

消費生活相談における LPガス相談の現状

(第6回液化石油ガス流通WG)

2023年7月24日

公益社団法人全国消費生活相談員協会
エネルギー問題研究会代表

林 弘美

全国の消費生活相談の概要

PIO-NETデータ*より

年度	2018	2019	2020	2021	2022
全相談件数	996,816	939,645	942,625	847,873	896,922
LPガスの相談件数	2,155	1,937	2,207	2,219	2,140
割合(%)	0.21	0.20	0.23	0.26	0.23
全国LPガス協会の 相談件数	3,630	3,292	3,302	3,156	2,817

* 「全国消費生活情報ネットワークシステム」のデータ
国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで
結び、消費生活相談情報を蓄積し、活用している。

国民生活センターの注意喚起情報①

プロパンガス会社を変更するときは慎重に

- 一人暮らしの父の家にプロパンガス業者が来訪し、ガス契約のアンケートを求められた。また、今のガス料金より安くなるとしつこく契約を勧められ、契約書に署名するまで帰ってもらえそうもなかったのも、断り切れずに仕方なく署名・捺印してしまったという。(当事者80歳代男性)
- 4年前に訪問販売で「料金が安くなる」と、プロパンガスの切り替えを勧められて契約した。しかし、半年後に単価と基本料金を値上げされ、その後も値上げが続く、契約時より随分高くなってしまった。納得できない。(60歳代女性)

国国民生活センター見守り新鮮情報 第332号(2019年3月19日)発行

独立行政法人国民生活センターより

国民生活センター注意喚起情報②

プロパンガスの契約先変更を迫る強引な勧誘に注意

- 一人暮らしの母の家に、プロパンガス会社を切り替えないかと事業者の来訪があった。母は一度断ったものの、長時間にわたり契約を迫られたため、申込書に記名押印してしまったようだ。母は電話で「やっぱり断りたい」と伝えたが、その後も事業者から何度も電話があった。電話に出ないでいたら、数日後の夜に事業者が来て再度しつこく契約を迫られたので、怖くなり、渋々応じてしまったという。解約したい。(当事者90歳代女性)

国民生活センター見守り新鮮情報 第432号(2022年9月27日)発行

独立行政法人国民生活センターより

LPガス相談の事例と考察①

事例(集合住宅)

- 集合住宅に住んでいるが、大家の決めたLPガスを入居時から使っている。近所の人に聞いたらとても高いことが分かった。料金表も分かりにくい。ほかの事業者に変えられないのか。
- 集合住宅に住んでいるが、大家の決めたLPガス事業者と契約している。ガス料金の値上げが続いたので事業者の本社に苦情の電話をした。するとすぐに担当地域の管理職から電話があり、あなただけ値下げすると言われた。苦情を言ったものだけに値下げする企業姿勢が問題だと思う。
- 集合住宅の場合、事業者変更・価格交渉は難しい。値上げの理由を説明してもらおうよう助言した。今後は入居前に事業者名や料金表を求めるよう助言した。事業者変更は大家に相談するよう伝えた。

LPガス相談の事例と考察②

事例(戸建て住宅)

- LPガス事業者へ勧誘され、築10年のオール電化住宅を3年前に台所のみLPガスに変えた。先日給湯器もLPガスに変えたところ、値上げのお知らせがあった。基本料金1200円が1800円に、従量料金310円が520円になると記載されていた。安く勧誘して値上げするのは問題だ。設備はLPガス事業者の負担で設置した。
- 3年前LPガス事業者が訪問し安くなると勧誘されたので事業者を変更した。気が付いたら基本料金が300円値上げされ、単価も100円も上がっていた。

- 契約書面の記載を確認するよう助言した。設備費の価格が上乘せされていると思われるので事業者へ値上げの理由について説明してもらうよう助言した。
- LPガスの価格を値上げする場合は、必ず2か月前にお知らせをしているはずである。事業者へ確認するよう伝えた。

LPガス相談の事例と考察③

事例(大家への勧誘)

- アパートを経営しているが、不動産屋に給湯器の交換をLPガス屋に負担してもらえからガス屋を変えないかと勧められた。契約書の中に13年間はLPガス事業者を変更しないという条件がある。今は基本料金が1500円で単価が350円だが今後値上げの可能性があると書かれている。この事業者は大丈夫か。

- アパート経営者からの相談が増えてきている。賃借人に設備費の負担をさせて高額なLPガス料金を取ることは問題があることを説明した。LPガス料金の明細を確認するよう伝えた。

LPガスの課題

消費者に選ばれるエネルギーであるために

- 消費者が選択できるように価格を公表。
- 勧誘時には特定商取引法のルールを遵守。
- 消費者に不信感を与えるので安い単価で勧誘し、説明もないまま値上げをしない。
- 価格を下げるのが難しいならば、納得できる付加価値をつける。(安全・安心)
- 集合住宅の人に良いイメージを！