

第11回 液化石油ガス流通ワーキンググループ 事務局提出資料①

～商慣行是正に向けたLPガス事業者の取組状況について～

令和7（2025）年3月19日

資源エネルギー庁 資源・燃料部 燃料流通政策室

商慣行是正に向けた取組状況に関する事業者調査（概要）

前回WG（11/20）では、LPガスの商慣行見直しに向けた取組宣言について、大手事業者による宣言内容を中心に分析した結果を提示。①法令遵守、組織体制及び顧客への説明、②顧客以外の関係者への関係構築、③社会への貢献について言及しているものが多いことが確認された。

今回は、LPガス事業者による宣言内容が実際にどのようなかたちで実施されているかについて確認すべく、組織体制や関係者への対応等について調査を実施。

- 目的：① 本WGが市場監視・モニタリングの一環として行う「LPガス事業者ヒアリング」の参考とする。
② 規制当局（国・自治体）によるLPガス事業者に対する指導・監督等の一助とする。
③ 取組事例を整理・公表することで、他のLPガス事業者等の取組強化を促す。

対象：主な液化石油ガス販売事業者約30者（経済産業省所管事業者）

期間：2024年12月～2025年1月

内容：商慣行是正に向けた取組について、以下を調査

1. 組織体制

- 1) 周知徹底、社員の理解浸透
 - ① 基本方針・行動指針・社内規則の策定
 - ② 社内及び協力会社への通知
 - ③ 研修・理解度確認
- 2) 管理体制（遵守の確認）
 - ① 監査
 - ② 定期報告

2. 関係者との信頼構築

- 1) 対消費者
 - ① LPガス料金等の事前提示
 - ② 情報提供の要請への対応
- 2) 賃貸住宅オーナー、不動産管理会社等
説明、契約等

(参考) 商慣行見直しに向けた取組宣言 (業界による自主的取組) の主な内容

- 自主取組宣言の内容としては、①法令遵守、組織体制及び顧客への説明、②顧客以外の関係者への関係構築、③社会への貢献について言及しているものが多い。

内容	宣言内容の例
法令の遵守 組織体制の整備 顧客への説明	<ul style="list-style-type: none"> ①過大な営業行為の制限、②三部料金制の徹底、③L P ガス料金等の情報提供について法令を遵守します。 経営トップはもとより組織の構成員全員、さらには、委託等を行う協力会社等の構成員に至るまで法令遵守を認識・徹底します。特に、顧客である消費者と直接に接する組織の構成員等に対しては法令遵守の必要性を確実に認識させていきます。このため、私たちは、法令遵守に向けた組織構成員向けの研修を定期的実施するとともに、法令遵守に反する又はそのおそれのある行為がないか監察するための内部統制機能を発揮させる体制を整備していきます。 顧客である消費者に対して自社が法令遵守を徹底することを十分に説明するとともに、消費者からの意見等を受け入れ・吸い上げ、それに対して速やかに応答するなど消費者が自社との取引に満足するような良好な関係性構築を図っていきます。
顧客以外の関係者との信頼関係構築	<ul style="list-style-type: none"> 私たちが事業運営を行う上で、顧客以外にも従業員はもとより取引先等全ての関係者に対して、私たちの理念・ビジョンを明示して共有を図り、信頼関係構築の基盤を整備します。その上で、私たちが液石法の規制の下で事業運営が可能であることを従業員はもとより、取引先等関係者の理解・認識を十分得て、液石法等関係する法令の遵守を周知していきます。
社会への貢献	<ul style="list-style-type: none"> 私たちは、社会貢献の公約を実践するべく、カーボンニュートラルへの対応等、社会貢献に向けた具体策を策定していきます。
経営トップのコミットメント	<ul style="list-style-type: none"> 社長名の宣言。社長を責任とする管理体制のもと、確実に実行してまいります。
経営理念等	<ul style="list-style-type: none"> 経営理念、倫理憲章を宣言文に記載。
教育研修、社内徹底	<ul style="list-style-type: none"> 社内講習会や社内通達等を通じて、今回の改正省令および当社の取組方針等を、社内にあまねく浸透させ、また契約書の事後チェック等、社内法務部門とも連携し管理体制の強化に努めます。
遵守状況のモニタリング	<ul style="list-style-type: none"> 社内監査等により遵守状況を定期的に確認します。 グループ行動指針の策定、グループ行動指針の為の定期モニタリングを行い社内徹底します。
保安の確保	<ul style="list-style-type: none"> 高度化をさらに推し進め、お客様に暮らしの安全・安心をお届けします。

商慣行に関するLPガス事業者の取組状況① 組織体制（指針・社内周知）

- 各事業者は、宣言に基づき行動指針・基本方針などを作成するとともに、社内通知などで周知徹底を実施。
- 関係販社の対応を統一させるためトップを責任者とする体制を構築、関係販社による方針策定と意思決定を禁止。

	内容	取組状況の例
組織体制 (周知徹底・理解浸透)	①基本方針・行動指針・社内規則の策定	<ul style="list-style-type: none"> <u>宣言内容に沿う形で行動指針を策定し、業務整備と対外周知を実施。行動指針は「新規と既存」、「過大な営業行為」、「三部料金制」をキーに策定。本方針に関しては今後行われるモニタリング等で出現する事例内容により、適宜検証を行い、法令違反にならない内容に見直していく。</u> <u>24年4月の自己適合宣言に併せて基本方針を作成。また、行動指針を策定し、全エリアカンパニーに対してWEB説明会を実施すると共に、エリアカンパニーの責任者に対し、都度周知徹底を図っている。</u> <u>代表取締役を管理責任者に据えて体制（社長－実行責任者－推進委員等）を構築している。</u>
	②社内及び協力会社への通知	<ul style="list-style-type: none"> <u>関係販社の対応を統一させるため、ガス事業部に取締役執行役員ガス事業部長を責任者とするチームを発足させ、関係販社による方針策定と意思決定を禁止とした。</u> <u>社員並びに営業委託先の責任者及び従事者に対し、法令講習会において改正省令の概要及び社内ガイドラインに関する教育を複数回実施した。営業委託先の従事者に対する教育に加え、改正省令及び社内ガイドラインの遵守に関する周知を引き続き行う。</u> <u>社内への周知文書を作成して、営業の企画部署から現場の管理者へ説明。現場の管理者から職場メンバーへの浸透を図った。</u> <u>部・支社・CS社員への周知は、推進委員（部・支社長）が責任者として各部署の会議等にて状況のヒアリング及び周知徹底を図っている。</u>

商慣行に関するLPガス事業者の取組状況② 組織体制（研修）

- 改正省令・告示の内容や契約書のひな形などをもとに、社内研修を実施。
- 理解度の確認テストを実施するとともに、理解度に応じて社員の再教育を実施している事例あり。

	内容	取組状況の例
組織体制 (周知徹底・理解浸透)	③研修・理解度確認	<ul style="list-style-type: none"> 営業社員に対して、勉強会をリモート開催。営業社員に対して、<u>理解度テストを3回実施（6月、7月、11月）</u>。理解度テストの結果を各エリアの責任者にフィードバック、<u>理解度が低い営業社員に対してエリア責任者が再教育を実施。賃貸住宅オーナーとの無償貸与契約書の解約を題材とした、話法コンテストを実施（8～10月）</u>。 <u>改正商慣行に則り契約書ひな形を改定。また契約ルールに関する社内研修を実施。</u> 現場への理解度の浸透は、各部署の物件開発を一つ一つ、<u>担当役員もしくは企画部署の管理者が確認。</u> 新築物件のガス設備（消費設備）を有償化（建物オーナー所有）し、<u>その運用ルールに関する社内研修を実施。</u> 今回の省令改正の趣旨は「<u>貸与他、際限のない高額な獲得コストが上昇したことによって、LPガス利用者が知らないうちに高いガス料金を支払わされている</u>」= <u>消費者被害が発生していることを社員で共有し、我々自身がその当事者にならないよう、充分意識が醸成されている。</u> <u>法務チームを発足し、コンプライアンスに関する管理者を選定した。法務研修を毎月行っている。</u> 2024年9月に第1回省令改正理解度テストを幹部社員に実施。2025年1月に第2回省令改正理解度テストを実施。1月に2日間で設備料金、契約新書面についての解説を、各拠点を対象に実施。

商慣行に関するLPガス事業者の取組状況③ 管理体制（監査、定期報告）

- 社内の管理体制を整え、定期報告、監査などを実施。
- 監査項目への商慣行項目の追加するなど監査を強化するとともに、関係販社の抜き打ち検査を計画。また、個別案件を社内を確認する仕組みを構築し、社内の定期報告を実施。

	内容	取組状況の例
組織体制 (管理体制)	① 監査等	<p><監査></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>四半期毎の小売店舗を対象とした内部監査室による業務モニタリングの項目に、商慣行是正に関する取組状況を追加。無償貸与契約書の管理方法および改正省令施行後にLP事業者の切替えを制限するような条件付き契約締結等を行っていないか確認。</u> ● <u>改正省令施行後に賃貸住宅に関する固定資産台帳への記帳がないか半期ごと（9月、3月末）に監視。</u> ● <u>社長への監査報告を監査担当部署と営業の企画部署が担当役員とともに実施。</u> ● <u>ガス事業部の内部統制担当者による、関係販社の抜き打ち検査を計画している。</u> <p><案件の確認></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>建物オーナーと締結した契約書が社内ルール通りに作成されているかを本社主管部門にて全件確認。</u> ● <u>切替について、案件ごとに社内申請を起票し、過大な営業行為がなされていないかを本社関係部門にて確認。</u> ● <u>設備投資並びに契約の締結については、社内ワークフローシステムを使用し決裁を取得しなければ実行できない（支払いや押印ができない）仕組みを構築している。</u>
	② 定期報告	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>ガス機器、エアコン等、住設機器の投資がないか、投資がある場合は理由を添えた台帳を関係販社の全営業所に毎月報告させてチェックしている。</u> ● <u>営業所の取組状況は、推進リーダー(支店長)が責任者としてヒアリングを行っている。</u> ● <u>毎月の営業部門の会議において、社内の周知文書に則った対応を実施しているかどうか確認。</u>

商慣行に関するLPガス事業者の取組状況④ 信頼構築（消費者への説明）

- 業務用を含め、三部料金制（基本、従量、設備）を表示するよう準備中。
- 入居希望者からLPガス事業者へ直接情報提供の要請があった場合はそれに応じる義務があることを、改めて社内周知を徹底。

	内容	取組状況の例
関係者との信頼構築	対消費者 LPガス料金等の事前提示、情報提供の要請への対応	<ul style="list-style-type: none"> • 賃貸集合に入居されるお客さまには、不動産会社や不動産管理会社を通じてガス料金を提示。 • <u>三部料金制（基本、従量、設備）が正しく表示できるようシステムを改修依頼中。また、お客様にとってより分かりやすい料金とすべく、都道府県別単一料金を策定中。</u> • 現在、請求書、検針票等に<u>三部料金制（基本、従量、設備）に対応できるようシステムを改修中。</u> • 情報提供については、<u>一時受付時に基幹システムで物件ごとに料金表を閲覧可能。回答できる体制にある。</u> • 取引先ハウスメーカー、工務店に対しては法令改正の趣旨説明を行いご理解をいただいている。 • 入居希望者からLPガス事業者へ直接情報提供の要請があった場合は<u>それに応じる義務があることを、改めて社内周知を徹底。</u>

商慣行に関する各事業者の取組状況⑤ 信頼構築（不動産関係者等への説明）

- 無償貸与契約書を締結中の賃貸住宅オーナー宅へ訪問するなど説明を実施。
- 無償貸与契約書の解約を提案、新制度への早期移行を促進。

	内容	取組状況の例
関係者との信頼構築	賃貸住宅オーナー、不動産管理会社等への説明	<ul style="list-style-type: none"> • 住宅建築会社、管理会社、業務用顧客等については、親会社と連携して、業界が作成しているチラシ等を活用して、省令改正の内容を説明している。 • <u>オーナー・不動産管理会社向けの案内文書・チラシを作成し周知（2024年2月・6月・随時）。</u> • <u>無償貸与契約書を締結中の賃貸住宅オーナー宅へ訪問、商慣行是正に関する説明を行った上で、無償貸与契約書の解約を提案、新制度への早期移行を促進。</u> • 流通室のガイドラインを使用しながら、オーナーや不動産管理会社にあたった。大手の建築会社はコンプライアンスを遵守しているが、<u>中小建築会社は地域によっては知らないことがあり、丁寧に対応している。</u> • <u>代表取締役社長名にて、案内文書（『LPガス商慣行是正に伴う省令改正対応についてのお願い』）を作成し、取引先に対して説明訪問を実施中</u>である。 • LP事業者の切替えを制限するような条件付き契約を締結しておらず、<u>無償貸与による他社切替の要望・要請があった際には直ちに断り、辞退。</u> • 過大な営業行為の制限施行後の措置として、新規に<u>無償貸与・無償メンテナンス及び手数料等の利益供与は一切行えない旨を周知徹底</u>している。 • <u>既存契約書の自動更新も行わない。</u> • <u>法改正の内容及び当社がこれを遵守することを、取引のある賃貸住宅オーナー・不動産管理会社に説明に回り、必要に応じて契約の再締結を行った。</u>その間、同業他社の駆け込み営業行為や、利害関係者からの形を変えた利益供与の要求を断ったことなどにより、LPガス供給が同業他社に切り替えられるという甚だ厳しい副作用もあったが、長期的には法改正への真摯な取り組みが信頼関係を醸成するものと信じる。

商慣行是正に真摯に取り組み、良い成果を挙げた事例①

- 商慣行是正に取り組んだ結果、①社員のモチベーション向上、②オーナーや不動産関係者との信頼関係構築や取引拡大、③投資コスト減少に伴う利益率向上・LPガス料金の引き下げなど、良い成果を挙げた事業者もいる。

事例① （株式会社サイサン）

- 基本方針として、トップが抜け道的なものを模索する考え方はないことを社員に明確に発信。
- 同時に、改正省令に則った正しい行為で顧客を失った社員を絶対に罰しないことも明言。
- 顧客も少なからず失ったが、もともと投資が大きく掛かる対象だったので重荷が消えた。
- 中途採用の若手が多く、これまで業界の無償貸与の在り方には幻滅されてきたものの、当社は根絶するとの方針を出したため、異業種から来た社員からのイメージが改善した。
- 無償から有償に切り替えることで、ガス料金を安くするなど、提案力を活かせる関係の素地ができ、培ってきた営業展開力が生きてきた。
- 商慣行是正に理解を示して頂いたオーナーに営業提案し、入居者もその提案に耳を傾けるようになり、現場からは「商売の王道を歩んでいることを感じている」という声が多く上がるようになってきた。
- 商慣行是正に賛同する不動産、建築業者との取引が従来以上に円滑に進み、今後の営業の拡がりにも手応えを感じる事ができている。

商慣行是正に真摯に取り組み、良い成果を挙げた事例②

事例② (A LPガス販売事業者)

- 1000件もの顧客を失い、売上は落ちたものの、無償貸与の投資コストが無くなり、利益率が向上した。
- 無償貸与を強要するオーナーとの契約を破棄したことで、社員のメンタル面の負荷が減少した。
- 商慣行是正に理解を示してくれたオーナーとの信頼関係がより深まり、結果として一生お付き合いできるお客様が残った。自分たちがやってきたことは正しかったのだと、今まで以上に胸を張って仕事ができるようになった。
- 商慣行是正に全社を挙げて取り組んでいる大手ハウスメーカーから「今後は遵法精神の高い貴社との取引を拡大していく」との話が入ってきた。

事例③ (B LPガス販売事業者)

- 投資の経費が減り、増えた利益で競争力が高いガス料金の設定ができるようになった。
- 出来ないものは出来ないと言えることで、営業現場の迷いが消えストレスが減少した。
- 解約時の残存回収に手間取ることが多かったが、そのリスクや心配が消えた。