

LPガスの現状と今後について

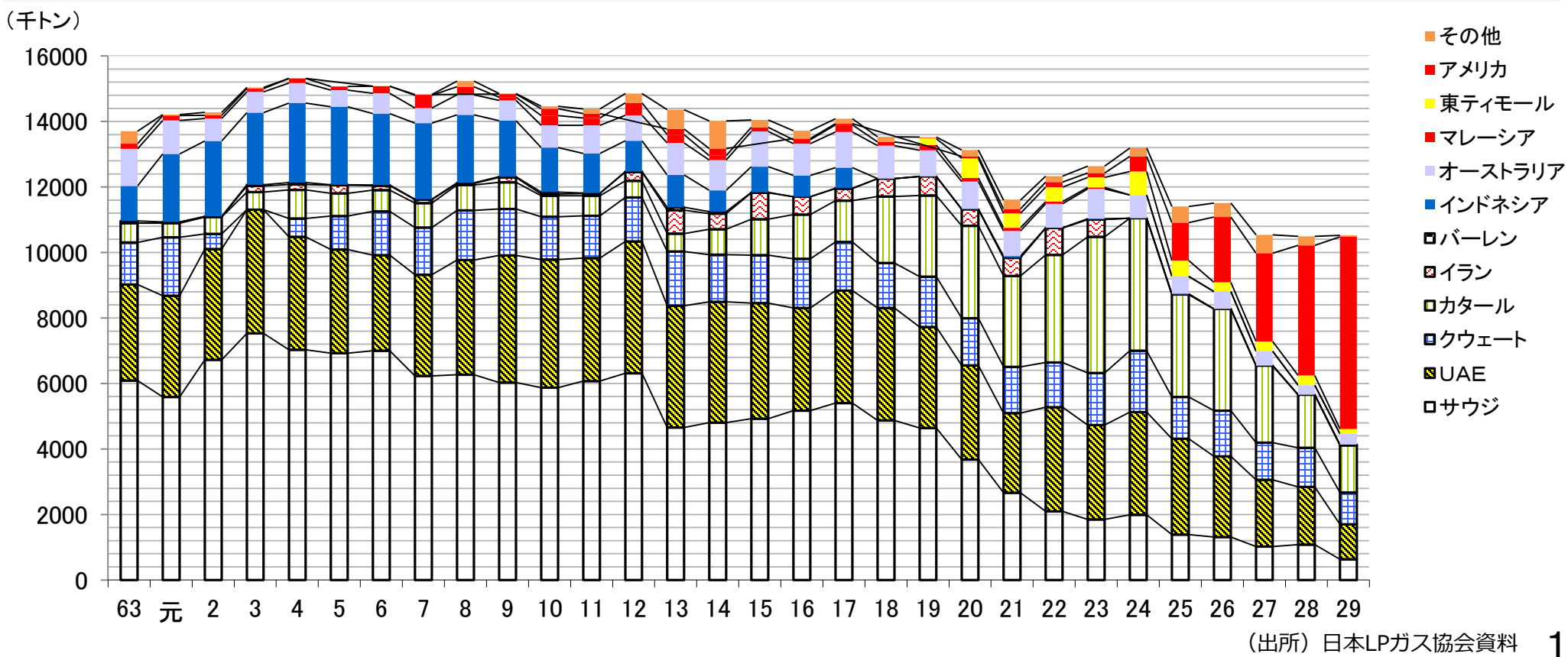
平成30年9月21日
資源エネルギー庁
石油流通課

< 目次 >

1.LPガスを巡る状況	・ ・ ・	1
2.LPガス供給継続の課題と対策	・ ・ ・	2
3.第5次エネルギー基本計画（案）	・ ・ ・	3
4.液化石油ガス流通ワーキンググループ	・ ・ ・	11
5.LPガスWG報告を踏まえた措置	・ ・ ・	12
・ <u>液石法省令の一部改正、ガイドラインの制定</u>		
6.今後のLPガス事業	・ ・ ・	28

1. LPガスを巡る状況

- ① 電力・都市ガスの小売自由化
- ② 米国からの輸入拡大
- ③ 人口減少・過疎化
- ④ 脱炭素化、再エネ



2. LPガス供給継続の課題と対策

- 燃料供給インフラの効率的な維持と次世代化に向け、**過疎化・人手不足**等の足下の課題克服や中長期的な産業構造変化に対応した、燃料供給インフラの発展的な持続可能性と将来像を提示。

課題	検証が必要な事項
<LPガス供給効率化> - LPガスの集中監視システム等の有効活用による過疎地域への持続的な供給体制の確立 バルク貯槽による安全かつ効率的な供給システムの実現	- 保安エリアの拡大を可能とする制度を事業者単位に加え事業所単位でも認可するなど制度の柔軟化 - バルク貯槽製造後20年目以降5年毎に実施される検査内容等の効率的な安全確保の在り方
<燃料次世代化> 多様な燃料に対応できるマルチステーションの実現	次世代自動車等の燃料供給設備のSSやオートガススタンド等への併設条件の柔軟化、セルフ化に向けた安全確保の在り方等

- 新たな燃料供給体制の確立に向け、保安当局と連携し、**今後3年間**程度で**保安規制の見直し**と**必要な技術実証**に集中的に取り組んでいく。

3. 第5次エネルギー基本計画（案）

第1章 構造的課題と情勢変化、政策の時間軸	
第1節 我が国が抱える構造的課題	第3節 2030年エネルギーミックスの実現と2050年シナリオとの関係
第2節 エネルギーをめぐる情勢変化	
第2章 <u>2030年</u> に向けた基本的な方針と政策対応	第3章 <u>2050年</u> に向けたエネルギー転換への挑戦
第1節 基本的な方針	第1節 野心的な複線シナリオ ～あらゆる選択肢の可能性を追求～ 第2節 2050年シナリオの設計 第3節 各選択肢が直面する課題、対応の重点 第4節 シナリオ実現に向けた総力戦
第2節 2030年に向けた政策対応	
第3節 技術開発の推進	
第4節 国民各層とのコミュニケーション充実	

(1) 第5次エネルギー基本計画（案）「第1章」

第1章 構造的課題と情勢変化、政策の時間軸			
第1節 我が国が抱える構造的課題		第3節 2030年エネルギーミックスの実現と2050年シナリオとの関係	
1. 資源の海外依存による脆弱性 2. 中長期的な需要構造の変化 (人口減少等) 3. 資源価格の不安定化 (新興国の需要拡大等) 4. 世界の温室効果ガス排出量増大	2030年ミックス 実現は道半ば	2030年に向 けた考え方	2050年に向 けた考え方
	①省エネルギー 0.5億kl程度削減	相応の蓋然性 をもって予見 可能な未来	不確実であり、 それゆえ可能 性もある未来
	②ゼロエミッション 電源比率 16 → 44%程度	インフラ・シ ステム所与	インフラ・シ ステム可変
	③エネルギー起源 CO2排出量 11.3→9.3億t程度	実現重視の直 線的取組	多様な選択肢 による複線シ ナリオ
	④電力コスト 6.2→9.2～9.5兆円	具体的な行動 目標 (Target)	野心的なビ ジョン (Goal)
第2節 エネルギーをめぐる情勢変化			
1. 脱炭素化に向けた技術間競争の 始まり 2. 技術の変化が増幅する地政学的 リスク 3. 国家間・企業間の競争の本格化	⑤エネルギー自給率 8%程度 → 24%		

(2) 第5次エネルギー基本計画（案）「第2章」

第2章 2030年に向けた基本的な方針と政策対応

第1節 基本的な方針

1. エネルギー政策の基本的視点(3E+S)の確認
2. 多層化・多様化した柔軟なエネルギー需給構造”の構築と政策の方向
3. 一次エネルギー構造における各エネルギー源の位置付けと政策の基本的な方向
4. 二次エネルギー構造の在り方

第2節 2030年に向けた政策対応

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. 資源確保の推進 | 6. 水素社会実現に向けた取組の抜本強化 |
| 2. 徹底した省エネルギー社会の実現 | 7. エネルギーシステム改革の推進 |
| 3. 再生可能エネルギーの主力電源化に向けた取組 | 8. <u>国内エネルギー供給網の強靱化</u> |
| 4. 原子力政策の再構築 | 9. <u>二次エネルギー構造の改善</u> |
| 5. <u>化石燃料の効率的・安定的な利用</u> | 10. <u>エネルギー産業政策の展開</u> |
| | 11. 国際協力の展開 |

第3節 技術開発の推進

1. エネルギー関係技術開発の計画・ロードマップ
2. 取り組むべき技術課題

第4節 国民各層とのコミュニケーション充実

1. 国民各層の理解の増進
2. 政策立案プロセスの透明化と双方向的なコミュニケーションの充実

(3) 第5次エネルギー基本計画（案）「第2章」

3. 一次エネルギー構造における各エネルギー源の位置付けと政策の基本的な方向

(6) L Pガス

①位置付け

- 北米からの購入が進んでおり、地政学的リスクが小さくなる方向
- 温室効果ガスの排出が比較的低く、ミドル電源として活用可能
- 供給体制及び備蓄制度が整備され、可搬性、貯蔵の容易性に利点
- 緊急時にも貢献できる分散型のクリーンなガス体のエネルギー源

②政策の方向性

- エネルギー供給の「最後の砦」。中核充填所の設備強化などの供給体制を強靱化
- 料金透明化のための小売価格調査・情報提供や事業者の供給構造の改善を通じてコストを抑制することで、利用形態の多様化を促進
- L Pガス自動車など運輸部門において更に役割を果たしていく

(4) 第5次エネルギー基本計画（案）「第2章」

5. 化石燃料の効率的・安定的な利用

(2) 石油産業・L Pガス産業の事業基盤の再構築

② L Pガス産業の収益力向上

- 日本企業が扱う海上輸送量は世界全体の約25%を占め世界最大
- さらなる購買力の強化、世界最大規模のセミナーの開催、調達先国の多角化により、エネルギーセキュリティの向上に取り組む
- 専門家派遣や招聘研修等の国際協力を実施し、L Pガス事業者や機器製造業の成長著しいアジア地域への国際展開を推進

③ 石油・L Pガスの最終供給体制の確保

- エネファーム、G H P等の利用拡大。電気・都市ガス事業、水素燃料供給事業への進出。L Pガス安全機器の輸出などに取り組む
- 過疎化や人手不足に対応するため、共同配送・共同保安による事業効率化、認定販売事業者制度の取得促進、バルク供給の促進方策を検討
- **船舶用燃料**として運輸部門における燃料の多様化を担うことも期待

(5) 第5次エネルギー基本計画（案）「第2章」

8. 国内エネルギー供給網の強靱化

(1) 石油備蓄等による海外からの供給危機への対応の強化

- エネルギー安全保障の観点及び行政効率化の観点を踏まえ、将来の国内需要についても勘案し、現在の国家備蓄・民間備蓄あわせた90日分を堅持するとともに、その効率的な維持の在り方にもついて不断の見直しを行っていく

(2) 「国内危機」（地震・雪害などの災害リスク等）への対応強化

①供給サイドの強靱化

- 輸入基地への非常用電源車の配備に加え、中核充填所の設備強化を進める。
また、「災害時石油ガス供給連携計画」の不断の見直し、訓練の実施など迅速かつ確実な供給体制を整備

②需要サイドの強靱化

- 地方自治体や関係省庁に、平時・災害時の燃料供給に果たすべき役割を周知。
- 政府庁舎や自治体庁舎、通信、放送、金融、拠点病院、学校、避難所、大型商業施設等の施設では、非常用電源、炊き出し等で国民生活を支えられるよう、石油・LPガスの燃料備蓄を含め個々の状況に応じた準備を行うよう対応を進める

(6) 第5次エネルギー基本計画（案）「第2章」

9. 二次エネルギー構造の改善

(3) 自動車等の様々な分野において需要家が多様なエネルギー源を選択できる環境整備の促進

- 多様なエネルギー源の利用を進めていく取組は、運輸部門において、自動車に限らず、航空機におけるバイオ燃料や、船舶におけるLNGやLPガスの主燃料としての活用などで進んでいくと見込まれる

10. エネルギー産業政策の展開

(3) エネルギー分野における新市場の創出と、国際展開の強化による成長戦略の実現

①供給サイドの強靱化

2) アジアを始めとした世界のエネルギー供給事業への積極的な参画

- 需要拡大が続くアジア地域への技術協力や現地販売企業とのJV方式等による進出により、安全性の向上・利便性の拡大に寄与することが可能
- 我が国のエネルギー産業が海外での活動を拡大する機会とし、事業基盤の再構築につなげる

(7) 第5次エネルギー基本計画（案）

第3章 2050年に向けたエネルギー転換への挑戦

第1節 野心的な複線シナリオ ～あらゆる選択肢の可能性を追求～

- 主要国の比較
- 我が国固有のエネルギー環境
（資源に乏しく、国際連系線が無く、面積制約が厳しい）

第2節 2050年シナリオの設計

1. 「より高度な3E+S」
2. 科学的レビューメカニズム
3. 脱炭素化エネルギーシステム間のコスト・リスク検証とダイナミズム

第3節 各選択肢が直面する課題、対応の重点

- 再エネ
- 原子力
- 化石

第4節 シナリオ実現に向けた総力戦

- 総力戦対応
- 世界共通の過少投資問題への対処
- 実行シナリオ

4. 液化石油ガス流通ワーキンググループ(LPG-WG)

- 平成28年2月、総合資源エネルギー調査会に液化石油ガス流通ワーキンググループを設置。LPガス料金の透明化に向けた対応等について審議を開始。
- 料金透明化等に向けた個々の課題について、国が具体的な対応策を講じていく際の基本的方向性を整理し、同年5月に報告書がとりまとめられた。

LPG-WGにおける検討事項

- (契約前) 1. 選択されるための料金透明化 標準的料金メニューの公表
- (契約時) 2. 賃貸型住宅入居者との賃貸借契約時における料金透明化
3. 液石法第14条書面交付時の透明化
- (契約後) 4. 料金値上げ時の透明化
5. 料金請求時における料金の透明化
6. 販売事業者による料金照会及び苦情・相談への対応
- (契約終了時) 7. 1週間ルールの濫用による、旧販売事業者と消費者との間の料金精算トラブルの防止

5. LPガスWG報告を踏まえた措置

LPガスWG及びパブリックコメントの結果を踏まえ、2017年に次の措置を講じた。

1. 液石法省令の一部改正

- ・ 料金請求時に「**算定根拠**」を通知

2. 運用・解釈通達の一部改正

- ・ LPガス料金に設備費用等を含む場合、液石法第14条書面に明記
- ・ 料金「算定根拠」の通知は、液石法第14条書面に記載されている「**算定の根拠となる項目**」ごとの金額、使用量、**消費設備に係る費用の額**を記載
- ・ 供給設備の撤去に係るルールの解釈をより明確化

3. 取引適正化ガイドラインの制定

- ・ 「**標準的な料金メニュー**」「**平均的な使用量に応じた月額料金例**」を公表
- ・ 入居予定者からの料金照会に対応
- ・ 液石法第14条書面を交付する際に、料金に係る事項を説明
- ・ 料金を変更する場合、一般消費者等に事前に通知
- ・ 苦情等への適切な対応

(1) ガイドラインの改正

立入検査等の結果も踏まえ、2018年2月にガイドラインを改正。次の措置を講じた。

1. 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、それぞれの標準的な料金メニューを公表する必要がある。
2. 戸建住宅と集合住宅で従量単価が異なる場合は、消費者等からの照会に対し、適切に回答する必要がある。
3. 苦情及び問合せの記録簿の保存期間を1年と明示

(2) 料金メニュー等の公表の加速化

課題

- 消費者はLPガス販売事業者を自由に選択することができるが、LPガス料金を公表している事業者はごく僅かであるため、消費者の選択が制限され競争が働きにくい状況となっている。このことは、LPガス料金の高止まりや不透明性を指摘される要因の一つとなっている。

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置

標準的な料金メニュー等を公表する必要があることを、取引適正化ガイドラインで明示（青字部分は2018年2月の改正部分）

＜標準的な料金メニュー等の公表＞

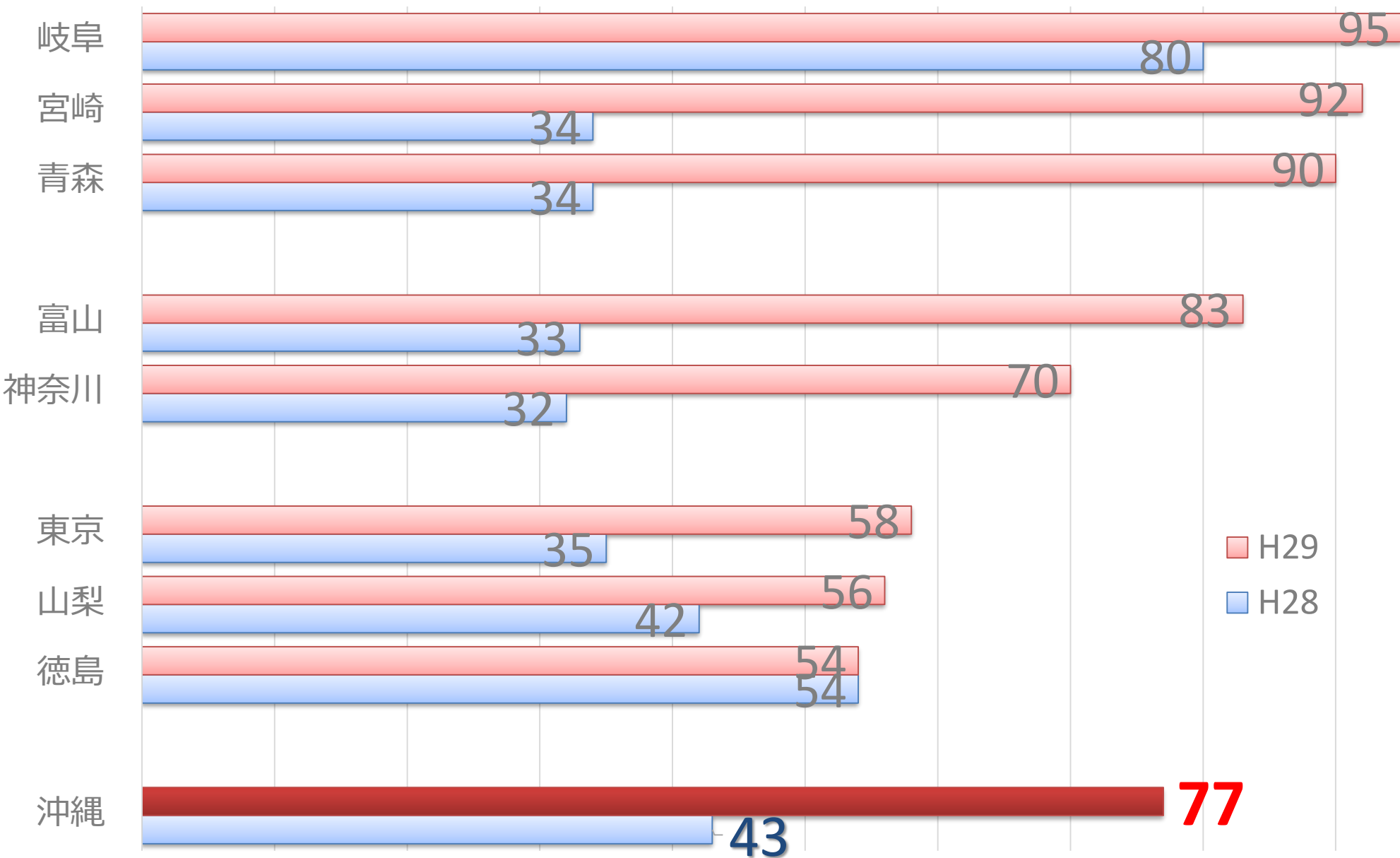
- 液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が料金水準の適切性を判断しやすくなるよう、自社の標準的な料金メニュー（例えば、液化石油ガスの一定使用量ごとに発生する料金や使用量に係わらず発生する基本的な料金等）及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例を公表する必要がある。
- 公表にあたっては、戸建住宅と集合住宅で標準的な料金メニューが異なる場合はそれぞれの標準的な料金メニューを公表する必要があり、従量単価がそれぞれで異なる場合は、消費者等からの照会に対し、適切に回答する必要がある。
- 標準的な料金メニュー等の公表は、不特定多数の一般消費者等が自由に閲覧できるよう、自社のホームページ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。
- （料金体系集約化までの間の猶予措置については削除）
- 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、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。

(参考1) L P ガス料金の公表状況調査の結果

	該当事業者数	調査対象数に 占める割合	前年度実績
調査対象数	1 8 , 5 8 9		
有効回答数	1 2 , 1 9 1	6 5 . 6 %	1 2 , 0 0 3

		有効回答数に 占める割合	
料金を公表し ている事業者	9 , 2 1 4	<u>7 5 . 6 %</u>	5 , 3 6 2
ホームペー ジで公表	8 6 6	7 . 1 %	5 0 1
店頭で公表	8 , 6 0 5	7 0 . 6 %	5 , 1 1 8

(参考2)ホームページ又は店頭で標準料金を公表している比率（抜粋）



(参考3) 料金透明化、取引適正化促進パンフレット

安心だね！ LPガスの暮らし

LPガスの料金ってどうなの？にお答えします！

災害に強く、復旧は最速です！

でも、料金の仕組みや
契約内容がわかりづらいって
聞くんだけど？

うちの
ガス屋さんは
料金公表
しているかな？



LPガス販売事業者は、
自社の標準的な料金メニュー等を広く公表し、
料金透明化に努めています。

**進むLPガス
の料金透明化
全国7割の
事業者が料金公表
を推進**

公表している (2017年3月時点)	5,362件=45% (ホームページで公表:244件) (店頭で公表:5,118件)
2018年3月までに公表	2,956件=25%

料金を公表・公表予定の事業者を確認してみましょう



(参考4) 料金透明化、取引適正化促進パンフレット

高い?
と思ったら、

まず、
契約を
確認!

LPガスは自由料金。
各LPガス事業者が
それぞれ決めています。

明細書で料金を確認しましょう。
石油情報センター公表の
地域平均価格と
比較してみましょう。



LPガス事業者が給湯器や
ドアホンなどの設備費用を負担し、
LPガス料金に含める場合は、
明細書に明示することになりました。
大家さんなどに確認しましょう。



明細が
よく分からない!?

明細書には
基本料金、
従量料金、使用量が
明示されること
になっています。

料金明細の明示例

LPガスをご利用いただきありがとうございます。

送付先 〇〇市〇〇区〇〇町〇〇番地
お客様 〇〇様
送付先 〇〇市〇〇区〇〇町〇〇番地

〇〇月〇〇日

ガス料金等口座振替済領収証

項目	単位	金額
基本料金	円	〇〇〇
従量料金	円	〇〇〇
ガス器具の利用料	円	〇〇〇
消費税	円	〇〇〇
合計	円	〇〇〇

上記の金額は、〇〇市〇〇区〇〇町〇〇番地の〇〇様へお送りいたします。

検封結果のお知らせ

項目	単位	金額
基本料金	円	〇〇〇
従量料金	円	〇〇〇
ガス器具の利用料	円	〇〇〇
消費税	円	〇〇〇
合計	円	〇〇〇

〇〇市〇〇区〇〇町〇〇番地の〇〇様へお送りいたします。

えっ!
また値上げ?

理由を
確認!!

お客様に契約の
見直しの期間を設けるため、
値上げは変更後の料金が
適用される1ヶ月前までに
通知されます。
理由もお伝えすることに
なっています。



(金額内訳)	基本料金	円	従量料金率 (円/m ³)	
	従量料金	円	0~〇〇m ³	円
ガス器具の利用料		円	〇〇m ³ ~△△m ³	円
消費税		円	△△m ³ ~××m ³	円
お支払または口座振替予定日		取引銀行		

(3) 賃貸型集合住宅と戸建住宅とで従量料金が異なる場合の消費者等からの照会への対応

課題

- LPガス料金は、LPガス販売事業者が任意に設定可能。そのため、まだまだ多くの料金表が存在しているのが実情。基本料金の差異については、エアコン等の設備の設置費用の他、LPガス特有の配送コスト等の反映など一定程度納得のいく説明があるが、従量料金については明確な理由を説明できない事業者も多い。

具体的な措置

<液石法奨励等の一部改正、取引適正化ガイドラインに係るQ&A>

Q 3 - (2) - 2.

基本料金・従量料金に賃貸型集合住宅等の建物に付随する設備等の設置費用を含めて請求する以外に、例えば、賃貸型集合住宅と戸建住宅で基本料金・従量料金が異なることは認められないのか。

A. LPガス料金は各社が設定するものであり認められます。ただし、賃貸型集合住宅等の建物に付随する設備等の設置費用以外で基本料金や従量料金の価格が異なる場合には、消費者等からの照会に対し適切に回答する必要があります。

<改正取引適正化ガイドライン> (再掲)

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

(標準的な料金メニュー等の) 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。

(4) 賃貸型集合住宅の入居者に対する契約時における料金透明化の促進

課題

- 賃貸集合住宅においては、供給契約締結時に契約内容等に納得できない場合でも、入居者がガスを利用するためには、オーナー等が選択した事業者との契約締結を余儀なくされる。
- 本件に係る苦情の背景には、ガス消費機器等の付随設備の費用をLPガス販売事業者が負担し、ガス料金で回収するため料金が高く設定されているケースがあるという事情も存在。

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置

① LPガス料金に設備費用等を含む場合、液石法第14条書面に明記することを運用・解釈通達に明確化

＜液石法省令第13条（書面の記載事項）関係＞

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の費用については、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についての内容の説明」とは、基本料金・従量料金（場合により、その他の設備の利用料等）等にはどのような費用が含まれるか（例えば、基本料金には、ボンベ・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 入居予定者からの料金照会に適切に対応する必要があることを、取引適正化ガイドラインで明示

＜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。

※集合住宅入居予定者がLPガス料金の照会を行えるよう、国土交通省から不動産仲介業者に対し、入居予定者にLPガス販売事業者の名称及び連絡先を伝えるよう要請済み。

(5) 液石法第14条書面交付時の透明化の促進

課題

- LPガス販売事業者が消費者と契約を締結したときは、液石法第14条及び同法施行規則第13条に基づき、LPガスの価格の算定方法などの料金に関する事項や、消費設備の所有権がLPガス販売事業者にある場合の販売契約解除時における消費設備の精算額などを記載した**書面を交付**することとされている。
- しかしながら、「基本料金があることを知らなかった」、「料金について説明がない」との苦情や、販売契約解除時における**設備の精算**を巡ってLPガス販売事業者と消費者間のトラブルが後を絶たない。

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置

液石法第14条書面を交付する際に、料金に係る事項を説明することを、**取引適正化ガイドライン**で明示
＜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。

＜説明事項＞①液石法省令第13条第5号に定める事項、②液石法省令第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

- 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。

(6) 料金値上げ時の透明化の促進

課題

- LPガス料金の値上げに関して事前の説明や通知を受けていないとする苦情が多く発生。
- 事業者の中には、値上げ後の料金の支払日に先立って、新料金表や検針票等により通知するといった方法をとっている事業者も認められるが、消費者保護の観点やLPガスが消費者から選択されるためには、料金の値上げ時における事前通知の更なる徹底が求められる。

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置

料金を変更する場合、一般消費者等に事前に通知する必要があることを取引適正化ガイドラインで明示

＜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や周囲の文字の色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。

(7) 料金請求時における料金の透明化の促進 (1 / 2)

課題

- 全国LPガス協会策定の「LPガス販売指針」には、請求書等に基本料金・従量料金及び設備貸付料などの内訳を明記するよう記載している。
- 消費者団体^(※)が91社318枚の請求書を集計したところ、**基本料金と従量料金を分けて請求している事業者は約20%**にとどまっているとの結果が出ている。

(※) 2017年、消費者支援ネット北海道、北海道消費者協会、北海道生活協同組合連合会が実施

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置①

- ① **液石法省令第16条（販売の方法の基準）を改正**（十五の二を追加）し、一般消費者等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

（販売の方法の基準）

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。

十五の二 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。

（参考）液石法

（基準適合義務等）

第16条（略）

- 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**。
- 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技術上の基準又は**前項の経済産業省令で定める基準に適合していないと認めるときは**、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。

(注) **上記第2項に違反した者は罰金**に処されることがある（液石法第100条）。また、**液石法に基づく罰金に処せられたり、上記第3項の命令に従わない者は販売事業の登録取消し又は停止**を命ぜられ（液石法第26条）、さらに**登録取消し又は事業停止の命令に従わない者は懲役・罰金**に処されることがある（液石法第96条の2）。

(7) 料金請求時における料金の透明化の促進 (2 / 2)

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置②



- ② 液石法省令第16条（販売の方法の基準）を改正を受けて、**運用・解釈通達を改正**し、一般消費者等への料金算定根拠の通知は、液石法第14条書面に記載されている「**算定の根拠となる項目**」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。

<第16条（販売の方法の基準）関係>

- 第15号の2に基づき、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。
- 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**に通知する必要がある。
- 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を承諾した場合には、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は、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。

(8) 消費者からの料金照会及び苦情・相談への対応の促進

課題

- 消費者からの苦情・相談によれば、LPガス販売事業者の中には料金に関する照会をはじめ、消費者からの苦情・相談に対し、適切に対応していない事業者が見受けられる。
- 日常生活で継続的に必要となるLPガスの供給サービスでの上記のような対応は、一般的な経済活動としてはあってはならないことであり、一部の事業者による対応であっても、LPガス業界全体としての評価を下げ、消費者によるLPガスの選択を悲観視させる問題。

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置

一般消費者等から寄せられるLPガスの取引に係る苦情等には適切に対応する必要があることを、取引適正化ガイドラインで明示（**青字部分は2018年2月の改正部分**）

＜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。）

(9) 消費者との間の料金精算トラブルの防止 (1/2)

課題

- LPガス販売事業者による以下の手法を用いた顧客獲得競争により、**消費者を巻き込んだ裁判事例に発展**するケースが少なくない。
 - LPガス販売事業者（新事業者）は、顧客との間で切り替えの委任状を確保した上で、旧事業者に切り替え通知を行い、**一定期間（1週間）経過後に、旧事業者が所有する供給設備を一方的に撤去**。
 - 旧事業者が消費者に対する損害賠償を提訴するケースも存在。液石法上に加え、事業者間の競争に消費者を巻き込む点で問題があり、秩序ある競争の促進のためにも対策を講じることが必要。

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置①

運用・解釈通達を改正し、液石法省令第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

＜第16条（販売の方法の基準）関係＞ ※第15号の3（新事業者に対するルール）に関して

- 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ある場合には、第15号の3中の「相当期間」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てい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には、第15号の3の規定に違反することになる。
- 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。

(9) 消費者との間の料金精算トラブルの防止 (2/2)

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置②

運用・解釈通達を改正し、液石法省令第16条に定める**供給設備の撤去**に係るルール of 解釈をより明確化

＜第16条（販売の方法の基準）関係＞ ※第16号（旧事業者に対するルール）に関して

- 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**ことなどを目的に、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った場合には、同号の規定に違反することになる。

（参考）液石法省令
（販売の方法の基準）

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。

十五の三 **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**解除の申し出があったから相当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ことについて当該液化石油ガス販売事業者の同意を得ているときは、この限りでない。

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。

6. 今後のLPガス事業

- 市場環境が大きく変化。LPガス事業者は、積極的かつ柔軟な対応が不可欠

1. HEMSの導入（2030年までに全世帯に導入（グリーン政策大綱））

- 見える化
- 自動調整（快適性＋省エネ・省コスト）
- 利用状況の把握、診断、提案

2. 高齢者に優しいLPガス

- ヒートショック対応

3. 災害対策

- GHP、LPガス車等の導入促進

4. 質量販売の安全性向上

5. 再生可能エネルギーへの対応

(参考5) 都市ガス小売自由化後の事業者の新たな取り組み

●大阪ガス IoT対応の省エネ給湯器「エコジョーズ」

「スマートで安心・快適な暮らし」を実現する新たな機能やサービスを追加。

- ◆ 外出先から『お風呂のお湯はり』や『床暖房の運転』を**遠隔操作**
- ◆ 浴室温度が低く“ヒートショック”の恐れ、“長時間の入浴”、“栓忘れ”などを通知
- ◆ 修理が必要な際に、お客様から連絡がなければ大阪ガスから電話でお知らせ
- ◆ 浴槽につかるだけで『体脂肪率』や『消費カロリー』を計測、スマホアプリで表示

さらに、2018年4月からサービスを拡充。

スマートスピーカーを經由したガス機器操作

「お風呂を沸かして」、「床暖房をつけて」などと話してON/OFF操作ができます。

「お湯モニター」サービス

見守る側に、対応ガス機器を利用のお客さまのお湯利用履歴が通知されます。

ガス使用量内訳見える化サービス

ガス使用量の内訳(給湯、暖房、追いだき)をWEBサイトで確認できます。何に多くガスを使っているのかがわかり、さらなる省エネにつながります。

(参考6) 小中学校の災害対応

- 一部の自治体では、災害に備えてGHPや非常用発電機を避難所となる小中学校に導入

箕面市	全小中学校20校にLPガスGHPと非常用発電機を導入
熊本市	小中学校53校にLPガスGHPを導入。各校1台は自立型
米原市	全小中学校15校にLPガスGHPを導入。各校1台は自立型
埼玉県	富士見市 都市ガス区域の小中学校12校にLPガスGHP、 避難所でない中学校6校に都市ガスGHPを導入 草加市、深谷市もLPガスGHPや災害対応バルクを導入
神奈川県	秦野市 全小中学校22校にLPガスGHPと発電機を導入 横浜市 都市ガス区域の中学校82校にLPガスを配置 川崎市 都市ガス区域の小中学校88校にLPガスを配置
山梨県	山梨市 小中学校20校にLPガスGHP、教室数が少ない1 校のみEHFを導入 甲府市、笛吹市もLPガスGHPを導入
高知市	春野総合運動公園体育館にLPガスGHP30台を導入