

11. 「LPガスの使用と取引ならびに災害対応時に関する消費者意識調査」調査結果概要図

(実施者: 全国地域婦人団体連絡協議会)

【調査目的・内容】

LPガス事業者の適正取引、保安、災害時対応等に関する消費者意識や、緊急・応急課程におけるLPガス事業者や自治体、地域社会の対応状況等を把握し、LPガス事業者の目指すべき方向性を検討・提案することを目的とする。

全国消費者意識調査: (有効回収件数:2,418件、回収率:80.6%)

[LPガス消費者にアンケートを実施し、LPガスの取引・保安面やLPガス(事業者)の評価等を分析した。]

地域消費者団体リーダー調査: (参加者:10名)

[消費者団体のリーダーにグループインタビューを実施し、上記の詳細について把握・分析した。]

地域実態調査

[地震被災地のLPガス業界関係者や自治体等にヒアリングを実施し、LPガス事業者における災害対応・防災対策等やそれに対する評価・要望等を確認した。]

上記から の調査結果を踏まえ、「適正取引」、「保安」、「災害時対応」、「その他(地域貢献・環境問題)」、「総合評価」の観点から多面的な分析を実施した。

【調査結果】

LPガスの適正取引

料金表を「受け取っている」との回答は66.0%となっている。また、料金表を受領していない消費者の方が、LPガス料金への不満が強い傾向にある。

14条書面を「受け取った」との回答は45.7%と低いため、法律に基づいた適切な交付が求められる。

LPガスの保安

「LPガスの安全性」については66.4%の消費者が「不安」と回答しており、事業者を求める対処としては「定期的な点検・手入れの実施」等の平素の予防措置への要望が強くなっている。

LPガス事業者の災害時対応

「災害時のLPガスの安全性」については「不安」との回答が87.7%占める一方で、適切な情報提供により、漠然とした不安が解消される傾向も把握された。また、事業者を求める対処としては「定期点検、予防に関する啓発」等の平素の消費者啓発への要望が強くなっている。

その他

地域貢献については「LPガスの安定供給」等の本業に関わる活動が望まれている。また、LPガスの環境性に対するイメージは希薄であるため、具体的な情報提供等が求められる。

総合評価

LPガス・LPガス事業者に対する総合評価は高くなっている。また、総合評価と「料金」、「平時・災害時の安全性」等の個別評価の間には関連が見られている。

LPガス・LPガス事業者に対する満足度は高いが、不満要因を放置しておく、潜在的な不満が一気に噴出し、他の事業者やエネルギーへの移行が急速に進行することも考えられるため、留意が必要となる。

【課題: LPガス事業者の目指すべき方向性】

本調査事業を踏まえ、今後のLPガス事業者の目指すべき方向性を下記の通り提案する。

取引面: 価格の透明性・競争性、法令順守を進め、緊張感ある消費者との信頼関係の構築

保安面: 行政との緊張関係による、価格と保安のバランスのとれた対応の実践

災害時対応面: 事業者・業界団体での備えと行政・地域社会との連携による、平時の備えと連続性のある対応の実践

地域貢献面: 地域活動との連携による、LPガスの安定供給と平時の備えによる信頼感のある対応の実践

環境面: 家庭での使用実態を考慮し、業界として供給プロセスも含めた環境負荷の実際に関する分かりやすい情報提供の実践

加えて、全般的なLPガスに対するイメージ戦略も重要となるため、戦略的な広報活動も必要となる。