

## 構造改善調査の概要

### 1. 実施者

(社)静岡県プロパンガス協会

### 2. 調査概要

#### (1) 目的

「価格、保安、サービスの三つの点で都市ガス以上の顧客満足を実現する」ために、取引の適正化、経営合理化、競合エネルギーの動向、消費者に選択されるエネルギーのあるべき姿、予想される東海地震への対応等、静岡県におけるLPガス事業者の課題は多い。このため『お客様の声調査』『LPガス料金調査』『地震災害対策調査』の3項目についてアンケート調査を実施した。

#### (2) 実施方法

『お客様の声調査』『地震災害対策調査』

- 1) 対象者 県内LPガス需要家96万件のうち39,600件
- 2) 調査票配布方法 静岡保安センター(株)(認定保安機関)15,000件  
各販売店 24,600件

3) 分析報告 (株)サーベイリサーチセンター(社会調査機関)

『LPガス料金調査』『地震災害対策調査』

- 1) 対象者 LPガス間での業者変更者並びに都市ガスへの転換者 320件
- 2) 調査方法 調査員による直接聞き取り調査(面接調査)
- 4) 分析報告 (株)サーベイリサーチセンター(社会調査機関)

### 3. 調査結果概要、調査結果から得られた効果

#### 利用熱源

- ・ 経済性、安全性が重要視されている。
- ・ 厨房と給湯についてはLPガス、冷房では電気の利用が目だって多くなっている。暖房は灯油と電気に2分されLPガスは浸透していない。

#### ガスの利用状況

- ・ LPガスについては「火力の強さ」から利用している人が多い。3分の2の人は今後もLPガスの利用を続ける意向を示しているが、2割程度の人はいは他の燃料(特に電気)への移行を望んでいる。

#### LPガス業者との接触

- ・ LPガス業者を選ぶ際の重視点は安全性、アフターサービスが主であったが、現在の業者との取引のきっかけについては他人の意見が介在するケース(友人・知人のつきあい、住宅購入時の紹介)が目立った
- ・ 地震災害時の対応については、定期的に業者からの説明がある人は極めて少ない。
- ・ 取引業者からのLPガス供給以外の商品やサービスを利用している人は3人に1人程度で、ガス機器の購入(ガスコンロ、ガス給湯器)が主である。
- ・ 取引業者の『機器の故障』や『ガス事故予防』に対する対応については大方満足され、現在のところ業者の変更を望む人は少数となっている。
- ・ 『取引条件の認知率の低さ』や『地震災害時の対応に関する定期的な説明の不足』といった今回の結果からもわかるように、『商品提案、情報提供への取組』方に対しては半数程度の人満足といえない状況にあり、改善が急務になっている。

#### ガス料金の現況

- ・ ガス料金については適切と感じている人が最も多く、安いと感じている人は極めて少数、反対に2割の人は高いと感じている。
- ・ ガス使用量は10m<sup>3</sup>未満が中心となり、10m<sup>3</sup>の平均料金は約5,700円となっている。

- ・料金説明についてみると、変更時には必ず文書で説明がある人を中心に6割近くの人は業者から何らかの説明を受けていることになる。
- ・ガス料金が「基本料金」と「従量料金」を足して算出されていることは半数の人が認知している反面、4割を超える人は把握していない。

#### ガス機器への接触状況

- ・ガス機器については認知、利用ともガスコンロとガス給湯器が上位にあげられる。ガス炊飯器、ガス湯沸器、ガスストーブ、ガスファンヒーターなどについては認知率に対する利用率が低く、一般家庭に取り入れられていない現状が明るみとなった。
- ・新しいガス機器については取引しているLPガス業者からの購入を望む声が高くなっているものの、年代が若くなるほど『安さ重視』に傾く。
- ・オール電化については、賛成派は約1割で、大半は利用箇所によって電気とガスの使い分けを望んでいる。

#### LPガス・都市ガス・電気のイメージ

- ・LPガス・都市ガスに関らず「ガスは地震の時に危険で体に悪そう」といったイメージが強い。
- ・LPガスについては「火災を起こしそうだが、厨房や給湯向きで料金が安く」、電気については「冷房や暖房向きで、地震や環境にも安全」といったLPガスとは対照的なイメージが持たれている。

#### 地震災害対策の認知

- ・LPガスの「空気より重いので下に溜まり、漏れたガスが薄くなりにくい」といった性質については大多数が認知している。
- ・ガス漏れをした際に「扉や窓を閉める」、「ガス栓の閉まっていることを確認する」といった対処法については圧倒的多数が認知しているものの、「外の容器のバルブを閉める」は3分の1、「ほうきやうちわでガスを家の外に追い出す」は半数の人にしか浸透していない。
- ・LPガスの地震災害対策については「震度5以上の地震発生時におけるガスメーターの自動停止」と「復帰ボタンを押すと安全装置確認時のみ使用できること」といった項目については5～6割の人が認知している。しかし「他県に先駆け容器転倒時のガス漏れ防止装置の設置」については3分の1、「阪神・淡路大震災時LPガス事故が1件だったこと」については5分の4の人に認知されていないとの結果であった

#### 隣接生活圏との比較

- ・10m<sup>3</sup>当たりの平均単価は県別では静岡県5,575円、長野県5,499円、山梨県5,346円、愛知県5,431円、神奈川県5,091円であった。
- ・又県内の地域別の平均単価は東部5,944円、中部5,787円、西部4,933円であった。
- ・隣接地域別の平均単価は長野県伊那・木曽(静岡県西部隣接地域)5,486円、山梨県南西部(静岡県中部隣接地域)5,486円、山梨県都留市(静岡県東部隣接地域)5,281円、愛知県東三河(静岡県西部隣接地域)5,542円、神奈川県北相・足柄(静岡県東部隣接地域)5,071円であった。

#### 4. 調査結果の今後の活用、調査結果を踏まえた今後の取り組み

- ・調査結果については冊子にして平成16年3月31日に当協会の全会員に配布した。
- ・この調査で得たデータや意見等については、委員会等で検討したうえで全会員対象のセミナーや講習会等を通じ、LPガス販売の経営戦略や構造改善策を検討・推進するうえでの参考となるようにしたい。

#### 5. 補助金確定額

16,018,212円