

「L P ガス取引の適正化等に向けて 消費者の立場にたった
消費者相談の対応及び改善に関する調査」調査結果概要

1. 実施者 社団法人 全国消費生活相談員協会

2. 調査概要

(1) 目的

L P ガス取引の適正化に資するとともに、L P ガスお客様相談所における相談対応を消費者サイドに立つよう求めるなど、消費者志向を高め消費者から信頼されるよう改善を図るための提言を行う。

(2) 実施方法

- ・「L P ガス消費者対応検討委員会」を設け、委員会を4回実施した。
- ・消費者トラブル等の現状に係る調査...事業者団体の相談窓口である「L P ガスお客様相談所」と、行政の相談窓口である「消費生活センター」のL P ガスに関する消費者の相談内容を比較検討した。
- ・L P ガスに関する意識調査...消費生活相談員(当協会の会員 1751 名)を対象に、消費者の立場と消費生活相談員の立場の両面からL P ガスに関する意識調査を実施した。

アンケート調査実施期間 平成 18 年 8 月 4 日 ~ 8 月 25 日

アンケート調査回収率 1,297 人から回答を得た。回収率は 74.1%。

3. 調査結果概要

(1) 消費者トラブルの現状

- ・全国の消費生活センターの相談の中では、他のエネルギーはもとより、他の商品・サービスと比べても、苦情等は少なくない(毎年度、苦情・相談の上位 100 位の中に入っている)。
- ・相談受付件数の平成 12 年度から 17 年度にかけての推移は、L P ガスお客様相談所、全国の消費生活センターとも平成 16 年度で一旦減少したものの、17 年度には増大し、全体として増加傾向にある。
- ・L P ガスお客様相談所、消費生活センターの相談内容の分類方法は異なるものの、総合すれば、価格・料金、契約、販売方法、接客対応に係るものが多い。

(2) アンケート調査結果

消費者の立場から (全員)

- ・L P ガスは、「二酸化炭素の排出量が少ない」、「熱効率が良く火力が強い」、「災害時の復旧が早い」とされているが、これら特長とされている点が消費者にはイメージされていなかった。
- ・L P ガスの料金は、「同じ販売店でも個別交渉によって違うことがある」が正しいが、それを理解している人は少なく、「販売店によって違う」、「地域によって違う」と思っている人が多い。
- ・L P ガスお客様相談所は、あまりその存在が知られていない。L P ガスお客様相談所に対し、「消費者と事業者との間に入って、トラブルのあっせん解決をして欲しい」という期待が高い。
- ・家庭用エネルギーの将来像は、「複数のエネルギーを利用したほうが安心」と考えている人が圧倒

的に多い。

消費者の立場から（L P ガス使用者）

- ・ L P ガス販売業者の選択は、自由にできないケースが多い。
- ・ L P ガスに関する不満・不安は半数以下であるが、その中では、価格が突出しており、次いで安全性、販売方法と続く。
- ・ 契約書面を受け取っている人は半数以下であり、料金表を受け取っている人は約 2 / 3 である。
- ・ L P ガスの価格について、使用者の過半数の人が疑問を感じている。

消費生活相談員の立場から

- ・ 相談員の約 2 / 3 が L P ガスに関する相談を受けており、価格、契約・解約、接客対応、販売方法が多く、PIO-NET のデータと同様な傾向にある。
- ・ 相談の対応は、「L P ガスお客様相談所を紹介した」が最も多く、同相談所が頼りにされていることがうかがえる。
- ・ 相談所に対する理解は、「専門家がいて信頼できる」が最も多いが、次いで「情報提供だけで、幹旋はしないと」との意見もみられた。
- ・ 相談マニュアルは「役に立つ」としているが、その存在はあまり知られていない。

（ 3 ）取引の適正化等に向けた提言

- 1) L P ガス取引の適正化に向けて...消費者志向を高め消費者から信頼されるために
 - ・ 価格の明瞭化と低価格への努力を
 - ・ わかりやすい契約書面の交付と十分な説明を
- 2) L P ガス業界のイメージアップに向けて...消費者に理解を深めてもらうために
 - ・ L P ガスのメリットの P R を
 - ・ 高齢化社会への対応を
- 3) L P ガスお客様相談所の充実に向けて... 消費者の立場にたった相談対応をするために
 - ・ L P ガスお客様相談所の周知を
 - ・ あっせん機能の強化を
 - ・ 消費生活センターとの連携を
 - ・ L P ガス消費者相談マニュアルの充実と活用の促進を
- 4) 業界として改善に向けて目標・計画の提示を

4 . 調査結果から得られた効果

上記の調査から提言を導き、報告書「L P ガス取引の適正化に向けて 消費者の立場にたった消費者相談の対応改善に関する調査 」にまとめ、改善に向けて道筋を示すことができた。

5 . 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

今回の調査結果を踏まえた L P ガス業界への提言が実行されるよう、全国の事業者団体と協力しながら、積極的に発言を続けていく。

6 . 補助金確定額 15,123,447 円