

液化石油ガス流通 WG に対するご報告

平成 28 年 3 月 10 日(木)

委員：土佐和生

はじめに

本 WG における諸課題を検討するにあたっては、LPG のユーザー（以下単に「ユーザー」）と LPG 販売事業者（特段の断りなき限り、以下単に「事業者」）との間には「情報の質及び量並びに交渉力の格差(消費者基本法 1 条および消費者契約法 1 条)」があるという実情を踏まえることが重要である。加えて、上記諸課題を、今般のエネルギーシステム改革との関連のなかで一体的に考察するという視点を持つことも重要である。以下、もっぱら理論的観点から、ユーザーと事業者の間でのエネルギー供給主体の選択とスイッチングのプロセスにおける法的規律のあり方について私見を述べる。

1. 契約締結前の情報開示と説明義務

競争する複数のエネルギー供給主体から、自己に望ましいと考える供給主体を随時を選択できるように、ユーザーの自主的かつ合理的な選択判断を必要十分に確保することがポイントである。そのためには、まず情報開示が必須であって、事業者には最低限必要な情報を積極的に提供させる義務（例、液石法 14 条、特商法 4・5 条）を課すことと並んで、商品等の内容等に係る優良誤認および価格等の有利誤認をもたらす表示も消極的に禁止することが重要となる（景表法 5 条）。なお、このとき、例えば概括的（全国・都道府県別等）もしくは個別の LPG 価格等につき、事業者団体¹または（適格）消費者団体²（消費者基本法 8 条・消費者契約法 13 条）等による主体的な情報集約および開示が大いに期待される。

加えて、エネルギーシステム改革の趣旨等が必ずしもユーザーに周知徹底されていると言いきれない現状では、ユーザーに対して書面を形式的に交付せしめるだけでは自主的かつ合理的な選択判断を支えるに十分とまでいえず、事業者には書面記載事項に関する説明義務を求めることが妥当であると考えられる。事業者は、（消費者契約法的には）ユーザーが当該契約を締結しようとする動機に誤解を生じさせない程度まで説明すべきである³。

2. 契約締結後の諸課題

上記のようにして事前に十分な情報提供を受けた上でユーザーが自主的かつ合理的に選択した契約であれば、ユーザーが約定に従って契約離脱したいと思うに至れば離脱させることになる。（新旧）事業者は、約定された内容以外の理由等により契約離脱に実質的制限を加えてはならず、またはユーザーがその得失計算の結果として新たに行う選択判断を通じてエネルギー供給主体を変更することを合理的理由なく妨げてはならない⁴。

この観点からは、合理的根拠なく円滑な顧客の移動ないしその獲得競争を制限する、例えばユーザーのロックインにあたる契約上の理由に基づかない無償配管に基づく買取請求

¹ このうち事業者団体による個別の価格情報の集約と開示につき、独禁法（事業者団体の禁止行為（8 条 1 号）および不当な取引制限（定義 2 条 6 項、禁止 3 条 後段））との関係で、それが事業者の価格設定上の共通の目安とならぬよう慎重であるべきと考えられる。

² 。現在、適格認定を受けている団体は、全国で 14（参照、消費者庁 HP）。

³ こうすれば無償配管に基づく買取請求またはその撤去等による不意打ち等も事前防止でき、[安い初期費用+高い LPG 価格] か [高い初期費用+安い LPG 価格] か等をユーザーは自由に選択でき、ひいてはユーザー獲得をめぐる公正かつ自由な事業者間競争にも資する。なお、電力・都市ガス業界も含めて、エネルギーシステム改革を通じてのエネルギー供給主体間でのレベル・プレイング・フィールド確保の見地から、ユーザーから見て供給を受けるに要するコストの詳細と支払うべき料金の関係を不透明にする類いの取引慣行はいずれも、透明化の方向で可及的速やかに是正すべきであると考えられる。

⁴ 逆に、ユーザーは約定内容に従って供給を受けることになり、（ユーザーの権利を不当に害する条項なき限り）契約離脱するときにはその旨約定の条件等に従うことになる。

またはその撤去等による不意打ちのような取引慣行や⁵、1週間ルール⁵の制度趣旨を損ない、または実質的に逸脱する（新旧）事業者による取引妨害のようなエネルギー供給主体のスイッチングを不当に妨害するような取引慣行は、いかなる観点からも是認されない。

3. ユーザー紛争処理

液石法所管官庁としての経産省と消費者庁・国民生活センターとのいっそうの連携、経産省としても PIO-NET 等の継続的な利活用が重要である。また、事業者に対する行政指導等のあり方のモデルとして、例えば、平成 26 年改正景表法に基づく表示コンプライアンス体制の整備（26 条。参照、「事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置についての指針（内閣府告示 276 号、平成 26 年 11 月 14 日）」）は、社内でのユーザー紛争対応の処理プロセスをステップごとに考えるとともに、その体制についても言及している点等で参考になるところがあるかと思われる。

おわりに

ユーザーの自主的かつ合理的な選択判断を必要十分に確保することは、エネルギーシステム改革に伴うエネルギー選択競争の時代にあってエネルギー供給者間でのイコールフットィングの確保（それぞれのエネルギー供給主体が公正かつ自由に競争し合う土俵の設定）のためにも重要となる。このような観点からは、本 WG におけるユーザーの自主的かつ合理的な選択判断を必要十分に確保するという主題は、ユーザーを具体的なその消費行動によってエネルギーシステムのあり方の創成・展開に積極的に関与せしめるという意味で、LPG 分野からエネルギーシステム改革を側面的に支える重要な構成要素と位置づけられる。

⁵ この取引慣行の背景には LPG 販売業者に対する建築業者等からの要求があると指摘されるところ（参照、例、公取委事務総局「LP ガス販売業における取引慣行等に関する実態調査報告書（平成 11 年 6 月）」23 頁以下）、この LPG 販売業者と建築業者等との間の取引慣行についても、別途、競争政策上是正が求められる場合があると考えられる。