

ガス漏れ等の緊急時対応における導管・小売事業者の役割分担について

平成27年9月24日
経 済 産 業 省
商務流通保安グループ
ガ ス 安 全 室

1. 現行制度の概要

現行ガス事業法（以下「現行法」という。）ではガス事業者に対して、第28条第1項等の規定により、そのガス事業に用いるガス工作物に係る技術基準適合維持義務を課している。そのため、現行法第28条等に基づく保安業務の一環として、ガス工作物に関してガス漏れ等の緊急時対応を行うこととしており、第30条等の規定により作成する保安規程において、「災害その他非常の場合に採るべき措置」（施行規則第31条第1項第9号）として具体的内容を記載している^{（※1）}。また、現行法第40条の2第4項の規定により、ガス事業者は「その供給するガスによる災害が発生し、又は発生するおそれがある場合」において、「速やかに必要な措置をとる」こととしており、当該規定の中の業務として、消費機器に関しても緊急時対応が義務付けられている。そのため、上流のガス工作物から下流の消費機器まで一貫して、ガス事業者が緊急時対応を行うこととしている。

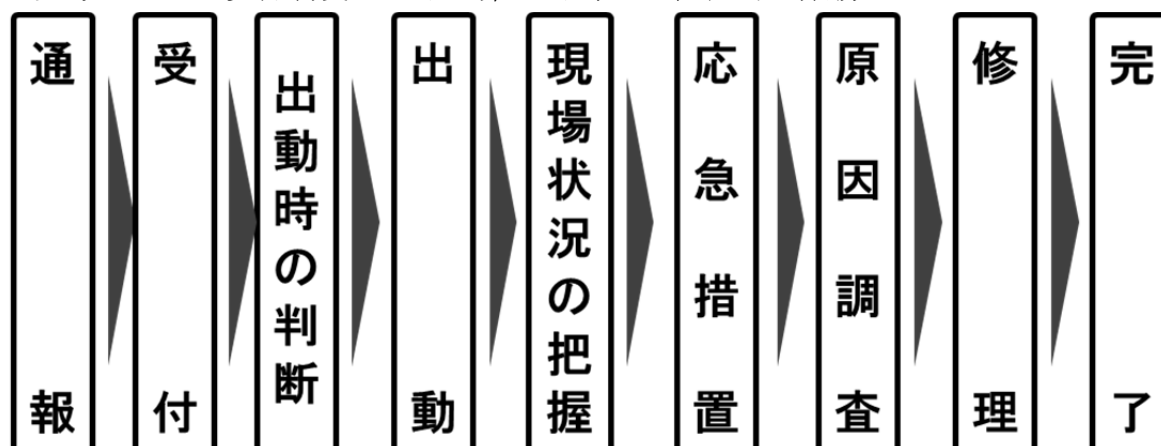
（※1）ガス事業法における「災害」は、地震や津波のような自然災害だけでなく、ガス爆発のような事故も含まれる。地震や津波等の大規模自然災害時の対応については、今後別途議論を行う予定。

緊急時対応を適切に行うため、ガス事業者は24時間体制の緊急保安受付窓口を設置し、緊急車両の配備や緊急出動班の整備など、ガス漏れ等の緊急事態が発生した場合には、これまで培ってきた知見・経験を活かしながら、迅速な判断と対応を行っている。

また、ガス事業者の中には、緊急時対応を行う部門と、消費機器調査等を行う小売部門が別れている事業者も存在するが、緊急時対応を行うために、当該事業者内の部門間で情報共有や連携が行われている。例えば、ガス遮断により大きな影響を受ける需要家について、小売部門が得た消費機器に関する情報を、緊急時対応を行う部門と共有することなどが行われている。

現行のガス事業者による緊急時対応の具体的な業務フローは以下のとおりである。

<参考1-1> 現行制度における緊急時対応の代表的な業務フロー



<参考 1－2> 現行制度における緊急時対応の実施イメージ

(緊急車両による現場出動)



(修 理)



(出典) 一般社団法人日本ガス協会

2. 見直しの必要性

現行制度における緊急時対応に関しては、保安水準の維持・向上を図る観点から、改正後のガス事業法（以下「改正法」という。）施行後においても引き続き維持されることが必要である。

今般の法改正により、導管網などガス工作物に係る保安はガス導管事業者が、消費機器の調査・周知はガス小売事業者が原則行うこととなるが、緊急時対応に関しては、ガス導管事業者が一元的に行うこととなる（※2）。

（※2）ガス小売事業者が自ら維持し、及び運用する導管網により、託送供給を受けずにガスを供給する場合には、当該導管網の保安や緊急時対応はガス小売事業者自身が行うこととなる。本資料の議論では、ガス小売事業者は、ガス導管事業者からの託送供給を受けてガスを供給する場合を想定している。

他方、需要家と接点を有するのはガス小売事業者であり、ガス小売事業者は、法令上の消費機器の調査・周知を行うこととなる。さらに、ガス小売事業者は、日々の需要家接点を通じて、需要家におけるガスの使用実態や、消費機器設置状況をきめ細かく把握することから、ガス導管事業者が有効な緊急時対応を行うためには、ガス小売事業者との連携・協力が不可欠となる。

そのため、小売の全面自由化後において、現在ガス事業者が構築している体制を可能な限り活かしながら、ガス漏れ等の緊急時対応に際して必要な事業者間の連携・協力について、制度設計を行うことが求められる。

また、今般の法改正により、ガス小売事業者だけでなく、ガス導管事業者に対しても保安業務規程の作成が義務付けられたことから、緊急時対応に関する具体的内容に関し、当該規程を作成することとなる。

3. 論点

(1) 緊急時におけるガス小売事業者の連携・協力

ガス漏れ等の緊急時対応は、今般の改正法施行後には、ガス導管事業者が一元的に対処することとなり、需要家敷地内に設置された内管や消費機器に関する緊急時対応については、具体的には<参考 1-1>の業務フローに沿った対応を行うことが想定される。

他方、緊急時対応においては、消費機器の調査・周知を行い、需要家と直接接点を有するガス小売事業者においても、一定の責務を果たすことが期待される。そこで、以下①から⑥の項目に関して、ガス小売事業者の役割を明確化してはどうか。

①緊急時対応に関するガス導管事業者の受付窓口等の周知

ガス漏れ等の緊急時対応を素早く実施するために、ガス導管事業者は 24 時間体制の緊急保安受付窓口を設置することとなる。需要家等がガス漏れ等に気付いたときには、需要家等が即座に通報を行うことが重要であることから、当該受付窓口に直接連絡が来るようにすることが望ましい。

そこで、ガス小売事業者は需要家に対して、供給開始時や定期的に行う周知を通じて、ガス導管事業者があらかじめ確認した内容でガス導管事業者の緊急保安受付窓口を知らしめることとしてはどうか。

また、その際には、緊急保安受付窓口に緊急時対応以外に関する苦情・相談等の連絡が来ることをのまないよう、正しい連絡先への通報・連絡を行うような周知方法をとる必要がある。そのため、緊急保安受付窓口とともに、ガス小売事業者の一般的な相談窓口等^(※3)と一緒に周知することとしてはどうか^(※4)。

(※3) 例えば、内管を含めた導管網に起因して生じた事象に関する問合せについては、ガス導管事業者の受付窓口で連絡することが想定されるため、ガス導管事業者の当該窓口の連絡先を周知することも必要となる。

(※4) 例えば、料金未納により供給停止を行った需要家からの「ガスが出ない」という通報など、明らかにガス漏れ等ではない通報については、緊急時対応の妨げとならぬよう、緊急保安受付窓口への通報を促してはならないと考えられる。

また、実際にガス漏れ等が生じた場合において、需要家からガス小売事業者の相談窓口に戻って通報があった際には、ガス導管事業者の緊急保安受付窓口の電話番号を通知する方法や、電話転送といった方法により、需要家に緊急保安受付窓口への通報を促す措置をとることが必要ではないか。さらに、ガス小売事業者が適切に当該措置を実施するために、当該相談窓口の従事者に対して、保安に係る基本的事項について、ガス小売事業者が教育を実施することが適当ではないか。

②需要家の消費機器の設置状況等に係る情報提供

ガス導管事業者が有効に応急措置を行うためには、消費機器・警報器の設置状況など、応急措置に有効な消費機器等に関する情報^(※5)を把握しておく必要がある。そのため、ガス小売事業者は改正法第 159 条第 4 項の規定により、需要家の承諾のもと、消費機器調査の結果をガス導管事業者に通知することとしており、緊急時対応に有益な情報に関して、その使

用目的を限定した上で、ガス導管事業者に提供することが必要ではないか。

(※5) 応急措置に有効な消費機器等に関する情報は具体的には以下のとおり。

①消費機器に関する情報

- ・法定の消費機器調査の結果
- ・ガスの供給停止に配慮が必要な消費機器

(24時間稼働の消費機器、ガスの供給停止前に対応が必要な消費機器) 等

②警報器に関する情報

ただし、応急措置に有効な消費機器等に関する情報の提供において、具体的に必要な事項に関しては、需要家の特性等に応じて異なることが想定される。例えば、大規模施設等への緊急時対応においては、施設内は敷地が広く、ガス以外の配管も複雑に設置されていることなどから、ガス小売事業者は、通常時においても可能な範囲で施設内の配管・機器に関する設備図面等の情報を、ガス導管事業者に提供しておくことが望ましい。

また、大規模施設等に対する応急措置の一環として、ガスの緊急停止を行う際には、当該施設等の操業実態を見て、操業に対する影響を必要最小限の範囲にとどめるよう、停止範囲や方法に関する判断を行う場合がある。そのため、ガス小売事業者は、供給先の大規模施設等のガスの使用実態について、特に留意すべき事項がある場合には、可能な範囲でガス導管事業者はその旨あらかじめ共有できるようにしておくことが望ましい。

<参考1－4>大規模施設等に係る配管・設備のイメージ



(出典) 一般社団法人日本ガス協会

③マイコンメーター作動時の復帰方法等の措置に係る協力・教育

メーターガス栓等やマイコンメーターはガス工作物であるため、今般の法改正後においては、ガス導管事業者が技術基準への適合維持義務を持つが、現在の一般ガス供給約款等に記載されているとおり、実際にガス漏れ等が生じた場合のメーターガス栓等の閉止や、マイコンメーター作動による供給遮断を解除する場合の復帰操作など、保安上の理由により需要家に一定の協力を求める場合もある。

需要家からガス導管事業者の緊急保安受付窓口に通報があった場合においては、ガス導管事業者から需要家に当該協力を求めることが考えられるが、仮に、需要家からガス小売事業者の相談窓口に通報があった場合には、ガス小売事業者から需要家に当該協力を促すことが

必要ではないか。

さらに、ガス小売事業者が、その業務委託先も含め、消費機器の調査・周知等の需要家訪問の機会を通じて、ガス漏れ等の事態を覚知した場合には、ガス小売事業者がメーターガス栓等の閉止やマイコンメーター作動による供給遮断を解除する場合の復帰操作等の措置を実施することが必要ではないか。

また、ガス小売事業者が適切に当該措置を実施するために、需要家との接点を有する保安業務の従事者に対して、保安に係る基本的事項について、ガス小売事業者がマニュアルによる教育等を実施することが適当ではないか。なお、ガス小売事業者が当該教育等を開始等するに当たっては、必要に応じて、ガス導管事業者はガス小売事業者に当該教育等への協力を行うことが適当ではないか。

④緊急時におけるガス導管事業者・需要家との連絡体制の確立

緊急時にガス小売事業者が連絡窓口としての役割を果たすためには、ガス小売事業者の従事者が、例えばガス漏れ等により供給停止等が必要となった場合において、ガス導管事業者の緊急時対応部隊と常に連絡が取れるようにする必要がある。そのため、ガス導管事業者との間で、事前に連絡先を共有し、緊急時には常時連絡可能としておくことが必要ではないか。また、ガス導管事業者が緊急時対応を行うに際しても、需要家との調整が必要となる場合において、需要家と契約関係にあるガス小売事業者の担当者が窓口となって、苦情・問合せに対処することが必要ではないか。なお、当該苦情・問合せに際しては、必要に応じて可能な限りガス導管事業者とともに、対処することとしてはどうか。

また、②で述べたとおり、特に大規模施設等に対する緊急時対応をガス導管事業者が行う際には、需要家の施設操業等への影響を最小限にとどめるよう、適切な措置をとることが求められる場合がある。その場合には、営業活動を通じて需要家接点を有するガス小売事業者と協議の上、停止範囲や停止方法を決め、需要家と折衝することが必要となる。

その際には、供給停止等の措置に伴い生じる操業等への影響について、需要家に対して説明をし、需要家との間で供給停止等の応急措置に関して合意を得ることが重要となる。そのため、需要家接点を有するガス小売事業者に関して、大規模施設等を有する需要家との連絡窓口となるような役割を担うべきことを明確化してはどうか。また、大規模施設等においては必要に応じて、事前にガス導管事業者とガス小売事業者の双方で合意した需要家については、通常時において、緊急時の対処方針を取り決めておくことが望ましいのではないか。

なお、供給停止等の措置など、ガス導管事業者が行う保安上必要な措置について、ガス小売事業者が妨害するような行為を行ってはならないことは言うまでもない。

⑤消防・警察等の防災関係機関との連携

ガスに起因して火災事故等が発生した場合には、消防や警察等の防災関係機関から、ガス事業者に対して協力要請がなされ、現場の立会い等が求められる場合がある。その際には、緊急時対応を行う者として、ガス導管事業者が一義的に対応することとなるが、火災事故等が発生した場合など、ガス小売事業者に対しても立会い等の協力要請がなされた場合には、

需要家にガスを供給する者としての立場から、ガス導管事業者と連携して対応することが必要ではないか。

⑥緊急時対応に備えた需要家との契約

今後は、ガス導管事業者は緊急時対応を行うものの、需要家とは直接の契約関係にはない。そのため、ガス小売事業者は、需要家と小売供給契約を締結する際に、当該契約書面の中で以下（イ）から（ハ）の事項に関して、現行の一般ガス供給約款と同等の項目を設け、ガス導管事業者が緊急時に保安上適切な判断を下すことを担保することが必要である。

また、②で述べたとおり、ガス小売事業者は改正法第 159 条第 4 項の規定により、消費機器調査の結果をガス導管事業者へ通知し、緊急時対応に有益な情報に関して、その使用目的を限定した上で、ガス導管事業者へ提供することが必要である。消費機器は需要家の所有又は占有する資産であることから、ガス導管事業者への情報提供に際しては、ガス小売事業者があらかじめ需要家の承諾を得ることが必要となる。

そこで、ガス小売事業者と需要家との小売供給契約の中で確実に担保するために、（イ）から（ニ）の事項に関してガス導管事業者とガス小売事業者との託送供給約款の記載事項とし、その旨需要家との契約に盛り込み、需要家の承諾を取り付けることを、ガス小売事業者に求めている。

（イ）緊急時対応において生じる需要家の損害への対応等

ガス導管事業者は、需要家に対する緊急時対応を行う場合であっても、ガス漏れ等により二次災害が発生するおそれがある場合などには、保安を最優先として即座に供給停止を行う場合がある。現在の一般ガス事業者が作成している一般ガス供給約款では、供給停止等を行う場合を明示するとともに、このような場合の免責措置として、例えば、以下のような文言が記載されている。

＜「標準一般ガス供給約款」の記載事例＞

3 4. 供給または使用の制限等

（1）当社は、次の各号にかかげる事由に該当する場合には、ガスの供給の制限もしくは中止をし、またはお客さまに使用の制限もしくは中止をしていただくことがあります。

①災害等その他の不可抗力による場合

②ガス工作物に故障が生じた場合

③ガス工作物の修理その他工事实施のため必要がある場合

④法令の規定による場合

⑤ガス漏れによる事故の発生のおそれがあると認めた場合（40（1）の処置をとる場合を含みます。）

⑥ガスの不完全燃焼による事故の発生のおそれがあると認めた場合

⑦その他保安上必要がある場合（40（4）の処置をとる場合を含みます。）

（2）当社は、3 3（2）に規定するガスの熱量等を維持できない場合及び（1）の規定により

ガスの供給の制限若しくは中止をし、又はお客さまに使用の制限若しくは中止をしていた
だく場合は、状況の許す限りその旨をあらかじめラジオ、テレビ、新聞等の報道機関を通
じ、又はその他の適切な方法でお知らせいたします。

3 5. 供給停止

当社は、お客さまが次の各号にかかげる事由に該当する場合には、ガスの供給を停止する
ことがあります。この場合、当社が損害を受けたときは、その損害を賠償していただきます。

(略)

①～③ (略)

④42 各号にかかげる当社の係員の行う作業を正当な理由なくして拒みまたは妨害した場合

⑤ (略)

⑥お客さまが3 (10)の境界線内の当社のガス工作物を故意に損傷しまたは失わせて、当
社に重大な損害を与えた場合

⑦40 (5)及び41 (4)の規定に違反した場合

⑧ (略)

3 7. 供給制限等の賠償

当社が9 (4)、34 又は 35 の規定により解約をし、又は供給若しくは使用の制限、中止若
しくは停止をしたために、お客さまが損害を受けられても、当社の責めに帰すべき事由がな
いときは、当社は賠償の責任を負いません。

3 8. 供給施設の保安責任

(1) (略)

(2) 当社は、ガス事業法令の定めるところにより、(1)の供給施設について(3)に定め
る検査および緊急時の応急の措置等の保安責任を負います。お客さまの承諾が得られない
ことにより検査ができなかった場合等、お客さまが当社の責に帰すべき事由以外の事由に
より損害を受けられたときは、当社は賠償の責任を負いません。

(3)・(4) (略)

なお、ガス導管事業者が行った緊急停止等の応急措置により、「ガス導管事業者の責めに
帰すべき事由があるのかどうか」が、損害の生じた需要家との間で議論になるケースも想定
される。その際には、需要家と直接接点を有するガス小売事業者が、ガス導管事業者と需要
家との間の連絡・調整を行うこととしてはどうか。

(ロ) 緊急時対応に関する需要家の協力

ガス導管事業者が緊急時対応を行うに当たり、ガス漏れ等を覚知した需要家自身が、メー
ターガス栓等を閉止するといった応急的な対応を行うことは、ガス事故による被害を防止す
る観点から重要である。現在の一般ガス事業者が作成している一般ガス供給約款では、需要
家の協力として、以下のような文言が記載されている。

<「標準一般ガス供給約款」の記載事例>

40. 保安に対するお客さまの協力

- (1) お客さまは、ガス漏れを感知したときは、直ちにメーターガス栓及びその他のガス栓を閉止して、当社に通知していただきます。この場合、当社は、直ちに適切な処置をとります。
- (2) 当社は、ガスの供給又は使用が中断された場合、マイコンメーターの復帰操作をしていただく等お客さまに当社がお知らせした方法で、中断の解除のための操作をしていただくことがあります。供給又は使用の状態が復旧しないときは、(1)の場合に準じて当社に通知していただきます。

(ハ) 緊急時対応を行うための需要家敷地内への立入り

ガス導管事業者が緊急時対応を行うためには、内管・消費機器が設置されている需要家敷地内に立ち入ることが必要である。現在の一般ガス事業者が作成している一般ガス供給約款では、このような場合の免責措置として、例えば、以下のような文言が記載されている。

＜「標準一般ガス供給約款」の記載事例＞

42. 使用場所への立ち入り

当社は、次の各号にかかげる作業のため必要な場合には、お客さまの承諾を得て、係員をお客さまの供給施設またはガス機器の設置の場所に立ち入らせていただきます。この場合には、正当な事由がない限り、立ち入ることを承諾していただきます。なお、お客さまの求めに応じ係員は、所定の証明書を提示いたします。

①～④ (略)

⑤34 または 35 の規定による供給または使用の制限、中止または停止のための作業

⑥ (略)

⑦その他保安上必要な作業

(二) 消費機器調査結果などの情報に関するガス導管事業者への提供

ガス導管事業者が円滑かつ適切に緊急時対応を行うためには、緊急時対応に有益な消費機器等の情報を、その使用目的を限定した上で、ガス小売事業者がガス導管事業者へ提供することが必要である。提供された当該情報はその使用目的を限定してガス導管事業者が保有することとなるが、情報更新はガス小売事業者からの情報提供により行われる。ただし、消費機器は需要家が所有・占有する資産であることから、当該情報は個人データに該当する場合も考えられるため、第三者であるガス導管事業者に情報共有する際には、あらかじめ需要家の同意を得ることが必要となる。

そこで、ガス小売事業者に対して、需要家と小売供給契約を締結する際に、当該情報のガス導管事業者への提供に関し、同意を得ることを求めているかどうか。

(2) 緊急時におけるガス導管事業者の対応及び連携・協力

ガス導管事業者は、本年2月に取りまとめられた産業構造審議会 ガス安全小委員会の報

告書（「ガスシステム改革等を踏まえた保安規制の在り方について」）にあるとおり、24 時間体制の緊急保安受付窓口を設置し、緊急車両の配備や緊急出動班の整備など、ガス漏れ等の緊急事態が発生した場合には、迅速な判断のもと、緊急時対応を行うこととなる。

他方、例えば大規模施設等に対して緊急時対応を行う場合には、（１）で述べたとおり、ガス小売事業者は需要家との連絡窓口となるなどの役割が特に期待される。

特にガス小売事業者にとって重要な顧客である場合には、ガス導管事業者が応急措置等を実施する段階になって連絡を行うよりも、ガス導管事業者が需要家から通報を受け付けた段階で、ガス小売事業者に即座に連絡することが望ましい場合もある。そのため、あらかじめガス導管事業者とガス小売事業者の双方で合意した需要家については、通報受付時点でガス小売事業者に連絡することとしてはどうか。また、大規模施設等においては必要に応じて、事前にガス導管事業者とガス小売事業者の双方で合意した需要家については、通常時において、緊急時の対処方針を取り決めておくことが望ましいのではないかと。

（３）緊急時対応に関する保安業務規程の記載

①ガス導管事業者に関する内容

１．で述べたとおり、現行法においてガス事業者は、技術基準適合維持義務の一環として、内管を含むガス工作物に係る緊急時対応に関し、保安規程に具体的内容を記載することとしている。他方、ガス事業者は、現行法第 40 条の 2 第 4 項において、内管・消費機器といった需要家保安に関し緊急時対応が義務付けられているが、特に具体的内容を記した規程の作成は義務付けられていない（※⁶）。

（※⁶）内管に関しては、ガス工作物であるため、現行法第 28 条第 1 項等の技術基準適合維持義務の観点から、ガス事業者は緊急時対応の義務が課せられている。また、第 40 条の 2 第 4 項の規定による緊急時対応の規定は、需要家保安に係るものであるため、内管・消費機器をともに含むものであり、内管については両規定により重疊的に緊急時対応の義務が課せられていることとなる。

今般の改正法第 160 条第 5 項の規定により、ガス小売事業者だけでなく、ガス導管事業者も保安業務規程を作成することとなる。保安業務規程は、「第 159 条の業務」に関して作成することとなるため、改正法第 159 条第 5 項に規定している緊急時対応に関しても、記載対象に含まれている。

そこで、ガス導管事業者は、内管・消費機器に係る緊急時対応に関して、保安業務規程の記載事項とするよう、施行規則に定めることとしてはどうか（※⁷）。なお、緊急時対応は内管・消費機器の区分にかかわらず、面的一体性をもって実施するものであり、ガス工作物に係る緊急時対応として、保安規程に記載しているものと同内容の措置をとることを記載すれば良いのではないかと。

（※⁷）特に、特定ガス導管事業者は、最終保障供給を行うことは想定されないため、消費機器の調査・周知を行わない事業者であることから、保安業務規程の記載内容は緊急時対応に関する事項のみとなる。

②ガス小売事業者に関する内容

ガス小売事業者は、（１）で述べたとおり、ガス導管事業者の行う緊急時対応に関し、需要家との連絡窓口となるなど、一定の責務を担うことを求められる。改正法第 159 条第 5 項の規定において、「ガスによる災害が発生し、又は発生するおそれがある場合」において、「速やかに必要な措置をとる」こととしている主語は、ガス導管事業者の他に、ガス小売事業者も含まれ得る。

そのため、ガス小売事業者の作成する保安業務規程においても、消費機器の調査・周知に関する事項に加えて、ガス小売事業者が行うべき「必要な措置」として、ガス導管事業者の行う内管・消費機器に係る緊急時対応に関する連携・協力を記載事項とするよう、施行規則に規定することとしてはどうか。これにより、託送供給約款などとともに、緊急時対応に係る連携・協力の実行性を担保することとしてはどうか。