

# 全L協におけるLPガス販売指針及び お客様相談所の対応について

平成28年3月10日

# LPガス販売指針について

1. 電力および都市ガスの小売全面自由化に対応して、お客様との信頼関係を強化し、LPガスが選ばれるエネルギーとなるため、取引の適正化と料金の透明化を図る必要があります。
2. そのため、業界の自主ルールである「LPガス販売指針」を平成27年3月に改訂し、再度、周知徹底を図っています。



# 1. LPガス販売指針(第3次改訂版)の概要

## 第1章 総論<LPガス販売事業者が守るべき5つの原則>

1. 5つの原則
2. 消費者選択の自由
3. 関係法令の遵守
4. 消費者からの苦情・相談への対応

## 第2章 取引の適正化

1. 勧誘・申込みの適正化
2. 勧誘時の注意事項・禁止事項等
3. 契約の締結

## 第3章 消費配管・ガス機器等の貸付

1. 過去の経緯
2. 契約・解約時の注意事項
3. 消費配管・ガス機器等の取扱い

## 第4章 LPガス販売事業者の変更

1. 解約の通知
2. LPガス料金等の清算
3. 供給設備等の撤去

## 第5章 料金の透明性の確保

1. 料金情報の提供と十分な説明
2. 価格の算定方法
3. 料金情報の積極的な提供



## 2. LPガス販売指針の周知徹底

### (1) ホームページへの掲載

全国LPガス協会と各都道府県LPガス協会のホームページに、「LPガス販売指針」を掲載

### (2) 消費者団体への説明

希望のあったNACCS様と全国消費生活相談員協会様に対して説明会を開催

### (3) 都道府県LPガス協会の役職員に対して研修会を開催

### (4) LPガス販売事業者向け説明会の開催

都道府県LPガス協会の本部・支部、青年部会・卸部会等で開催。さらに、卸事業者の系列販売店会などでも開催

①開催数：230回（平成28年2月末現在）

②参加人数：約2万名（平成28年2月末現在）



## 2-2. 販売事業者向け説明会の開催状況

		説明会を実施状況			
		開催日	参加人数	開催場所	
1	北海道	1	7月23日(木)	126名	北海道LPガス協会
		2	10月5日(月)	300名	京王プラザホテル札幌
		3	10月7日(水)	147名	上川総合振興局
		4	10月9日(金)	29名	北海道AW函館支店(道南エリア)
		5	10月14日(水)	107名	とかちプラザ(道東エリア)
		6	10月28日(水)	43名	新ひだかコミュニセンター
		7	10月29日(木)	112名	LPガス協会講堂
		8	1月29日(金)	35名	登別まほろば
		9	2月2日(火)	28名	札幌グランドホテル
		10	2月~3月	80名	道北(川上、士別、名寄、美深、富良野各分科会)
2	青森県	1	6月22日(月)	133名	はまなす会館 大会議室(青森市)
		2	6月23日(火)	105名	十和田東公民館 ホール
		3	6月25日(木)	122名	青森県武道館 会議室(弘前市)
		4	6月26日(金)	139名	(株)八戸港貿易センター 展示室
		5	6月29日(月)	59名	むつ市中央公民館 講堂
		6	6月30日(火)	102名	五所川原市民学習情報センター 大教室
3	秋田県	1	5月28日(木)	125名	秋田キャッスルホテル
		2	9月25日(金)	50名	ホテルメトロポリタン秋田
4	岩手県	1	6月26日(金)	102名	ホテル東日本盛岡
5	山形県	1	9月29日(金)	100名	協同の杜 JA研修所
6	宮城県	1	10月13日(火)	100名	KKRホテル仙台
		2	10月14日(水)	100名	芙蓉閣
7	福島県	1	8月18日(火)	150名	郡山市:郡山ユラックス熱海
		2	8月19日(水)	150名	福島市:福島県青少年会館
		3	8月25日(火)	120名	いわき市:いわき市労働福祉会館
		4	9月9日(水)	120名	会津若松市:会津アピオスペース
8	栃木県	1	11月18日(水)	40名	栃木県ガス会館
9	茨城県	1	10月2日(金)	190名	茨城県総合福祉会館
		2	10月7日(水)	160名	鹿行生涯学習センター
		3	10月15日(木)	220名	土浦市民会館
		4	10月22日(木)	280名	筑西市立生涯学習センター
		5	10月23日(金)	140名	常陸太田市生涯学習センター
		6	2月9日(火)	90名	猿島支部
10	千葉県	1	1月23日(金)	52名	オークラ千葉ホテル
		2	2月4日(水)	53名	オークラ千葉ホテル
		3	2月24日(火)	48名	オークラ千葉ホテル
		4	3月12日(木)	51名	オークラ千葉ホテル
		5	9月2日(水)	200名	東金市文化会館
		6	9月7日(月)	120名	千葉県ガス石油会館
		7	9月9日(水)	200名	君津市民文化ホール

		説明会を実施状況		
		開催日	参加人数	開催場所
11	埼玉県	1	11月2日(月)	300名 埼玉県県民健康センター
		2	11月5日(木)	300名 春日部市民会館
		3	11月6日(金)	300名 熊谷文化創造館
		4	11月9日(月)	300名 所沢市民文化センター
12	群馬県	1	9月3日(木)	180名 高崎市総合福祉センター
		2	9月10日(木)	120名 渋川市民会館
		3	9月16日(水)	190名 太田市学習文化センター
		4	9月17日(木)	140名 前橋市農業協同組合
13	東京都	1	9月29日(火)	300名 多摩社会教育会館
		2	10月6日(火)	300名 豊島公会堂
14	神奈川県	1	8月21日(金)	250名 かなっくホール
		2	8月24日(月)	250名 海老名市文化会館小ホール
15	新潟県	1	7月28日(火)	150名 新潟テルサ
		2	7月29日(水)	40名 アミューズメント佐渡
		3	8月6日(木)	110名 新産管理センター
		4	8月7日(金)	50名 ユートピアくびき
		5	11月12日(木)	80名 NOCプラザ
16	長野県	1	7月21日(火)	40名 中央公民館(Mウイング)
		2	8月4日(火)	50名 伊那技術形成センター
		3	8月5日(水)	50名 長野市生涯学習センター
		4	8月6日(木)	50名 佐久平交流センター
		5	2月24日(水)	110名 佐久平交流センター
17	山梨県	1	10月22日(木)	150名 (株)アピオ
18	静岡県	1	3月1日(火)	650名 静岡市民文化会館
19	愛知県	1	10月14日(水)	70名 名古屋企業福祉会館
20	三重県	1	6月2日(火)	50名 四日市都ホテル(中部地区LPガス連絡会)
		2	6月24日(水)	15名 エルピーガス会館(流通委員会にて)
		3	8月6日(木)	100名 エルピーガス会館(全会員対象)
		4	9月2日(水)	50名 石井燃商(株)(傘下販売事業者及び社員)
21	岐阜県	1	5月27日(水)	150名 岐阜県LPG会館
		2	7月9日(木)	10名 大垣ガス大会議室
		3	8月20日(木)	25名 関市商工会議所
22	富山県	1	8月24日(月)	64名 富山県市町村会館(富山市)
		2	8月27日(木)	49名 魚津テクノスポーツドーム(魚津市)
		3	9月4日(金)	50名 福野文化創造センター(南砺市)
		4	9月9日(水)	106名 富山県高岡文化ホール(高岡市)

説明会を実施状況

		開催日	参加人数	開催場所
23	石川県	1	6月26日(金)	176名 石川県地場産業振興センター
		2	12月7日(月)	80名 石川県地場産業振興センター
24	福井県	1	9月8日(火)	200名 福井県産業情報センター
25	滋賀県	1	8月25日(火)	200名 滋賀県立男女共同参画センター
26	京都府	1	4月27日(月)	22名 京田辺市(城北支部総会)
		2	4月28日(火)	18名 亀岡市(亀岡支部総会)
		3	5月14日(木)	12名 綾部市(綾部支部総会)
		4	5月14日(木)	14名 南丹市(南丹府内支部総会)
		5	5月15日(金)	25名 京丹後市(丹後支部総会)
		6	5月19日(火)	16名 福知山市(福知山支部総会)
		7	5月20日(水)	22名 宮津市(宮津与謝支部総会)
		8	5月22日(金)	30名 木津川市(城南支部総会)
		9	5月22日(金)	28名 舞鶴市(舞鶴支部総会)
		10	5月25日(月)	15名 宇治市(宇治支部総会)
		11	5月25日(月)	30名 京都市(洛西支部総会)
		12	6月23日(火)	20名 京都市(洛東支部総会)
		13	6月24日(水)	33名 京都市(理事会、支部長部会)
		14	7月25日(土)	28名 京都市(洛南支部総会)
27	奈良県	1	7月22日～8月21日の間の19日	270名 19支部の支部会開催会場
		2	10月8日(木)	300名 田原本青垣生涯学習センター
28	和歌山県	1	8月6日(木)	28名 勤労福祉会館「プラザホープ」
29	大阪府	1	8月24日(月)	100名 鐵鋼會館
		2	9月2日(水)	120名 大東市立市民会館
		3	9月4日(金)	200名 岸和田市立浪切ホール
		4	9月9日(水)	60名 茨木市福祉文化会館
		5	9月11日(金)	60名 堺市産業振興センター
		6	9月17日(木)	100名 富田林市市民会館
		7	9月18日(金)	40名 池田市民文化会館
		8	9月29日(火)	100名 御堂会館
30	兵庫県	1	7月23日(木)	125名 高砂市文化保健センター
		2	7月24日(金)	128名 姫路市文化センター
		3	7月27日(月)	30名 兵庫県中央労働センター
		4	7月28日(火)	79名 但馬地域地場産業振興センター
		5	7月29日(水)	84名 北はりま職業訓練センター
		6	7月30日(木)	55名 たつの市新宮ふれあい福祉センター
		7	8月3日(月)	45名 いたみホール
		8	8月4日(火)	63名 吉田郷土館
		9	8月6日(木)	88名 篠山市立四季の森生涯学習センター
		10	8月7日(金)	125名 洲本市文化体育館
		11	8月11日(火)	62名 相生市民会館

		説明会を実施状況		
		開催日	参加人数	開催場所
31	鳥取県	1 7月16日(木)	120名	倉吉未来中心
32	岡山県	1 8月19日(水)	300名	ライフパーク倉敷
33	島根県	1 8月20日(木)	50名	くにびきメッセ
		2 8月21日(金)	70名	浜田ステーションホテル
34	広島県	1 7月15日(水)	128名	広島県LPガス会館
		2 7月21日(火)	110名	地場産業センター
		3 7月22日(水)	109名	ビューポートくれ
		4 7月28日(火)	73名	三次市民ホールきりり
		5 7月29日(水)	123名	協同組合ベイタウン尾道
35	山口県	1 10月26日(月)	300名	山口県セミナーパーク 講堂
36	徳島県	1 7月22日(水)	23名	西部総合県民局 三好庁舎
		2 7月23日(木)	45名	西部総合県民局 美馬庁舎
		3 7月24日(金)	30名	東部県土整備局 鳴門庁舎
		4 7月27日(月)	38名	東部県税局 吉野川庁舎
		5 7月28日(火)	42名	南部総合県民局 阿南庁舎
		6 7月29日(水)	30名	南部総合県民局 美波庁舎
		7 8月7日(金)	100名	徳島県JA会館
37	香川県	1 7月22日(水)	48名	香川県農協常磐支店
		2 7月24日(金)	26名	大内公民館
		3 8月4日(火)	38名	ユープラザうたづ
		4 8月6日(木)	44名	県立丸亀競技場
		5 8月7日(金)	30名	土庄町総合会館
		6 8月11日(火)	52名	香川地域職業訓練センター
		7 1月22日(金)	40名	県協会事務所
38	高知県	1 7月6日(月)	9名	高知県石油会館
		2 7月29日(水)	50名	須崎市立市民分化会館
		3 8月4日(火)	70名	中村地区建設協同組合会館
		4 8月6日(木)	40名	JA土佐安芸ホール
		5 8月12日(水)	90名	高知会館
39	愛媛県	1 8月17日(月)	35名	市民会館川の江会館
		2 8月18日(火)	50名	津島やすらぎの里
		3 8月19日(水)	50名	新居浜市民文化センター
		4 8月20日(木)	65名	今治市地域地場産業振興センター
		5 8月21日(金)	40名	愛媛県南予地方局八幡浜支局
		6 8月26日(水)	40名	西条市総合福祉センター
		7 8月27日(木)	35名	大洲市総合福祉センター
		8 8月28日(金)	100名	松山市男女共同参画推進センター
		9 9月17日(木)	70名	東京第一ホテル松山



		説明会を実施状況			
		開催日	参加人数	開催場所	
40	福岡県	1	7月1日(水)	51名	大牟田LPガス会館
		2	7月2日(木)	51名	香春町町民センター
		3	7月2日(木)	46名	サンワークゆくはし
		4	7月2日(木)	49名	大牟田LPガス会館
		5	7月7日(火)	47名	北九州パレス
		6	7月7日(火)	30名	直方いこいの村
		7	7月8日(水)	63名	筑紫野市生涯学習センター
		8	7月8日(水)	63名	八女伝統工芸館
		9	7月9日(木)	57名	博多市民センター
		10	7月9日(木)	63名	飯塚研究開発センター
		11	7月9日(木)	30名	八女伝統工芸館
		12	7月10日(金)	37名	水巻中央公民館
		13	7月10日(金)	58名	ももち文化センター
		14	7月14日(火)	50名	香春町町民センター
		15	7月14日(火)	58名	伊都文化会館
		16	7月15日(水)	78名	ミリカローデン那珂川
		17	7月15日(水)	54名	ワークピア大川
		18	7月16日(木)	34名	豊前市総合福祉センター
		19	7月16日(木)	63名	飯塚研究開発センター
		20	7月16日(木)	56名	ワークピア大川
		21	7月17日(金)	37名	水巻中央公民館
		22	7月17日(金)	36名	福津市中央公民館
		23	7月17日(金)	51名	ビーポート甘木
		24	7月21日(火)	28名	直方いこいの村
		25	7月21日(火)	34名	ビーポート甘木
		26	7月22日(水)	53名	サンワークゆくはし
		27	7月22日(水)	48名	そびあしんぐう
		28	7月23日(木)	76名	志免町町民センター
		29	7月28日(火)	45名	北九州パレス
		30	7月28日(火)	74名	飯塚研究開発センター
		31	7月30日(水)	42名	北九州パレス
		32	7月30日(水)	91名	久留米地場産業振興センター
		33	7月31日(木)	28名	久留米地場産業振興センター
41	佐賀県	1	11月18日(水)	200名	武雄市文化会館
42	長崎県	1	6月18日(木)	75名	佐世保技能会館
		2	2月16日(火)	70名	諫早商工会議所

		説明会を実施状況		
		開催日	参加人数	開催場所
43	大分県	1	7月22日(水)	300名 レンブラントホテル大分
44	熊本県	1	6月18日(木)	19名 荒尾総合文化センター
		2	6月18日(木)	49名 玉名市民会館
		3	6月19日(金)	46名 熊本県天草地域振興局
		4	6月22日(月)	32名 熊本県鹿本地域振興局
		5	6月24日(水)	19名 熊本県阿蘇地域振興局
		6	7月1日(水)	22名 御船町カルチャーセンター
		7	7月1日(水)	23名 熊本県宇城地域振興局
		8	7月2日(木)	40名 熊本県八代地域振興局
		9	7月6日(月)	38名 熊本県球磨地域振興局
		10	7月7日(火)	30名 熊本県畜産会館
		11	7月7日(火)	31名 熊本県畜産会館
		12	7月7日(火)	28名 熊本県畜産会館
		13	7月9日(木)	15名 LPガス会館
		14	7月9日(木)	8名 LPガス会館
45	宮崎県	1	8月4日(火)	50名 宮崎県LPガス会館
		2	8月5日(水)	40名 西都市民会館
		3	8月6日(木)	120名 都城総合福祉会館
		4	8月18日(火)	50名 高鍋町中央公民館
		5	8月20日(木)	70名 日南市テクノセンター
		6	8月21日(金)	40名 串間市消防本部
		7	8月25日(火)	60名 延岡市消防本部
		8	8月26日(水)	30名 高千穂町コミュニティセンター
		9	8月27日(木)	70名 日向市消防本部
		10	9月2日(水)	60名 西諸広域消防本部
		11	9月3日(木)	50名 えびの市文化センター
		12	9月4日(金)	100名 宮崎県LPガス会館
46	鹿児島県	1	9月2日(水)	60名 鹿児島県プロパンガス会館(鹿児島市)
		2	9月3日(木)	40名 指宿市民会館(指宿市)
		3	9月8日(火)	70名 鹿屋市中央公民館(鹿屋市)
		4	9月9日(水)	35名 大島石油(株)(奄美市)
		5	9月17日(木)	40名 ABCパレス(阿久根市)
		6	〃	60名 セントピア(薩摩川内市)
		7	9月25日(金)	65名 姶良市文化会館(姶良市)
		8	〃	45名 大隅弥五郎伝説の里(曾於市)
		9	9月28日(月)	50名 南さつま市民会館(南さつま市)
		10	10月2日(金)	25名 種子島産業会館(西之表市)
		11	10月6日(火)	80名 鹿児島県プロパンガス会館(鹿児島市)
47	沖縄県	1	9月7日(月)	170名 沖縄産業支援センター
		2	1月22日(金)	30名 エッカ石油支部

# LPガスお客様相談所に 寄せられた相談について

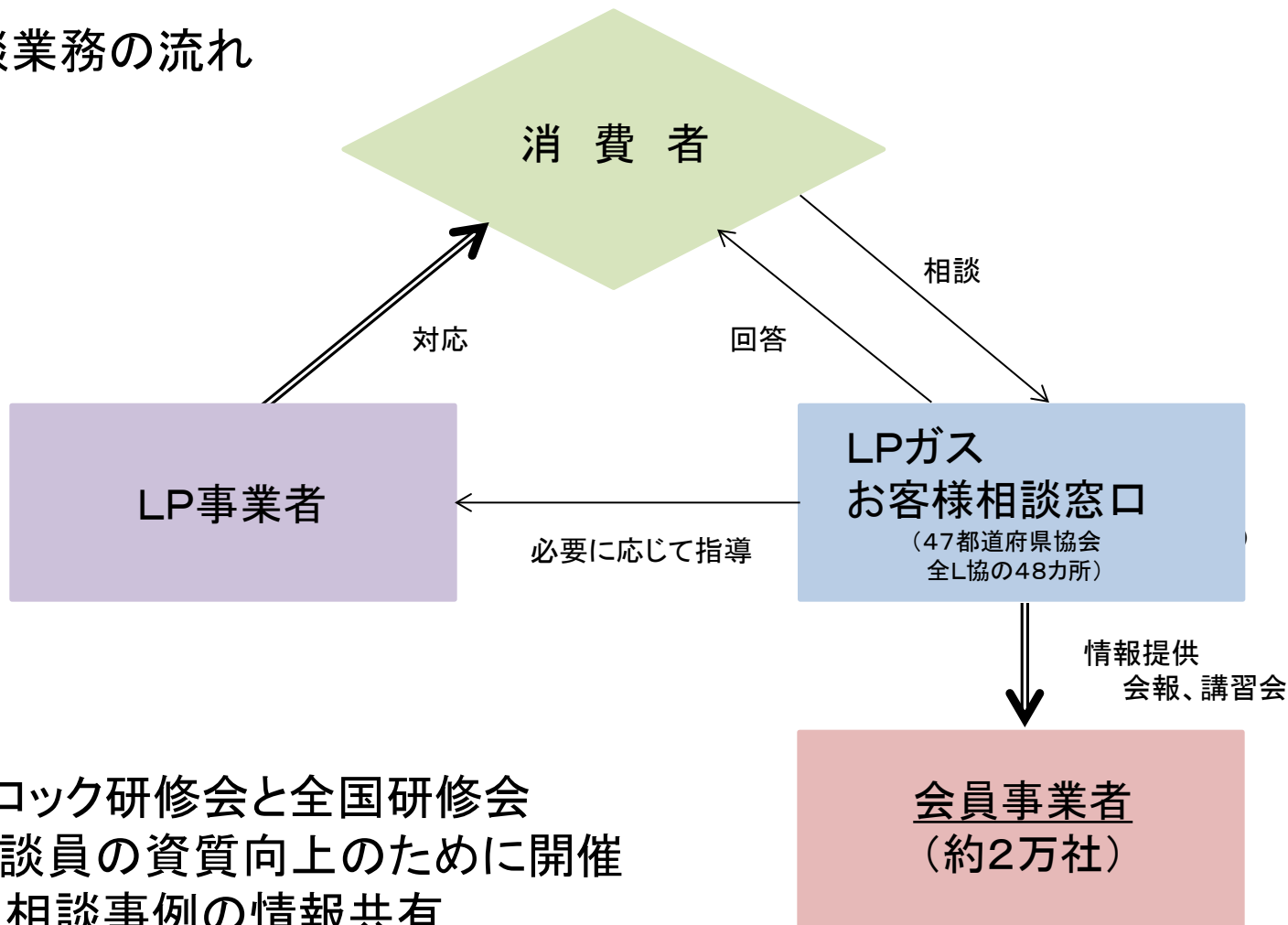
都道府県LPガス協会及び一般社団法人  
全国LPガス協会において、LPガスお客様  
相談所を設置しております。

平成27年度第3四半期までに寄せられ  
た相談につきまして、ご説明いたします。



# 1. LPガスお客様相談所

## (1) 相談業務の流れ



## (2) ブロック研修会と全国研修会

相談員の資質向上のために開催

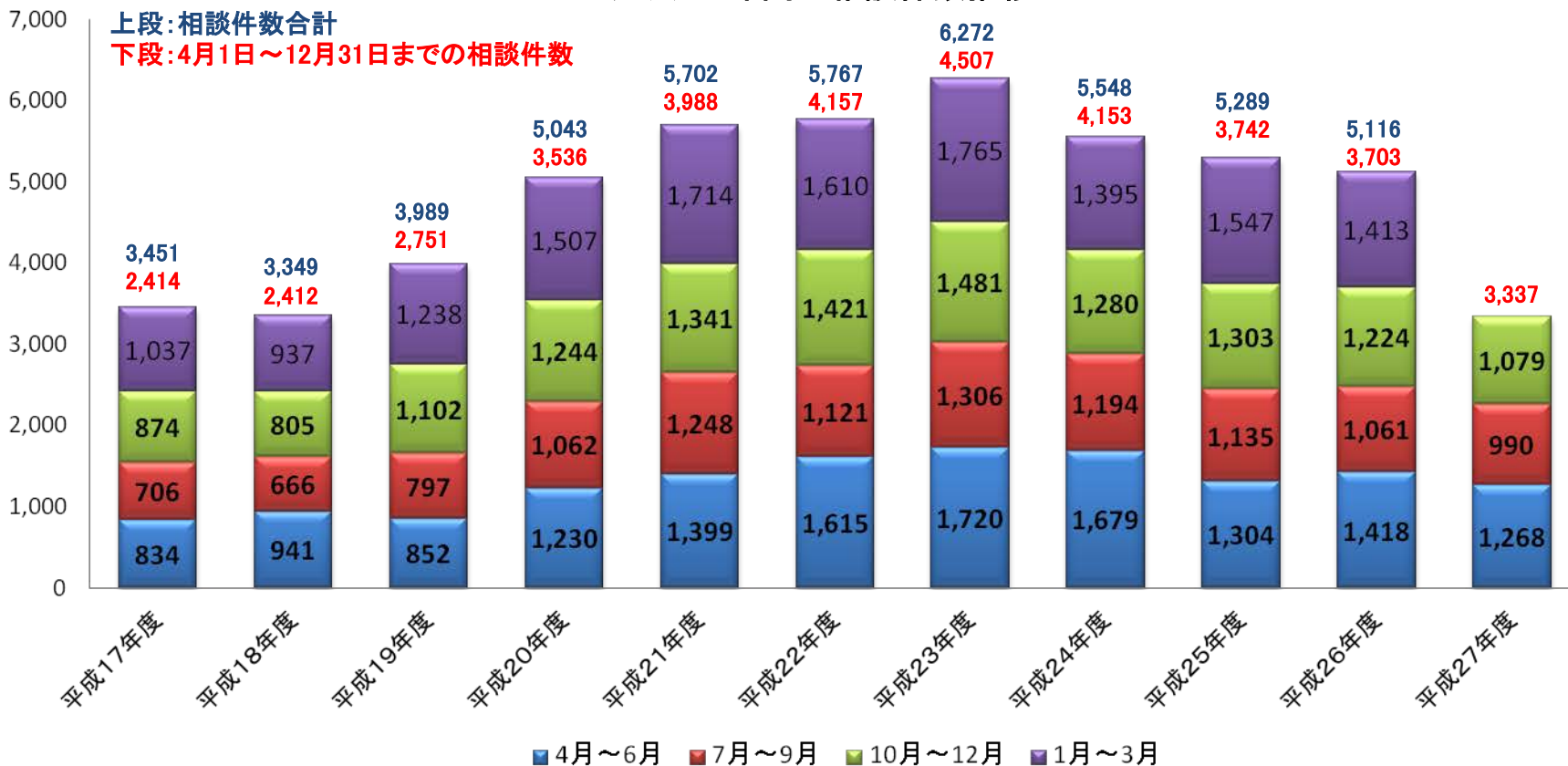
- ・相談事例の情報共有
- ・相談対応の技術研修
- ・各種法令の研修



## 2. 相談件数の推移

- ①都道府県LPガス協会及び全国LPガス協会の合計件数である。
- ②平成23年度をピークとして、近年、減少傾向にある。
- ③平成27年度は、第3四半期までで3,337件となっており、前年度同期比366件減となっている。

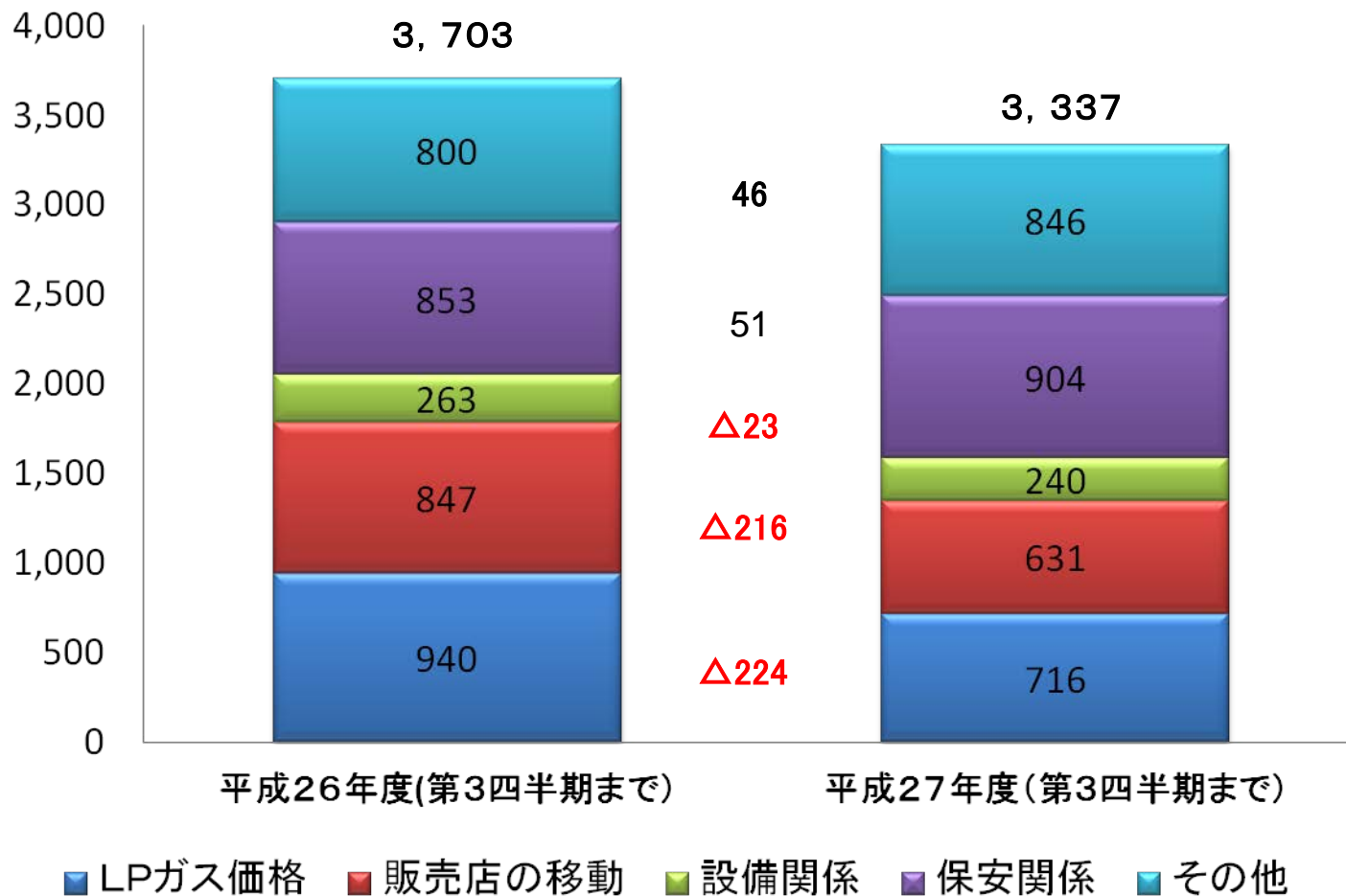
過去10年間の相談件数推移





### 3. 相談内容の前年同期比較

1. 「保安関係」が最も多く、次いで「その他」が多い。
2. 料金の透明化・取引の適正化に関連する「LPガス価格」、「販売店の移動」、「設備関係」が大幅に減少している。





## 4. 相談内容の詳細比較

減少が著しいのは、「(10)他業者からの勧誘」と、「(3)地域における平均料金」である。

① LPガスの価格について		H26	H27	前年比
(1)	料金制度、基本料金及び従量料金、料金表について	235	187	△48
(2)	他販売店との料金比較について	77	70	△7
(3)	地域における平均料金について	271	173	△98
(4)	都市ガス、電力との料金比較について	44	32	△12
(5)	料金の改定について	41	12	△29
(6)	未使用期間における基本料金について	19	27	8
(7)	安全機器の設置費用等について	13	4	△9
(8)	請求、支払い、滞納、契約について	172	158	△14
(9)	その他	68	53	△15
小 計		940	716	△224

② 販売店の移動について		H26	H27	前年比
(10)	他業者(都市ガス、電化、その他を含む)からの勧誘について(費用負担・撤去・所有を除く)	636	488	△148
(11)	他業者(都市ガス、電化、その他を含む)に変える際の手順・注意点について(費用負担・撤去・所有を除く)	93	79	△14
(12)	その他	118	64	△54
小 計		847	631	△216

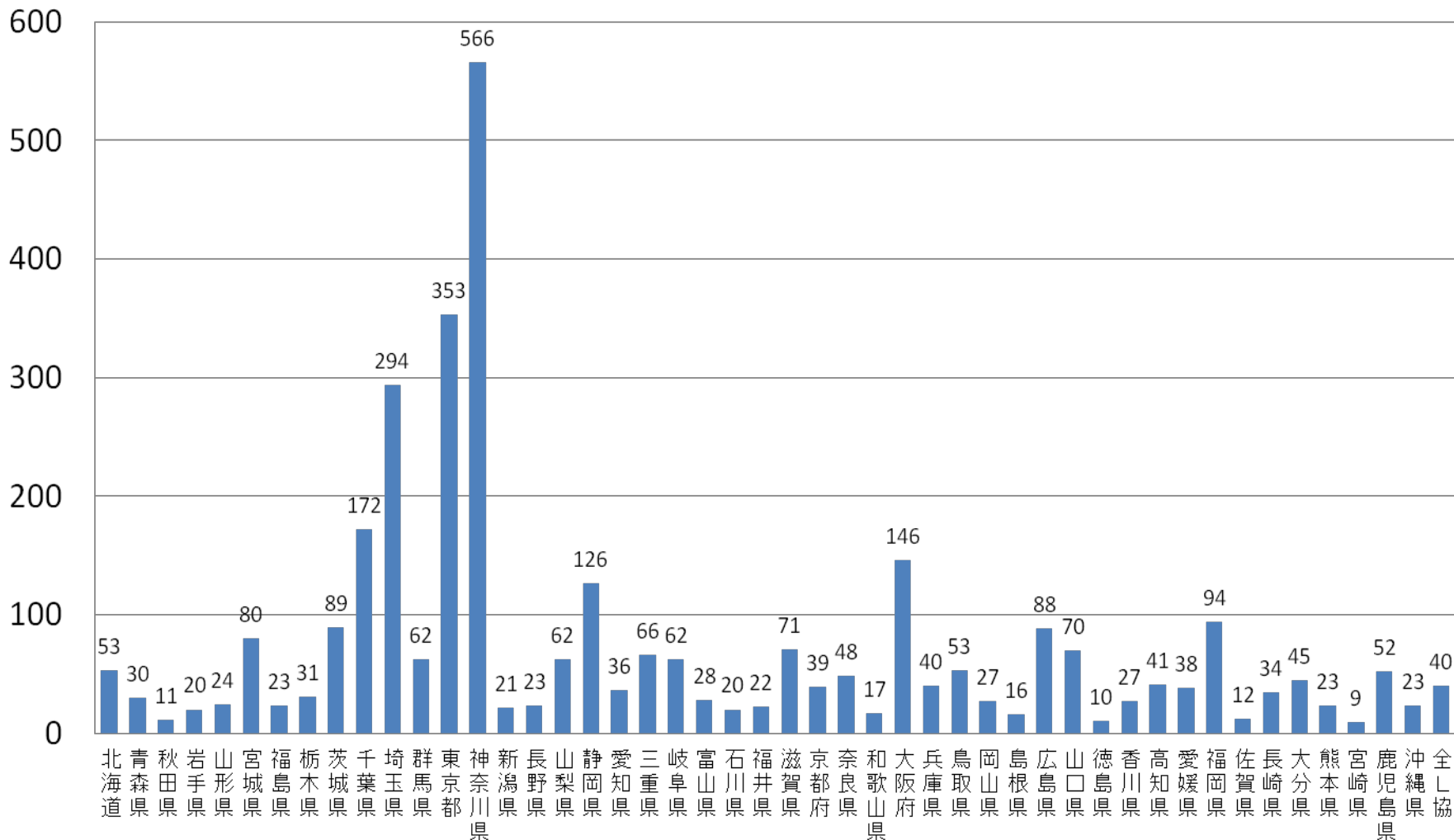
③ 設備関係について		H26	H27	前年比
(13)	供給設備・消費設備の費用負担(移動含)について	74	51	△23
(14)	供給設備・消費設備の撤去・費用関係について	114	111	△3
(15)	供給設備・消費設備の所有について (14条書面・契約書含む)	21	19	△2
(16)	その他	54	59	5
小 計		263	240	△23





## 5. 地域別の相談件数 平成27年度(第3四半期まで)

相談件数の多い地域は、神奈川県、東京都、埼玉県、千葉県の間であり、首都圏で全体の約4割を占めている。





## 6. 地域別の相談内容 平成27年度(第3四半期まで)

料金の透明化・取引の適正化に関連する相談件数が多い地域は、神奈川県と埼玉県となっている。

