています。

○橋川座長

それでは、少しほかの委員の方も含めて、林委員、いかがでしょう。

○林委員

3点挙がっている中の1番目、賃貸借住宅の集合住宅の入居者に対するLPガス料金の透明化の促進というところについて、ちょっとお話ししたいと思うんですけども、こちらの資料の中の6ページの図を見ていただいても、5ページの書いてあることを読んでいただいても、賃貸借住宅に入居していらっしゃる方は、全くLPガス業者を選べないんです。それが現実だと思います。なぜならば、そこの住宅を契約するときにLPガスか都市ガスかオール電化かということは見ますし、それは重要事項説明の中でも一応書いてはあるんです。ところが、そこから先は全く不動産の契約をするときに提供しなくちゃいけない情報ではないんです。ということは、提供されなくても仕方がないというふうに、今の現状ではそうなっていて、LPガス業者はどこなんだということを聞いても不動産屋も大家もよくわかっていないという、そういう部分もありますので、ここに書かれているように選択したいという消費者がいる場合に、きちんと事前に情報提供するということは非常に大事なことかなというふうに思います。

ただ、これを大事だというふうに言ってもそうなるわけではないので、何か義務づけというんですか、賃貸借契約時の重要事項説明の中にその辺も入れていただけるというような配慮があればいいのかなというふうに私はいつも思っております。とにかく入ってしまったら、退去する以外、その事業者をかえることってできないんです。中には、価格が高いというふうに、全ての消費設備ですとか配管設備の代金を上乗せされて請求されている場合が非常に多いですから、周りの一戸建ての住宅の方に比べると、かなり割高感は、これはもう確実だと思います。そういう意味で、カナエルさんのご対応には、私は非常に驚いたというか、感心したというか、感謝しているんですけども、集合住宅の方からの相談を受けた場合に、事業者を変更することはまずできないと。そこを退去するとか、価格の面で少し交渉してみたらいかがですかと。うちはずごく使う量が多いんだから単価を安くしてよと、そういう交渉をしたらどうですかというような

アドバイスしかできないのが現状です。だから、できれば入居する前にそういう情報を提供するというような仕組みを何か担保していただければというふうに思っております。これは是非是非お願いしたいなと思います。

○橋川座長

ほか、どうですか。

土佐委員、まずお願いします。

○土佐委員

今の点についてなんですかけれども、ワーキンググループの議論に資するといいなと思って、現行の法制度の建てつけについてご説明を申し上げたいと思います。

1面で結論的に資源・燃料部の石油流通課のマターとして、ここに対応の基本的方向性をお書きのような内容は、それは私としては賛成です。実はしかしながら、他面、今、林委員ご指摘のとおり、問題状況の広がりがあるんです。ご案内のとおり、国交省で賃貸住宅の標準約款を定め、その中でも設備等に関する所有権区分の記載欄等の中に一応似たような対応部分、ぴったんこに対応していないんですけれども、あるんです。それから、宅建業法の先ほどご案内があった35条1項4号、重要事項説明の中にも、そう読めば、かつ良心的な業者様であれば、なさるかもしれないというような意味での条文もあります。ですが、さはさりながら、そのようなものが一般的に通用して、宅建業者様のほうで物件合わせのときになされているというわけにもなっていないんです。先ほど企画官が申されたとおりでして、実際に液石法の改正、あるいは関連するその他法の改正ということになりますと、当然本当にLPGガスが高いから、要するに賃貸借契約が後になってから、その情報が知らされていないことが理由になって、錯誤に陥ってしまったと言えるような事実がどのくらいあるのか。たくさんなければ立法事実として確認できないので、法改正あるいはそのほかに関するアクションというのもなかなかとれないとは思います。のですが、先ほど申し上げたように、幾つかの法律、それからそのほかの手立ての中でのちょうど谷間的な部分になっているということも国土交通省不動産業課におかれましては、是非ともご認識をいただいて、液石法とはちょっとまた違う観点になるわけなんですけれども、ですので、先ほど申し上げた重要説明事項の深追いということになりますが、そこがどこまでどう可能かどうかと。のことについても、たとえ現行法のレベルでも、あるいはできることもあるかもしれないと思いますので、問題状況の全体の把握という点ではしておくべきだと思うと。おのおのが努力できるところは努力していくと。そのことによって賃借り人の利益に資するということをしていく必要があると思います。

この点でちょっと先ほどの委員のご指摘に、そう意図されておっしゃっているんだと思うんで

すけれども、一言だけ付言しますに、選択というのは、この場合対応の基本的方向性が考えておりますのは、後になって入っていて、そこでオーナー様が指定されている販売事業者さんから別の販売事業者にかかるという意味では、私は必ずしもないと思います。そもそもところで、に入る段階で選択という意味は、この前、基本的方向性の後、入るか入らないか、借りるか借りないかを決めると、その選択だということをここでは考えておられるのだろうというふうに思いますので、ワーキングもそのような内容でご認識をされるとベターかと思います。

もう一つ、ここにかかわってなんですけれども、きょうの話を聞いていて、ふと実は思ったのです。この場で思ったので大変申しわけないんですけども、無償配管のプラクティスは決してLPだけじゃないと私は思っております。例えば都市ガス、簡易ガス、簡易ガスなんかは恐らく全部そうなんじゃないでしょうか、ほぼオールがというようなこともあって、先ほど来出ておりますエネルギー関係者における事業者間のイコールフッティングの観点、見地から1回ほかの分野でその問題はどうなっておるんだろうかということを、私、今、ノーアイデアなのでございますが、簡易ガスだけは恐らくそうだろうと勝手な推測を持ってございますけれども、クライファイしていただきて、関連する情報として織り込んだ基本的方向性づくりに資するようなことをしていただければありがたいなというふうに思います。

○橋川座長

川浪さん、何かありますか。

○川浪国土交通省不動産業課不動産業監視官

資料の7ページに書かれているように、国交省の協力を得てということで国交省側でも何がしかの協力というのはさせていただく必要があるのかなというふうには思っておりますけれども、基本的に宅建業法に基づく重要事項の説明は、宅地建物の取引にかかる重要な事項でございまして、例えばガス料金の幅が賃借人もしくは購入者において、その物件を選択するか否かに影響を及ぼすほど幅があるとすれば、それは法律に位置づけるべき事項になろうかと思いますけれども、例えばそこが土砂災害警戒区域に当たるか否かというような、そういう生命・身体に影響が及ぶ事項とは必ずしも言えない中で、法律に基づいた規制というのはなじまない部分があろうかと思いますけれども、現在の規定の中でも飲料水、電気及びガスの供給並びに排水の施設の整備の状況ということで、例えばガスであれば都市ガス、プロパンガスという別は記載しろというふうに言ってございますので、その中でLPガスについては事業者の名称を記載することが望ましいというようなレベルにはなろうかと思いますけれども、そういった指導といいますか要請はできるのかなというふうに思っております。

○土佐委員

そのきめの細かさは当然わかってございます。いわゆる要素の錯誤を引き起こすという意味で、契約締結時の縁由にまで高まっているような場合が一体どの程度あるかを立法事実上、観察しないと改正できないと、当たり前だと思います。そのような意味でのことを注意深く今回のこの措置で観察しながら、もし万一なおかつ、それは定形のあるいは無視し得ない数としてあるんだということが言えるかどうかということだと思います。

以上です。

○澤田委員

簡単に業界の立場から、できれば私はアパートに入るときに、L Pガスの供給業者を書いていただければ、消費者は大体知っています。どの業者は高いと。一部の業者が高いだけで我々はほとんど総括原価方式で一般家庭もアパートもほとんど料金は一緒です。一部の業者が本当に1,000円、2,000円高い。その業者も恐らく消費者の方はわかっています。そこでアパート契約するときに、L Pガス販売事業者まで書いていただければ、お客様が、ガス屋さんの料金を調べますから、このガス屋は高い、安い、国交省の方がL Pガス販売事業者まで明記するのが望ましいという指導を是非是非お願いしたいと思います。

以上です。

○橋川座長

関口さん、いかがでしょうか。

○関口委員

料金公開以降は全国からいろいろなガスのL Pガスの販売店さんがご相談に来られるんですけども、やはり全国でもある都市によっては集合住宅のガス価格は競争が激しくて、すごく高いところもあるのを聞いています。そうすると、例えば家賃で9万5,000円の部屋と10万円の部屋を消費者が選んだ後、本当に場合によっては都市ガスとものすごい高いL Pガス会社によっては、その5,000円差が高いL Pガス会社を選んだ結果、家賃は安いのを選んだのに逆転してしまうということは十分あると思います。

それと、あくまで個人的な感想ですけれども、こういった集合住宅に対する料金に関するクレームがここまで表面化する前に、業者側としてアパートの入居者の方から料金から高いとか、あるいはある部屋のお客さんが高いと言っているからどうにかしてくれとオーナー様や管理会社様からクレームを受けた場合、その部屋だけ料金対応するケースも多いと思います。そうすると、どこかを下げた分、どこかが上がりますから、それがますます業界の料金の不透明につながるのかなと。ですから、こういったクレームは本当に氷山の一角かなというふうに感じました。

○橋川座長

オブザーバーの方も含めていかがですか。発言があればお願ひいたします。

増田オブザーバー。

○増田日本L Pガス協会会長

L Pガスの料金透明化についてはかなり長い期間、消費者の安心・信頼を得るために議論になっています。また、電気を始めとする小売全面自由化の流れの中で、今まで以上に求められることだというふうに認識しております。L Pガスが今日の会議でもありましたように、消費者から選択していただける料金となるためにも、業界として誠実に対応していかなければならぬというふうに考えています。

本日のワーキンググループの有識者の皆様、それから消費者代表委員の皆様のご意見を真摯に受け止めて、業界として取り組んでいきたいというふうに考えております。

○橋川座長

内藤さん、お願ひします。

○内藤全国L Pガス協会会長代理

全国L Pガス協会でございます。

集賃貸型合住宅における貸し付け配管、貸し付け機器の問題については、うちの業界では大変悩ましい問題、非常に心苦しい問題だというふうに認識しております。この点については澤田委員長も関口社長も同じ立場だと思います。結局、賃貸型集合住宅にお入りの方は、若い独身の方であったり、若いご夫婦であったり、そういう方でございます。そういう方はいずれマイホームを建てられるときに、現在では得てしてオール電化住宅を建てられてしまいます。結局、L Pガスが高いというイメージを若い時代に植えつけることになるので、我々としては将来の需要を奪っている問題ということでございますので、是非この機会に国交省さんと一緒にになって、賃貸型集合住宅における問題を解決していただければと思う次第でございます。

以上でございます

○橋川座長

嘉村さんはいかがですか。

○嘉村エルピーガス振興センター専務理事

発言の機会をいただきましてありがとうございます。

私どもエルピーガス振興センターは、先ほどの資料の中にもありましたように、経済産業省からの委託調査でL Pガス販売事業者の経営実態でございますとか、こういう小売価格に関する価格の調査も最近はやらせていただいております。一方で、取り組みについての状況はなかなか消費者のほうに伝わっていないということも、私どもが実施しております懇談会の中で、そういう

発言を受けております。

ただ、地域差が結構大きな問題であるというふうに認識しております、関東周辺都市圏がまず1つありますし、あと北海道が非常にご使用の実態からすると、具体的に個々のご家庭でお支払いになる料金が高いということもあって、非常に問題になっているというふうに感じておりますので、私どももそういう事業の実施に当たっては、こういう消費者と事業者の意見が正しい認識で交わされる場というのにこれからも貢献していきたいというふうに考えております。

○橋川座長

私もちょっと1点だけ。

林委員にお伺いしたいんですけれども、今日の論点の2つ目ぐらいのところなんですが、先ほど、今値上げしようとしている人たちが事前にちゃんと通告はしているということになると、今度の改善策は一応クリアしているということになりますよね。にもかかわらず、その問題が起きちゃうということは、料金の事前通告だけではだめというか、契約を変えることに対して違約金みたいな、そういうふうな話なんかがあるというような意味合いなんでしょうか。そのところが2番目の今日の事務局の対応でも問題は解消しないんじゃないかなということを、ちらっとさっきの発言から感じましたので、そこをちょっと説明していただければと思います。

○林委員

2番目のLPガス料金値上げ時の透明化の促進についてでは、一応検針票ですか料金表の配布はされていると思います。されているんですけども、消費者のほうが認識していないとか、認識できるような書面になっていないというような問題点があるのではないかと思います。一応こちらにも書かれている、いわゆる横須賀の判決で検針票で事前通知をすればいいというふうになつたということで、ここに書いてあればいいだろうというような言い方をされたこともあります、そうすると、書面の書き方なんですけれども、料金変更の通知に対しては、ポイント数ですとか色とか、ほかに書かれている数字との大きさの比較ですか、その辺をガイドライン的にというか、何ポイント以上じやなきやいけないとか、何色じやなきやいけないとか、通常の料金と変更するという料金の比較がわかるように書かれているものが必要なのかなと思います。先ほど14条書面も消費者のほうに渡されていないということはないんです。最近はほとんど事業者さんは書面交付はきちんと特商法の縛りもありますし、液石法の縛りもあるのでされているんですけども、消費者のほうがそれを大事な書面だと思ってとっておくという習慣がないというようなことがあって、そういうときは、もらっていないという方に必ず事業者に確認してくださいと、控えは事業者が持っていますということを伝えると、大概控えがありましたというようなお返事のほうが多いのかなと。もっともっと昔から事業者さんを変えないで何十年も何十年も親の代か

ら契約しているような方たちが、もしかしたらない可能性はあります。そちらのほうは問題かなとは思っています。そうすると、契約書面に消費配管設備の所有関係なんか全く書かれていないというか、それはもともとないわけですから、その辺のところが問題になっているのかなというふうに認識しております。

○橋川座長

どうもありがとうございました。

内藤さん、お願ひいたします。

○内藤全国LPガス協会会長代理

最後にちょっと大変細かいことで恐縮なんですけれども、資料8の10ページの下から4行目のことろなんですけれども、実は私どもの業界の自主ルールでございます「LPガス販売指針」では、価格を改定する際には、消費者に対して事前に料金表を交付し、改定内容について十分説明し、理解を得ることとさせていただいています。これを周知徹底を図っているところです。

そこで、この資料8の表現を見てみると、料金表よりも検針票のほうが優先されるように誤解されるおそれがございます。この点については、今、林委員がおっしゃったように、業者によつては検針票が大変小さくて見にくいくるものもございますので、やはり原則としては正式な料金表を配るべきだろうというふうに我々は思っておりますので、この点については所要の修文をご相談させていただければと思います。我々も頑張りますので、よろしくお願ひいたします。

○橋川座長

今日は1回目ということで、大体方向性は一致していると思うんですけども、時間がそろそろあれなので。

大石委員、お願ひします。

○大石委員

今の料金表を配布するということにつきまして質問です。先ほどから事業者の皆様にお話を伺つてきて、現状として今のLPガスの状況というのは、各社の中に顧客それぞれに向けたいろんな料金体系があつて、料金表も個々に違う状況だというふうに聞いています。その中で、料金表を出していこうというのは、どういう料金表をこれから出そうとお考えなのか教えてください。

○内藤全国LPガス協会会長代理

当然そのお客様が適用される料金表をお渡しすることになると思います。

○大石委員

その事業者さんが扱う平均の標準料金などではなく、個々の家庭のそれぞれの料金表だけを見せるということですか。

○内藤全国L P ガス協会会長代理

はい、来月からお客様にはこの料金表に基づき値上げするのか、値下げするのか、ケース・バイ・ケースですけれども、この料金表になりますのでといって、上がるのか下がるのかをちゃんと十分にご説明してご理解いただくようにいたします。

○大石委員

料金の透明性とはどういうことでしょうか。何も文句を言わず契約を続けてくれる人には値上げを行い、料金が高いと文句を言う人には値下げに応じる、ということでしょうか。その消費者個々人にとっての料金は、はつきりしていると言えるかもしれません、地域の標準料金もわからない、同じ事業者の中でのその消費者の値段が高いのか安いのかわからないということでは、L P ガス業界全体として、料金の透明性の確保と言えるのでしょうか。

○内藤全国L P ガス協会会長代理

それが透明性だというふうに私どもは思っております。

○橋川座長

どういう料金表を見る化するかという話は、多分2回目の議論のポイントになると思いますので、その点はそこで譲りたいと思います。

今まで出たところで、田久保さんのほうからいかがでしょうか。

○田久保石油流通課企画官

活発なご意見、ありがとうございます。

土佐先生からご指摘いただいた簡易ガスのことについてでございますが、簡易ガスについては、ガス事業法という別の法律がございまして、それがガス市場整備課というところで所管になってございます。当然、今、ガス市場整備課のほうでも、都市ガス料金、簡易ガスを含めた詳細設計制度というのを議論してございます。そちらともこういう情報の流通・交換をいたしまして歩調を合わせて取り組んでいけばなど、このように考えてございます。ありがとうございます。

3. 閉会

○橋川座長

それでは、きょう実はガス事業法のほうの委員会がこの後1時間半後に始まるんですけれども、例えばそこでは標準量で一応そこの価格をセットするなんていうような考え方もあるので、きょうの会議はこれで終わりますけれども、次のときにそれが1つの参考になるかなと思います。

ということで、それでは以上できょうの議論を終わりたいと思いますが、次回ですけれども、先ほど8つ示された論点のうち、ホームページを活用した標準的料金のメニューの公表の加速化、

標準的料金とは何かということを含めて、これが問題になると思います。

それから、液石法14条書面交付時の透明化の促進、L P 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、及び1週間ルールの濫用により発生している旧L P 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という4点について話をしたいと思います。もちろんきょう議論になった3点について、それについて言及するということも可能だと思いますので、ということです。

それでは、次回以降の予定を事務局からお願いいたします。

○田久保石油流通課企画官

それでは次回でございますが、次回は3月10日木曜日に開催させていただきます。時間や場所など詳細が決まり次第、またホームページ等でお知らせしたいと思います。

それでは、きょうは活発なご意見どうもありがとうございました。

一了一