

平成30年10月12日
北海道管区行政評価局

液化石油ガスの取引適正化に関する調査 《調査結果に基づく改善通知》

北海道管区行政評価局では、液化石油ガス（L Pガス）の料金の透明化及び取引の適正化を図る観点から、道内のL Pガス販売事業者における関係法令等の遵守状況、行政機関等における取組状況等を調査し、その結果を取りまとめ、必要な改善措置について北海道経済産業局に通知しましたので、公表します。

【本件照会先】

総務省 北海道管区行政評価局 評価監視部 第二評価監視官 田村

電 話：011-709-2311(内線3146) 011-709-1806(直通)

F A X：011-709-1843

メール：hkd21@soumu.go.jp

本報道資料は、北海道管区行政評価局のホームページに掲載しています。
<http://www.soumu.go.jp/kanku/hokkaido.html>

調査の背景

- LPガスは、全国総世帯の約4割、北海道では総世帯の約6割で使用されるなど、重要なエネルギー
- LPガスの料金は、従来からLPガス販売事業者が自由に設定できる自由料金制で、消費者が購入先を自由に選択可能
- しかし、消費者等からは料金の不透明性や取引方法に対する問題点が様々な場で指摘
- 電力小売自由化が平成28年4月に、都市ガス小売自由化が29年4月に開始され、家庭用エネルギーの垣根を越えた競争が激化

- 資源エネルギー庁は、
 - ・ 平成29年2月に、液石法施行規則(注1)、運用・解釈通達(注2)を一部改正するとともに、取引適正化ガイドライン(注3)を制定
 - ・ 平成30年2月に、取引適正化ガイドラインを改訂
 - 取引適正化ガイドライン制定後も苦情が依然として発生
- (注1)「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則」(平成9年通商産業省令第11号)
(注2)「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の運用及び解釈について」(平成9年3月17日資庁1号)
(注3)「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」

- LPガス料金の透明化及び取引の適正化を図る観点から、i)消費者からの苦情・相談の受付状況、ii)LPガス販売事業者における液石法施行規則等の関係法令及び取引適正化ガイドラインの遵守状況、iii)行政機関等における取組状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施

主な調査結果

- 配管、ガス給湯器等の設備設置費用をガス料金に含めているにもかかわらず、液石法第14条書面において、設備の名称、利用料等を明記していないもの(15事業者中、11事業者)
- ホームページや店頭において、標準的な料金メニュー等を公表していないもの(15事業者中、2事業者)
- 資源エネルギー庁の調査において標準的な料金等をホームページで公表しているとする道内のLPガス販売事業者のホームページを確認したところ、実際には当該情報がホームページで公表されていない例(21事業者中、4事業者)やホームページを開設していると回答しているにもかかわらず開設されていない例(21事業者中、4事業者)あり
- 液石法第14条書面に必要事項を適切に記載していない、必要な説明を行っていないなどの要因の一つには、無償配管、無償貸与等の慣行あり
- 取引適正化ガイドラインの具体的な運用方法等の説明が行われておらず、北海道及び札幌市から、対応に苦慮しているなどの意見あり

北海道経済産業局に対する主な改善通知事項

- LPガス販売事業者に対し、液石法第14条書面における必要事項の明記、必要な説明などの実施について改めて周知・指導
- LPガス販売事業者における液石法令及び取引適正化ガイドライン遵守の意識を高めるため、消費者相談・販売事業者指導支援事業の目的を踏まえ、北海道LPガス協会と取引適正化に向けた定期的な意見交換の実施
- 立入検査等において、慣行を含むLPガスの取引の実態を把握し、必要に応じて、公正取引委員会事務総局北海道事務所及び北海道開発局と連携して、それぞれの所掌法令等に照らして、違反行為をした事業者等に対し必要な措置の実施
- 北海道及び札幌市に対し、取引適正化ガイドラインの具体的な運用方法等について情報提供

1 消費者からの苦情・相談の受付状況

調査結果

- 北海道経済産業局消費者相談室並びに北海道及び4市が設置運営する消費生活センター等に寄せられた苦情・相談件数は、**平成27年度125件、28年度113件、29年度117件**
- 平成27年度～29年度に消費生活センター等に寄せられた苦情・相談件数の内訳は、**「価格・料金」に関するものが182件、「契約・解約」に関するものが148件、「接客対応」に関するものが59件**（※）
賃貸集合住宅に入居している消費者からは、「価格・料金」に関するものが多く、戸建住宅の消費者からは「契約・解約」に関するものが多い。
（※）複数の内容に係る苦情・相談があることから、苦情・相談件数の合計とは一致しない。
- 消費生活センターを設置運営する地方公共団体は、**消費者は、LPガス料金についての合理的な説明を求めているものと推察される**としている。

＜主な苦情・相談の内容＞

- ・ 請求書に単価の記載がないので、せめてホームページに掲載してほしい。
- ・ 私のマンションのLPガスの1立方メートル当たりの単価は、同じ販売店から購入している知人のアパートの単価の約2倍であり、同じ販売店なのになぜこんなに価格が違うのか。
- ・ 使用量がほとんど変わらないのに、アパートの大家のガス料金と比較して請求額が高かった。
- ・ 賃貸アパートに入居しているが、ガス料金が高いので大家に相談したところ、建築時の契約により、契約期間中のLPガス販売事業者の変更は難しいと言われた。
- ・ 大家の意向でLPガス販売事業者が変更になったところ、ガス料金が以前の2倍に跳ね上がった。
- ・ 戸建住宅のリフォーム時に、リフォーム業者の勧めによりLPガスに変更したところ、ガス料金が跳ね上がった。
- ・ 契約時に無償と聞いていたガス機器の代金を解約時に請求された。

平成29年2月の液石法施行規則等の改正、取引適正化ガイドラインの制定後もLPガスの料金や取引に関する苦情・相談が依然として寄せられており、苦情内容からは、消費者がLPガス料金の透明性に疑問や不満を抱いていることがうかがえる。

2 LPガス販売事業者における液石法令等の遵守状況

(1) 液石法令の遵守状況

制度の概要等

- LPガスの販売契約を締結した際に消費者に交付する書面(液石法第14条書面)には、以下の事項を記載(液石法施行規則第13条第5号から第9号)
 - ① 価格の算定方法、算定の基礎となる項目及び算定の基礎となる項目についての内容の説明
 - ② 供給設備及び消費設備(注1)の所有関係
 - ③ 供給設備及び消費設備の設置、変更、修繕及び撤去に要する費用の負担の方法
 - ④ LPガス販売事業者の所有する消費設備を消費者が利用する場合において、当該消費者が支払うべき費用の額及び徴収方法(注2)
 - ⑤ 消費設備に係る配管について、契約解除時にLPガス販売事業者から消費者に所有権を移転する場合の精算額の計算方法(注2)
- (注1) 供給設備とはLPガス容器からガスメーターの出口までをいい、消費設備とはガスメーターの出口からガスコンロ、湯沸器などのガス器具までをいう。
- (注2) 上記④⑤は、当該消費設備・配管の所有権がLPガス販売事業者にある場合に限る。
- LPガス販売事業者の所有する消費設備を消費者が利用する場合、ガスの供給開始時まで、当該消費設備がLPガス販売事業者の所有する設備であることを消費者に説明の上、確認(液石法施行規則第16条第11号)
- 消費者に対して料金その他消費者の負担となるものを請求するときは、その算定根拠を通知(液石法施行規則第16条第15の2号)

調査結果

- **賃貸集合住宅の建設時にLPガス販売事業者の費用負担により設置した設備費用をガス料金に含めているにもかかわらず、以下のとおり、必要事項を記載していないなどの状況がみられた(15事業者中、11事業者)**
 - ・ 液石法第14条書面において、当該設備の名称、利用料及び所有関係が記載されていない例
 - ・ 消費者に当該設備の所有関係の説明、確認が行われていない例
 - ・ 料金請求時に消費者に交付する書面(検針票や請求書など)に当該設備の利用料が記載されていない例



北海道経済産業局に対する改善通知事項

LPガス販売事業者が自らの費用負担により設置した設備の設置費用をガス料金に含めている場合には、液石法第14条書面において、当該設備の名称、利用料及び所有関係を明記するよう、また、消費設備の所有関係の説明、料金算定根拠の通知を適切に行うよう改めて周知・指導すること

制度の概要等

- 取引適正化ガイドラインにより、LPガス販売事業者は、消費者が料金水準の適切性を判断しやすくなるよう、自社の標準的な料金メニュー等(例えば、一定使用量ごとに発生する料金や、使用量にかかわらず発生する基本的な料金等及び消費者による平均的な使用量に応じた月額料金例)を公表する必要あり。また、標準的な料金メニュー等の公表は、不特定多数の消費者が自由に閲覧できるよう、自社のホームページを有する者は当該ホームページに、それ以外の者は店頭に掲示するなどの方法で行う必要あり
- 同ガイドラインにより、LPガス販売事業者は、消費者に対して液石法第14条書面を交付するときに、記載されている事項のうち液石法施行規則第13条第5号から第9号に定める事項について説明する必要あり
- LPガスの取引適正化を図ることを目的として、(一社)北海道LPガス協会は消費者相談・販売事業者指導支援事業(注)を実施
(注) 消費者相談・販売事業者指導支援事業は、経済産業省の補助事業で、消費者からの苦情・相談の迅速な解決を図り、LPガス販売事業者に対して消費者とのトラブル防止等に関し指導・支援を行うもの

調査結果

【標準的な料金メニュー等の公表】

- ホームページや店頭において、標準的な料金メニュー等を公表していない例(15事業者中、2事業者)
- 資源エネルギー庁の調査において、標準的な料金等をホームページで公表しているとする道内のLPガス販売事業者のホームページを確認したところ、実際には当該情報がホームページに掲載されていない例(21事業者中、4事業者)や、ホームページを開設していると回答しているにもかかわらず、ホームページが開設されていない例(21事業者中、4事業者)あり

【液石法第14条書面を交付するときの説明】

- 液石法第14条書面を交付する際、消費者から説明を受けた旨の署名をもらっているが、実際には、上記2-(1)のとおり、液石法第14条書面に必要な事項が記載されておらず、必要な事項が説明されていない例(15事業者中、11事業者)



北海道経済産業局に対する改善通知事項

北海道のLPガス販売事業者における液石法令及び取引適正化ガイドライン遵守の意識を高めるため、消費者相談・販売事業者指導支援事業の目的を踏まえ、北海道LPガス協会と取引適正化に向けた意見交換を定期的に行うこと

制度の概要等

- 顧客獲得・確保のため、LPガス販売事業者が家屋の建設段階で家屋内の配管工事を無償で施行する「無償配管」の慣行が古くから存在
⇒ 消費者がLPガス販売事業者を変更しようとして契約解除を申し出た際に、当該事業者が配管の所有権を主張して高額な買取請求を行う事例あり
- 公正取引委員会は、平成11年6月に、「LPガス販売業における取引慣行等に関する実態調査結果報告書」を公表し、当時の通商産業省及び建設省に対し、無償配管等により顧客移動が制限される場合には独占禁止法上の問題が生じるおそれがあることなどについて、LPガス販売業界、建設業者等への周知を要請
- しかし、その後も、無償配管と併せて、主に賃貸集合住宅において、LPガス販売事業者が建物の建設時に給湯器や灯油ストーブ等の設置費用等を負担し、LPガスの継続的な供給等を条件として家主に貸与する「無償貸与」の慣行も広く存在

調査結果

- 今回、北海道内のLPガス販売事業者（362事業者）に対して質問票を送付し、「無償配管」等の慣行について意見を聴取したところ、「無償配管」にとどまらず、賃貸集合住宅の家主、建設業者、管理会社等が求める過剰な無償貸与（エアコン、灯油ストーブ、ウォシュレット等）に加え、リベート（謝礼、手数料、キャッシュバック等）などの費用がLPガス料金に影響しているとの指摘あり。また、業界におけるこうした慣行の是正について、行政の働きかけを求める意見あり
- 無償貸与に要した費用をLPガス料金に含めているにもかかわらず、そうした事実を消費者に知られたくないため、トラブルを避けるためにも、上記2-(1)及び(2)のとおり、液石法第14条書面に必要な記載事項を適切に記載していない、必要な説明を行っていないなどの状況
- 町内のLPガス販売事業者の間で料金を話し合っており取り決めているなど競争の働かない環境となっている例あり
⇒ こうした状況について、北海道経済産業局、保安業務を中心に立入検査を実施している北海道及び札幌市は承知していない。
⇒ 無償配管、無償貸与等の慣行について、独占禁止法を所掌する公正取引委員会事務総局北海道事務所並びに建設業法、賃貸住宅管理業者登録規程及び賃貸住宅管理業務処理準則を所掌する北海道開発局は、現状では慣行の実態は必ずしも明らかになっておらず、個々の取引が具体的に法令のどの部分に違反しているのか不明であることから、是正を働きかけることは難しいとしている。



北海道経済産業局に対する改善通知事項

立入検査等において、無償配管、無償貸与等の慣行を含む取引の実態を把握し、必要に応じ、公正取引委員会事務総局北海道事務所及び北海道開発局と連携して、それぞれが所掌する法令等に照らし、違反行為をした事業者等に対し必要な措置を講ずること

3 行政機関等における取組状況

制度の概要等

- 液石法第3条第1項の規定に基づき、LPガス販売事業を行おうとする者は、経済産業大臣(2以上の都道府県の区域内に販売所を設置する場合)又は都道府県知事(1の都道府県の区域内にのみ販売所を設置する場合)の登録を受ける必要あり
- LPガス販売事業者に対する料金の透明化及び取引適正化に係る立入検査は、液石法第83条第1項及び第3項の規定に基づき、北海道経済産業局、北海道及び札幌市は、次のとおり実施
 - ①北海道経済産業局:経済産業大臣の登録を受けたLPガス販売事業者(経済産業大臣から権限委任)
 - ②北海道:北海道知事の登録を受けたLPガス販売事業者及び経済産業大臣の登録を受けたLPガス販売事業者の北海道内の販売所
 - ③札幌市:札幌市内の区域内のみに販売所を設置しているLPガス販売事業者(北海道から権限移譲)
- 資源エネルギー庁は、平成29年6月に、取引適正化に特化した「立入検査マニュアル」を制定

調査結果

- 北海道経済産業局は、平成29年2月の液石法施行規則の一部改正及び取引適正化ガイドライン制定後、平成30年3月に立入検査を実施したが、指摘事項なし
- 北海道は、取引適正化ガイドライン制定を踏まえ、平成30年3月に、独自に作成していた「液化石油ガス販売所等立入検査表」を改正し、平成30年度の立入検査から運用
- 札幌市は、北海道が平成30年3月に改正した「液化石油ガス販売所等立入検査表」により、北海道と同様に、平成30年度の立入検査から運用

【北海道、札幌市からの意見】

- 取引適正化ガイドラインについて、内容や位置付けが不明確で、同ガイドラインが遵守されていなかった場合の運用が分からず対応に苦慮しているなどの意見あり

北海道経済産業局に対する改善通知事項

取引適正化ガイドラインの実効性を確保するため、北海道及び札幌市に対し、同ガイドラインの具体的な運用方法等について情報提供を行うこと