

## 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2回）-議事要旨

日時：平成28年3月10日（木曜日）16時30分～18時36分

場所：経済産業省別館3階312各省庁共用会議室

### 出席者

橘川座長、大石委員、澤田委員、関口委員、土佐委員、林委員

### オブザーバー

全国LPガス協会 北嶋 会長、内藤専務理事

日本LPガス協会 増田 会長

エルピーガス振興センター 嘉村 専務理事

東洋計器 土田 代表取締役社長

### 事務局

佐合 石油流通課長、藤本 ガス市場整備課長、田久保 石油流通課企画官、大本 商務流通保安グループガス安全室長

### 議事概要

事務局から資料5「LPガス業界を巡る諸課題への対応について」を説明後、委員からの主な意見は以下のとおり。

- 様々な情報がしっかりと消費者にわたり、消費者が合理的で自主的な選択・判断ができるようになってきていることが重要。
- 消費者が選択する上では、価格が非常に重要な選択判断のポイント。その意味での価格情報についてしっかりと提供することは当然のこと。
- 自分の商品のメリットをアピールすることは重要だが、行き過ぎてはならないという意味で景品表示法による規制がある。
- 情報を十分吟味して決めるということだが、14条書面は書面交付のみ。消費者契約法とか、今後、新しく電力・都市ガスの方で定められる小売営業販売の自衛対策のための説明を求めることまでは14条書面はなっていない。
- 消費者がLPガスの様々な取引条件に関して熟知した上で選択判断をしているのかというのは疑問。
- 消費者の中にも、初期投資が高くてもその後のガス価格が安くなれば良い、逆に初期投資が少ない方が良い、ということをする消費者もいる。そういった意味で見える化を支えるような情報提供があれば問題ない。
- スイッチングは不当に妨害してはいけない。
- PIO-NETは非常に重要。苦情をどこに相談するかのパータル窓口は散在している。情報共有し、関連づけながら対応していくことが大事。
- 消費者団体の果たす役割は非常に大きい。LPガスにおいても消費者団体が情報を集約してHP等で情報発信することも当然あり得るのではないか。
- LPガスの料金の値上げ時の透明化の促進について、値上げの前後の価格差はもちろん、なぜ値上げをするかの理由を説明できないようなものは値上げとは言えない。値上げをするのであればその理由をしっかりと説明できるようにしていただきたい。
- 小さな事業者が自分で料金を集約できないということで、料金公表ができないということであれば、県協会の電話番号を検針票に記載し、料金を知りたい場合にはこちらに問い合わせさせていただきたい、といったサービスもできるのではないか。
- 料金体系の集約に時間がかかるのは理解するが、期限を決めないと進まない。期限を決めて取り組んでいただきたい。
- 14条書面交付について書面の存在を消費者が知らないということがあるが、保安の方はきちんとなされていると思うが料金の方の資料についてどういうものを消費者に渡しているのか次回に見せていただきたい。
- LPガス販売指針に基づいて取引がなされていれば消費者からの苦情はなくなるはず。
- LPガスも自由化しているという理解が消費者にないということがある。しっかりと周知していただきたい。
- 電力取引等監視委員会にてLPガスも監視していただきたい。
- 料金公表の調査結果について、全国50数社の半分しか公表するとなっていない。今回の結果では、県協会の会長クラスの会社の半分しかやりませんという形になってしまっている。是非、全国LPガス協会がリーダーシップを取ってやっていただきたい。
- まじめに商売をしている業者が大半。急な値上げ、欺瞞的な行為をしている業者に対しては、業界の自助努力ではどうにもならない。そういった業者を行政指導等をしていただきたい。

- 料金公表の調査を受けて、料金公表の方法についての相談が増えている。その反面、実際に料金を公開している事業者のHPを見て、どのように公表したら良いのかわからず困惑しまっている事業者も多い。非常に初歩的な質問だが、「標準的な料金」の定義を教えてください。
- HPを活用した標準的な料金の公表の加速化に関し、HPを持っていない事業者は、「うちのガス料金なら料金をいくらにする」という促販チラシを活用してはどうか。
- インターネット上のプロカー行為をするような業者も多くなっている。その中でどの事業者を消費者に紹介するのかわからない場合がある。これが原因で消費者が事業者を選べないという事例になっている。こういう事情をみればLPガス販売事業者がHP上で料金を公表することは必須事項ではないか。
- 14条書面と特商法上の契約書交付は訪問販売の際にはセットとなっているはず。交付されていないのであれば事業者は消費者からいつでもクーリングオフされてしまうため、渡していない事業者はいないはず。ただ、消費者の方で渡されたことを理解していない、印象に残っていないということがあつたことは事実。これは説明をするということが必要。説明をする場合だが、ガス開栓を行うのはたいてい引越しのとき。慌ただしい中、説明を消費者、事業者間で省略しようという感じになってしまうことがある。そのとき、説明ができなければ、後日説明するということを約束し、説明したということをチェックできるような体制にすることが必要ではないか。
- お客様相談所が全国にあるが、相談件数が多いところ、少ないところがある。消費者の数で予算付けするのではなく、相談件数が多いところに予算配分するような柔軟性をもった対応を今後していただきたい。特に首都圏の相談所の相談件数が多いということを踏まえていただきたい。
- 各事業者の苦情対応だが、保安と同じスピードで対応して欲しい。
- PIO-NET情報は国民生活センターにお願いして情報開示を求めるのは難しいが、事業者個人が、自分が販売している地域の消費生活センターに行って自社の苦情がないかを確認していただければ情報開示してくれる。苦情の多い業界の方達は、自社にどのような苦情があるのか、どのくらい苦情があるのか等を理解した上で、次の対策を立てているというのが現状。このようなやり方をやれば対応できるのではないか。
- 消費生活センターの相談員もLPガスについて知らない相談員が結構いる。そういうところに事業者が自社の苦情相談に関する相談に行つて、LPガスについて相談員に理解を求めて情報提供していただき、お互いに情報提供していただくことが非常に大事ではないか。
- 消費者を訴訟で一方的に訴えるのは業界全体のイメージダウンになる。
- 標準料金を高めに出すことで、みんなが値下げしてほしいと言われないようにするような価格を公表したくなるというインセンティブが働くということが問題。そういった問題に踏み込まないとこの問題は解決しない。問題に踏み込む主体が誰なのかが重要。全L協や事業者といったことだと、競争状況がある地域では料金公表の促進に繋がるが、都道府県では事業者が少なかったり、ガリバーがいたりすると、そこが料金公表するとむしろその価格に誘導される形になる。これは競争政策上非常に問題。したがって、事業者を通じてやるというよりは消費者団体という一つ媒体を入れてLPガス各社の情報を集めていただく。ただ、消費者団体だけでは難しいため、消費者団体と国が連携することが重要。この国が誰かということだが、規制的な当局が行うのではなく、実態を把握している原課的な当局が受けるという枠組みが良いのではないか。

## 関連リンク

[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の開催状況](#)

## お問合せ先

資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課