

# 液化石油ガスの取引適正化に関する調査

## 結果報告書

平成 30 年 10 月

北海道管区行政評価局

## 目 次

第1 調査の目的等	1
第2 調査の結果	3
1 LPガスの取引適正化に向けての国の取組等	3
2 消費者からの苦情・相談の受付状況	5
3 LPガス販売事業者における液石法令等の遵守状況	6
4 行政機関等における取組状況	16
第3 問題点及び所見	20

### 【図表等】

図表 1-(1)-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」等における 取引適正化に係る規定<抜粋>	22
図表 1-(1)-② 取引適正化ガイドラン	28
図表 1-(2) 液石法第 14 条書面の例（北海道LPガス協会様式）	32
図表 2-(1) 消費生活センター等におけるLPガスに関する苦情・相談の受付状況	41
図表 2-(2) 消費生活センター等におけるLPガスに関する苦情・相談の内容別受付件数	41
図表 3-(2) LPガス料金の公表状況調査の結果（概要）	42
図表 3-(3)-① 「無償配管」等に関するLPガス販売事業者の意見	43
図表 3-(3)-② LPガスの小売価格に関するLPガス販売事業者の主な意見	50
図表 3-(3)-③ LPガスの取引に係る慣行等に関する 公正取引委員会事務総局北海道事務所の意見	51
図表 3-(3)-④ LPガスの取引に係る慣行等に関する北海道開発局の意見	52
図表 3-(3)-⑤ 液石法第 14 条書面における設備利用料の記載例	53
図表 4-(1)-① LPガス販売事業の登録に係る規定<抜粋>	54
図表 4-(1)-② LPガス販売事業者に対する立入検査に係る規定<抜粋>	55
図表 4-(2) LPガス消費者相談所における苦情・相談の受付状況	56

参考 「北海道における液化石油ガスの小売価格等に関する調査研究」結果報告書

URL : <http://www.soumu.go.jp/kanku/hokkaido.html>

## 第1 調査の目的等

### 1 背景・目的

液化石油ガス（以下「L Pガス」という。）は、北海道では全世帯の約6割、約153万世帯が家庭用燃料として利用するなど、道民生活を支える重要なエネルギーの一つとなっている。

本来、消費者は各地域のL Pガス販売事業者の中から、料金等を比較検討して事業者を自由に選択することができるが、これらの事業者の多くは、L Pガス料金を広く一般に公表しておらず、消費生活センターなどの相談窓口には、賃貸集合住宅に入居する際、L Pガス料金に関する十分な説明がなかったとの苦情が寄せられるなど、L Pガス料金の不透明性や取引方法に関する問題点が指摘されていた。

このようなことから、経済産業省（資源エネルギー庁）は、平成29年2月に、「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」（昭和42年法律第149号。以下「液石法」という。）第14条第1項第6号の経済産業省令で定める事項及び同法第16条第2項の経済産業省令で定める販売の方法の基準について、「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。以下「液石法施行規則」という。）、「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。以下「運用・解釈通達」という。）を改正するとともに、L Pガス販売事業者が取り組むべき事項をまとめた「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」（以下「取引適正化ガイドライン」という。）を制定し、L Pガス販売事業者に対し遵守を求めている。

また、一般社団法人全国L Pガス協会は、平成29年3月に業界自主ルールである「L Pガス販売指針」を改訂し、L Pガス販売事業者に対し、料金体系の明確化等について、早急な対応を求めている。

平成28年4月からは電力小売自由化が、29年4月からは都市ガス小売自由化がスタートし、消費者は自らが使用するエネルギーの供給者を、価格やサービス内容等を比較して自由に選択できるようになり、今後、家庭用エネルギーの垣根を越えた競争が激しくなることが見込まれている。

この調査は、以上のような状況を踏まえ、L Pガス料金の透明化及び取引の適正化を図る観点から、i) L Pガスの消費者からの苦情・相談の受付状況、ii) L P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したものである。

（参考）北海道内のL Pガス販売事業者数（平成30年3月末時点）

経済産業大臣登録8事業者

※ 立入検査の権限は、経済産業大臣から北海道経済産業局長に委任されている。

北海道知事登録985事業者

札幌市長登録151事業者

なお、詳細については、項目4「行政機関等における取組状況」を参照。

### 2 対象機関

#### (1) 調査対象機関

公正取引委員会事務総局北海道事務所、北海道経済産業局、北海道開発局

#### (2) 関連調査等対象機関

北海道、市町村（4）、事業者等

### 3 実施時期

平成30年4月～10月

#### 4 担当評価監視官等

北海道管区行政評価局評価監視部第二評価監視官

<附記>

本調査の実施に当たっては、北海道内の行政相談委員（293名）（注）に対し、LPガスの取引に関して情報の提供を依頼し、寄せられた情報を調査の企画・設計、実施の際に活用するなど、行政相談委員と協働して取り組んだ。

（注）総務大臣が委嘱した民間有識者で、道内全ての市町村に配置され、国民の皆様から相談を受け付け、助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

## 第2 調査の結果

### 1 LPガスの取引適正化に向けての国の取組等

調査結果等	説明図表番号
<p>(1) LPガスの取引適正化に向けての国の取組</p> <p>LPガスは、全国総世帯の約4割で使用されるなど、国民生活を支える重要なエネルギーであり、また、災害時には被災地を支える「最後の砦」となるエネルギーとして重要な役割を担っているが、消費者等からは小売価格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されていた。</p> <p>家庭等で使用される全てのエネルギーが自由化される中、LPガスが今後とも消費者等から選択されるエネルギーとなり、国民生活を支えるエネルギーの一翼を担うためには、LPガス販売事業者が液石法、液石法施行規則及び運用・解釈通達（以下「液石法令」という。）を遵守することは言うまでもなく、消費者等からの問題指摘に真摯に対応していくことが必要である。</p> <p>このため、資源エネルギー庁では、平成28年2月に、総合資源エネルギー調査会の下に「液化石油ガス流通ワーキンググループ」を設置し、LPガス料金の透明化等に向けた検討を行い、同年5月に対応の基本的方向性を示した報告書を取りまとめた。報告書で示された対応の基本的方向性を具体的な措置として実施するため、パブリックコメントで寄せられた意見も踏まえ、平成29年2月に、液石法施行規則及び運用・解釈通達の一部を改正するとともに、LPガス販売事業者が液石法令の遵守に加えて取り組むべき事項をまとめた取引適正化ガイドラインを制定した。</p> <p>また、資源エネルギー庁では、平成29年6月に、「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に基づく料金の透明化及び取引の適正化に係る立入検査の実施について（立入検査マニュアル）」（以下「立入検査マニュアル」という。）を制定し、資源エネルギー庁、各経済産業局等が実施する、LPガス販売事業者に対する料金の透明化及び取引の適正化に係る立入検査の要領を示した。</p> <p>さらに、取引適正化ガイドラインの制定後、都市ガスの全面自由化が開始され、エネルギー間の競争が激しさを増す中、資源エネルギー庁は、より一層、LPガスが消費者から選択されるエネルギーとなるために、平成30年2月に、取引適正化ガイドラインを改訂した。</p> <p>(2) LPガスの取引適正化に向けての具体的な措置</p> <p>LPガスの取引適正化に向けて資源エネルギー庁が行った液石法施行規則及び運用・解釈通達の一部改正、取引適正化ガイドラインの制定・改訂の主な内容は次のとおりである。</p> <p><b>ア 液石法施行規則の一部改正</b></p> <p>液石法施行規則第16条（販売の方法の基準）を改正（15の2を追加）し、消費者に料金を請求するときは、その算定根拠を通知することを義務付けた。</p>	<p>図表1－(1)－①</p> <p>図表1－(1)－②</p>

調査結果等	説明図表番号
<p><b>イ 運用・解釈通達の一部改正</b></p> <p>① LPガス料金に設備費用等が含まれている場合には、液石法第14条に定める書面（以下「液石法第14条書面」という。）の中で明記する必要があることを明確化した。</p> <p>② 消費者への料金の算定根拠の通知は、液石法第14条書面に記載されている「算定の基礎となる項目」ごとの金額やLPガスの使用量等を記載することとし、原則として書面で通知する必要があることなどを明示した。</p> <p>③ 液石法施行規則第16条に定める供給設備の撤去に係るルールの解釈をより明確化した。</p> <p><b>ウ 取引適正化ガイドラインの制定・改訂</b></p> <p>① 標準的な料金メニュー等を公表する必要があることを明示した。</p> <p>② 液石法第14条書面を消費者に交付する際に、料金に係る事項については説明を行う必要があることを明示した。</p> <p>③ LPガス料金を変更する場合には、消費者に対して事前に通知する必要があることを明示した。</p> <p>④ 集合住宅の入居予定者を含め、消費者から寄せられるLPガスの取引に係る苦情及び問合せには適切に対応する必要があることを明示した。</p> <p>また、平成30年2月に行われた取引適正化ガイドラインの主な改訂内容は、次のとおりである。</p> <p>① 戸建住宅と集合住宅で標準的な料金メニュー等が異なる場合は、それぞれの標準的な料金メニュー等を公表する必要があることを明示した。</p> <p>② 苦情及び問合せの記録簿の保存期間（最低1年）について明示した。</p>	<p>図表1－(2)</p>

## 2 消費者からの苦情・相談の受付状況

調査結果等	説明図表番号
<p>(1) 苦情・相談件数の推移</p> <p>今回調査した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（以下「消費生活センター等」という。）に寄せられた苦情・相談件数の推移をみると、平成27年度125件、28年度113件、29年度117件となっており、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いる。</p> <p>(2) 苦情・相談の内容</p> <p>平成27年度から29年度までの間に消費生活センター等に寄せられた苦情・相談の内容をみると、「価格・料金」に関するものが182件と最も多く、次いで、「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件となっている。このうち、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。</p> <p>上記苦情・相談の中には、次のようなものがあった。</p> <p>&lt;主な苦情・相談の内容&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 賃貸アパートに入居しているが、ガス料金が高いため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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul> </div> <p>このような苦情・相談の内容から、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。</p> <p>LPガス料金の不透明性の要因として、後述する無償配管、無償貸与等の慣行が背景にあると考えられる。</p> <p>また、消費生活センターを設置運営する地方公共団体も、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。</p>	<p>図表2- (1)</p> <p>図表2- (2)</p>

3 LPガス販売事業者における液石法令等の遵守状況

調査結果等	説明図表番号
<p>(1) 液石法令の遵守状況</p> <p>ア 液石法第14条書面の記載状況</p> <p>液石法第14条書面には、液石法施行規則第13条第5号から9号の規定に基づき、以下の事項を記載することとされている。</p> <p>① 液化石油ガスの価格の算定方法、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（第5号）</p> <p>② 供給設備及び消費設備の所有関係（第6号）</p> <p>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（第7号）</p> <p>④ 液化石油ガス販売事業者の所有する消費設備を一般消費者等が利用する場合において、当該一般消費者等が支払うべき費用の額及び徴収方法（当該消費設備の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）（第8号）</p> <p>⑤ 消費設備に係る配管について、液化石油ガスの販売契約解除時に液化石油ガス販売事業者から一般消費者等に所有権を移転する場合の精算額の計算方法（当該配管の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）（第9号）</p> <p>(注) 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。</p> <p>しかし、今回 15 事業者（経済産業大臣登録：7 事業者、北海道知事登録：4 事業者、札幌市長登録：4 事業者。以下同じ。）を実地調査したところ、以下のとおり、液石法第 14 条書面に必要な事項を記載していない例がみられた。</p> <p>(7) 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を記載していない例</p> <p>運用・解釈通達では、賃貸集合住宅等において、LPガス販売事業者の費用負担により、給湯設備、空調設備その他の建物に付随する設備等を設置し、当該設備等の設置費用をLPガスの料金に含めて消費者に請求している場合には、「価格の算定方法」及び「算定の基礎となる項目」の中で明確に記載することとされているが、これら価格の算定方法等を明確に記載しておらず、「算定の基礎となる項目についての内容の説明」においても、どのような設備等の費用が含まれているか及び基本料金・従量料金に含まれている当該設備等の月額費用の概算額（合計額）も記載していない例（11 事業者）がみられた。</p> <p>(イ) 供給設備及び消費設備の所有関係を適切に記載していない例</p> <p>運用・解釈通達では、LPガス販売事業者と消費者の間で、設備の所有関係について認識にそごを来さないよう、消費設備・供給設備の所有権を（設備ごとに）誰が（LPガス販売事業者か消費者か）有しているかについて記載することとされているが、賃貸集合住宅等において、LPガス販売事業者が所有している消費設備があるにもかかわらず、①所有関係を全く記載していない例（7 事業者）及び②一部の消費設備の所有関係しか記載していない例（3 事業者）がみられた。</p>	<p>図表1－(1)－① (再掲)</p>



調査結果等	説明図表番号
<p>(ウ) 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を適切に記載していない例</p> <p>運用・解釈通達では、消費者が支払うべき具体的な利用料について、月ごと、あるいは年ごとに一定額を支払うのか等を含め、契約解除までに、いつ、どれだけの額を支払う必要があるのかを記載することとされているが、LPガス販売事業者の所有する消費設備を消費者が利用しているにもかかわらず、当該消費者が支払うべき具体的な利用料を記載していない例（11事業者）がみられた。</p> <p><b>イ 販売の方法の基準の適合状況等</b></p> <p>液石法第16条第2項の規定に基づく販売の方法の基準は、液石法施行規則第16条で、以下のとおりとされている。</p> <p>① 液化石油ガス販売事業者の所有する消費設備を一般消費者等が利用する場合は、液化石油ガスの供給開始時までに、当該消費設備が液化石油ガス販売事業者の所有する設備であることを当該一般消費者等に確認すること。（当該消費設備の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）（第11号）</p> <p>② 一般消費者等に対して液化石油ガスの供給に係る料金その他の一般消費者等の負担となるものを請求するときは、その料金その他の一般消費者等の負担となるものの算定根拠を通知すること。（第15の2号）</p> <p>しかし、今回15事業者を実地調査したところ、以下のとおり、液石法第16条第2項に基づく販売の方法の基準に適合しない例がみられた。</p> <p>(ア) 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確認していない例</p> <p>運用・解釈通達では、消費設備の所有権がLPガス販売事業者にある場合に、液石法第14条書面に記載された消費設備の所有関係を消費者に説明の上、当該書面に消費者の認印を貰う等、客観的に認識できる方法により、消費者に確認を行うことが必要とされているが、液石法第14条書面には消費設備を全く記載していない又は一部しか記載しておらず、全ての消費設備の所有関係を消費者に説明しないまま、消費者の認印をもらっている例（10事業者）がみられた。</p> <p>(イ) 消費者に対してLPガスの供給に係る料金その他の消費者の負担となるものを請求するときに、その料金その他の消費者の負担となるものの算定根拠を通知していない例</p> <p>運用・解釈通達では、消費者にLPガスの供給に係る料金その他の消費者の負担となるものを請求するときには、液石法施行規則第13条第5号に定める「算定の基礎となる項目」ごとの金額及びLPガスの使用量並びに同条第8号に定める消費設備に係る費用の額を記載することとされているが、上記(1)～(ア)のとおり、価格の算定方法等を明確に記載していない11事業者においては、請求時においても料金等の算定根拠を通知</p>	<p>図表1－(1)－① (再掲)</p>

調査結果等	説明図表番号															
<p>していない例（11 事業者）がみられた。</p> <p>(2) 取引適正化ガイドラインの遵守状況</p> <p>ア 標準的な料金メニュー等の公表</p> <p>取引適正化ガイドラインでは、L P 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を公表する必要があるとされている。また、標準的な料金メニュー等の公表は、不特定多数の一般消費者等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の見えやすい場所に掲示するなどの方法により行う必要があるとされている。</p> <p>しかし、今回 15 事業者を実地調査したところ、料金表を顧客に配布・通知しているなどの理由により、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（2 事業者）がみられた。</p> <p>また、資源エネルギー庁の調査において、標準的な料金メニュー等をホームページで公表しているとする北海道内の L P ガス販売事業者の中には、実際には当該情報をホームページで公表していない事業者や、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、ホームページを開設していない事業者もみられた。</p> <p>[事例] ホームページはあるが料金を掲載していない事業者等の例</p> <div data-bbox="220 976 1161 1883" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>資源エネルギー庁は、一般社団法人エルピーガス振興センターに委託して、全国の L P ガス販売事業者に対し、L P ガス料金の公表状況等に関する調査を行った。</p> <p>直近では、平成 30 年 3 月 2 日時点で L P ガス料金公表事業者リストを作成しており、道内では 21 事業者が、ホームページ及び店頭の両方で公表しているとしている。</p> <p>しかしながら、今回実地調査した 15 事業者とは別に、当局が当該 21 事業者のホームページを調査したところ、下表のとおり、ホームページで料金の公表が確認できた事業者がいる一方で、ホームページはあるが料金を掲載していない事業者や、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、ホームページを開設していない事業者がみられた。</p> <p>表 ホームページにおける料金の公表状況</p> <table border="1" data-bbox="236 1509 1145 1805"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>事業者数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① ホームページで料金の公表が確認できた事業者</td> <td>13 事業者</td> <td>61.9%</td> </tr> <tr> <td>② ホームページはあるが、料金表を掲載していない事業者</td> <td>4 事業者</td> <td>19.0%</td> </tr> <tr> <td>③ 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、ホームページを開設していない事業者</td> <td>4 事業者</td> <td>19.0%</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>21 事業者</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 当局の調査結果による。 2 割合は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計が 100 にならない。</p> </div>	区分	事業者数	割合	① ホームページで料金の公表が確認できた事業者	13 事業者	61.9%	② ホームページはあるが、料金表を掲載していない事業者	4 事業者	19.0%	③ 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、ホームページを開設していない事業者	4 事業者	19.0%	合 計	21 事業者	100.0%	<p>図表1－(1)－② (再掲)</p> <p>図表3－(2)</p>
区分	事業者数	割合														
① ホームページで料金の公表が確認できた事業者	13 事業者	61.9%														
② ホームページはあるが、料金表を掲載していない事業者	4 事業者	19.0%														
③ 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、ホームページを開設していない事業者	4 事業者	19.0%														
合 計	21 事業者	100.0%														

調査結果等	説明図表番号
<p><b>イ 液石法第 14 条書面を交付するときの説明</b></p> <p>取引適正化ガイドラインでは、L P ガス販売事業者が、消費者に対して液石法第 14 条書面を交付するときに、当該書面に記載されている事項（液石法施行規則第 13 条第 5 号から 9 号）について説明を行うことが必要であるとされている。</p> <p>また、L P ガス販売事業者は、L P ガス販売事業者から説明を受けた旨を、消費者による署名等が付された書面により確認することが必要であるとされている。</p> <p>しかし、実際には、上記(1)ーアのとおり、必要な事項を記載しておらず、必要な事項を説明していない例（11 事業者）がみられた。</p> <p><b>(3) L P ガスの取引に係る慣行等</b></p> <p>以上のように、L P ガス販売事業者において、液石法令や取引適正化ガイドラインが求める事項が必ずしも遵守されていない状況となっている。</p> <p>今回、当局が北海道内の L P ガス販売事業者（362 事業者）に質問票を送付し、その回答結果を踏まえ、15 事業者を実地調査したところ、以下のとおり、L P ガス業界における無償配管、無償貸与と呼ばれる慣行が、液石法第 14 条書面において料金等の算定根拠や消費設備の所有関係が明記されていない要因の一つになっていると考えられる。</p> <p><b>ア L P ガスの取引に係る無償配管、無償貸与等の慣行の概要</b></p> <p>L P ガスの料金は、従来から、L P 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することができ、L P ガス販売事業者も自由競争を行ってきた。</p> <p>自由料金制の下、L P ガスの販売において、顧客獲得・確保のため、L P 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行われてきたが、消費者が L P 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が発生し問題となっていた。</p> <p>公正取引委員会は、平成 11 年 6 月に、「L P 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」を発表し、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を生じるおそれがあることなどについて、L P ガス販売業界、建設業者等への周知を要請した。</p> <p>しかし、その後も、無償配管と併せて顧客獲得・確保の手段として、主に賃貸集合住宅等において、L P 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、L P 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行われている。</p> <p><b>イ L P ガス販売事業者に対する書面調査の結果</b></p> <p>今回、当局が北海道内の L P ガス販売事業者（362 事業者）に対して質問票を送付し、i) L P ガス業界におけるいわゆる無償配管等の慣行についてどのように考えるか、ii) 北海道内の L P ガスの平均価格は他地域より高</p>	<p>図表1－(1)－② (再掲)</p>

調査結果等	説明図表番号
<p>く、北海道内でも地域により価格差があるが、その原因は何であると考えるか等について回答を求めた結果は以下のとおりである。</p> <p><b>(7) 無償配管等に関する意見</b></p> <p>無償配管等に関し肯定的な意見は極めて少なく、そのほとんどが否定的な意見であるが、不動産管理会社や建設会社等から依頼があり、断ると他の事業者顧客を奪われることになるため、現状では行わざるを得ないという意見も多く寄せられた。また、無償配管、無償貸与等の慣行がLPガスの料金に影響しているとし、慣行の是正について、行政の働きかけを求める意見も寄せられた。</p> <p>① 無償配管、ガス器具の無償貸与</p> <p>寄せられた意見の中には、無償配管やガス器具の無償貸与の慣行が、ガス料金に影響している、ガス料金の複雑さの原因となっているとの指摘や、賃貸集合住宅の入居者に十分に説明して理解を得ることが必要という指摘があった。</p> <p>&lt;主な意見の内容&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ LPガス業界の悪しき慣習であり、ガス料金の複雑さの一つの原因である。</li> <li>・ ガス単価に影響することが考えられるのでやめるべきである。</li> <li>・ 他社（特に大手）が設備を無償にするため、顧客の確保のため仕方なく行っている。配管費用を無償にしなければガス料金を低く設定できると考える。</li> <li>・ 消費者に十分に説明して理解されれば問題ないと思う。オーナーに代わってガス会社が維持・管理するので、ガス会社の判断で迅速に対応でき、良いと思う。ただし、オーナーもその分家賃を下げていて、二重に徴収していないという事実の説明が必須であり、オーナーも協力、努力をしてほしい。必要な費用をガス料金で徴収するか、あるいは家賃で徴収するか、そこを消費者に適切に説明することができれば、決して悪い慣行だとは思わない。十分に説明せず、隠蔽して、ガス料金も家賃も取れるだけ取ろうとすることが問題だと思う。LPガス業界も悪いところは多々あるが、オーナー、不動産管理会社、建設業者など全体を大きく見直さなければ変えることは難しく、とても大きな問題だと思っている。</li> <li>・ ない方がいいと思うが、法律を改正し、禁止しない限りなくならない。家主は不動産管理会社を信用しているが、不動産管理会社は家主や入居者よりも自社の利益を求める。その結果、一番被害を受けるのは入居者である。入居者の不満は退去につながり、二番目に家主が被害者になっているが意外に気付いていない。不動産経営をよく考えている家主が入居者のガス料金が安くなることを歓迎してガス会社を切替えようとする、不動産管理会社と現ガス会</li> </ul> </div>	<p>図表3-(3)-①</p>

調査結果等	説明図表番号
<p data-bbox="277 237 1161 349">社が結託し止めようとする。その方法は悪質で、しかも大手の会社に多い。</p> <p data-bbox="245 394 587 427">② 電化製品等の無償貸与</p> <p data-bbox="277 436 1161 591">上記①の配管やガス器具の貸与にとどまらず、賃貸集合住宅の家主、建設業者、不動産管理会社等の要求等により、エアコン、灯油ストーブ、ウォシュレット等を家主に無償で貸与する事例を指摘する意見もあった。</p> <p data-bbox="277 640 528 674">&lt;主な意見の内容&gt;</p> <div data-bbox="277 680 1161 1783" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="300 701 1145 813">・ 透明化という観点からも無償はやめるべきである。配管だけではなく、ガス器具やガスに関係のない家電製品まで負担する動きがあり、方向が違ってきている。</li> <li data-bbox="300 822 1145 976">・ 実情は、無償ではなく貸付配管で、設備の所有者がガス事業者であり、リースと同様である。LPガス供給に関係のないエアコン・ウォシュレット・インターホンなどは負担が大きいため、不動産業界や建設業界とも改善が必要だと思う。</li> <li data-bbox="300 985 1145 1308">・ 無償配管よりも設備の貸与が過剰だと思う。ガス設備以外（ウォシュレット・インターホン・エアコン等）を貸与し、ガスの切替えで新しい業者に残存価格を請求してくる業者がいるが、業者間で折り合わず、切替えを断念することになれば、入居者やオーナーの自由選択が実質不可能になる。無償配管や過剰な設備の貸与は、オーナーや不動産関係者が求めてくるケースが大半で、拒否すると解約になる。その結果、違う業者が設置し、高額なガス料金を請求している。そのほとんどが資本力のある会社なので問題だと思う。</li> <li data-bbox="300 1317 1145 1765">・ 大手の横暴によって配管等だけでなく、暖房器具から給湯器具まで負担する悪しき慣習ができてしまった。今や、不動産会社や建設会社までが賃貸オーナーに対してガス事業者への負担を勧め、応じなければガス供給の権利を失う。大手ガス会社のみではなく、不動産会社やオーナー、建設関係まで規制してほしいと考える。賃貸物件に関しては、設備負担の条件を飲まなければ、他の会社が代わりに行うだけなので仕方なく行っている。利用者の請求書に設備料金を明記した場合、おそらくオーナーの怒りを買うことになると思われる。ガス会社のみ規制を求めても明記することは難しい。大手ガス会社ほど、インターホン、ウォシュレット、エアコン等まで負担しており、小さな会社にとっては迷惑でしかない。</li> </ul> </div> <p data-bbox="245 1827 815 1861">③ 建設業者等に対するリベート等の支払い</p> <p data-bbox="277 1870 1161 1982">さらに、上記②の事例に加えて、顧客を新規獲得するため、賃貸集合住宅の所有者や不動産管理会社等に対し、リベート（謝礼、手数料、キャッシュバック等）を支払う事例を指摘する意見もあった。</p>	

調査結果等	説明図表番号
<p data-bbox="277 237 528 271">&lt;主な意見の内容&gt;</p> <div data-bbox="277 275 1161 965" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="300 297 1145 656">・ 本来は建物の設備の一つとして、その建物の所有者が費用負担すべきと考えるが、多くのガス業者が無償配管どころか、エアコン、ウォシュレット等のガス設備以外の設備について費用負担する等の過剰投資や、手数料を所有者又は不動産管理会社に支払っている中で、無償配管を行わないガス事業者の存続は、独自の強みを作り、他社との差別化を明確にしていかなければできないものとする。よって、他社との差別化をしていけない業者は、無償配管、過剰投資に生き残りをかけるため、今後も続いていくと思われる。</li> <li data-bbox="300 667 1145 943">・ 無償配管程度なら都市ガスとの差別化のため仕方がない。しかし、エアコン、灯油ストーブ、ウォシュレット等の貸与はやり過ぎだと思う。また、不動産業者によるガス会社切替時の紹介手数料稼ぎ、ガス管理名目の月々の手数料徴収は消費者のためにならない。携帯電話の0円販売禁止のように、国として貸与の禁止や紹介手数料等の禁止を法整備しないことには何も変わらないと思われる。</li> </ul> </div> <p data-bbox="221 1010 1150 1043">(イ) 北海道におけるLPガス料金が他の地域に比べ高い理由に関する意見</p> <p data-bbox="245 1050 1161 1249">また、北海道内におけるLPガス料金が他の地域に比べ高い理由については、一戸当たりのガス消費量が少ないことや、冬期間の配送コストを理由とする意見が多かったが、中には、次のとおり、過剰な設備貸与等の経費の回収、家主や不動産管理会社への謝礼や手数料を理由とする意見もあった。</p> <p data-bbox="248 1299 501 1332">&lt;主な意見の内容&gt;</p> <div data-bbox="256 1337 1161 1944" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="279 1359 1145 1435">・ 灯油の消費量が多く、ガス消費量が少ないことや、無償配管その他、過剰な設備貸与等の経費の回収等が原因であるとする。</li> <li data-bbox="279 1447 1145 1646">・ 冬期の配送にコストがかかることや、設備貸与の中に、灯油供給設備・FF式石油ストーブ等が含まれ、設備貸与金額がかさむこと。また、緊急時対応のためのコストが雪のない地域に比べ、3～5倍程度必要であり、出勤も多いこと。企業努力はしているが、他の地域とは真冬の仕事量が違うことによる。</li> <li data-bbox="279 1657 1145 1800">・ 特に賃貸集合住宅において、家主と管理会社のメリットを重要視した結果、消費者のガス料金に影響している。不動産管理会社もガス会社から手数料を受けている会社が多数ある。また、ガス料金で競争する会社が皆無に等しい。</li> <li data-bbox="279 1812 1145 1928">・ 過剰な設備投資と不動産会社（ブローカー）への紹介料（1戸当たり2～5万）や毎月のキャッシュバック（売上額の15～20%）があることでガス料金が高くなると思われる。</li> </ul> </div>	<p data-bbox="1171 1050 1374 1084">図表3－(3)－②</p>



調査結果等	説明図表番号
<p>には、ガス料金に含め契約者から回収している。しかしながら、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、前述のとおり、液石法第 14 条書面に必要な記載事項を適切に記載しなかったり、必要な説明を行わなかったりしている。この中には、貸与する設備等に応じて適用する料金表を物件ごとに複数設定しているものや、料金表は 1 種類のみで契約者全体から広く回収しているものがみられた。</p> <p>当局調査で把握した無償貸与の事例の概要は、次のようなものであった。</p> <p>[事例の概要]</p> <p>LP ガス販売事業者は、入居者に LP ガスを供給することを条件に賃貸集合住宅等の建設時に自らの費用負担で設備を設置し、当該設備を家主に無償で貸与する旨の設備貸与契約を家主との間に締結している。家主との設備貸与契約の件数は、1 事業者当たり数件から数百件としている。</p> <p>貸与する設備としては、消費配管、給湯器などのほか、灯油ストーブが多いが、中には、エアコン、ウォシュレット、インターホンなどを貸与しているケースもあった。LP ガス販売事業者からは、賃貸集合住宅等の建設時に LP ガスの供給設備等に加え、灯油の供給設備等を設置・工事し、家主に無償貸与するケースがあり、こうした経費が LP ガスの料金に影響しているとの指摘もあった。</p> <p>金額は、賃貸集合住宅 1 棟につき数百万円のものが多いが、中には 1,000 万円を超えるケースもあった。</p> <p>無償貸与に要したこれらの費用については、貸与する設備等に応じて賃貸集合住宅ごとに LP ガス料金を設定したり、具体的に幾らという形ではないものの、賃貸集合住宅の LP ガス料金を戸建住宅より高く設定したりするなど、LP ガス料金に含めて回収し、賃貸集合住宅の LP ガス料金に含めることができない分については、事業所の売上げの中で減価償却しているとしており、その点ではいずれの事業者も契約者全体から回収していると言える。</p> <p>設備貸与契約の契約期間は 10 年から 15 年となっているが、家主の都合により契約を途中で解除する場合、家主は当該設備を残存価格で買い取る内容の規定が多いものの、中には、違約金として設備の設置費用の全額の弁償や契約期間に得られるはずだった LP ガス料金等（得べかりし利益）の補償を求めるものもあった。LP ガス販売事業者からは、賃貸集合住宅における LP ガス販売事業者の切替えの際などに発生する違約金は、家主に代わって新たな LP ガス販売事業者が負うことが多いことから、こうした違約金も LP ガス料金に影響しているとの指摘があった。</p> <p>また、中には、不動産管理会社が LP ガス販売事業者に新規入居者の個人情報等を通知する対価として、LP ガス販売事業者が不動産管理会社にガスメーター 1 台当たり月額数百円の管理手数料を支払うとする覚書を締結しているケースもみられた。</p> <p>こうした慣行について、LP ガス販売事業者は、LP ガス料金に含む全ての設備及び月額費用（利用料）を液石法第 14 条書面に記載しなければ</p>	



調査結果等	説明図表番号
<div data-bbox="220 237 1161 472" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>ならないことなどは承知しているが、そうした場合、家主や消費者の理解を得ることは難しく、過去にトラブルとなった経緯もあることなどから、液石法第 14 条書面に必要な事項を記載しなかったり、必要な説明を行っていなかったりしているとし、無償貸与等の慣行が液石法令や取引適正化ガイドラインの遵守の妨げの要因になっていると説明している。</p> </div> <p>また、今回実地調査した 15 事業者の中には、上記の無償配管、無償貸与等の慣行のほか、町内の L P ガス販売業者間で料金を話し合って取り決めているなど、競争が十分に働いていない例（1 事業者）がみられた。</p> <p>[事例] L P ガス販売事業者間の競争が十分に働いていない例</p> <div data-bbox="220 719 1161 954" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>L P ガス販売事業者は、L P ガス料金について、町内の他の L P ガス販売事業者と話し合った上、同一の料金に設定しているとし、また、町営住宅については、町内の L P ガス販売事業者と町との取り決めにおいて、町内の事業者がガスを供給することになっており、L P ガス販売事業者の切替えはないと説明している。</p> </div>	

#### 4 行政機関等における取組状況

調査結果等	説明図表番号
<p>(1) <b>LPガス販売事業者に対する立入検査等</b>            国や都道府県等におけるLPガス販売事業者に対する立入検査等については、以下のとおり実施することとされている。</p> <p><b>ア LPガス販売事業の登録</b>            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）、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がある（注）。            （注）札幌市は、札幌市内の区域内のみ販売所を設定しているLPガス販売事業者の登録について、地方自治法第252条の17の2の規定に基づき、北海道から権限移譲されている。</p> <p><b>イ 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</b>            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（帳簿、書類その他の物件の検査、関係者への質問等）については、液石法第83条第1項及び第3項に規定されているが、北海道経済産業局、北海道及び札幌市の各機関における立入検査対象となるLPガス販売事業者は、次のとおりである。</p> <p>① 北海道経済産業局            液石法第3条第1項の規定に基づき、経済産業大臣の登録を受けたLPガス販売事業者（液石法第95条の規定に基づく液石法施行令第14条第10項の規定により立入検査の権限が委任されている。）</p> <p>② 北海道            液石法第3条第1項の規定に基づき、都道府県知事の登録を受けたLPガス販売事業者及び液石法施行令第13条第3項の規定に基づき、経済産業大臣の登録を受けたLPガス販売事業者の販売所</p> <p>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（地方自治法第252条の17の2の規定に基づき、北海道から権限移譲されている。）</p> <p>平成30年3月末における北海道内のLPガス販売事業者数は、①経済産業大臣の登録を受けた者が8事業者、②北海道知事の登録を受けた者が985事業者、③札幌市長の登録を受けた者が151事業者で、合計1,144事業者となっている。</p> <p><b>ウ 料金の透明化及び取引の適正化に係る立入検査</b>            LPガス販売事業者に対する立入検査は、これまで主に保安業務を中心として実施されていたが、資源エネルギー庁は、液石法施行規則等の改正を受け、LPガスの料金の透明化及び取引の適正化を図るため、自らが実施する立入検査及び各経済産業局等が実施する立入検査について、液石法のうち取引適正化に特化した立入検査マニュアルを平成29年6</p>	<p>図表4－(1)－①</p> <p>図表4－(1)－①            （再掲）</p> <p>図表4－(1)－②</p> <p>図表4－(1)－②            （再掲）</p> <p>図表4－(1)－②            （再掲）</p>

調査結果等	説明図表番号
<p>月に制定した。また、国としても都道府県が実施する立入検査を支援する目的から、資源エネルギー庁は、同年9月に都道府県液石法担当に対し、立入検査マニュアルを参考送付した。</p> <p>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、LPガス販売事業者に対する料金の透明化及び取引の適正化に関して、立入検査マニュアルに基づき、平成30年3月に、経済産業大臣の登録を受けたLPガス販売事業者（1事業者）に対して、立入検査を実施（注）した。</p> <p>また、北海道は、立入検査マニュアルとは別に、独自に作成していた「液化石油ガス販売所等立入検査表」の見直しを行い、液石法施行規則の一部改正や運用・解釈通達の一部改正及び取引適正化ガイドラインを踏まえた立入検査を平成30年度から実施しており、札幌市も、北海道の「液化石油ガス販売所等立入検査表」により、北海道と同様に立入検査を実施している。</p> <p>（注）北海道経済産業局は、液石法第95条の規定に基づく液石法施行令第14条第10項の規定により、経済産業大臣の立入検査権限を委任されている。</p> <p><b>(2) 北海道経済産業局、北海道及び札幌市における立入検査の実施状況等</b></p> <p>今回、北海道経済産業局、北海道及び札幌市における立入検査の実施状況等を調査した結果、以下のような状況がみられた。</p> <p><b>ア 北海道経済産業局</b></p> <p>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、LPガス販売事業者に対する料金の透明化及び取引の適正化に関して、立入検査マニュアルに基づき、平成30年3月に、経済産業大臣の登録を受けたLPガス販売事業者（1事業者）に対して、立入検査を実施したが、指摘事項はなかった。</p> <p><b>イ 北海道</b></p> <p><b>(7) 販売事業に関する立入検査項目の見直し状況</b></p> <p>従来、立入検査は保安業務を中心に実施しているが、取引適正化ガイドライン制定を踏まえ、平成30年3月に「液化石油ガス販売所等立入検査表」を改正して、同表の販売事業関係に、①液石法第14条書面の記載内容（料金の算定方法等）、②液石法第14条書面を交付するときの説明、③請求書への料金表の算定根拠の記載、④標準的な料金メニューの公表、⑤料金を変更する際の消費者への事前通知、⑥苦情及び問合せへの適切かつ迅速な処理等の項目を追加し、平成30年度の立入検査から運用している。</p> <p><b>(イ) 国に対する意見</b></p> <p>北海道では、国に対して、次のような意見を述べている。</p> <p><b>a 立入検査マニュアルについての意見</b></p> <p>立入検査マニュアルの中に「一般消費者等から取得した書面により」との記載があるが、どのように一般消費者等から取得するのか、事前に現地調査などして準備するとのことなのか、前提部分の説明がなく手法が不明である。</p>	

調査結果等	説明図表番号
<p><b>b 取引適正化ガイドラインについての意見</b>  資源エネルギー庁は、取引適正化ガイドラインを遵守するよう求めているが、北海道としては、立入検査では行政指導までしかできないと認識している。  同ガイドラインが遵守されていなかった場合の運用を示してほしい。</p> <p><b>c その他の意見</b>  現状、保安業務については北海道産業保安監督部、取引適正化については北海道経済産業局とされているため、経済産業省の地方行政機関における問合せ先を一本化してほしい。</p> <p><b>ウ 札幌市</b></p> <p><b>(7) 販売事業に関する立入検査項目の見直し状況</b>  従来、立入検査は保安業務を中心に実施しているが、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している。</p> <p><b>(イ) 国に対する意見</b>  札幌市では、国に対して、次のような意見を述べている。</p> <p><b>a 立入検査マニュアルについての意見</b>  立入検査の実施体制で、立入検査の時間を長く割くことは行政側、事業者側双方に負担が大きいのではないかと考える。  また、検査対象事業者に対する行政処分として、「法の規定に基づく〇〇を確実にかつ適切な確保をさせる」ために改善計画を策定させるとあるが、計画を策定させるという命令は液石法の各命令規定ではできないと考える。  さらに、取引適正化ガイドラインに基づき指摘した場合、その後の改善状況について確認するののかも分からない。  調査手法の面からは、液石法第14条書面の交付状況のチェックポイントとして、「一般消費者等との販売契約書と14条書面の控えを突合」することとされているが、この突合は現実的ではないと考える。同様に、液石法第14条書面の記載事項についても、「合理的な説明」や「合理的な料金設定」とあるが、合理的ではない場合でも液石法第14条の違反にはならないと思料されるので、どのような指導方法を取るのか分からない。  立入検査マニュアルは、各経済産業局向けのものと思われるが、都道府県等は取引適正化ガイドラインに対してどのような立場なのかを明確にしてほしい。  都道府県等も取引適正化ガイドラインに基づく指導等を行うのならば、液石法全体の立入検査マニュアルと取引適正化ガイドラインの立入検査マニュアルを合わせたものがあると良いのではないかと。</p>	

調査結果等	説明図表番号
<p><b>b 取引適正化ガイドラインについての意見</b>  ガイドラインはL P ガス販売事業者に周知されていると思われるが、ガイドラインの内容や位置付けが中途半端で、我々行政機関もL P ガス販売事業者も、どのようにガイドラインに対応したらいいのか混乱していると思う。  国は、説明会を開催するなどして、我々現場の声を聞いて、ガイドラインやマニュアルにおいて、国や都道府県、市の役割分担を明確にしてほしい。</p> <p><b>c その他の意見</b>  北海道産業保安監督部とは連携しているが、北海道経済産業局とは連絡などのやり取りもなく、取引適正化については何も連携していない。国や北海道と当市の役割分担など、現場レベルでの情報交換も必要と思われる。</p> <p><b>(3) 消費者相談・販売事業者指導支援事業の実施状況</b>  経済産業省は、上記立入検査のほか、L P ガス取引の適正化を図るため、以下のとおり、消費者相談・販売事業者指導支援事業を実施している。</p> <p><b>ア 消費者相談・販売事業者指導支援事業の概要</b>  消費者相談・販売事業者指導支援事業は、L P ガスの取引適正化を図ることを目的とした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、消費者とのトラブル防止等に関し、L P ガス販売事業者に対して指導・支援を行うものである。  北海道内では、一般社団法人北海道L P ガス協会（以下「北海道L P ガス協会」という。）が同事業の補助を受け、L P ガス消費者相談所を開設し、消費者からの苦情・相談に応じている。</p> <p><b>イ L P ガス消費者相談所における受付状況等</b></p> <p><b>(7) 苦情・相談件数の推移</b>  今回調査した北海道L P ガス協会が設置運営するL P ガス消費者相談所に寄せられた苦情・相談件数の推移をみると、平成27年度68件、28年度53件、29年度100件となっており、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制定後となる29年度においては、前年度に対して苦情・相談件数が約2倍に増加している。</p> <p><b>(4) 苦情・相談の内容</b>  平成27年度から29年度までに寄せられた苦情・相談の内容をみると、「L P ガスの価格」に関する内容が109件と最も多く、全体の約半数を占めており、次いで「保安」に関する内容が61件、「その他」が33件となっている。  「L P ガスの価格」の具体的な相談内容としては、「L P ガスの料金が安い」など請求に関するものが多く、相談内容からは消費者が依然としてL P ガスの料金に疑問や不満を抱いていることがうかがえる。</p>	<p>図表4－(2)</p> <p>図表4－(2) (再掲)</p>

### 第3 問題点及び所見

消費生活センター等には、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、L P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いる。

消費生活センター等を設置運営する地方公共団体は、消費者は、契約締結の際の説明や料金変更の際の通知、料金内訳の明記など、L P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。

今回、当局が道内のL Pガス販売事業者（362事業者）に質問票を送付するとともに、その回答結果を踏まえ15事業者における液石法令及び取引適正化ガイドラインの遵守状況等を調査した結果、次のとおり、L Pガスの料金透明化及び取引適正化の観点から、改善を要する状況がみられた。

① 液石法令が遵守を求めるL Pガス販売事業者が消費者とL P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）について、賃貸集合住宅等の建設時にL Pガス販売事業者の費用負担により設置した設備費用等をL Pガス料金に含めているにもかかわらず、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

同じく、L Pガス販売事業者が所有する消費設備の設置費用をL Pガス料金に含めているにもかかわらず、消費者に当該設備の所有関係が説明されていない例、料金請求時に消費者に交付した書面（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

② 取引適正化ガイドラインが遵守を求める標準的な料金メニュー等の公表が行われていない例

同じく、液石法第14条書面を交付する際、記載事項を説明し消費者から説明を受けた旨の確認（署名）をもらっているが、実際には、前述のとおり、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

この背景には、次のとおり、業界で行われている無償配管、無償貸与等と呼ばれる慣行が要因の一つとなっていると考えられる。

事前に送付した質問票に対して、L Pガス販売事業者は、無償配管にとどまらず、賃貸集合住宅の家主、建設業者、不動産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L Pガス料金に影響していると指摘している。また、こうした業界における慣行等の是正について、行政の働きかけを求める意見もあった。

今回、実地調査した15事業者の中で無償配管、無償貸与を行っていることを確認できた13事業者のうち、11事業者は、無償配管、無償貸与に要した費用をL P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、前述のとおり、液石法第14条書面に必要な記載事項を適切に記載しなかったり、必要な説明を行わなかったりしている。

また、町内のL P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たなど競争の働かない環境となっている例もあった。

こうした状況について、北海道経済産業局、また、保安業務を中心とする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、公正取引委員会事務総局北海道事務所が所掌する独占禁止法、北海道開発局が所掌する建設業法、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に抵触する可能性を照会したが、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、行政側から慣行の是正を働きかけることは難しいとしている。

他方、北海道経済産業局、北海道及び札幌市におけるL Pガス販売事業者に対する取引適正化に関する立入検査の実施状況等を調査した結果、立入検査を的確に実施する上で、北海道及び札幌市から次の意見があった。

○ 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」を制定し、都道府県等が実施する立入検査を支援する目的から、同年 9 月に都道府県液石法担当に対し参考送付しているが、具体的な運用方法等の説明は行われておらず、北海道及び札幌市からは、立入検査マニュアルについて、具体的な運用方法が分からない、実用性に欠けるなどの意見が聴かれた。また、取引適正化ガイドラインについても、内容や位置付けが不明確で、違反があ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が聴かれた。

なお、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、LP ガス販売事業者に対する料金の透明化及び取引の適正化に関して、平成 30 年 3 月に立入検査を実施したが、指摘事項はなかった。

さらに、北海道LP ガス協会がLP ガスの取引適正化を目的に運営するLP ガス消費者相談所（経済産業省補助事業）における平成 29 年度の苦情・相談の受付件数は前年度に比べ倍増（100 件）しており、その大半は、LP ガスの料金が高等、「価格」に関するもので、相談内容からは消費者が依然としてLP ガス料金に疑問や不満を抱いていることがうかがえる。

このほか、資源エネルギー庁の調査において標準的な料金メニュー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など、消費者との信頼関係を損なうような不適切な状況もみられた。

以上のように、LP ガスの料金透明化及び取引適正化を図るためには、液石法令及び取引適正化ガイドラインの遵守はもとより、LP ガスの取引の背景にある慣行のうち、関係法令等に照らし不適正と認められるものについては是正等する必要があるが、それには北海道経済産業局だけでは対応が難しく、独占禁止法等を所掌する公正取引委員会事務総局北海道事務所、また、建設業法、賃貸住宅管理業務処理準則等を所掌する北海道開発局のほか、北海道や札幌市、北海道LP ガス協会などの関係団体等との連携・協力が必要な状況となっている。

したがって、北海道経済産業局は、LP ガスの料金透明化及び取引適正化を図る観点から、次の措置を講ずる必要がある。

なお、取組に当たっては、関係機関による連絡会議の開催など、連携を強化することが望まれる。

- ① LP ガス販売事業者に対し、自らの費用負担により設置した設備の設置費用をLP ガス料金に含めて請求している場合には、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。
- ② 消費者保護のため、立入検査等において、無償配管、無償貸与等の慣行を含むLP ガスの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 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。
- ④ 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。

図表1-(1)-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」等における取引適正化に係る規定（抜粋）

<p>液石法</p>	<p>液石法施行規則</p>	<p>液石法施行規則の運用及び解釈について（平成09・03・17資庁第1号）</p>
<p>(目的) 第1条 この法律は、一般消費者等に対する液化石油ガスの販売、液化石油ガス器具等の製造及び販売等を規制することにより、液化石油ガスによる災害を防止するとともに液化石油ガスの取引を適正にし、もって公共の福祉を増進することを目的とする。</p>	<p>液石法施行規則</p>	
<p>(書面の交付) 第14条 液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等と液化石油ガスの販売契約を締結したときは、遅滞なく、次の事項を記載した書面を当該一般消費者等に交付しなければならない。当該交付した書面に記載した事項を変更したときは、当該変更した部分についても、同様とする。 一 液化石油ガスの種類 二 液化石油ガスの引渡しの方法 三 供給設備及び消費設備の管理の方法 四 第27条第1項第2号に規定する調査の方法及び同項第3号に規定する周知の方法 五 当該一般消費者等について第27条第1項各号に掲げる業務を行う第29条第1項の認定を受けた者の氏名又は名称 六 前各号に掲げるもののほか、経済産業省令で定める事項 2 経済産業大臣又は都道府県知事は、その登録を受けた液化石油ガス販売事業者が前項の規定に違反した場合においては、当該液化石油ガス販売事業者に対し、同項の規定による書面を交付し、又は同項各号に掲げる事項を記載した書面を再交付すべきことを命ずることができる。</p>	<p>(書面の記載事項) 第13条 法第14条第1項第6号の経済産業省令で定める事項は、次の各号に掲げるものとする。 五 液化石油ガスの価格の算定方法、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</p>	<p>第13条 (書面の記載事項) 関係 1. 第5号中「価格の算定方法」とは、どれだけの量の液化石油ガスを使用した場合に、どれだけの価格を請求されるか、その価格の計算方法（例えば、「料金＝基本料金＋従量料金×使用した量」等）のことである。なお、液化石油ガスと他の商品や役務をセットにして販売する場合でも、液化石油ガス料金の額の算定方法について記載する必要がある。ただし、この場合において、セット販売による割引が液化石油ガス料金と他の商品や役務の料金との合計額に適用されるなど、割引額の液化石油ガス料金への配分金額を明示することができないときは、これを記載する必要ではない。 「算定の基礎となる項目」とは、一定使用量（1㎡等）毎に請求する額、使用量の如何に係わらず請求する額等、計算の基礎となる金額に相応する項目のこと（例えば、基本料金：〇〇円、従量料金：1㎡当たり〇〇円等）。 なお、例えば賃貸集合住宅等において、液化石油ガス販売事業者の費用負担により、給湯設備、空調設備その他の建物に付随する設備等を設置し、当該設備等の設置費用を液化石油ガスの料金に含めて一般消費者等に請求する場合には、「価格の算定方法」及び「算定の基礎となる項目」の中で明確に記載すること。ただし、液化石油ガス販売事業者が所有する消費設備を一般消費者等が利用する場合は、第8号に基づき別途記載してもよい。 「算定の基礎となる項目」とは、基本料金・従量料金（場合により、その他設備の利用料等）等にはどのような費用が含まれるか（例えば、基本料金は、ポンペ・メーター等の固定費を回収するものである等）についての簡明な記載のこと。コスト計算等詳細な記載を要求するものではない。ただし、基本料金又は従量料金に上記なお書きに記載されている設備等の費用が含まれている場合には、どのような設備等の費用が含まれているのか及び基本料金・従量料金に含まれている当該設備等の月額費用の概算額（合計額）を記載すること。 2. 第6号中「所有関係」とは、消費設備・供給設備の所有権を（各々の設備毎に）誰が（販売事業者か一般消費者等か）有しているかについての記載のこと。 ここでの記載は、販売事業者と一般消費者等の間で、設備の所有について認識に齟齬を来さないよう、注意的に記載するものである。したがって、販売事業者が所有していない設備について、書面上、販売事業者が所有している旨記載しても、真実の記載にはならず、その設備の所有権が販売事業者に発生する訳でないことは当然である。 なお、賃貸住宅の場合等、設備を消費者が所有するのか、家主が所有するのか不明確</p>
	<p>六 供給設備及び消費設備の所有関係</p>	



<p>液石法</p>	<p>液石法施行規則</p>	<p>液石法施行規則の運用及び解釈について（平成09・03・17 資庁第1号）</p>
	<p>七 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</p> <p>八 液化石油ガス販売事業者の所有する消費設備を一般消費者等が利用する場合において、当該一般消費者等が支払うべき費用の額及び徴収方法（当該消費設備の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）（第13条）</p> <p>九 消費設備に係る配管について、液化石油ガスの販売契約解除時に液化石油ガス販売事業者から一般消費者等に所有権を移転する場合の精算額の計算方法（当該配管の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）</p>	<p>な場合等も考えられるが、記載については、「販売事業者」「お客様」等、所有権が販売事業者側・消費者側いずれにあるか分かる程度の内容で差し支えない。</p> <p>また、所有関係を記載する際には、消費設備に係る配管等家屋に敷設されている設備については、設備設置費用を販売事業者が負担したという理由や、法第14条の書面を交付する際に、設備を販売事業者の所有として賃借契約を締結したという理由をもって、所有権が販売業者に帰属する訳ではないことに留意することが必要である。</p> <p>3. 第8号中「当該一般消費者等が支払うべき費用の額及び徴収方法」とは、一般消費者等が支払うべき具体的な利用料について、月毎、或いは年毎に一定額を支払うのか等を含め、契約解除までに、いつ、どれだけの額を支払う必要があるのかを記載すること。</p> <p>4. 第9号の規定は、規則第16条第17号に関連する規定である。同号においては、「一般消費者等から液化石油ガス販売契約の解除の申し出があった場合において、消費設備に係る配管であって販売事業者が所有する者については、……適正な対価で一般消費者等に所有権を移転すること」とされているが、その際の移転対価を書面に記載する旨定められたものである。</p> <p>第9号中「精算額の計算方法」とは、精算額として、一般消費者等が支払うべき額が明確に分かるように記載せよ（契約解除がいつであれば、精算額が幾らということがかかるように）との趣旨である。</p> <p>なお、「精算額の計算方法」には、例えば、税法上の減価償却の方法と同様に、残存価格と精算額が一致するように行う方法、その他正當と認められる複数の方法が考えられるが、当該配管の設置費用、設置後の経過年数等を基に、説明可能な適正な方法であれば良く、計算方法の具体的内容について規制を行うものではない。</p>

<p>液石法</p> <p>(基準適合義務等)</p> <p>第16条(略)</p> <p>2 液化石油ガス販売事業者は、経済産業省令で定める基準に従って液化石油ガスの販売(販売に係る貯蔵を含む。次項、第20条第1項、第21条第1項及び第87条第2項において同じ。)をしなければならない。</p> <p>3 経済産業大臣又は都道府県知事は、その登録を受けた液化石油ガス販売事業者の貯蔵施設又は販売の方法が第1項の経済産業省令で定める基準又は前項の経済産業省令で定める基準に適合しないとき、その技術上の基準に適合するように貯蔵施設を修理し、改造し、若しくは移転し、又はその基準に従って液化石油ガスの販売をすべきことを命ずることができる。</p>	<p>液石法施行規則</p> <p>(販売の方法の基準)</p> <p>第16条 法第16条第2項の経済産業省令で定める販売の方法の基準は、次の各号に掲げるものとする。</p> <p>十一 液化石油ガス販売事業者の所有する消費設備を一般消費者等が利用する場合は、液化石油ガスの供給開始時までに、当該消費設備が液化石油ガス販売事業者の所有する設備であることを当該一般消費者等に確認すること。(当該消費設備の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。)</p> <p>十五の二 <u>一般消費者等に対して液化石油ガスの供給に係る料金その他の一般消費者等の負担となるものを請求するときは、その料金その他の一般消費者等の負担となるもの算定根拠を通知すること</u></p> <p>十五の三 <u>新たに一般消費者等に対し液化石油ガスを供給する場合において、当該一般消費者等に液化石油ガスを供給する他の液化石油ガス販売事業者の所有する供給設備が既に設置されているときは、一般消費者等から当該液化石油ガス販売事業者に対して液化石油ガス販売契約の解除の申し出があつてから相期間が経過するまでは、当該供給設備を撤去しないこと。ただし、当該供給設備を撤去するときは、この限りでない。</u></p>	<p>液石法施行規則の運用及び解釈について(平成09・03・17資庁第1号)</p> <p>第16条(販売の方法の基準)関係</p> <p>1. 第11号の規定は、液化石油ガス販売事業者が消費設備を所有する場合について定められた規定である。一般消費者等に確認することは、法第14条の書面に記載された消費設備の所有関係を一般消費者等に説明の上、当該書面に一般消費者等の認印を貰う等、客観的に認識できる方法により、一般消費者等に確認を行うことが必要である。</p> <p>なお、この規定は、消費設備の所有権が販売事業者にある場合に限っての規定であり、その場合に、販売事業者と一般消費者等の間で、消費設備の所有について認識に齟齬を来さないよう、注意的に確認することを液石法上の義務として定めているものである。したがって、本来、販売事業者が所有していない消費設備について、販売事業者が所有している旨確認しても、その設備の所有権が販売事業者に発生する訳でないことは当然である。</p> <p>2. 第15号の2に基づき、<u>一般消費者等に液化石油ガスの供給に係る料金その他の一般消費者等の負担となるものを請求するときには、その算定根拠を当該一般消費者等に通知することとされているが、ここでいう算定根拠には、法第14条に基づき当該一般消費者等に交付した書面に記載されている規則第13条第5号に定める「算定の基礎となる項目」ごとの金額及び液化石油ガスの使用量並びに同条第8号に定める消費設備に係る費用の額を記載すること。</u></p> <p><u>一般消費者等に対する算定根拠の通知は、当該一般消費者等に液化石油ガスの供給に係る料金等を請求することにより通知する必要がある。</u></p> <p><u>また、一般消費者等に算定根拠を通知する方法については、原則として請求書等の書面に記載して通知することとするが、一般消費者等が書面以外の方法により通知することと承諾した場合には、当該承諾した方法(口頭による通知は除く)により通知することとする。なお、一般消費者等が書面以外の方法により通知することを承諾した場合に、液化石油ガス販売事業者は、その旨を記載した書面に当該一般消費者等の認印を貰う等、客観的に認識できる方法により確認を行うことが必要である。</u></p> <p>3. 第15号の3中「解除の申し出」とは、一般消費者等(契約の当事者)から、契約の当事者である液化石油ガス販売事業者に対してなされる、契約を解除する旨の明確な伝達のこと。この規定は、本来、供給設備の撤去は、供給設備を所有する液化石油ガス販売事業者が行うべきものであり、撤去のための準備期間が必要であることから、解除の申し出があつてから相期間を経過しないうちに、他の液化石油ガス販売事業者が供給設備を撤去することを禁止するものである。</p> <p>「相期間」については、供給設備を所有する液化石油ガス販売事業者の業務状況や一般消費者等との間の液化石油ガス料金等の精算手続のために必要な期間等を総合的に勘案し、原則として一週間を基準とする。ただし、供給設備を所有する液化石油ガス販売事業者において、第16号のただし書に定める事項に該当する事由がある場合には、第15号の3中の「相期間」は、上記基準にかかわらず、設置されている供給設備の規模や設置状況、一般消費者等による料金の精算状況等を総合的に勘案して個別に判断することとなる。したがって、供給設備を所有する液化石油ガス販売事業者において、第16号のただし書に定める事項に該当する事由が解消しないにもかかわらず、他の液化石油ガス販売事業者が自らの判断により供給設備を一方的に撤去した場合</p>
---	---	--

液石法	液石法施行規則	液石法施行規則の運用及び解釈について（平成09・03・17 資庁第1号）
	<p>十六 一般消費者等から液化石油ガス販売契約の解除の申し出があった場合において、当該一般消費者等から要求があった場合には、液化石油ガス販売事業者はその所有する供給設備を遅滞なく撤去すること。ただし、撤去が著しく困難である場合その他正当な事由があると認められる場合は、この限りでない。</p>	<p>には、第15号の3の規定に違反することになる。  <u>なお、自らの判断により相当期間を経過したことをもって、他の液化石油ガス販売事業者が供給設備を一方的に撤去した場合には、供給設備を所有する事業者との間で、契約の解除を申し出た一般消費者等を巻き込んだトラブルに発展することがあり得ることから、こうした事態を避けるため、供給設備の撤去については、液化石油ガス販売事業者間で事前に十分な調整を行うことが必要である。</u></p> <p>4. 第16号中「遅滞なく」とは、一般消費者等（契約の当事者）から要求があった場合には、その後、事情の許す限り最も早くとのことであり、当該販売事業者の業務状況に鑑み、合理的な期間内で撤去を行うべきとの趣旨である。具体的には、当該販売事業者は、原則として一週間以内にその所有する供給設備を撤去すべきである。  <u>なお、切替工事の日程等新旧販売事業者間で調整が必要な場合には、すみやかに調整を行い解決を図るべきである。</u>  <u>また、遅滞なく撤去することとの規定であり、〇月〇日に撤去せよとの請求権を一般消費者等に付与するものではなく、合理的な期間内での撤去を定めているものである。</u>  <u>同号中「撤去すること」とは、当該販売事業者に撤去義務を課しているだけであって当該販売事業者に撤去する権利を付与するものではない。</u>  <u>ただし書に定める事項として、「撤去が著しく困難である場合」とは、いわゆる小規模導管供給の場合（集合住宅への供給も含む）、業務用への供給の場合（相当規模のもの）、バルク供給による場合等、物理的に撤去が困難である場合を言う。</u>  <u>同号中「その他正当な事由」に該当するケースとしては、契約解除の際に精算されるべき精算額（未徴収のガス代、設備貸与料金等を含めた精算額）の支払いと供給設備の撤去は同時に履行するとの契約条項がある場合、一般消費者等が料金（未徴収のガス代、設備貸与料金等）の支払いを不当に遅らせている場合等が該当する。</u>  <u>なお、一般消費者等から契約の解除の申し出があったにもかかわらず、当該一般消費者等に契約の継続を求めるとなどを目的に、供給設備の撤去に係る手続を遅延することとは、同号のただし書に定める「撤去が著しく困難である場合その他正当な事由」に該当しないことは当然であり、このことをもって供給設備を遅滞なく撤去しなかつた場合には、同号の規定に違反することになる。</u></p> <p>5. 第17号中「適正な対価」とは、規則13条9号に定める精算額の計算方法によることとあり、その計算方法は、各販売事業者が決めるべきものであるが、当該配管の設置費用、設置後の経過年数等を基に、説明可能な適正な方法によること。  同号中「当該一般消費者等が別段の意思表示をする場合その他やむを得ない事情がある場合」とは、当該一般消費者等（契約の当事者）が当該配管の所有権の移転を望まない旨の明確な意思表示を示す場合等が含まれる。  <u>なお、当該一般消費者等が賃貸住宅に居住するなど、当該一般消費者等と家屋所有者が異なる場合においては、所有権は当該家屋所有者に移転することとなる。この場合において、当該家屋所有者が所有権の移転を望まない旨の明確な意思表示を示す場合（当該家屋所有者が、当該配管の所有権が自己に移転することは望まないもの、当該一般消費者等に移転することを認める場合を除く）は、上記「やむを得ない事情がある場合」に含まれる。</u>  <u>なお、この規定は、あくまで、消費設備に係る配管の所有権が販売事業者にある場合</u></p>
<p>十七 一般消費者等から液化石油ガス販売契約の解除の申し出があった場合において、消費設備に係る配管であって液化石油ガス販売事業者が所有するものについては、当該一般消費者等が別段の意思表示をする場合その他やむを得ない事情がある場合を除き、適正な対価で一般消費者等に所有権を移転すること。（当該配管の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）</p>		

液石法

(勧告等)  
 第17条 経済産業大臣は、液化石油ガス販売事業者の事業の運営が適正を欠いているため、液化石油ガスによる災害の発生防止又は一般消費者等の利便の確保に支障を生じ、又は生じるおそれがある場合において、特に必要があると認めるときは、産業構造審議会の意見を聴いて、当該液化石油ガス販売事業者に対し、必要な措置をとるべきことを勧告することができる。  
 2 経済産業大臣は、前項の規定による勧告をした場合において、液化石油ガス販売事業者がその勧告に従わなかつたときは、その旨を公表することができる。

第26条 経済産業大臣又は都道府県知事は、その登録を受けた液化石油ガス販売事業者が次の各号の一に該当するときは、その登録を取り消し、又は期間を定めてその液化石油ガス販売事業の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。  
 一～三 (略)  
 四 第13条第2項、第14条第2項、第16条第3項、第16条の2第2項又は第22条の規定による命令に違反したとき。  
 五～七 (略)

(帳簿の記載)

第81条 液化石油ガス販売事業者、保安機関及び充てん事業者は、経済産業省令で定めるところにより、帳簿を備え、その業務に関し経済産業省令で定める事項を記載し、これを保存しなければならぬ。

液石法施行規則

(帳簿)  
 第131条 法第81条第1項の規定により液化石油ガス販売事業者が帳簿に記載すべき事項は、販売所ごとに次の表の上欄に掲げる場合の区分に応じて、それぞれ同表の下欄に掲げるものとする。

記載すべき場合	記載すべき事項
四 法第14条第1項の書面交付を行った場合	一 書面交付に係る一般消費者等の氏名又は名称及び住所 二 書面交付をした者の氏名 三 書面交付の年月日 四 書面の内容

液石法施行規則の運用及び解釈について (平成09・03・17資庁第1号)

について定めた規定である。したがって、販売事業者が消費設備に係る配管を所有していない場合に、当該一般消費者等に当該配管に係る費用を請求できないことは当然である。

附則 (平成9年3月19日付け 平成09・03・17資庁第1号)

この通達は「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」の全部を改正する省令の施行の日から適用する。

附則 (平成13年7月11日付け 平成13・06・29資庁第17号)

この通達は平成13年8月1日から施行する。

附則 (平成29年2月22日付け 20170207資庁第6号)

この規程は平成29年6月1日から施行する。

液石法	液石法施行規則	液石法施行規則の運用及び解釈について（平成09・03・17資庁第1号）
<p>(罰則)</p> <p>第96条の2 次の各号の一に該当する者は、1年以下の懲役若しくは50万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。</p> <p>一 第3条第1項の登録を受けずに液化石油ガス販売事業を行った者</p> <p>二 第26条の規定による事業の停止の命令に違反した者</p> <p>三 (略)</p> <p>第100条 次の各号の一に該当する者は、30万円以下の罰金に処する。</p> <p>一 第14条第2項の規定による命令に違反した者</p> <p>一の二 第16条第1項又は第2項の規定に違反した者</p> <p>二～十五 (略)</p> <p>第101条 次の各号の一に該当する者は、20万円以下の罰金に処する。</p> <p>一～二 (略)</p> <p>三 第81条第1項の規定に違反して同項に規定する事項の記載をせず、虚偽の記載をし、又は帳簿を保存しなかつた者</p> <p>四～六 (略)</p>		

(注) 下線は、平成29年2月の改正箇所を示している。

# 液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針

平成29年2月22日 制定

平成30年2月22日 改訂

資源エネルギー庁

資源・燃料部

## 1. 目的

平成28年4月に電力の小売事業が自由化され、平成29年4月には都市ガスの小売事業も自由化された。一般消費者等は各事業者が供給するエネルギーの価格やサービス等を比較考量し、自らが使用するエネルギーや供給を受ける事業者を自由に選択することとなり、エネルギー間の垣根を越えた競争が激化している。

液化石油ガスは、全国総世帯の約4割で使用されるなど、国民生活を支える重要なエネルギーであり、また、災害時には被災地を支える「最後の砦」となるエネルギーとして重要な役割を担っているが、一般消費者等からは小売価格の不透明性や取引方法に対する問題点が指摘されている。

家庭等で使用される全てのエネルギーが自由化された中、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなり、国民生活を支えるエネルギーの一翼を担うためには、液化石油ガス販売事業者が液石法等の関係法令を遵守することはもちろん、一般消費者等からの問題点の指摘に真摯に対応していくことが必要である。

このため、資源エネルギー庁では、平成28年2月に総合資源エネルギー調査会の下に「液化石油ガス流通ワーキンググループ」を設置し、液化石油ガス料金の透明化等に向けた検討を行い、同年5月に報告書がとりまとめられた。

本指針は、上記報告書を踏まえ、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなるため、液石法等の関係法令の遵守に加えて、液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項をまとめたものであり、これによって、一般消費者等の保護の充実を図り、一般消費者等が安心して液化石油ガスの供給を受けられる環境を整備するとともに、液化石油ガス販売事業の健全な発展に資することを目的とするものである。

なお、取り組むべき事項は、今後の液化石油ガスの取引の実態や一般消費者等との取引を巡るトラブルの発生状況等を踏まえつつ、適時適切に見直しを行っていくこととする。

## 2. 用語の定義

- ・液石法：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
- ・液石法施行規則：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
- ・液化石油ガス販売事業者：液石法第3条の登録を受けた事業者
- ・一般消費者等：液石法第2条第2項に定める者
- ・液化石油ガス：液石法第2条第1項に定める液化石油ガス

## 3. 液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項

### (1) 標準的な料金メニュー等の公表

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等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（例えば、液化石油ガスの一定使用量ごとに発生する料金や使用量に係わらず発生する基本的な料金等）及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例（以下「標準的な料金メニュー等」という。）を公表する必要がある。

公表にあたっては、戸建住宅と集合住宅で標準的な料金メニューが異なる場合はそ

それぞれの標準的な料金メニューを公表する必要があり、従量単価がそれぞれで異なる場合は、消費者等からの照会に対し、適切に回答する必要がある。標準的な料金メニュー等の公表は、不特定多数の一般消費者等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の見えやすい場所に掲示するなどの方法により行う必要がある。

また、実際には適用されていない料金メニューを、標準的な料金メニュー等として公表した場合には、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）で禁じている不当表示となるおそれがあることに留意が必要である。

なお、標準的な料金メニュー等の公表に取り組んでいる液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が安心して液化石油ガス販売事業者を選択できる環境の整備に貢献しているものと認められる。

## **(2) 液石法第14条に定める書面を交付するときの説明**

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が液化石油ガスの供給を受けることで負担することとなる費用を巡るトラブルを未然に防止するため、一般消費者等に対して液石法第14条に定める書面を交付するときに、当該書面に記載されている事項のうち次の事項について説明を行うことが必要である。

なお、一般消費者等からの求めにより、液石法第14条に定める書面を交付するときに説明を行うことができない場合には、当該書面を交付した後に説明を行うことは許容される。

また、液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等との間で説明を受けたかどうかを巡ってトラブルになることを防止するため、液化石油ガス販売事業者から説明を受けた旨を、一般消費者等による署名等が付された書面により確認することが必要である。

### **<説明事項>**

- ① 液石法施行規則第13条第5号に定める事項
- ② 液石法施行規則第13条第6号に定める事項
- ③ 液石法施行規則第13条第7号に定める事項
- ④ 液石法施行規則第13条第8号に定める事項
- ⑤ 液石法施行規則第13条第9号に定める事項

## **(3) 料金を変更する際の一般消費者等に対する事前通知**

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等と締結した液化石油ガス販売契約に基づく液化石油ガスの販売価格を変更する場合には、原則として変更後の販売価格の適用が開始される日の1か月前まで（販売価格を引き下げる場合及びあらかじめ一般消費者等との間で液化石油ガスの使用量に応じて発生する料金を液化石油ガスの輸入価格等の変動に応じて変更する旨の契約を締結し当該契約に基づいて当該料金を変更する場合には、遅くとも変更後の販売価格の適用が開始される日の前まで）に、一般消費者等に対して、検針票又は請求書等に変更後の販売価格及び変更する理由を記載して



通知するか、検針票又は請求書等に変更後の販売価格及び変更する理由を記載した書面を添付して通知する必要がある。

なお、一般消費者等に対し変更後の販売価格及び変更の理由を通知する際には、変更前の販売価格と変更後の販売価格が比較できるよう、例えば、変更前の販売価格と変更後の販売価格の両方を記載する、変更後の販売価格を記載し変更前の販売価格と比べて「〇〇円の値上げ」又は「〇〇円の値下げ」と記載するなどした上で、変更後の販売価格の文字を変更前の販売価格の文字や周囲の文字よりも大きくするか、変更後の販売価格の文字の色を変更前の販売価格の文字の色や周囲の文字と異なる色にするなどして、一般消費者等が変更後の販売価格を容易に判別できるよう記載する必要がある。

#### **(4) 苦情及び問合せへの適切かつ迅速な処理**

液化石油ガス販売事業者は、集合住宅入居予定者を含め、一般消費者等から寄せられる液化石油ガスの料金その他の取引に係る苦情及び問合せに対して、適切かつ迅速に処理する必要がある。このため、液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等から寄せられた苦情等の記録簿（苦情等の受付日、内容及び処理状況等を記録したものであれば記録媒体は問わない）を作成し処理状況を管理する必要があるとともに、苦情等を適切かつ迅速に処理できるよう、例えば苦情等の受付窓口を設けるなど、必要な体制を整備することが望ましい。

なお、記録簿については苦情等への処理状況を適切に管理するため、苦情等が寄せられ対応した日から最低でも1年は保存することが望ましい。ただし、1年以上保存することを妨げるものではない。（液石法第81条（液石法省令第131条）で定める帳簿については法令に従って適切に管理してください。）

図表1- (2)

◎ 内容を十分にお読みください。

## 液化石油ガス法に基づく交付書面

【メータ（体積）販売の場合】

【緊急時の連絡先】（ガス漏れ等の緊急時に出勤します）				
(平 日)	時	分から	電話番号	名称
	時	分まで	所在地	
(夜 間)	時	分から	電話番号	名称
	時	分まで	所在地	
(土・日・祝日)	時	分から	電話番号	名称
	時	分まで	所在地	
(夜 間)	時	分から	電話番号	名称
	時	分まで	所在地	

様  
(お客様コード番号 )

住 所  
事業者(所)の名称  
及び代表者名  
電 話 番 号

社印

---

LPガスの取引における相談及びお問い合わせ先  
連絡事業者(所)の名称  
電 話 番 号

この書面は、「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（以下「液化石油ガス法」という）」第14条及び同法施行規則第13条に基づき、下記事項をお知らせいたしますので、十分に熟読のうえ、大切に保管をお願いいたします。

### 記

1. 供給する液化石油ガスの種類  
供給する液化石油ガス（以下「LPガス」という）は、い号となります。
2. LPガスの引渡・供給方法  
LPガスを容器交換方式又はバルク供給方式によって供給いたします。  
容器又はバルク貯槽及びバルク容器（以下「容器等」という）・調整器・ガスメータ等の供給設備は、お客様の消費量に応じたものを設置いたします。

#### 容器交換方式とは

LPガスを充填した容器でガス切れのないように計画的、又は注文の都度、速やかに配達し、供給設備等に接続してLPガスを供給する方式であります。

#### バルク供給方式とは

お客様の敷地内に設置されたバルク貯槽又はバルク容器にガス切れのないように計画的、又は注文の都度、速やかにバルクローリーでLPガスを充填して供給する方式であります。

### 3. お客様の保安責任と当社（店）の責任等

#### (1) お客様の責任について

お客様は、ガスメータ出口から燃焼器等までの消費設備について、善良な管理者の注意をもって、日頃の安全・維持・管理をお願いいたします。具体的には、お客様がLPガスを使用される場合は、当社（店）、又は当社（店）が委託している保安機関が定期にお渡しする「周知文書」記載の保安に関する注意事項を遵守されるようお願いいたします。この周知文書記載の注意事項に違反して生じた事故・災害は、原則としてお客様の責任となりますので、十分ご注意をお願いいたします。

#### (2) 当社（店）の保安責任について

当社（店）は、容器等からガスメータ出口までの供給設備の維持管理について責任を負います。

#### (3) その他のお願い

お客様の敷地内にある供給設備について、当社（店）又は当社（店）の委託をした者以外によって、みだりに変更等を加えられないように注意をお願いします。

もし、第三者による供給設備の変更・損壊・移動・撤去等の事態が生じた場合には、速やかに当社（店）までご連絡くださるようお願いいたします。

又、降雪時期は、供給設備まわりの除雪等についてお客様の協力をお願いいたします。屋根の雪下し等の場合は、LPガス設備に損傷を与えないように注意をお願いいたします。

### 4. 液化石油ガス法第27条で定めるLPガス設備の点検・調査等の保安業務の実施者とその責任

#### (1) 保安業務の実施者について

LPガス容器等からガスメータ出口までの供給設備の点検は、当社（店）がすべて実施するか、又は当社（店）が委託している保安機関が実施します。

又、ガスメータ出口から燃焼機器までの消費設備の調査は、当社（店）がすべて実施するか、又は当社（店）が委託している保安機関が実施します。

当社（店）は、供給設備の点検及び消費設備の調査のほか、ガスメータの交換をいたします。又、消費設備の新設、変更、修理、交換及び配管の延長等の工事もお客様のご依頼により実施いたします。

#### (2) 保安業務の実施に関する責任等について

前記(1)の保安機関の保安業務の実施に関しては、当該保安業務を実施した当社（店）又は当社（店）が委託した保安機関が、責任を持って実施いたします。

なお、当社（店）又は当社（店）が委託をした保安機関に起因する個別調査時の事故原因が判明した場合は、当該事故等に対して責任をもって対応いたします。

#### (3) 保安業務未実施について

定期消費設備調査等が、ご不在のため調査ができない場合は、不在連絡票を発行しますので、調査点検等ご希望日時の連絡をお願いいたします。なお、当社（店）または当社（店）の委託した保安機関が3回訪問してもご不在の場合は、お客様のLPガス設備が技術上の基準に適合しているか確認取れませんので、お客様自身が自己責任で管理・使用されますようお願いいたします。

この場合、災害が発生する恐れがある場合、LPガスの供給を停止しますのでご了承ください。

#### (4) 消費設備の調査結果について

調査票で通知いたしますが、不備な箇所が明らかになった時は、液化石油ガス法に定められた技術基準等に適合するよう速やかに改善されることをお願いします。尚、改善されない場合は、災害の発生する恐れがあるためLPガスの供給を停止しますのでご了承ください。

#### (5) お客様の都合により点検・調査、改善等が未実施の場合について

お客様の都合により保安業務の点検・調査が出来ない場合、点検・調査を拒否した場合、不備の箇所を改善しなかった場合等は当社（店）ではLPガスの供給を止めることがあります。この場合、LPガスの供給を止めたことによる損害はお客様の責任となりますのでご理解をよろしくをお願いいたします。

### 5. 供給設備及び消費設備の所有等とLPガス販売契約解除の取扱等

#### (1) 供給設備の所有関係について

本書7頁記載の供給設備のうち「○印」を付してあるものは、当社（店）が所有権を有するものであります。

## (2) 消費設備の所有関係について

本書7頁記載の消費設備のうち「○印」を付してある設備・器具については、お客様に貸与している当社（店）が所有権を有するものです。ご確認のうえ、ご承知おきくださるようお願いいたします。それ以外の消費設備は、お客様（又はお客様がお住まいの家屋所有者）が所有権を有するものであります。

## (3) 設備の転貸・売却の禁止について

当社（店）が所有している設備を利用して、他のLPガス販売事業者からLPガスを購入することはできません。又、その設備を転貸・売却することもできませんのでご承知くださるようお願いいたします。

## (4) LPガス販売契約消滅後の供給設備の取扱について

お客様から当社（店）にLPガス販売契約について解約の申し出があった場合は、当社（店）は原則として一週間以内に貸与設備を引き取ることといたしますが、次の場合には、貸与設備をお客様の敷地内に引き続き置かせていただきます。又、撤去にあたり、止むを得ずお客様の住宅等に生ずる補修費等はお客様に負担していただきます。

なお、当社（店）以外の者が、供給設備、配管等を無断で取り外しをしないようお願いいたします。取り外しの必要がある場合は、事前に当社（店）にご連絡をお願いいたします。又、当社（店）が所有権を有する消費設備も同様となっています。

- ①設置されている供給設備が、他のお客様へもLPガスを供給している場合（小規模導管供給・集合住宅）
- ②当該設備が業務用等の大規模な設備であって、撤去に費用及び日時を要する場合
- ③撤去が著しく困難な場合や正当・合理的な理由がある場合（たとえば、ガス料金などが未納であり、まだ精算がなされていない場合等）
- ④その他、当該設備を引き続き設置することについてお客様の同意を得た場合

## 6. 供給設備及び消費設備についての費用負担

お客様のご事情により、当社（店）所有の供給設備及び消費設備の変更・改修・撤去等に要する費用については、原則としてお客様にご負担していただきます。

なお、本書7頁記載の○印が付してある当社（店）所有の設備貸与に関する事項は、別途「LPガス設備等の賃貸借契約書」によることといたします。

## 7. LPガス販売（供給）契約の解除に伴う当社（店）所有設備の撤去

お客様と当社（店）のLPガス販売（供給）に係る契約が解除された時は、当該設備を撤去しますが、お客様が同設備の買取りを希望される場合には、設備の残存価格により譲渡することといたします。

なお、前記6. の別途「LPガス設備等の賃貸借契約書」の契約がなされている場合は、契約書に記載された条項に基づくものといたします。

### 「時価相当額」とは

貸与した設備の設置費用（取得時費用）を法定減価償却率に基づく定額法により算定した月間賃貸料を経過月数で乗じた金額を差引いた金額となります。

#### ・定額法の場合

時価相当額 = 設置時費用（取得時費用） - （月間賃貸料 × 買取日までの端数を除く経過月数）

### ○月間賃貸料の計算例

#### ・定額法の場合

月間賃貸料 = [(設置時費用（取得時費用） - 1) × 償却率] ÷ 12

※償却率は、法定減価償却率を使用しています。

※定額法以外を使用する場合は、別途説明いたします。

## 8. LPガス料金

### (1) メータ検針による料金計算について

ガスメータ出口をもってLPガスの引き渡し箇所とし、所定の日に検針した計量法に基づくガスメ



ータに表示されるガス通過量を検針し、別に示す計算式を用いて得られた金額を請求いたします。

お客様に対しては下記の \_\_\_\_\_ による料金体系をもって、別にお配りする料金表に基づき計算したLPガス料金を、所定の方法（金融機関等の口座自動振込・振替・現金払い）によって所定の期日（ \_\_\_\_\_ ）までにお支払いいただきます。前記の「料金表」は、本書面の交付時のものであります。したがって、その後、当社（店）が値上げ又は値下げを実施する場合は、その都度、理由を付して変更する「LPガス料金表」を改めて交付いたしますので、よろしく願いいたします。

なお、LPガス料金は、自由価格設定のため、料金、その他構成内訳等は、他社（店）と必ずしも同一ではありません。

## (2) LPガス料金の計算方法について

### 「二部制料金」とは

「基本料金」と「従量料金」の二つの部分から成り立っている料金体系であります。

「基本料金」は、LPガス容器・ガスメータ・自動切替装置付調整器・供給設備周囲の配管等の費用及び保安関連費用・集金費用等の費用であって、ガスの使用量に関係なく毎月固定的に発生する費用を基本料金としてご負担いただくものであります。

「従量料金」は、LPガス原料費用、LPガス容器充填費用、LPガス容器交換費用等を従量料金として、LPガスの使用量に応じてご負担いただくものであります。

支払額は、基本料金と従量料金を合計して、ご請求し、お支払いいただきます。数式で示せば、次のとおりであります。

$$\text{請求料金 (円)} = \text{基本料金 (円)} + [1 \text{ m}^3 \text{ 当たりのガス単価 (円)} \times \text{ご使用ガス量 (m}^3\text{)}]$$

### 「複数二部制料金」とは

「基本料金」又は「従量料金」の単価を使用量の多寡によって変更させる料金体系です。一般的には、LPガスを大量に使用していただけるお客様に採用している体系です。これを用途別に採用して、「用途別二部制料金」と呼ぶ場合もあります。

この組み合わせには種々のものがあり、基本料金は同額であるが従量料金の単価が異なるもの、基本料金も異なるもの、従量料金の単価をガス使用量の段階別にしたものがあります。

### 「最低料金付き区画別遮減料金」とは

ガス使用の有無及びその使用量の多寡にかかわらず、一定までのガス使用を最低（又は責任）使用量として一定の金額（最低料金）を定め、これに使用量別の区画ごとに遮減して設定した単位料金にガス使用量を乗じて得られた金額を合計する算出方式の料金体系であります。

### 「三部制料金」とは

「二部制料金」に「月割りの器具・設備等貸付代金」を加え、三つの部分から成り立っている料金体系です。数式で示せば、次のとおりであります。

$$\text{請求料金 (円)} = \text{基本料金 (円)} + \text{従量料金 (円)} + \text{器具等貸付代金 (円)}$$

## (3) 料金未納の場合について

LPガス料金を期日内にお支払いいただけない場合は、LPガスの供給を止めさせていただくことがあります。また、「閉栓」、「開栓」の処置費用についてもお支払いいただきますのでご了承をお願いいたします。

## (4) 保証金について

契約開始にあたって、LPガス料金等が未納の場合等に充当させていただく「保証金」をお預かりいたします。お預かりの時は、「保証金預証」等をお渡ししますので紛失されないようご注意願います。又、お預かりした保証金は、退去時にお返ししますがガス料金等の未納などがある場合はガス料金と相殺させていただきます。

なお、お預かりした「保証金」には金利がつかないものとします。

## (5) 供給停止に係る損害等について

LPガス料金を期日内にお支払いいただけないことにより、LPガスの供給を停止した場合の損害は、お客様の責任となりますのでご了承をよろしく願いいたします。又、不測の事故並びに供給機器の故障等による場合についても賠償ができないことがありますのでご了承をお願いいたします。

## 9. 防災等関係

地震、火災、風水害等の時は、ご自身の安全を優先させるとともに以下の対応をお願いいたします。  
又、当社（店）にもご連絡をお願いいたします。

### (1) 緊急時の連絡先について

当社（店）は、緊急時に備え、当社（店）又は当社（店）が委託をした保安機関が緊急時に出動する体制を整えております。LPガス設備に異常を感じた場合、ガス漏れ等の緊急時には、直ちに本書面冒頭に記載されている「緊急時の連絡先」へお電話いただくようお願いいたします。

### (2) 火災発生の場合について

火災が発生した場合は、直ちに容器バルブを閉めて、消防署員等の関係者に容器の位置をお知らせください。又、お客様の近隣で火災が発生した場合も同様の対応をお願いいたします。

### (3) 地震が発生した場合について

地震が発生した場合は、揺れが収まってからあわてず使用中の火を消し、容器バルブを閉めるようお願いいたします。

なお、地震の規模によっては、ガス配管やガス機器からガス漏れの恐れがありますので、当社（店）又は当社（店）が委託をした保安機関の点検・調査を受けてからご使用をお願いいたします。

### (4) 水害の恐れがある場合について

水害の発生又は恐れがある場合は、容器等が流失しないような措置をお願いいたします。

水害によって、容器・調整器、メータ、配管等が冠水した場合は、当社（店）又は当社（店）が委託をした保安機関の点検・調査を受けてからご使用をお願いいたします。

### (5) お客様がご使用になる燃焼器について

お客様が新たにLPガス燃焼器を購入して使用される場合は、液化石油ガス法の設置基準等に合致しているか否かの確認等のため、当社（店）に必ずご連絡をお願いいたします。

## 10. 個人情報保護に関する取り扱い

LPガス供給の申込の受付、設備の工事、保安業務の実施、ガス機器販売等にお客様の個人情報（住所、氏名、電話番号、振替口座番号、ガス機器の種類等）をいただくこととなりますが、これらの個人情報は、次の目的に利用させていただきますのでよろしくお願い申し上げます。

又、必要な範囲で当社（店）の委託先へ一部又は全部の個人情報を提供することがあります。その際は、当社（店）は委託先との間で個人情報の取り扱いに関する覚書及び適切な監督を行います。

### (1) LPガスの供給を行うために利用

### (2) LPガスの供給に必要な設備工事を行うために利用

### (3) 液化石油ガス法に基づく次の保安業務を行うために利用

a. 供給開始時点検・調査（LPガス供給開始時の設備点検・調査を行う）

b. 容器交換時等供給設備点検・調査（容器等、調整器、バルブ、供給管の漏えい検査、外観検査を行う）

c. 定期供給設備点検・消費設備調査（LPガス漏えい検査、ガス器具や給排気設備の調査を行う）

d. 周知（LPガスの使用上の注意などを記載したパンフレットを定期的に配布する）

e. 緊急時対応（お客様から災害発生などの連絡に対して迅速な措置を行う。なお、必要に応じて実際に出動し、対応する）

f. 緊急時連絡（お客様からの災害発生などの連絡に対し、お客様と取引のある販売事業者へ連絡を行う）

### (4) ガス機器、警報器等の販売、設置、修理、点検、アフターサービスを行うために利用

### (5) 上記に関するサービス、製品等のお知らせ・ご案内・調査・データ分析を行うために利用

なお、当社（店）が所有している情報について開示、訂正、削除、利用停止等のご希望がある場合は、お知らせください。

## 11. クーリング・オフ制度のお知らせ

「クーリング・オフのお知らせ」の規定の対象のお客様は、LPガス販売にあたって、「特定商取引法の訪問販売等に当たる場合のみ」適用させていただいておりますので、ご了承をお願いいたします。

## クーリング・オフのお知らせ

- 1、お客様が、訪問販売及び電話勧誘販売で契約された場合本書面を受領された日から8日を経過するまでは、書面（下図参照）により、無条件で申し込みの撤回を行うこと（以下「クーリング・オフ」という）ができ、その効力は、書面を発信した時（郵便消印日付など）から発生します。ただし、現金取引（契約したその場で商品の引き渡しを受け、あるいは役務を受け、かつ代金を支払うこと）で、その代金が3,000円未満の時は、クーリング・オフはできません。
- 2、この場合お客様は、① 損害賠償及び違約金の支払いを請求されることはありません。② すでに引き渡された商品の引き取りに要する費用や移転された権利の返還に要する費用は事業者が負担します。③ すでに代金又は対価の一部又は全部を支払っている場合は、速やかにその全額の返還を受けることができます。④ 商品を使用若しくは消費し、又は権利を行使して得られた利益に相当する金銭の支払い義務はありません。又、役務の提供を受けた又は施設を利用した場合でも当該契約に基づく対価の支払い義務はありません。⑤ 役務の提供に伴い、土地又は建物その他工作物の現状が変更された場合には、無料で元の状態に戻すよう請求することができます。
- 3、上記クーリング・オフの行使を妨げるために事業者が不実のことを告げたことにより、お客様が誤認し、又は威迫したことにより、困惑してクーリング・オフを行わなかった場合は、事業者から、クーリング・オフ妨害の解消のための書面が交付され、その内容について、説明を受けた日から8日を経過するまでに、書面によりクーリング・オフができます。

下図のように「ハガキ」等に必要事項をご記入のうえ、販売店あてに郵送してください。

<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">                 切 手             </div>	郵便はがき	住所	右記
	○		○ ○ ○ ○ 約
	○	○	商 電 販 販 日
	○	○	品 話 売 売 平
	販	○	名 番 店 店 成
	売	○	・ 号 住 名 ○
電 話 番 号	○ 株	○	役 務 所 年
ご 契 約 所	○ 式		の 種 類
者 名	○ 会		○
	課 社		日
	御 中		
	(表)		(裏)

1. 上述の参考例は「ハガキ」によるものですが、簡易書留が確実です。また、内容証明郵便、配達記録便、書留なども確実です。
2. そのほか、記入するものとしては、① 商品等の金額、② 支払った○○金額を至急ご返送ください。③ 振込先、④ 既に受け取っている商品を早急に引き取ってもらうことなどを記入する。



## 12. 保安業務の区分とその実施者

保安業務の区分	実施者（保安機関名及び連絡先住所電話番号）
① 供給開始時点検・調査	
② 容器交換時等供給設備点検	
③ 定期供給設備点検	
④ 定期消費設備調査	
⑤ 周知	
⑥ 緊急時対応	
⑦ 緊急時連絡	

## 13. LPガス設備等

	貸与区分	設備器具名・型式・数量	設置年月日	設置時費用	備考・確認印
供給設備	○	容器・バルク貯槽(容器)・メータ			
消費設備					

※当社（店）がお客様にお貸しした設備については、その設備の工事代金、支払い方法及びその期限を明記した契約書を交わしますが、上記の表の「設置時費用欄」には、その設置に要した金額（設置器具の代金及び設置工事費の合計）を記してあります。

## 交付書面の受領書

液化石油ガス法第14条に基づく書面及び料金表を 年 月 日に説明を受け、受領しました。

LPガス販売の契約日 年 月 日

(LPガス販売事業者)

御中

書面の交付実施者氏名 ( 年 月 日交付)

お客様氏名  
住 所  
電話 番号





## 12. 保安業務の区分とその実施者

保安業務の区分	実施者（保安機関名及び連絡先住所電話番号）
① 供給開始時点検・調査	
② 容器交換時等供給設備点検	
③ 定期供給設備点検	
④ 定期消費設備調査	
⑤ 周知	
⑥ 緊急時対応	
⑦ 緊急時連絡	

## 13. LPガス設備等

	貸与区分	設備器具名・型式・数量	設置年月日	設置時費用	備考・確認印
供給設備	○	容器・バルク貯槽(容器)・メータ			
消費設備					

※当社（店）がお客様にお貸しした設備については、その設備の工事代金、支払い方法及びその期限を明記した契約書を交わしますが、上記の表の「設置時費用欄」には、その設置に要した金額（設置器具の代金及び設置工事費の合計）を記してあります。

## 交付書面の受領書

液化石油ガス法第14条に基づく書面及び料金表を \_\_\_\_\_ 年 月 日に説明を受け、受領しました。

LPガス販売の契約日 \_\_\_\_\_ 年 月 日

（LPガス販売事業者）

\_\_\_\_\_ 御中

書面の交付実施者氏名（ \_\_\_\_\_ 年 月 日交付）

\_\_\_\_\_

お客様氏名

住 所

電話番号 \_\_\_\_\_

Ⓧ

この書面は、LPガス供給開始時及び内容を変更した場合のみに交付しますので、大切に保管してください。

平成29年4月改定

図表 2- (1) 消費生活センター等におけるLPガスに関する苦情・相談の受付状況

(単位：件)

機関 \ 年度	平成 27 年度	28 年度	29 年度
北海道経済産業局消費者相談室	3	2	2
北海道立消費生活センター	13	23	17
札幌市消費者センター	96	74	84
函館市消費生活センター	5	5	6
旭川市消費生活センター	7	8	8
釧路市消費生活センター	1	1	0
合計	125	113	117

(注) 当局の調査結果による。

図表 2- (2) 消費生活センター等におけるLPガスに関する苦情・相談の内容別受付件数

(単位：件)

内容 \ 年度	平成 27 年度	28 年度	29 年度	合計
価格・料金	56	62	64	182
契約・解約	62	37	49	148
接客対応	9	20	30	59
その他	18	17	11	46
合計	145	136	154	435

(注) 1 当局の調査結果による。

2 図表 2-(1)の表中の 6 機関に寄せられた苦情・相談について、内容別に分類したもの

3 表中の合計件数は、複数の内容に係る苦情・相談があることから、図表 2-(1)の苦情・相談の合計件数と一致しない。

図表3-1 (2)

## LPガス料金の公表状況調査の結果

- LPガス販売事業者の多くは、自社の標準的な料金メニュー等を広く一般に公表していないことから、消費者等からLPガス料金が不透明であるとの指摘を受けている。
- このため、資源エネルギー庁では、LPガス料金の透明化及び取引の適正化を図るため、2017年2月に「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」（以下「取引適正化ガイドライン」という。）を策定し公表した。取引適正化ガイドラインにおいては、消費者等からの指摘を踏まえ、LPガス販売事業者に対し、自社の標準的な料金メニュー等を一般に広く公表することなどを求めた。
- 取引適正化ガイドラインの公表後1年を経て、資源エネルギー庁では本年2月から3月にかけて、全国のLPガス販売事業者に対しLPガス料金の公表状況等に関する調査を行った。

(1) 調査対象数	18,589件
(2) 調査票回収数	12,416件 (回収率66.8%、前年度調査比 + 1.0%)
(3) 有効回答数	12,191件 (有効回答率65.6%、前年度調査比 + 1.0%)

【調査の結果】 (2018年3月2日時点)

- (1) ホームページと店頭で料金を公表している事業者 **257件 (有効回答数の2.1%)**  
**全国の総販売戸数の 4.2%**
  - (2) ホームページで料金を公表している事業者 **609件 (有効回答数の5.0%、前年度調査比 + 365件)**  
**全国の総販売戸数の32.9%**
  - (3) 店頭で料金を公表している事業者 **8,348件 (有効回答数の68.5%、前年度調査比 + 3,230件)**  
**全国の総販売戸数の27.1%**
  - (4) 料金を公表している事業者合計【(1)～(3)合計】 **9,214件 (有効回答数の75.6%、前年度調査比 + 3,852件)**
- 昨年度調査で今後公表としていた事業者の取組状況
- (i) 2017年7月までに公表予定 779件 ⇒ 569件 (約73%)
  - (ii) 2017年12月までに公表予定 750件 ⇒ 496件 (約66%)
  - (iii) (i)(ii) 合計 1,529件 ⇒ 1,065件 (約70%)

※料金を公表している事業者は別添の事業者リストに掲載。

図表 3- (3) -① 無償配管等に関するLPガス販売事業者の意見

<p>肯定的な意見 3事業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 良いと思う。</li> <li>・ 無償配管にすることにより、販売事業者側が計画的に交換、修繕が行える。有償配管となった場合、負担者への許可をもらうまで一定の期間を要するため、緊急時などの対応が遅れることも予想される。保安の高度化を目指す上でも無償配管の慣行を理解している。</li> <li>・ 企業努力なので歓迎する。努力しない企業は淘汰されていっても仕方ない。</li> </ul>
<p>肯定でも否定でもない意見等 47事業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 供給設備、消費側配管等、事故があればガス事業者の責任となるため、消費者側へ負担をお願いすることは難しいと考える。しかし、ガス器具等のガス事業者負担については、特に道内では負担が多く、経営を圧迫している事業者やガス料金の底上げにもつながっている事業者もみられる。ガス業界だけではなく、不動産業界等、関係団体全体で取り組むべき課題と考える。</li> <li>・ 同業社による切替案件が日常的に発生する地域であれば、やむを得ない対応だと考える。（有償にすることによって他社へ供給が移管するのはできるだけ避けたい。）</li> <li>・ ユーザーを増やすためには仕方がない。無償配管だけならいいが、機器まで無償にするのは、中小の企業はたまったものではない。</li> <li>・ LPガス業界も、今や、ガス・電気・灯油の自由化を理由に、お客の囲い込みに動いている。大きな会社は、配管にとどまらず、燃焼器具の無償取り付けを実施している。当社も配管工事は無償で行っている（新規客は取れず、守りに入っている）。</li> <li>・ 他社が無償配管しているので自社も無償配管している。</li> <li>・ 大手のガス事業者が行っているうちはなくなるならない。</li> <li>・ 大手のガス会社が止めない限りなくなるならない。</li> <li>・ なくなることはないこととと思っている。</li> <li>・ LPガスを選択してもらうためにはやむを得ない。</li> <li>・ ガス供給に関係ない器具の貸与自体は許しがたい。ただし、ガス供給のために配管を無償貸与することは問題ないと考える。</li> <li>・ 消費者に十分に説明して理解されれば問題ないと思う。オーナーに代わって、ガス会社が維持・管理するので、ガス会社の判断で迅速に対応でき、良いと思う。ただし、オーナーもその分家賃を下げていて、二重に徴収していないという事実の説明が必須であり、オーナーも協力、努力をしてほしい。必要な費用をガス料金で徴収するか、あるいは家賃で徴収するか、そこを消費者に適切に説明することができれば、決して悪い慣行だとは思わない。十分に説明せず、隠蔽して、ガス代も家賃も取れるだけ取ろうとすることが問題だと思う。LPガス業界も悪いところは多々あるが、オーナー、不動産管理会社、建設業者など全体を大きく見直さなければ変えることは難しく、とても大きな問題だと思っている。</li> <li>・ 供給設備への雪害は、長年の慣行として無償で行われている。IHへの変更はお客様の負担で行われているので、無償にすることで、IHへの切り替え防止の一面もある。</li> <li>・ 安全を確保するため、ガス配管設備については、供給事業者主導で維持管理を行う上で仕方がない慣行だと思う。集合住宅など、オーナー等への機器の無償提供については行政指導等が必要と考える。</li> <li>・ 他社（特に大手）が設備を無償にするため、顧客の確保のため仕方なく行っている。配管費用を無償にしなければガス料金を低く設定できると考える。</li> <li>・ ガス設備に関しては一部は良い。</li> <li>・ なくそうとしているが、直らない業界である。</li> <li>・ お客さんが求めているのであれば仕方がない。</li> <li>・ 当社は、無償と有料の配管設備で料金表を変えている。お客様、業者にも説明している。</li> </ul>

- ・ 本来は、配管設備工事等の費用は対価として発生するものだが、顧客の確保及び他社との競合を考えるとやむを得ない状況にある。
- ・ 無償配管は行っていない。
- ・ 当店は無償配管の消費者はいないが、いわゆる無償配管は投資であり、問題はないと思う。他の業界でも一般的に同様なことが行われており、その結果、投資された金額がLPガスの価格に反映されているとすれば、訂正されなければならないと思うが、そうでなければ、単に顧客集めの手段になる。しかしながら、ライフラインの性格上、過剰な投資はLPガス業界には不要と考える。
- ・ 一定の基準、範囲を定めれば、致し方ない部分はある。
- ・ 料金に転嫁しなければよいが、転嫁した場合は悪いと思う。
- ・ 発注元から供給権を獲得するための過剰投資は避けるべきであり、ガス設備（機器は含まない設備）のみであればよいと思う。
- ・ 早期にかつ計画的に修繕や緊急時の対応ができる点はよいが、無償配管の延長として過剰な機器の対応を求められるケースにつながっている。
- ・ 長年の慣習等から、無償配管くらいで終わっていれば何のこともない。灯油設備の同時無償貸与、他への協力、助成要請等、これ以上のこともある中で事業が進むので、このことだけを考えたり気にしたりすることはできない。
- ・ 他社との兼ね合いによる。
- ・ 供給設備・配管設備に関し、ガス配管に対しては自社で工事・検査・改善を行う上で貸与の方が定期的に検査をし、事前に事故を防げるため仕方がないことではないかと思う。有償にすると入居者がお金のかかることは拒否することが多くなると思われる。
- ・ 悪いとは思わないが、良いとも思わない。
- ・ 同業他社からの顧客流動を抑制するためには仕方がない。
- ・ 都市ガス業者との差別化として、現状では行わなくてはならないとも考えられる。また、お客様もメリットとして捉えるところもあるのではないかと思われる。
- ・ 消費設備・供給設備の無償は、水道、電気もあるようなので、ガスも仕方がないと思う。
- ・ 慣行により
- ・ 都市ガスがあるから仕方がない。
- ・ 弊社では、無償配管については行っていないので答えられない。
- ・ 各々の会社での営業戦略なので良いと思うが、小さい販売店等は大手に比べ資金が乏しいため、もう少し考えた方が良いのではないかと思う。
- ・ 他社と競争もあり仕方がないと思う。
- ・ 配管の所有関係や配管等の設備料金を明確にするならば問題はないと思う。
- ・ 今まで疑問に思ったことはない。
- ・ どうしてもなくなることであり、どこかが内々で承諾すれば対抗して、またどこかが行うというたちごっこになるという現状である。
- ・ LPガス業界全体が変わらない限り、無償配管はなくなる。
- ・ 業者間での通例となっており、また、ハウスメーカー、建設工事業者側からも言われて、仕方なく「無償配管」を行っている現状である。
- ・ 20年以上、「無償配管をなくそう」と言っているが、減るところか、別の設備の貸与をする会社が出てきている。高額な設備は別として、一般的なものは、行わざるを得ない状況である。
- ・ お客を維持するために仕方がないと思う。
- ・ オーナー等がLPガスの場合、当たり前と考えているため。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ やむを得ないと思うが、必ず設備貸与契約書を結ぶことが必要だと思う。</li> <li>・ 無償配管により、集客。ほとんどがハウスメーカーなどからの依頼と思われる。</li> </ul>
<p>否定的な意見 97 事業者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様との所有区分を明確にして「有償」とすべきである。</li> <li>・ ダメだと思う。止めてほしい。それが原因により色々トラブルが生まれている。</li> <li>・ やめた方がいいと思う。特に大手でやっていると思う。</li> <li>・ 困っているが、消費者又は仲介業者が要求するし、当然のことと思われる。可能な範囲なら受けてしまう。</li> <li>・ 良くない慣行であるが、これから変化するのは難しい。</li> <li>・ 良くないと思う。</li> <li>・ 適切に料金を徴収した方がよく、止めるべきだと思う。基本料金はその分、下げることができる。以前からそう言われており、情けない話であるが、無理だと思う。</li> <li>・ やめた方がよい。</li> <li>・ 改めるべきである。</li> <li>・ ない方が望ましいが、今となっては難しい。また、都市ガスとの差別化になっている部分もある。</li> <li>・ 現状では、好ましいことではないが、顧客獲得のためにはやむを得ない。行政・ガス業界・建設業界・不動産業界等が一丸となり、廃止に向けた取組が必要と考える。</li> <li>・ 本来は不自然であるが、競争の結果で仕方ないと思う。</li> <li>・ 基本的には慣行を変える必要があると考えるが、LPガス業界のみならず不動産業界や建設・建築業界等と理解を深める必要がある。</li> <li>・ 無償配管の慣行からエスカレートしすぎである。基本的に液化天然ガスより高い中、更にコストを増やすことにより、ますます価格差が広がる要因で悪しき慣習だと思う。</li> <li>・ 大手会社が完全に実権を握っており、いまだその慣行は続いている。業界には秩序とルールがあると学んできた。自分だけが得をすればいいという大手会社が生き残るには問題がある。町のガス屋さんにはなくなる。</li> <li>・ 新規に供給物件を開拓しようとしても、管理会社、施主からの条件となっており、断ると全く話にならないと言われてしまう。大手ガス会社の無償条件が配管工事からエアコン、トイレウォシュレット、玄関インターホンなど、目に余る様子である。</li> <li>・ 設備や工事料をこちら持ちにしないと他社に顧客を奪われてしまうことがある。ガス販売店は立場が弱く、客（特にその管理会社）が足元を見てくる。料金を明確化し、客が自由に選択できるようにするのであれば、オーナーや管理会社による過度な要求や、他社による強引な客の切り替え等も規制してほしい。</li> <li>・ 悪い慣行である。</li> <li>・ 間違った慣行であり、法律で規制してほしい。行き過ぎた設備対応をする大手会社の行動には問題があると思う。</li> <li>・ 顧客を増やすためにそこまで必要なのか疑問である。</li> <li>・ 大昔から行われており、可能であれば撤廃したいが世の中がそうさせない。法制化するにも、LPガス業界だけでなく、所有者・建築・設備管理会社等、あらゆる部分で締め付けなければいけない。</li> <li>・ 他のエネルギーと比較して、LPガスは消費者に対する保安の法的責任が販売業者に大きすぎる。宅内設備や消費器具による事故で、エネルギー販売業者に責任を課す可能性があるのはガスだけで、特にLPガスは業者責任が問われやすいため、行政の求める安全確保を達成するためには、設備投資をせざるを得ない場合も多々あると思われる。しかし、保安に関わらない住宅設備</li> </ul>

等への過剰な投資を営業のツールにすることは論外で撲滅させるべきだと思う。オーナーや管理会社のみ利益にしかない。

- ・ 「無償配管」よりも設備の貸与が過剰だと思う。ガス設備以外（ウォシュレット・インターホン・エアコン等）を貸与し、ガスの切替えて新しい業者に残存請求してくる業者がいるが、業者間で折り合わず、切替え断念になると、入居者やオーナーの自由選択が実質不可能になる。「無償配管」や「過剰な設備の貸与」は、オーナーや不動産関係者が求めてくるケースが大半で、拒否すると解約になる。その結果、違う業者が設置し、高額なガス料金を請求している。そのほとんどが資本力のある会社なので問題だと思う。
- ・ できることなら有償配管が望ましい。
- ・ 管理会社の思惑によるガス会社を利用した過剰投資により、利用者への負担や販売価格のつり上げにつながると考える。
- ・ やはりない方がよい。
- ・ 本来は無償配管はすべきではないと思うが、ガスを納入する場合、オーナーは安い方がいいに決まっていて、結局、タダには勝てない。ただ、それに対する無償の契約書が問題である。
- ・ 大手の横暴によって配管等だけでなく、暖房器具から給湯器具まで負担する悪しき慣習ができてしまった。今や、不動産会社や建築会社までが賃貸オーナーに対してガス事業者への負担を勧め、応じなければガス供給の権利を失う。大手ガス会社のみではなく、不動産会社やオーナー、建設関係まで規制してほしいと考える。賃貸物件に関しては、設備負担の条件を飲まなければ、他の会社が代わりに行うだけなので仕方なく行っている。利用者の請求書に設備料金を明記した場合、おそらくオーナーの怒りを買うことになると思われる。ガス会社のみ規制を求めても明記することは難しい。大手ガス会社ほど、インターホン、ウォシュレット、エアコン等まで負担しており、小さな会社にとっては迷惑でしかない。
- ・ 早くなくなればよいと思うが今のままでは難しいと思う。オーナーや管理会社等に対し、過剰要求がなくなるように規制をかけてほしい。ただ、今までの投資がすべてゼロになることも問題なので、今後の部分で少なくともガス設備以外の投資がなくなればと思う。
- ・ ない方がいいと思うが、法律を改正し、禁止にしない限りなくならない。家主は不動産管理会社を信用しているが、不動産管理会社は家主や入居者よりも自社の利益を求める。その結果、一番被害を受けるのは入居者である。入居者の不満は退去につながり、二番目に家主が被害者になっているが意外に気づいていない。不動産経営をよく考えている家主が入居者のガス料金が安くなることを歓迎してガス切替えをしようとする、不動産管理会社と現ガス会社が結託し止めようとする。その方法は悪質で、しかも大手の会社に多い。
- ・ やめるべきである。
- ・ 古く今の時代に向かないので、業界全体で請求できるようにするべきである。
- ・ 改めてほしいが、長く慣習とされているので続くと思われる。
- ・ ない方がいいが、今現在の客との差別化が難しい。
- ・ 早期に是正することが望ましいと思う。
- ・ 好ましい慣行ではないと考える。
- ・ 違反した会社は営業停止処分にするなど、法規で有償にすることに決めてほしい。
- ・ 結果的に、ガス業界のイメージ悪化につながる。
- ・ 絶対、無償配管はやるべきでない。業界の一番の問題点であると考えます。
- ・ 大手業者のシェア最優先が原因となっている。また、建設業者の優位性による押しつけをやめていただきたい。不動産管理会社の横暴が目にする。
- ・ LPガス業界の悪しき慣習であり、ガス料金の複雑さの一つの原因である。



- ・ 一つの戦略として、バブル期に広まったが、対応できる・できないで、ガス業界内で格差が生まれた。
- ・ 良くない。指導監督を徹底すべきである。
- ・ ガス販売事業者よりも、建設会社や不動産管理会社に周知し、販売事業者は無償配管を求められないようにしていくことが必要だと思う。
- ・ 実情は、無償ではなく貸付配管で、設備の所有者がガス事業者であり、リースと同様である。LPガス供給に関係のないエアコン・ウォシュレット・インターホンなどは負担が大きいので、不動産業界や建設業界とも改善が必要だと思う。
- ・ 業界全体で撤廃の取組を行うべきである。
- ・ LPガスの平均価格は全国平均より高いかもしれないが、一部大手業者を除き、零細販売店の収益は少ない。その環境下、顧客確保・獲得のため、無償配管を進めることは収益の悪化につながるの、その慣行はやめるべきである。
- ・ 本来は建物の設備の一つとして、その建物の所有者が費用負担するべきと考えるが、多くのガス業者が無償配管どころか、エアコン、ウォシュレット等のガス設備以外の設備について費用負担する等の過剰投資や、手数料を所有者又は不動産管理会社に支払っている中で、無償配管を行わないガス事業者の存続は、独自の強みをつくり、他社との差別化を明確にしていかなければできないものとする。よって、他社との差別化をしていけない業者は、無償配管、過剰投資に生き残りをかけるため、今後も続いていくと思われる。
- ・ 無償配管はない方がいいが、各店が一斉に足並みを揃えないと慣行を変えることは難しいと思う。
- ・ できることなら有償配管が望ましい。
- ・ エスカレートしすぎである。オーナーや工務店、管理会社の圧力に抵抗しがたい。
- ・ 有償化を図るべきである。
- ・ 配管や設備費が無償でなければ、ガス料金は安くできる。設備貸与が禁止になれば、過度な設備貸与競争がなくなり、高すぎるガス料金もなくなるはずである。
- ・ なくなればいいと思うが、大手がやっているのだからやらざるを得ない。
- ・ 住宅設備（都市ガス・電気・上下水道等）の中で、LPガスだけが無償配管を求められている。この無償配管という慣例がなくなれば、もっと料金の透明化につながり、LPガス業界のイメージが良くなると思う。
- ・ 当社としても廃止したいと思うが、新規獲得においてはやむを得ないのかと思う。
- ・ 悪い慣行だと思うが、ハウスメーカーや消費者から言われると顧客を増やすため、また、顧客を減らさないために仕方がない部分があると思う。
- ・ 新規顧客を取るためには絶対条件になっている。他社より良い条件でないと取るのは難しいためどんどん条件が厳しくなっている。ガス料金を下げるには無償配管をやめなければ難しいと思う。
- ・ できることなら有償配管が望ましい。
- ・ ガス料金値上げの原因となるおそれがある。
- ・ 改善の必要があると思う。
- ・ 悪しき慣行だと思うが、この業界ではなくなる。これがなくなればこの業界はなくなる、みんながそう思っていると聞いている。その結果、残るのは大手で資金の潤沢なところだけであり、正しいやり方ではない。
- ・ 適正な競争を阻害しており、使用者のためになっていない。
- ・ 無償配管はすべきではなく、お客様に説明して有償配管とすべきである。

- できれば顧客に費用を支払ってほしいが、他業者が無償なのでできない。
- 同業他社に対抗のために、一部でも消費者に負担してもらいたい。
- 解決策がない。
- ガス単価に反映することが考えられるのでやめるべきと思う。
- あまり良くないと思う。
- 透明化という観点からも無償はやめるべきである。配管だけではなく、ガス器具やガスに関係のない家電製品まで負担する動きがあり、方向が違ってきている。
- ない方がいい。
- 本当はない方がいい。
- 無償配管については、現在、同業他社では当たり前となり、当社のみが無償配管を行わないとすると、顧客争奪に遅れることが懸念されるため、やらざるを得ない（都市ガスのように独占市場ではない）。LPガス業界全体で改善策を行わないと今後も変化しないと思われる。
- もはや常識となっている。業務用に関しては仕方ない。
- 今年も期限が迫っている各戸のメーター・配管（屋外）交換のため、数十万円の負担となり、販売店としてはとても厳しい。
- 業界一致して、有料にすべきだと思う。
- 個人商店なので困る。
- 我々零細企業はコストの回収に時間がかかりすぎるので、無償配管はなくしてほしい。
- 悪しき慣習である。他社が無償で行うため、どこの卸店、販売店も続かざるを得ない。経営圧迫の原因であると思われる。
- 他社がやっているのやむを得ない。
- 習慣的になってしまったところを取りやめたい。
- 消費者との契約が明確でない状況による供給は行うべきではない。LPガス業界に対する印象悪化につながる。
- 全体的になくなれば良いと思うが、競争する中で仕方ない。都市ガスより高いのが良くない。
- 撤廃した方がいいが、現状は難しい。
- 当社は無償配管はすべきではないと考えている。事故等により責任の所在が明確ではない。もし無償にするのであれば、供給設備のみの無償とすべきである。
- やめてほしいと思う。
- LPガスの価格と配管設備は区別して考えるべきだと思う。
- 大手業者の独断場であり、その結果、中小業者を資金的に圧迫している。無償配管は法令違反ではないかと思われる。
- できることなら有償配管が望ましい。
- 現時点では必要悪。営業で差が付く。しかし、本来の商取引での売上のバランス等を考えると財務的にはマイナスと考える。
- 全て無料というのは是正していかなければならないと思う。
- お客様へのサービスの基礎であり、現時点では本来の商取引からは営業面で出遅れている。
- 配管工事には部材・人件費等がかかるため、お客様に負担していただくことが好ましいと思う。
- 当店は小さな事業所なので無償配管は厳しいが、無償配管が慣例になっているので有償にできない。
- 無償配管程度なら都市ガスとの差別化のため仕方ない。しかし、エアコン、灯油ストーブ、ウォシュレット等の貸与はやり過ぎだと思う。また、不動産業者によるガス会社切替時の紹介手数料

料稼ぎ、ガス管理名目の月々の手数料徴収は消費者のためにならない。携帯電話の0円販売禁止のように、国として貸与の禁止や紹介手数料等の禁止を法整備しないことには何も変わらないと思われる。

- ・ 有償配管が望ましい。
- ・ なくすべき。

(注) 当局の調査結果による。

図表 3- (3) -② L P ガスの小売価格に関する L P ガス販売事業者の主な意見

北海道内の L P ガスの平均価格は全国その他地域より高く、北海道内でも地域により価格差があるが、その原因は何であると考えるか。

- ・ 灯油の消費量が多く、ガスの消費量が少ないことや、無償配管その他、過剰な設備貸与等の経費の回収等が原因であると考える。
- ・ 無償配管、設備貸与のため。
- ・ 冬期の配送にコストがかかることや、設備貸与の中に、灯油供給設備・ F F 式石油ストーブ等が含まれ、設備貸与金額がかさむこと。また、緊急時対応のためのコストが雪のない地域に比べ、3～5 倍程度必要であり出勤も多いこと。企業努力はしているが、他の地域とは真冬の仕事量が違うことによる。
- ・ ①単位消費量が全国一低いため、単価がどうしても高くなること、②冬の雪害や凍上・凍結などによるガス漏洩リスクも全国一高く、保安・維持管理費用がかさむこと、③給湯・暖房の燃焼器具を室内に設置せざるを得ず、給排気筒設備の設置及び維持管理に費用がかかること、④配送員や検針員が除雪をしなければ L P ガスボンベの交換ができないところが多数あるなど、雪国のボンベの配送はあまりに過酷なため、人件費を高く設定しなければ、人員の確保もままならないことが挙げられる。
- ・ 雪による交通渋滞や容器設置場所の除雪等のため、冬期間の配送コストがかかること、灯油による暖房・給湯設備の設置率が高く、ガス使用量が少ないことのほか、落雪対策にかかるコストや、給湯器等の室内設置によるコスト増。エリアが広域のため、配送距離が長いこと。
- ・ ガスの使用量が少ない上に、雪害等の設備の改善を無償で行っているため。
- ・ 販売価格の不透明化や無償貸与の過剰商品による投資金額の増大のため。
- ・ 配送コストの部分はどうしてもないが、大部分は過剰な貸与、謝礼や手数料などの経費が影響しているのは間違いないと思われる。また、単位消費量が本州に比べて少ないというのもあると思う。
- ・ 一戸当たりの消費量が少ないことや配送効率が悪いことなどから、販売コストが高くなる傾向にあり、単位消費量の多い物件の顧客を確保する目的から、第三者を通じた過剰投資が原因であると考える。
- ・ 特に賃貸型集合住宅において、家主と管理会社のメリットを重要視した結果、消費者のガス料金に反映している。不動産管理会社もガス会社からフィーを受けている会社が多数ある。また、ガス料金で競争する会社が皆無に等しい。
- ・ ①北海道ではガスの仕入れ値が高いこと、②バブル期の無償配管等の名残、③北海道全体で消費者の使用量が少ないことが考えられる。
- ・ ①寒冷積雪地域での配送・充てんのコストの差、②単位消費量の差、③多雪を考慮した設備、④ガス以外の設備を負担する業者の料金がガス料金の平均値を上げていることが考えられる。
- ・ 過剰な設備投資と不動産会社（ブローカー）への紹介料（1 戸当たり 2～5 万円）や毎月のキャッシュバック（売上額の 15～20%）があることから、ガス料金が高くなると思われる。
- ・ 賃貸集合住宅の物件の取り合いのため、色々な付加を付けて販売しているためだと思う。
- ・ この L P ガス価格の原因は、無償配管に乗じた、管理会社、マンションオーナー等のインセンティブ（手数料）や、入居率向上のためのガスに関わる以外の商品（エアコン・ウォッシュレット・インターホン）の要求にあると思われる。上記構造が変わらない限り、解決しないものと思われる。
- ・ ①全国の他の地域と比べ、配送コストが高い。道内だけを見ても都市部と地方では差がある。②競合他社が多く、切替が頻発している地域では、エアコン等のガス設備以外の設備を L P ガス業者が負担するケースや、手数料を求められるケースが多々あり、そういった場合には、ガス料金を値上げしたりと、オーナーや管理会社の顔色を見て対応するガス業者が多いため。

(注) 当局の調査結果による。

図表 3- (3) -③ L P ガスの取引に係る慣行等に関する公正取引委員会事務総局北海道事務所の意見

貴局の調査結果による L P ガス取引に係る慣行等の実際の現状等については、既往の行為であることから、調査をしない限り、独占禁止法上の問題となるか否か判断することはできない。そのため、無償配管等に関係する可能性があると考えられる独占禁止法上の一般的な考え方をお伝えする。

一般的に、景品等経済上の利益を提供する行為は、顧客を誘引する手段として通常用いられているところであるが、このような行為によって、価格、品質、サービスを中心とする競争秩序が妨げられるおそれがある場合には、不公正な取引方法（不当な利益による顧客誘引〔一般指定第 9 項〕）として規制されることとなる。

判断に当たっては、経済上の利益の程度（総額又は 1 人の顧客に提供される額）、提供の方法が当該業界における正常な商慣習に照らして不当であるかどうか、当該行為の相手方の数、当該行為の継続性・反復性等の行為の広がり等を考慮した上で、能率競争の観点からみて、公正な競争秩序を歪めるおそれがあるかを判断することとなる。

※文中の「一般指定」とは、「不公正な取引方法」（昭和 57 年 6 月 18 日公正取引委員会告示第 15 号）のことである。

（注）当局の調査結果による。

#### 図表 3- (3) -④ LPガスの取引に係る慣行等に関する北海道開発局の意見

「無償配管」、「無償貸与」等と呼ばれる慣行等と、それに当たっての家主、建設業者、賃貸住宅管理業者等が行うどの行為が、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のどの部分に違反しているかが不明な状態にあっては、当局からの働きかけを行うことは困難と思料する。

なお、現在当局では建設業法違反に対応する通報窓口（駆け込みホットライン）を設けているので、建設業法の法令違反のおそれのある行為について具体的な情報がある場合は随時受け付けている。

また、国土交通省土地・建設産業局不動産課から、関連業界団体に対し、宅地建物取引業法第35条第1項第4号に規定する「電気及びガスの供給のための施設の整備の状況」の説明の際に、賃貸型集合住宅においてLPガスが供給されている場合、LPガスの供給事業者名及び連絡先についても併せて情報提供することが望ましいとして要請文が発出されていることを踏まえ、LPガスに関する相談等があった場合には、宅地建物取引業者等に対し、要請文の趣旨を踏まえ、適切に対応されるよう促していく。

(注) 当局の調査結果による。

図表3- (3) -⑤ 液石法第14条書面における設備利用料の記載例

LP ガス販売契約書 兼 液化石油ガス法第14条に基づく書面 (別紙)

## LP ガス料金について

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第14条および同法施行規則第13条第5号及び第8号に基づくLPガス価格の算定方法、算定の基礎となる項目は次の通りです。

### 【LPガス料金】

<b>基本料金</b>		●●円
<b>従量料金</b>	区画	従量単価
	0m <sup>3</sup> ~5.0m <sup>3</sup>	●●円/m <sup>3</sup>
	5.1m <sup>3</sup> ~10.0m <sup>3</sup>	●●円/m <sup>3</sup>
	10.1m <sup>3</sup> ~15.0m <sup>3</sup>	●●円/m <sup>3</sup>
	15.1m <sup>3</sup> ~	●●円/m <sup>3</sup>
		円/m <sup>3</sup>
<b>設備費用</b>	設備名称	基本料金に含まれる 月額費用
		円

### 【設備使用料】

	設備名称	月額費用
<b>設備使用料</b>	消費配管一式	●●円
	灯油供給設備	

### 【お支払料金の計算方法】

お支払い料金 = LPガス料金 + 設備使用料 + 消費税
-------------------------------

LPガス料金 = 基本料金 + 従量料金 [従量単価 + (±原料費調整額)] × 使用料
---

原料費調整額 = 毎月の原料価格 - 基本月の原料価格 (2016年1月)
---------------------------------------

(注) 当局の調査結果による。

図表 4- (1) -① LPガス販売事業の登録に係る規定<抜粋>

○ 液石法

(事業の登録)

第3条 液化石油ガス販売事業を行おうとする者は、2以上の都道府県の区域内に販売所を設置してその事業を行おうとする場合にあつては経済産業大臣の、1の都道府県の区域内にのみ販売所を設置してその事業を行おうとする場合にあつては当該販売所の所在地を管轄する都道府県知事の登録を受けなければならない。

○ 地方自治法

(条例による事務処理の特例)

第252条の17の2 都道府県は、都道府県知事の権限に属する事務の一部を、条例の定めるところにより、市町村が処理することとすることができる。この場合においては、当該市町村が処理することとされた事務は、当該市町村の長が管理し及び執行するものとする。



図表 4- (1) -② LPガス販売事業者に対する立入検査に係る規定〈抜粋〉

○ 液石法

(立入検査等)

第 8 3 条 経済産業大臣は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、液化石油ガス販売事業者又は液化石油ガス器具等の製造、輸入若しくは販売の事業を行う者の事務所、営業所、工場、液化石油ガス又は液化石油ガス器具等の保管場所その他その業務を行う場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させ、関係者に質問させ、又は試験のため必要な最少限度の分量に限り液化石油ガスを収去させることができる。

3 都道府県知事は、この法律の施行に必要な限度において、その職員に、その登録を受けた液化石油ガス販売事業者、その許可を受けた充てん事業者又は特定液化石油ガス設備工事事業者の事務所、営業所、液化石油ガス、充てん設備若しくは液化石油ガス設備工事に使用する機械、器具若しくは材料の保管場所、特定液化石油ガス設備工事の施工場所その他その業務を行う場所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させ、関係者に質問させ、又は試験のため必要な最少限度の分量に限り液化石油ガスを収去させることができる。ただし、特定液化石油ガス設備工事の施工場所には、当該施工場所の管理者の承諾を得た場合でなければ、立ち入らせてはならない。

(権限の委任)

第 9 5 条 この法律の規定により経済産業大臣の権限に属する事項は、政令で定めるところにより、経済産業局長又は産業保安監督部長に委任することができる。

○ 液石法施行令

(都道府県又は市が処理する事務)

第 1 3 条 (略)

3 法第 8 3 条第 1 項に規定する経済産業大臣の権限に属する事務であつて、液化石油ガス販売事業者の販売所に関するものは、当該販売所の所在地を管轄する都道府県知事が行うこととする。ただし、経済産業大臣がその登録を受けた液化石油ガス販売事業者の販売所に関するものを自ら行うことを妨げない。

(権限の委任)

第 1 4 条 (略)

1 0 法第 8 2 条第 1 項及び第 8 3 条第 1 項の規定に基づく経済産業大臣の権限であつて、液化石油ガス販売事業者の販売所に関するものは、当該販売所の所在地を管轄する経済産業局長又は産業保安監督部長が行うものとする。ただし、経済産業大臣が自らその権限を行うことを妨げない。

図表 4- (2) L P ガス消費者相談所における苦情・相談の内容別受付状況

(単位：件)

内容 \ 年度	平成 27 年度	28 年度	29 年度	合計
L P ガスの価格	34	26	49	109
販売店の移動	0	1	4	5
設備関係	3	2	8	13
保安	16	18	27	61
その他	15	6	12	33
合計	68	53	100	221

(注) 当局の調査結果による。