

平成28年度液化石油ガス懇談会

平成29年3月

一般財団法人
エルピーガス振興センター

平成28年度液化石油ガス懇談会 議事概要

平成28年度 北海道地方液化石油ガス懇談会 議事概要

- I. 日 時 : 平成28年8月31日(水) 13:00~16:00
- II. 場 所 : TKP札幌ビジネスセンター カンファレンスルーム5A
- III. 出席者(35名)
- 消費者委員 : 矢島委員、星野委員、近藤委員、青木委員、川原委員、向田委員、伴辺委員
- 事業者委員 : 阿波委員、鉢呂委員、宗方委員、梶原委員
- 学識経験者委員 : 橘川委員
- 行政等 : 経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 高野課長補佐
北海道経済産業局資源エネルギー環境部資源・燃料課 木下課長
同上 藤谷課長補佐
北海道産業保安監督部保安課 真部課長補佐
地方自治体 7名
- オブザーバー : 事業者団体 3名 消費者団体 4名 地方自治体 1名
- 司会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター 嘉村専務理事
- 事務局 : 広報室野村・高梨、総務部徳光

IV. 議事次第

1. 開会

挨拶 北海道経済産業局資源エネルギー環境部資源・燃料課 課長 木下 俊一

2. 基調説明

(1) 「LPガスの料金透明化等に向けた取組」

経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 課長補佐 高野 史広

(2) 「平成26年度・平成27年度 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立入検査及び行政処分・行政指導の状況について」

北海道経済部産業振興局環境・エネルギー室産炭地・保安グループ 主査 合田 和義

3. 懇談

消費者委員による意見表明・事前質問について

主に消費者委員/事業者委員

- 休憩 -

4. 地方自治体より意見・相談事例紹介について

自治体消費生活担当

5. 総括

東京理科大学大学院イノベーション研究科教授 橘川 武郎

V. 議事内容

① 料金透明化に関する意見交換

北海道懇談会では、道内7消費者団体の代表委員から、液化石油ガス流通ワーキンググループ(以下WG)の報告書にあるLPガス料金透明化に対する業界や行政の今後の対応や、北海道外及び都市ガスとの価格格差問題、集合住宅の価格問題、特商法上問題のある事業

者への対応などの問いかけがあり、エネ庁からは、エネルギー自由化時代となったことも踏まえ、国のやるべき環境整備をWGで議論し、その具体的な対応として法令やガイドラインに基づくルールづくりを、年内を目途に行いたい、事業者による料金メニュー集約化や顧客説明に時間がかかることも念頭にLPガス価格のHP公開状況をチェックしていきたい、特商法上の問題は消費者庁とも連携し従来以上に事業者の指導に力を入れたい旨の説明が、また学識経験者委員の橘川教授からは、輸入・卸売価格低下傾向の中での小売価格低下が十分でない点、今後予定されている都市ガス自由化後の価格透明性の比較、電力とのセット販売時の消費者へのPRの観点からもLPガス価格の透明性確保の必要性が高まっているとの指摘が、事業者委員からは、LPガス価格のHP公開を今後前向きに進めたい、設備利用費の明示や原料費調整制度の普及にも努めたい、悪質事業者への注意喚起はチラシを作成・配布しているなどの説明があった。

特に集合住宅の価格問題に関しては、エネ庁や橘川委員から、一般消費者が集合住宅に入居する際に家賃だけでなく水道光熱費にももっと関心を持ち、LPガス料金についても入居される前に確認をするよう消費者団体側からも周知活動を高めてほしい旨のコメントがなされた。

北海道生活協同組合連合会からは、北大周辺の学生向け賃貸住宅のLPガス料金に関する独自調査結果により、事業者ごとの料金格差が激しいことが判明したことが説明され、本件に関する事業者の取り組みとして、まずガス関係機器や場合によってはガスと関係のない住宅設備費用の負担がLPガス事業者負担となっており、その償却費用が料金に含まれていることの明示が重要との指摘、また全体のLPガス料金の透明化に関しては、改めて事業者には販売指針、行政にはWG報告や今後策定されるガイドラインの実施徹底の要請があった。これに対し、エネ庁からは、ガイドライン策定後の立ち入り検査や消費者団体等の調査結果の精査などを通じて事業者への働きかけを強めるとのコメントが、事業者委員からは、集合住宅の問題はLPガス事業者と消費者以外の利害関係者の問題もあり、行政の力も借りて整理していきたいとのコメントが、橘川委員からは、集合住宅のLPガス事業者による過剰設備負担の問題は、大家や建築会社等の問題もあり、LPガス事業者はこの要因でどのくらい高くなっているかを明確にしていけることが大事とのコメントがあった。

② その他意見交換

消費者委員からは、「地域を支える頼れるLPガスへの期待」をテーマとして、消費者団体による啓蒙活動状況や、LPガスが選択される為に必要なこと、透明化以外での料金問題、契約・取引問題、防災関係やFRP容器への期待等が、事業者委員からは、「LPガスの地域密着型産業としての地域貢献への期待」をテーマとして、サービス強化による信頼向上への取組状況、FRP容器（会場に展示）普及に向けた取組状況、LPガス利用形態の多様化推進状況、災害対応への具体化方法等について説明があり、夫々意見交換されました。特に、一部の消費者委員からのFRP容器への関心表明に対し、事業者委員からはFRP容器による質量販売に関しては保安規制が厳しく、この見直しがなければ積極的な対応は困難との意見表明があり、橘川委員からは現状のメーター販売に合わせた保安体制から質量販売向けの保安の在り方を見出すという課題を、国の実証事業で検討していくことで解決可能との意見も表明された。

③ 総括（東京理科大学大学院 イノベーション研究科教授 橋川 武郎 委員）

料金透明化については、電力や都市ガスの自由化で実行せざるを得なくなっており、単に数字を出すだけではなく、なぜ高いのかを丁寧に説明することが必要である。

透明化が最も進んでいる神奈川で、ある会社は自社のHPでの料金公開当初は、より安価な先に切り替えが一部進んだが、公表したことをパンフレットにして全消費者宅を回って説明した結果、切り替えが止まったという。説明に来てくれるという関係性自体が力となり、以前より強いものとなったという。料金だけの問題ではなく、事業者においては、LPガスがどのように安全に供給されているかなどのサービスについても消費者への説明が必要であり、こうしたサービスの透明化が必要である。

過剰設備問題についても、本質原因や背景を浮き上がらせる様な仕組みを、行政・消費者・事業者それぞれが考え、法改正、条例やガイドライン化等この懇談会を活かしながら解決策への議論を進めてほしい。

北海道は、自治体として沖縄と同様、権限と情報が集中しており、消費者対応に力点がある。現在、北海道経済部で行われている消費者調査は非常に重要な意味を持ち、法改正の原動力ともなるので、引き続き頑張ってもらいたい。

また、北海道価格（本州との価格差問題）については、消費者委員からの発言で驚いたが、電力自由化で離脱が進んだと言われるほど高い北海道の電力価格が、（LPガス価格に比べ）安く見えてしまうということは、かなり問題。煮炊きだけではどうしても高くなるが、構造的な問題もあり、努力により下げられる部分とやむを得ない部分を切り分ける必要がある。全国から見て先進の消費者によるチェックもここまで進んでおり、我々も微力だが制度を変えていくにあたり、その情報で解決することにも繋がる。それぞれ消費者団体の皆さんには、頑張ってもらいたい。

以上

平成28年度 東北地方液化石油ガス懇談会 議事概要

- I. 日 時 : 平成28年9月14日(水)13:00~16:00
- II. 場 所 : TKP仙台カンファレンスセンター ホール4A
- III. 出席者(35名)
- 消費者委員 : 菅野委員、松原委員、野崎委員、今井委員、梶田委員、小玉委員
大塚委員
- 事業者委員 : 和田委員、小埜寺委員、大場委員、佐藤委員、船木委員
- 学識経験者委員 : 末永委員
- 行政等 : 経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 高野課長補佐
東北経済産業局 資源エネルギー環境部 中村部長
東北経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課 坂本課長
同上 今関課長補佐
同上 菅原課長補佐
東北経済産業局 産業部消費経済課 永田課長補佐
同上 宮崎消費者相談員
関東東北産業保安監督部東北支部保安課 菅原課長補佐
地方自治体 3名
- オブザーバー : 事業者団体 1名 消費者団体 6名
- 司会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター 嘉村専務理事
- 事務局 : 広報室野村・高梨・藤井

IV. 議事次第

1. 開会

挨拶 東北経済産業局資源エネルギー環境部 部長 中村 仁

2. 基調説明

(1) 「LPガスの料金透明化等に向けた取組」

経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 課長補佐 高野 史広

(2) 「平成27年関東東北産業保安監督部東北支部管内の液化石油ガス一般消費者等 事故について」

関東東北産業保安監督部東北支部保安課 課長補佐 菅原 達也

3. 地方自治体及び経済産業局からの取引に関する相談事例等の紹介

自治体消費生活担当
東北経済産業局産業部消費経済課

4. 懇談

(1) 「LPガス料金透明化等について」意見表明・意見交換

宮城県生活協同組合連合会

- 休憩 -

(2) 消費者委員による意見表明・事前質問

主に消費者委員/事業者委員

5. 総括

青森大学 名誉教授 末永 洋一

V. 議事内容

① 料金透明化に関する意見交換

東北懇談会では、消費者委員として、まず宮城県生活協同組合連合会から、全国の生協組合員に対する家庭用の電気・ガス料金に関する独自調査で、各家庭のLPガス料金にバラツキがあり、戸建てより集合住宅向けが高いこと、熱量換算しても都市ガスより高いこと、配管の所有権等の契約書面の保管が半数などの現状が説明され、設備・ガス機器費用分の不明確さ等から、不透明なLPガス料金システムに対する不満（特に集合住宅については設備・機器費用負担をLPガス事業者に求める商慣行自体を大家や建設業界に止めさせることはできないか等）などが意見表明され、他の消費者委員からは、そもそも自由料金であることの消費者の利益の所在について疑問（自由化による電源立地工事の不備を地域住民が被る、競争に負けた事業者が地域に居なくなりその地域の消費者が切り捨てられるなど、自由化による混乱が必ずしも消費者に利益に繋がらないのではないかな等）が指摘されるなど、事業者や行政に対して改善への取り組みが求められた。

事業者委員からは、一番の課題は料金を安くすることではなく、自社の料金の考え方を消費者に適切に開示することであり、保安講習会などの機会に協会々員に対し、保安だけではなく料金透明化に言及する等、啓蒙活動を実施中であるとの説明があった。

またエネ庁からは、標準的な料金の公表前に事業者によっては料金集約化に時間がかかることなどの理由で、大手50社中2月時点では7月末までに26社がHP公表予定ということであったが、その後の大手以外の事業者の努力と各県LPガス協会のPRの成果等で現在90社と増加、今後更に消費者より事業者に対し公表要請してほしい旨の意見表明があり、また集合住宅の問題では、商慣行自体は法令違反ではないため、こうした商慣行により消費者に負担が最終的に行くことの説明を事前に明らかにすることで改善を図りたいとの説明があった。

② その他意見交換

消費者委員からは、「地域を支える頼れるLPガスへの期待」をテーマとして、消費者団体による啓蒙活動状況や、LPガスが選択される為に必要なこと、透明化以外での料金問題（輸入価格決定の構造・メカニズム等）、契約・取引問題、海外からの供給途絶時の対応等が、事業者委員からは、「LPガスの地域密着型産業としての地域貢献への期待」をテーマとして、高齢者の見守りなどのサービス強化による信頼向上への取組状況、FRP容器（会場に展示）普及に向けた取組状況、LPガス利用形態の多様化推進状況、災害対応への具体化方法等について説明があり、エネ庁からは輸入価格の指標としてのサウジアラムコCPと米国シェール由来のLPガス価格の最近の関係、供給途絶時に備えたLPガスの備蓄状況、LPガス契約時の交付書面（液石法14条書面）を持っていない消費者は、事

業者に確認し、コピーを依頼してほしいといったことなども説明がなされた。

③ 総括（青森大学 名誉教授 前学長 末永 洋一 委員）

生協連調査のように、エネルギーシステム改革の中で消費者サイドも地域毎に異なる実情を踏まえてきちんとした調査結果を、この様な場で共有することが大事である。一方でエネ庁は、ガイドライン策定後もこうした地方の声を尊重しながら、関与を継続してほしい。東北地方は6割がLPガス世帯ではあるものの、都市ガスが中心である主要都市も多く存在。LPガスは都市部以外の郡部への供給となっているため、このサプライチェーンをどう維持していくかが課題である。地域の中小LPガス事業者の維持と育成、支援について、消費者側としても事業者との接し方を考えていく必要がある。

料金体系の透明化は、事業者委員から説明のあった通り、単なる価格の安さの追求ではなく、こうした供給体制を維持していくための合理的な説明が必要だということ。エネ庁の資料の通り、LPガスのコストには弾力性が無いこと、輸入価格と末端価格にはタイムラグがあること等を消費者も十分認識し、合理的な説明があればそれを受け止めた上で、料金の透明化を要求していくことが必要である。LPガスの災害バルクの設置は国土強靱化の観点で減災対策として重要だが、供給体制維持のために併せて常設常用を進めていくべきである。更にFRP容器の普及は、LPガスの常用という観点で多様な利用が期待できる。

以上

平成28年度 北関東地方液化石油ガス懇談会 議事概要

- I. 日 時 : 平成28年7月28日(木)14:00~17:00
- II. 場 所 : TKP大宮カンファレンスセンター カンファレンスルーム2A
- III. 出席者(31名)
- 消費者委員 : 菊池委員、木島委員、岩岡委員、藤巻委員
事業者委員 : 立原委員、玉田委員、柴山委員、平澤委員、菅井委員
学識経験者委員 : 内山委員
有識者委員 : 関口委員
行政等 : 経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 高野課長補佐
関東経済産業局 資源エネルギー環境部 鈴木企画官
関東経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課 井之上課長
同上 長南係長
関東東北産業保安監督部保安課 森山課長補佐
地方自治体 6名
オブザーバー : 事業者団体 4名
司会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター 嘉村専務理事
事務局 : 広報室野村・高梨・藤井、総務部徳光

IV. 議事次第

1. 開会

挨拶 関東経済産業局資源エネルギー環境部 地域エネルギー振興企画官 鈴木 隆文

2. 基調説明

(1) 「L P ガスの料金透明化等に向けた取組」

経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 課長補佐 高野 史広

(2) 「液化石油ガスの保安を巡る状況」

関東東北産業保安監督部保安課 課長補佐 森山 康一

3. 懇談

(1) 「L P ガス料金透明化について」

① プレゼンテーション「L P ガス料金透明化への取り組み」

株式会社カナエル 代表取締役社長 関口 剛

② 意見交換

主に消費者委員/事業者委員

- 休憩 -

(2) 消費者委員による意見表明・事前質問

主に消費者委員/事業者委員

(3) 地方自治体より意見・相談事例紹介について

自治体消費生活担当

4. 総括

青山学院大学 総合文化政策学部教授 内山 隆

V. 議事内容

① 事業者委員からのプレゼンテーションと意見交換

北関東懇談会では、南関東エリアの事業者で液化石油ガス流通ワーキンググループ（以下WG）委員であり、先進的に料金透明化を行っている㈱カナエル 関口社長より、「LPガス料金透明化への取り組み」についてプレゼンが行われた。

2013年10月よりHPへLPガス料金を公開、公開に向けて相当の苦労はあったものの、結果的に切替件数の減少やブローカー対策に効果があり、迅速な経営判断ができる体制となるなど改善が図れた旨の説明があった。同社は、本年7月に一般紙（神奈川版）の全面広告でも料金表を公開、今後全国的な料金公開会社の増加への期待が表明された。

これに対し、消費者委員からはカナエルの努力を称えると共に、他のLPガス販売事業者にも料金や契約に関する情報のより一層の発信を求める意見が出され、他の事業者委員からも、各県協会ベースで全L協の販売指針や特商法の講習会を開催するなど、料金透明化・取引適正化へ向けての活動状況報告があった。

更にエネ庁より今後の進め方として、WGの結果に対する具体的措置として、年内にガイドラインとして公表し、その後も料金透明化が進まない場合は、法改正も視野に入れて対応強化を図る、との方針表明があった。

② 消費者委員からの質問・意見等

消費者委員からは、「地域を支える頼れるLPガスへの期待」をテーマとして、消費者団体による啓蒙活動状況や、LPガスが選択される為に必要なこと、透明化以外での料金問題、ブローカー対策など契約・取引問題、FRP容器普及への期待等について意見が出され、また事業者委員からは、「LPガスの地域密着型産業としての地域貢献への期待」をテーマとして、サービス強化による信頼向上への取組状況、FRP容器（会場に展示）普及に向けた取組・課題（質量販売に対する保安規制、充てん所の対応等）の状況、LPガス利用形態の多様化推進状況、災害対応への具体化方法等について説明があり、それぞれ活発かつ建設的に意見交換がなされた。

③ 総括（青山学院大学総合文化政策学部教授 内山 隆 委員）

消費者利益の推進に資する競争という概念の中での（行政の）ダイエツト策として、通信、エネルギー、交通等の公共料金の規制緩和や自由化、競争導入がはじまり四半世紀が経過した。今春の電力とこれからの都市ガスで概ね自由化が達成され、「公共料金」は若い世代には（言葉が）通用しない死んだ概念となっている。しかしながら、本日の懇談では、（参加者の多くに）公共料金の意識が残っているのか、全て平等・公平であることが望ましいとの前提があるのではないかと感じた。

「透明化」は美しい言葉だが、消費者は何を知りたいのか、携帯電話料金をはじめ世の中には多くの差別料金が存在するが、許される公平な差別料金と、許されない不公平な差別料金がある。隣家と違う料金体系は間違っているとの議論ではなく、何を透明化すべきかについて議論を整理した上で、（透明化対応を）具体的に突き詰めていく必要がある。

消費者が知りたいと思った時に、Suicaの様に過去の使用履歴のわかる体制作りが、事業者の対応として必要であると思う。また、（自由化された市場では）価格は市場で決まるものであり、コストの積み上げではない。コストは事業者側が価格を決める際に示す最

低限の水準に過ぎず、消費者側がコストの部分しか認めない姿勢を迫及していくと間違っ
たベクトルとなる。

(中長期的に見て) 消費者利益に資さない競争は考えるべきではなく、LPガス業界で
そのような競争が起きているなら、行政がより積極的に関わっていくべきである。

以上

平成28年度 南関東地方液化石油ガス懇談会 議事概要

- I. 日 時 : 平成28年8月22日(月) 13:00~16:00
- II. 場 所 : TKP新橋カンファレンスセンター ホール3A
- III. 出席者(38名)
- 消費者委員 : 林委員、子安委員、今井委員、高村委員、織田委員、柴委員
事業者委員 : 尾崎委員、横山委員、古川委員、柳澤委員、森委員
学識経験者委員 : 橘川委員
- 行政等 : 経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 田久保企画官
同上 高野課長補佐
関東経済産業局 資源エネルギー環境部 鈴木企画官
関東経済産業局 資源エネルギー環境部資源・燃料課 新田課長補佐
同上 長南係長
関東東北産業保安監督部保安課 山本課長補佐
地方自治体 7名
- オブザーバー : 事業者団体 6名
業界団体 1名 エルピーガス振興センター 1名
- 司会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター 嘉村専務理事
事務局 : 広報室野村・高梨・藤井、総務部畑中
- IV. 議事次第
1. 開会
挨拶 関東経済産業局資源エネルギー環境部 地域エネルギー振興企画官 鈴木 隆文
 2. 基調説明
(1) 「L P ガスの料金透明化等に向けた取組」
経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 企画官 田久保 憲彦
(2) 「液化石油ガスの保安を巡る状況」
関東東北産業保安監督部保安課 課長補佐 山本 輝
 3. 懇談
(1) 「L P ガス料金透明化について」
①事業者の取り組み状況・意見交換
主に事業者委員/消費者委員
- 休憩 -
(2) 消費者委員による意見表明・事前質問
主に消費者委員/事業者委員
 4. 地方自治体より意見・相談事例紹介について
自治体消費生活担当

5. 総括

東京理科大学大学院イノベーション研究科教授 橘川 武郎

V. 議事内容

① 事業者委員からのプレゼンテーションと意見交換

南関東懇談会では、東京都LPガス協会の尾崎会長より自社の料金公開の背景や経緯について説明がなされた。ホームページでの公開により、切替事業者のターゲットとなる懸念はあるが、業界全体で開示することが一般的になれば、これが切替事業者へのけん制に繋がると認識していることが表明され、料金透明化の推進を促す説明がなされた。

これに対して、消費者委員からの好意的な意見表明が多数あり、さらに要望として、消費者に納得してもらえる価格以外の要素（サービス、配送などの情報）の開示、配管や集合住宅における器具などの費用を回収する場合の明示、使用状況や家族構成などに合わせた魅力的な料金プランの提示、消費者が比較しやすくなる情報開示への取り組み、価格公開の事実についてチラシや声かけ等インターネットによらない方法によるPR、消費者を混乱させる情報を流す悪質な事業者の取り締まり強化など、多数の要望が表明された。

② 消費者委員からの質問・意見等

消費者委員からは、「地域を支える頼れるLPガスへの期待」をテーマとして、消費者団体による啓蒙活動状況や、災害時にその力を発揮するLPガスやLPガスの利用面での特徴のPR、FRP容器普及や高齢者の見守りサービスへの期待、LPガスが選択される為に必要なこと、透明化を含めた幅広い料金問題、契約・取引問題等について意見・要望が出された。

また事業者委員からは、「LPガスの地域密着型産業としての地域貢献への期待」をテーマとして、高齢者の見守りなどのサービス強化による信頼向上への取組状況、FRP容器（会場に展示）普及に向けた取組状況、LPガス利用形態の多様化推進の状況、災害対応への具体的な取り組み等について説明があり、それぞれ活発かつ建設的に意見交換がなされた。

③ 総括（東京理科大学大学院 イノベーション研究科教授 橘川 武郎 委員）

電力・石油・都市ガス・再エネ等の供給計画策定委員に就いているが、この様に各県レベルで消費者/事業者/自治体が相対で参加し、消費の現場に密着して対話が行われているような場は、他のエネルギーにはない。これは、LPガスが分散型エネルギーのチャンピオンであるからである。系統エネルギーと共に分散型エネルギーが非常に重要であり、組み合わせが必要なことは3.11の最大の教訓である。

ただし、このような対話の場で事業者側の努力の説明だけでは意味がなく、消費者との対話により、消費者目線で事業者側に新たな視点が出てくることに意義がある。自由化が進む中、LPガスの良いところばかりを言うような事業者を信用してはいけない。価格が多少高くても電気と熱の使い方についてトータルでベストな提案とアフターサービスが可能な事業者が選ばれる。少子高齢化が進めば安全性などでオール電化のメリットが出てくる

といったLPガスに不利な点も含めて、LPガス事業者が消費者に説明をするような誠実な事業者かどうかを消費者は賢く見抜く必要がある。

FRP容器は、水力発電王国でオール電化の国ノルウェーで開発された。寒い冬にガスの導管が無い中で暖房用にガスの熱量が必要だからである。オール電化とFRP容器は非常に相性が良いと言え、オール電化の家庭にこそFRP容器でガスを使ってほしい。色々なエネルギーの使い方を消費者から発信して、懇談会を事業者ビジネスモデルを変えていく為の場にしてほしい。

先進的に料金透明化をされた(株)カナエルは、攻め入るブローカーの対策として、ホームページに料金を載せたことを全需要家に説明、ホームページに載せたからこそお客様に直接説明する機会ができたという。説明にきてくれる業者、顔の見えるエネルギー会社が選ばれるのである。

平成26年からLPガスの輸入価格が下がっており、灯油・ガソリンも下降しているが、LPガスの小売価格があまり下がっていないとのデータについては、情報の出所が違うことを意識するべき。LPガスは石油情報センター調べで対事業者の調査、これは様々な料金体系の中で高いものが出る傾向がある。一方、灯油・ガソリンは市場に近いところで経産省が調べており、市場を反映している。このことがLPガス価格の問題を混乱させている面あり。行政は、是非大手50社の透明化した事業者のみのデータを集める等、知恵を出してほしい。

以上

平成28年度 中部地方液化石油ガス懇談会 議事概要

- I. 日 時 : 平成28年10月20日(木)13:00~16:00
- II. 場 所 : 名古屋ダイヤビルディング2号館2階 222会議室
- III. 出席者(31名)
- 消費者委員 : 小野委員、楓委員、竜田委員、林委員
事業者委員 : 後藤委員、澤田委員、藤岡委員、東狐委員、小新委員
学識経験者委員 : 内山委員
- 行政等 : 経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 高野課長補佐
中部経済産業局 資源エネルギー環境部 加藤調整官
中部経済産業局 資源エネルギー環境部 石油課 壁谷課長
同上 長坂係長
中部近畿産業保安監督部保安課液化石油ガス保安係 内藤係長
地方自治体 7名
- オブザーバー : 事業者団体 5名
- 司会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター 嘉村専務理事
事務局 : 広報室野村・高梨・藤井
- IV. 議事次第
1. 開会
挨拶 中部経済産業局資源エネルギー環境部 調整官 加藤 一信
 2. 基調説明
(1)「LPガスの料金透明化等に向けた取組」
経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 課長補佐 高野史広
(2)「最近のLPガス保安行政について」
中部近畿産業保安監督部保安課液化石油ガス保安係 係長 内藤 隆
 3. 地方自治体からの意見・相談事例紹介について
自治体消費生活担当
 4. 懇談
(1) LPガス料金透明化について
①プレゼンテーション「取引の適正化 ～料金の透明化に向けて～」
一般社団法人岐阜県LPガス協会 会長 澤田 栄一
②意見交換
- 休憩 -
(2) 消費者委員による意見表明・事前質問
主に消費者委員/事業者委員
 5. 総括
青山学院大学総合文化政策学部 教授 内山 隆

V. 議事内容

① 料金透明化に関する意見交換

中部懇談会では、液化石油ガス流通ワーキンググループ委員であり、今般料金透明化を進められた岐阜県LPガス協会の澤田栄一会長から、事業者委員を代表して「取引の適正化～料金の透明化に向けて～」をテーマにプレゼンが行われた。

同氏からは、LPガスが消費者から選ばれ信頼を継続される為には、まずHPへの掲載をはじめ標準料金メニューの公表、そして契約時・契約中・契約終了時の消費者に、しっかりした説明ができる料金透明化が必要であること、業界及び事業者各社の永続の為にはLPガス販売指針に基づいた取引適正化の徹底が不可欠であることを、自社での取り組みを交えて説明がなされた。

消費者委員からは、HPでの料金公表の増加という傾向を評価する一方、インターネット環境下でない高齢者への周知方法への疑問や、より一層の消費者との接点とPRの増加への要望が寄せられ、事業者委員からは消費者との直接の対話・コミュニケーションが大事であるとの認識が示され、コミュニケーション改善への意欲と現段階での取り組み状況の説明があった。

一方で、地域によっては事業者とは長年の付き合いの中で家族の安否を含め十分にコミュニケーションが図れているケースや、事業者や弊センターが行う講習会がLPガスへの理解を深める場として非常に有効であるとの声、またインターネット環境はスマートフォンを含め更なる普及は時間の問題であるとのご意見もあり、事業者側が力付けられる場面もあった。

② その他意見交換

消費者委員からは、「地域を支える頼れるLPガスへの期待」をテーマとして、消費の用途別に他のエネルギーとの利便性を比較するなどのLPガスのPRの要望、透明化以外での料金問題（地域により高い・安い感覚は異なる）等が、事業者委員からは、「LPガスの地域密着型産業としての地域貢献への期待」をテーマとして、高齢者の見守り、困りごと対応などのサービスと、ガス栓カバー普及活動などの保安活動強化による信頼向上への取組状況、新築・建て替え時のオール電化転換等でLPガスの消費者が構造的に減少する問題では、建築関係者への働きかけも実施しているなどの取組状況、毎年地域を変えた防災訓練の実施などの災害対応等について説明があり、夫々意見交換がなされた。

③ 総括（青山学院大学 総合文化政策学部教授 内山 隆 委員）

LPガス取引は、どの事業者と長く付き合うのが結局安くなるかで判断されるべきで、長期契約に基づく言えば耐久消費財を買う感覚を持つべき。

一般的に価格の透明性という場合、既に信頼性が高い場合は最小限の情報量で済むが、たくさん情報を出していかないと信頼性を勝ち得ないというケースもあり、LPガスでは、多くの場合は、長い付き合いで得た信頼や良い関係性をどう維持していくかが課題。LPガス業界は、英国のGPのような医療分野の「かかりつけ医制度」における「地域のお医者さん」のように、顔のわかるコミュニケーションの中でサービスを提供していく流れを強めていくことが必要。

差別料金制は、自由料金の世界なので当然であるが、LPガス料金は、経済学で言う第

2種価格差別という範疇、即ち公平な基準に基づいて異なる料金体系（都会エリアと山間エリアでは違う体系、使用する量で違う体系など）を適用するという考え方で受け入れ可能ではないか。

エネルギー分野全体が自由料金という世界に踏み込んでいく中、その料金やサービスのあり方が大幅に変わってくる。LPガス業界は、これまで培われた長期的取引に基づく高い信頼性の中で、更に消費者との相互理解を深めることができれば、着実に変化させていくことが可能である。

以上

平成28年度 近畿地方液化石油ガス懇談会 議事概要

- I. 日 時 : 平成28年9月30日(金) 13:00~16:00
- II. 場 所 : 阪急ターミナルスクエア・17(ふじ)
- III. 出席者(43名)
- 消費者委員 : 豊嶋委員、中江委員、右近委員、角田委員、中村委員、中道委員、
中島委員、中原委員
- 事業者委員 : 渡辺委員、青山委員、小中委員、大先委員、曾根委員、松倉委員、
福島委員
- 学識経験者委員 : 土佐委員
- 行政等 : 経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 田久保企画官
近畿経済産業局 資源エネルギー環境部 山本調整官
近畿経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課 荒木課長
同上 奥西総括係長
中部近畿産業保安監督部近畿支部保安課 伊藤監督官
地方自治体 9名
- オブザーバー : 事業者団体 8名、消費者団体1名
- 司会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター 嘉村専務理事
- 事務局 : 広報室野村・高梨・総務部徳光

IV. 議事次第

1. 開会

挨拶 近畿経済産業局資源エネルギー環境部 電源開発調整官 山本 陽一

2. 基調説明

(1) 「LPガスの料金透明化等に向けた取組」

経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 企画官 田久保 憲彦

(2) 「液化石油ガス(LPG)の安全な使用についてお願い」

中部近畿産業保安監督部近畿支部保安課 液化石油ガス監督官 伊藤 信一

3. 地方自治体からの意見・相談事例紹介について

自治体消費生活担当

4. LPガス料金透明化について

・大阪府生活協同組合連合会による意見表明、意見交換

「わが家の電気・ガス料金しらべ報告書(5月分)大阪府版」

大阪府生活協同組合連合会

- 休憩 -

5. 消費者委員による意見表明・事前質問について

・消費者委員より意見表明及び意見交換

・消費者委員の事前質問への回答

主に消費者委員/事業者委員

6. 総括

甲南大学法科大学院 教授 土佐 和生

V. 議事内容

① 料金透明化に関する意見交換

近畿懇談会では、大阪府生協連より、全国組織である日本生協連でまとめた電気・ガス料金に関する調査報告書について説明があり、インターネット調査の平均料金の比較で、LPガスは、都市ガスより全般的に割高、かつ世帯間、事業者間の価格差が大きいとの結果が紹介され、地域や事業者間での格差の内容も不透明である等、LPガス価格問題は根深く、料金体系や契約・取引への疑問解消に向けての、販売事業者の消費者との今後のコミュニケーションへの努力に期待したいとの意見があった。

また他の消費者委員からは、料金についてはやや高いとは感じているものの、他に比較できるものもなく事業者への信頼もあり、それほど意識していないとの意見がある一方、大阪では事業者の努力で料金に関する苦情相談件数が減少してきているが、集合住宅では消費者/事業者間のトラブルは依然あり、行政も関与し、事業者にも消費者が選べる形での競争を望むとの要望がなされた。

これに対し事業者委員からは、ホームページでの料金公開事業者数は、大阪では約600社中10%程度で料金の内容や仕組みまでとなると、その中でも僅かという現状にあるが、販売指針に基づく取引適正化、料金透明化は大きな課題であるとの認識の下、取り組みを進めたいとの説明があった。

エネ庁からは、LPガスは成熟した自由化とはなっていないが、自由化の先輩として電気・都市ガスの自由化対応に負けないよう、まずは事業者に料金公表を促していく段階であり、その先でその料金公表の進捗によっては法律の規制もあり得るとのコメントがあった。

② その他意見交換

消費者委員からは、「地域を支える頼れるLPガスへの期待」をテーマとして、防災学習を強化しているなどの消費者団体による啓蒙活動状況や、他のエネルギーとの湯沸かし時間比較、建築関係との連携などLPガスが選択される為に必要なPR、価格改定の際の丁寧なわかりやすい説明の工夫、14条書面や料金表を受け取った認識がない消費者が多い、消費者も契約書や料金表をよく確認することが大事である、14条書面の説明義務を事業者に課してほしいなどの契約・取引問題等が表明された。事業者委員からは、「LPガスの地域密着型産業としての地域貢献への期待」をテーマとして、消費者とのコミュニケーションの重要性、サービスと保安活動強化による信頼向上への取組状況、FRP容器（会場に展示）普及に向けた取組状況と保安面での法制整備への期待、災害時に備えたLPガス利用拡大の要望を市町村に要請し、防災協定締結を進めている等について説明がなされた。エネ庁からは、14条書面が手元にない消費者は事業者はそのコピーを請求し出ない事業者があれば行政に連絡してほしい、14条書面の説明についてはガイドラインで工夫したい、PIO-NETにより消費者相談の状況把握に努めている旨のコメントなどがあり、夫々意見交換がなされた。

③ 総括（甲南大学法科大学院教授 土佐 和生 委員）

液石法の目的の一つ、取引適正化については、この1年で大きな変化があった。特に「料金の見える化」が大きな基本的な流れとなってきた。

是非、行政、事業者、消費者同士が夫々の立場での考えや主張を交わし、状況を良くしていく方向に向け相互理解を深めてほしい。

その為には、第一に、既に精密に配慮されたルールにより取引適正化が図られている電力や都市ガスは、自由化されても秩序が保たれるが、(取引の適正性は) エネルギー間競争において消費者に選択される重要な要素の一つであることをLPガス業界も認識する必要がある。第二に、契約締結時、契約中、契約解除時の各段階において、14条書面をはじめ、夫々の関係者が、契約内容に留意して進め、不利益なことを隠さず、重要な事項は全て開示し理解するというプロセスで見て考えるという姿勢が重要である。

消費者からの疑問で複数の省庁に跨る案件については、ワンストップである自治体の相談窓口か、各県協の相談窓口に問い合わせすることを勧めるが、こうした時に大事なこと、後々のトラブル防止の為重要なことは、やはり最初の契約内容である。

消費者団体も事業者団体も、契約の重要性については、会員各位の認識を深めるべく共有に努め、行政も関係部署間の様々な情報共有、トラブルの未然防止や迅速処理にあたってほしい。

以上

平成28年度 中国地方液化石油ガス懇談会 議事概要

- I. 日 時 : 平成28年11月21日(月) 13:00~16:00
- II. 場 所 : TKPガーデンシティPREMIUM 広島駅前 ホール2A
- III. 出席者(34名)
- 消費者委員 : 宮川委員、有田委員、土屋委員、高田委員、吉富委員
事業者委員 : 水谷委員、蔵本委員、浅野委員、石井委員、福田委員
学識経験者委員 : 土佐委員
- 行政等 : 経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 高野課長補佐
中国経済産業局 資源エネルギー環境部 谷本部長
中国経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課 田辺課長
同上 山本係員
中国四国産業保安監督部保安課 森田監督官
地方自治体 6名
- オブザーバー : 事業者団体 5名 消費者団体 3名
- 司会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター 嘉村専務理事
事務局 : 広報室野村・高梨・総務部徳光

IV. 議事次第

1. 開会

挨拶 中国経済産業局資源エネルギー環境部 部長 谷本 隆

2. 基調説明

(1) 「LPガスの料金透明化等に向けた取組」

経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 課長補佐 高野 史広

(2) 「最近の液化石油ガス保安行政について」

中国四国産業保安監督部保安課 液化石油ガス監督官 森田 清樹

3. 地方自治体からの意見・相談事例について

自治体消費生活担当

4. 懇談

(1) 「LPガス料金透明化について」意見表明・意見交換

主に事業者委員/消費者委員

- 休憩 -

(2) 消費者委員による意見表明・事前質問

主に消費者委員/事業者委員

5. 総括

甲南大学法科大学院 教授 土佐 和生

V. 議事内容

① 料金透明化に関する意見交換

中国懇談会では、広島県生協連より、全国組織である日本生協連でまとめた電気・ガス料金に関する調査報告書について説明があり、LPガスは実質的な競争環境にない中、価

格が高止まり傾向にあり、また基本料金の表示がない事業者や切替の際に前事業者から機器費用を請求される等、取引の透明性に欠けるケースあり、これでは自由に事業者を選択できる状況ではない、との意見があった。同会は全国及び中国地方5県のガス料金の絶対値についても、都市ガスと比較して3割以上高い実態を示すとともに、基本料金・従量料金及び段階的料金体系が明示されている都市ガスの請求明細/領収書の実例と、L Pガス事業者による総額表示のみの例や手書きによる例を比較した上で、価格の透明性と選択性の担保を事業者委員に求め、行政による監視を要望した。

同会の母体の日本生協連は、同調査結果をもとに、去る10月18日、経産大臣に対し「家庭用L Pガスの料金透明化等に関わる要望書」を提出、年内の指針公表と定期的な遵守状況の調査、電気・ガス・灯油料金の消費者モニター調査制度の創設を要望しているとの紹介があった。

これに対しエネ庁は、料金問題は消費者にL Pガスや、L Pガス事業者を選んでいただく上で大きな要素で、仕組みに従って料金の内訳を提示することがあるべき姿であるとし、事業者においても全国L Pガス協会の販売指針により呼びかけているが、完全には浸透していないため、国としても対応を求めていく、事業者と連携を取りながら事業者の対応すべきことをしっかり示す環境づくりを行っていく、との表明があり、料金透明化の「ガイドライン」化等の対応が示唆された。

事業者委員からは、多くの事業者は国の方針及び全国L Pガス協会の販売指針に基づき、変動を含めた料金内容について透明性を高めようとしているが、顧客数が100軒から100万軒までの事業規模に幅がある中で、全く同様の対応を求めることは困難であり、また書面交付については更に徹底するが、多くは引越しの最中の手続きであること、(控えがあるので)事業者は交付しているものの、所在が不明となることへの対策が課題となっているとの意見があった。更に、事業の後継者が少ない中で、山間・島しょ部への供給事業をどの様に支えていくかも課題であり、消費者の知恵・力も借りたい、との事業者の苦勞が窺われる意見もあった。

また消費者委員より、14条書面について消費者の認識が薄いことに関し、「契約」の意味合いがよく周知されていないこと、消費者側も契約内容をよく理解しようとしていない実態があり、契約書を読むことは「選ぶ責任」としての消費者が生活者として行うべき行為として、消費者団体としても啓発していくつもりである、との積極的な意見の表明もなされた。

② その他意見交換

消費者委員からは、「地域を支える頼れるL Pガスへの期待」をテーマとして、地域の防災にL Pガスが役に立つことを広め災害バルクの導入を促進するなどの消費者団体による啓蒙活動状況や、地震時の安全装置への高い評価、地域の見守り機能としてのL Pガス事業者への期待、L Pガス料金が時期により変動する仕組みがわからない等透明化以外での料金問題、切替や集合住宅に関する契約・取引問題等のコメントがあり、事業者委員からは、「L Pガスの地域密着型産業としての地域貢献への期待」をテーマとして、地域の見守り活動や安全装置付き消費機器の解説などサービスと保安活動強化による信頼向上への取組状況、FRP容器(会場に展示)普及に向けた取組状況、自治体との防災協定の締結状況や地域ごとの防災訓練に参加する等の災害対応への具体化方法について説明があり、

夫々意見交換がなされた。

③ 総括（甲南大学法科大学院教授 土佐 和生 委員）

電力・都市ガスの自由化という環境変化の面と、価格・品質・付加価値サービスでLPガスが選ばれることが地域創生に繋がるという本来の目的の両面で、「選ぶ」「選ばれる」ことが要求される時代へと変わっている。今年開催された液化石油ガス流通ワーキンググループにおいて、長年、この懇談会でも俎上に上がっていた料金透明化や配管の無断撤去及び残存価値を超えた機器費用の請求等の諸問題について審議され、報告書にまとめられたことは、非常に画期的である。そのような観点から、以下夫々に申し上げたい。

消費者には、「選ぶ」ということを再認識してほしい。実質的な面で、エネルギー間競争を利用し、より良いサービスを、より安い価格で、より便利に提供する競い合いを引き出し、メリットを享受するようになってほしい。

事業者には、消費者の自主的・合理的な選択を支えるに足る、十分な情報提供を行っていただきたい。そのことが、エネルギー間競争の中で、優位かつ社会的意味を伴ってLPガスが選ばれる基盤となる。

政令市や中核市レベルの自治体では、独自の消費者保護の機能を有している一方、通常の市町村単位の基礎自治体では人材や財政のリソースが絞られ、消費生活に関する分野は（専任ではなく）兼任が多いと思われることから、県レベルの役割が大きい。県知事の権限が景表法や特商法においても拡大され、消費者保護の機能が法制上も高まっており、県に期待される側面が大きくなっている。県には、基礎自治体に対するヘルプ・サポートを含め、より一層の消費者保護に尽力を願いたい。

以上

平成28年度 四国地方液化石油ガス懇談会 議事概要

- I. 日 時 : 平成28年11月11日(金) 13:00~16:00
- II. 場 所 : 高松センタービル 501会議室
- III. 出席者(27名)
- 消費者委員 : 出水委員、中委員、木原委員、四宮委員
事業者委員 : 濱野委員、高瀬委員、高須賀委員、小野委員
学識経験者委員 : 土佐委員
- 行政等 : 経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 田久保企画官
四国経済産業局 資源エネルギー環境部 原田部長
四国経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課 本田課長
同上 中村課長補佐
同上 原 石油係長
中国四国産業保安監督部四国支部保安課 杉本課長補佐
地方自治体 4名
- オブザーバー : 事業者団体 2名 事業者 2名
- 司会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター 嘉村専務理事
事務局 : 広報室野村・高梨・総務部畑中

IV. 議事次第

1. 開会

挨拶 四国経済産業局資源エネルギー環境部 部長 原田 富雄

2. 基調説明

(1) 「L P ガスの料金透明化等に向けた取組」

経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 企画官 田久保 憲彦

(2) 「最近のL P ガス保安行政について」

中国四国産業保安監督部四国支部保安課 課長補佐 杉本 克夫

3. 地方自治体からの意見・相談事例紹介について

自治体消費生活担当

4. 懇談

消費者委員による意見表明・事前質問及び事業者委員による取り組み状況において
主に消費者委員/事業者委員

- 休憩 -

5. 総括

甲南大学法科大学院 教授 土佐 和生

V. 議事内容

① 料金透明化に関する意見交換

四国懇談会では、まず消費者委員より、料金メニュー公表は義務化できないのか、事業

者を選ぶ際に（未公表では）選びようがない、との率直な意見があった。これに対し、エネ庁から、（料金公表の）法令による義務化は、国による料金の検証が必要となり、即ち料金への国の関与となるため行えない（電力、都市ガスとの横並びもあり）、今後策定するガイドラインで強く要請する、その結果、（料金）開示していない事業者は（消費者に）選ばれなくて良いと解する、とのコメントがあった。消費者は自由な取引の中で選択可能な環境下にある必要があり、事業者はこれに応えるべきであることが、認識として共有された。

また事業者委員から、賃貸型集合住宅へのLPガス供給で、過剰なリベートを要求されており苦慮している、これは独禁法に抵触するのではないかと、この意見があった。これに対しエネ庁より、足元の大変さは理解できるが、リベートそのものは一般的な経済行動であり阻止はできない、しかし、そのリベートがガス料金に転嫁されるとなると、将来LPガスが選ばれなくなる可能性もあり、それで良いのか、という問題がある、事業者の潔い態度も必要ではないか、とのコメントがあった。更に、学識経験者委員の土佐教授より、公正取引委員会への問い合わせを勧めるが、一般的には優越的な地位の濫用に当たるのは当該事業者間の取引依存度が極端に高いケースの場合で、この事例は必ずしもこれには当たらない。問題は、最終的には必要なコストを誰が支払うかであり、料金透明化の中で、予めの説明がなく、この事業者間の取引の対価を消費者に求めることに問題の悪質さがあり、これを事前に消費者に知らせる仕組みを作ろうというのが先般のWGの結論である、とのコメントがあった。

消費者委員からは、ごはんはガス釜で炊くのが一番、LPガス事業者が電気を売り、オール電化ではなく「オールガス」で、とのエールと共に、ガス料金に対してもっと認識を深めていく必要があるとの意志表明があった。また事業者委員からは、LPガスに特有の容器検査費用や容器の配送・回収に係る人件費などの価格が都市ガスより高めとなる理由、協会のHPでよくある質問Q&Aや料金の仕組みなどを掲載している、との説明などがあった。

加えて、エネ庁から消費者委員に対し、問題のありそうな事業者に対しては、（全国LPガス協会発行の）LPガス販売指針に沿って事業を行っているかをチェックしてほしい、こうした消費者サイドからの働きかけが問題解決に必要であることも示唆された。

② その他意見交換

消費者委員からは、「地域を支える頼れるLPガスへの期待」をテーマとして、消費者団によるエコ料理や地産地消、地球温暖化防止に関する啓蒙活動状況や、LPガスが選択される為に必要なこととして災害時対応の速さや有用性に関する説明の要請、冬場に高くなるLPガス料金を抑えるための節約方法の質問、透明化以外での料金問題、契約・取引問題等が、事業者委員からは、「LPガスの地域密着型産業としての地域貢献の期待」をテーマとして、LPガス以外の健康や医療・生活関連の相談・サポートの実施などのサービスと、保安活動強化による信頼向上への取組状況、高効率給湯機器の紹介や蛇口の操作方法による節減策、イベントや炊き出し訓練時に展示するなどのFRP容器（会場に展示）普及に向けた取組状況、転倒時ガス放出防止機能付き高圧ホース、バルブ保護キャップ、二重鎖掛けなどの対応を標準としている等の災害対応への具体化方法について説明があり、夫々意見交換された。

またエネ庁から消費者委員に対して、学校等公共施設への災害対応型LPガス設備の設

置については、補助金が出るので、是非自治体に設置要望の声を上げてほしい、との要請もあり、LPガスインフラの改善や発展の為には、消費者サイドからの評価や動機付けが必要であることが示唆された。

また、四国経済産業局 資源エネルギー環境部 原田部長より、徳島県水素グリッドフォーラム（9月8日開催）で出展された燃料電池車や家庭用燃料電池の紹介があり、LPガスを水素源とする燃料電池の低廉化による普及への期待についても説明がなされた。

③ 総括（甲南大学法科大学院教授 土佐 和生 氏）

（消費者委員へ）

電力とガスの合流を前提とした、エネルギーシステム改革という岐路の中で、消費者は、「選ぶ」ことにもっと努力を払うべきである。「選ぶ」努力を怠ると後で困ることになる。料金の透明化時代にあっては、日用品や食料品を選ぶときの様に、自ら意識的に様々な情報に接し、入手し、自分で合理的に決めていくことが必要である。

（事業者委員へ）

「選ばれる」ことをもっと意識すべき。

LPガス事業者間で選ばれるのではなく、他のエネルギー供給主体やブローカーを含むそれ以外の他業種を含めて、その中で選ばれるのである。営業の最前線は、建物のディベロッパーに向くのではなく、使われる消費者方々に顔を向けるべき。

（自治体へ）

市・町における消費生活行政に対するリソースの向け方には非常に心許ないものがあり、その分、都道府県の消費生活行政への期待は大きい。

国より、実際の消費生活の現場に近い都道府県には、国から権限が下りてきており、相対的な役割や意義等が増えているので、LPガスの取引を適正なものとして見守る役割について、今まで以上に配慮と理解を期待したい。

以上

平成28年度 九州・沖縄地方液化石油ガス懇談会 議事概要

- I. 日時 : 平成28年12月8日(木) 12:30~16:00
- II. 場所 : KKRホテル熊本 3F 金峯・市房
- III. 出席者(40名)
- 消費者委員 : 原田委員、柴富委員、東島委員、栴田委員、芹川委員、後藤委員、
宮本委員、長山委員、具志委員
- 事業者委員 : 和田委員、大塚委員、堤委員、佐藤委員、山田委員、森委員、
秋元委員、渡口委員
- 学識経験者委員 : 笹川委員
- 行政等 : 経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 鈴木企画調整係長
九州経済産業局 資源エネルギー環境部 阿由葉部長
九州経済産業局 資源エネルギー環境部 石油課 江森課長
同上 吉富課長補佐
九州産業保安監督部保安課 石丸課長補佐
- 地方自治体 6名
- オブザーバー : 事業者団体 7名
- 司会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター 嘉村専務理事
- 事務局 : 広報室野村・高梨・総務部畑中

IV. 議事次第

1. 開会

挨拶 九州経済産業局資源エネルギー環境部 部長 阿由葉 信一

2. 基調説明

(1) 「LPガスの料金透明化等に向けた取組」

経済産業省資源エネルギー庁 資源・燃料部石油流通課 企画調整係長 鈴木 裕也

(2) 「液化石油ガスの保安の状況」

九州産業保安監督部保安課 課長補佐 石丸 博之

3. 地方自治体からの意見・相談事例紹介

自治体消費生活担当

4. 懇談

(1) LPガス料金透明化、災害対応等について意見表明及び意見交換

・消費者委員より意見表明及び意見交換

・消費者委員の事前質問への回答

主に消費者委員/事業者委員

- 休憩 -

5. 総括

福岡大学商学部 教授 笹川 洋平

V. 議事内容

① 料金透明化に関する意見交換

九州・沖縄懇談会では、エフコープ生活協同組合より、日本生協連でまとめた調査報告書「わが家の電気・ガス料金調べ」とその中の九州地方の状況及び石油情報センターによるLPガス料金比較データをもとに、LPガス料金は都市ガスと比べ高く、戸建／集合住宅間の価格差も大きく、またガソリンや灯油と同じ自由料金であるものの、同事業者間で大きなばらつきがあり、電気や都市ガスと比較して消費者にとり不透明な部分が多いとの指摘があった。

このような状態では、消費者の選択する権利や知る権利、また自由料金での価格競争によるメリットを享受できず、消費者に不利益が発生していることは明らかであり、電気・都市ガス料金の自由化を契機に、料金構成の明確化等、これまで以上にLPガス料金の透明化を進め、更に災害時におけるLPガスの優位性をアピールすべきである等、業界からの情報発信の必要性と期待について、意見表明がなされた。

事業者委員からは、都市ガスの場合、(屋内)設備費を最初に消費者が負担、これに対しLPガスの場合、当初は事業者が負担し消費者からはガス代で回収するシステムであること、また料金変動は、乱高下する輸入価格の影響であることが、それぞれ説明され、その点の理解要請があった。また、料金の透明性に関し、料金構成をどう表示するかの検討及び協会会員内での共有、協会によるHP開設・運用支援、検針結果や料金の消費者への定期的な連絡徹底にも改めて取り組みたいとの意見もあった。

またエネ庁は、集合住宅の入居予定者に対し、要請があれば入居契約前に不動産業者等がLPガス事業者名と連絡先について事前通知するよう不動産事業者等に周知することを、国土交通省に要請済みであり、消費者もこうした場合は事業者に積極的に問い合わせるよう、消費者委員に対し呼びかけを行った。併せて、LPガス料金は、その構成内容について消費者へ十分説明することが一番重要であることを、各県協から事業者へ徹底するよう要請、国としてもガイドライン等で事例説明を行っていく旨の表明がなされた。

② その他意見交換

消費者委員からは、「地域を支える頼れるLPガスへの期待」をテーマとして、消費者団体による省エネ学習会、マイレージ制度参加などの啓蒙活動状況や、LPガスが選択されるために必要なこととして、衣類乾燥機や床暖房などの使いやすく魅力的な機器のPR促進や電気による起動を要しないガス機器の普及、配管のない家庭でのガス利用のためのFRP容器普及への期待、透明化以外での料金問題、契約・取引問題として、消費者側も不満を事業者に明確に伝える努力が継続的な良い関係構築のためには必要との意見等に加え、熊本震災時の事業者の対応に対する感謝が表明された。

事業者委員からは、「LPガスの地域密着型産業としての地域貢献への期待」をテーマとして、検針時の声掛けや高齢者の見守りなどのサービスと保安活動強化による信頼向上への取組状況、停電時にも対応可能な機器やエネファームとの組み合わせによる停電対策、熊本震災時の迅速な復旧対応、自治体との防災協定締結や公共施設や避難所へのLPガス設備要請、中核充てん所の訓練や炊き出し訓練への参加など災害対応等について説明があり、

それぞれ意見交換がなされた。

③ 総括（福岡大学商学部 教授 笹川 洋平委員）

過去10年間、消費者委員が指摘してきた「LPガス料金の透明化」が、ようやく経産省の液化石油ガス流通ワーキンググループで検討され、ガイドラインで具体的な対応がなされようとしている。ガイドラインとは、事業者がやるべきこと、やってはいけないことを定める行動指針であり、行政の要請を無視した場合、事業者名を公表する等の制裁が行われることが一般的である。その内容によっては、HPでの価格公表だけでは済まないと考えられ、業界として、ガイドライン制定後、すぐに対応できる体制の準備が必要である。

本件が長年実現しなかったのは、零細事業者が多いという構造的な問題があるが、一方で零細事業者ゆえに、高齢世帯や独居世帯等を含めた消費者とのコミュニケーションを取りながら地域を繋げてこられた。これまで構築された消費者との関係の中で十分説明を行っていくことが重要であり、料金透明化は形式だけで解決することのないようにしてほしい。

FRP容器はこれまでの流通や消費者の利用形態を変えるものであり、その普及については、経産省・県LPガス協会・振興センターが三つ巴で積極的に推進してほしい。

また事業者は、有事の際には地域の人命を守るという意味では「公共」を背負っており、今般の熊本震災の際も、事業者の尽力で復旧が早期に行われた。今後もサポートを続け、その中で取引透明化と消費者利益の実現に取り組んでほしい。

なお、料金透明化や取引適正化に関して、生協連による価格調査は、けん制効果も期待でき、地域事業者にもヒアリングする等、理由を特定できる調査として継続的に実施してほしい。また、熊本県の相談事例にあるように、クーリングオフ制度は消費者に対し浸透が不十分であり、より一層の浸透について行政は検討すべき。

この他、本日の説明から考えた提案として、大規模災害への対応としての事業者リスクの保険制度や、伝達不足によるガス漏洩事故を防止するためのステッカー導入なども検討すべき。

以上

平成28年度液化石油ガス懇談会 総括とりまとめ

平成28年度 液化石油ガス懇談会 総括とりまとめ

本年度の液化石油ガス懇談会は、これまでの懇談会における課題、LPガス政策に係るテーマで懇談できているか、主に消費者委員を中心に十分な意見表明、双方向の懇談が行われているか、懇談内容の固定化が起きていないかなどの観点から、懇談会参加者の追加、各委員による説明・意見表明の時間や進め方の見直しを大幅に行い、効果的な懇談になるよう努めた。

1. 見直しのポイント

(1)テーマ設定

本年度の懇談会は、経産省からの基調講演がLPガス政策全般ではなく、「LPガスの料金透明化等に向けた取組」であったことから、このテーマに関する消費者委員、事業者委員の意見表明準備を、事務局から関連する情報を提供しつつ求めた。

なお、3年計画の3年目の事業という制約から、過去2年間設定していた消費者委員の意見表明テーマ「地域を支える頼れるLPガスへの期待」、事業者委員の意見表明テーマ「LPガスの地域密着型産業としての地域貢献への期待」はそのままとし、これらに関する意見表明を適宜求めた。

(2)参加者の追加・入れ替え

追加されたテーマ「LPガスの料金透明化等に向けた取組」に関連して、経産省の液化石油ガス流通ワーキンググループに参加された事業者委員、学識経験者委員の参加、関連する調査を本年度実施した日本生協連の各地方組織から消費者委員の参加を求め、プレゼンやコメントを求めた。

このため、従来からの各都道府県1名の消費者委員と事業者委員という枠にとらわれずに委員を構成し、学識経験者の委員の入れ替えも行った。

(3)時間配分・進め方

全体3時間を基本として、参加メンバー数の違いなどを踏まえつつ、追加テーマ「LPガスの料金透明化等に向けた取組」に関連する懇談時間を設定、意見表明を消費者委員から行ってもらうことを基本とした。

また、全体時間の制約から、従来実施していた事業者委員からの資料に基づく説明・意見表明は行わないこととし、消費者から関連した質問・意見表明を受けて回答する形での発言を求めた。

(4)その他（FRP容器の展示）

前年の懇談会における経産省の説明でもFRP容器の説明はあったが、その際、消費者委員から実際に見たことがない、お住いの地域に普及には時間がかかるなどの反応があったことから、本年は実際のFRP容器を会場の一角に展示、休憩時間や会議終了後に実際に触れられるようにした。

2. 得られた効果

当初、追加テーマ「LPガスの料金透明化等に向けた取組」に関連する消費者委員からの発言は、一部の高い関心を持つ消費者委員以外、多くのコメントをもらえないことが懸念されたが、実際に上記の方法により懇談した結果、多くの消費者委員から、自分自身はLPガス料金に必ずしも不満はないものの、本件に関する認識を新たにしたり、今後はこうした実態を所属する団体メンバーと共有し、消費者側から事業者への働きかけが行われることも重要であるとの発言まで出てきた懇談会があり、一定の成果が表れつつある。

一方、事業者委員もこれまでの型にはまった答えではない実態に即した説明、率直な意見表明が行われ、本件では、消費者への丁寧な説明による理解増進が重要なことが、改めて実感されているような懇談会となった。

また、学識経験者からは、自由化時代にLPガスが選ばれるエネルギーとなるために、事業者は、消費者への価格やそれ以外のLPガスの効用を含めた丁寧な対話が必要であること、消費者はそうした事業者の対応の良否を見極める目が必要なこと、消費者団体や自治体にはこうした健全な取引をサポートするための活動強化など、こうした懇談会などの情報共有を通じた関係者の適切な役割発揮を期待・強調するコメントが得られた。

FRPについては、消費者委員からその普及への期待が多く表明される一方、事業者委員からは保安規制の見直し、容器やその充填・検査などの諸費用の経済性を懸念するコメントも得られ、休憩時や会議終了後実際に触れる関係者も多くみられた。

3. 今後の課題

本年度の懇談会は、多くの成果を得られたものの、その役割には更なる期待があることが明確化してきたため、今後はさらに、以下の点について検討すべきである。

- ① LPガスの政策や産業の流れ等を踏まえた時宜に合ったテーマ設定
- ② このための適切な情報提供者の参加
- ③ より消費者委員側からの議論を活発化させるための消費者委員の入れ替え
- ④ 自治体の懇談への積極参加策 等

平成28年度液化石油ガス懇談会 アンケート分析結果

平成28年度 液化石油ガス懇談会 アンケート分析結果

1. 満足度・関心テーマ

懇談会を終え、全体で97%が「満足」であったとの評価であったが、具体的に消費者委員からは、LPガスに関する知識が深まり、取り巻く状況が良く理解できた他、事業者による各地域での取り組み状況や、国の最新情報が直接得られた他、議論を深める学識経験者の意見や総括が功を奏したとの意見があり、今後も継続的な開催が望まれている。

事業者委員からは、消費者委員の視点や考え方が解り、彼らからの質問に対しMETIも明確に答えていたこと、また当センターのLPガス普及へ取り組む熱意が確り伝わったとの評価もあった。

また、行政からは、総じて消費者／事業者双方の実情が生の声として聴くことができたことを成果としており、実際の相談事例やLPガス地方行政に役立てていく旨が窺われる。

関心のあるテーマや当懇談会への期待については、LPガス料金公開や取引適正化について（消費者及び事業者委員）、及び消費者相談所への相談内容の分野について多く上がっているが、特に前者については、今後の検証や進捗状況についての報告が求められており、引き続きフォローしていく必要がある。

尚、需給動向や環境特性、消費機器等については消費者／事業者の各委員及び行政とも関心が低かった。

2. 改善課題他

一方で、会議時間が足りず議論が深まらないとの意見、3時間の制約の中で時間配分や会議の進め方の再考については、消費者／事業者の各委員及び行政各々から意見が上がり、また消費者委員からは事前質問票の様式や、テーマについて再工夫が求められており、今後の課題とする。

尚、北海道懇談会の場で、自治体より、消費者の相談事例紹介の時間が、意見交換後に充てられていたことについて問題指摘があり、以降の懇談会については全て意見交換の前に行うこととした。

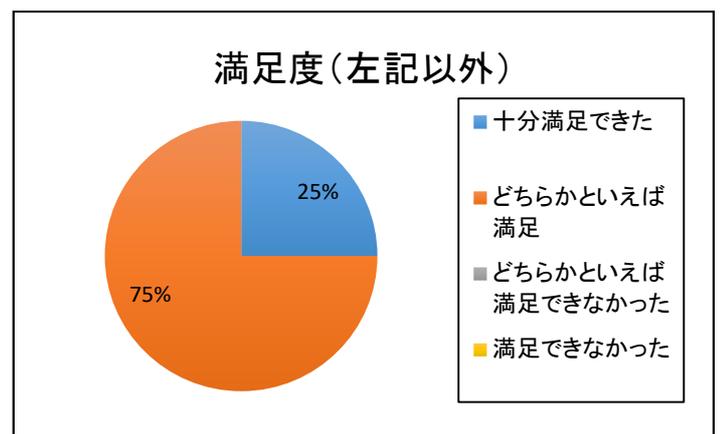
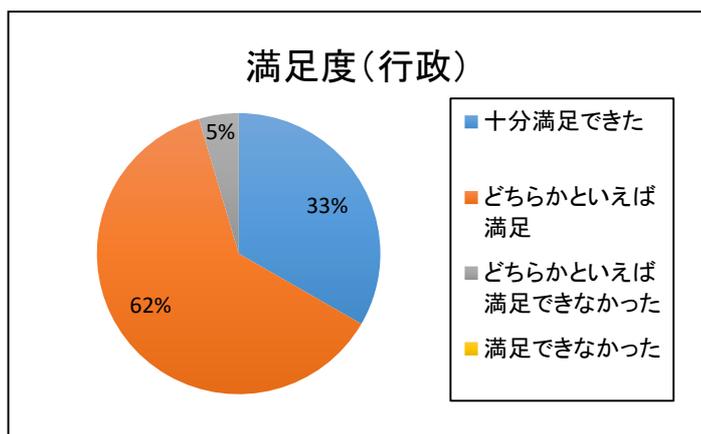
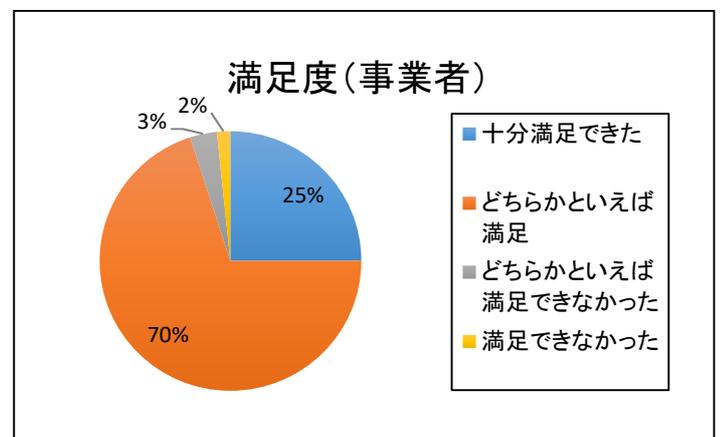
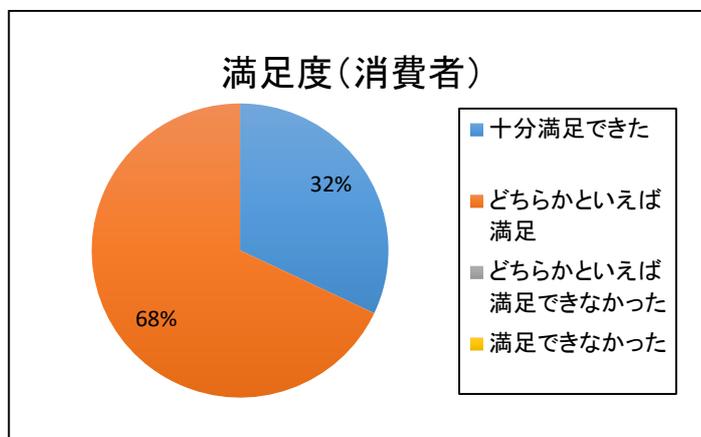
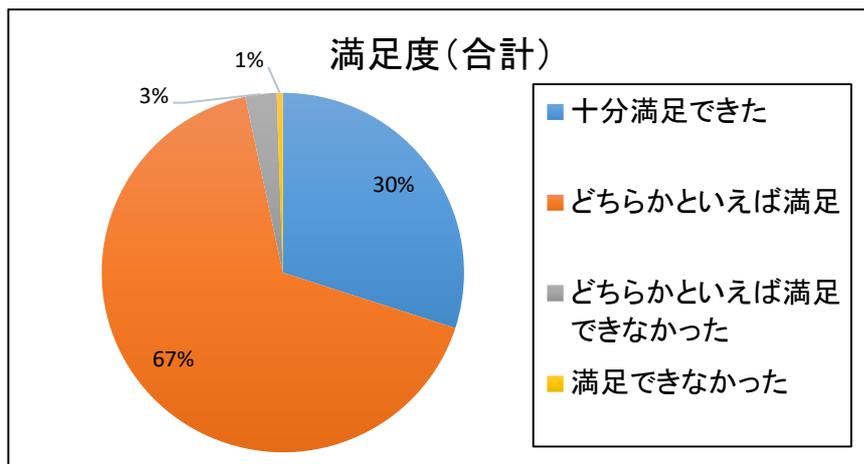
また、開催場所については、主に消費者委員より、交通の便等の観点から経済産業局所在地に拘わらず他県でも（平成28年度の九州・沖縄懇談会のみ熊本市で開催）との声もあり、石油流通課及び経済産業局と協議しながら他県での開催も検討する必要がある。

平成28年度液化石油ガス懇談会アンケート集計
(2016年7月～2016年12月)

満足度

	消費者	事業者	学識者	行政	左記以外	合計
十分満足できた	16	15	0	22	1	54
どちらかといえば満足	34	42	0	41	3	120
どちらかといえば満足できなかった	0	2	0	3	0	5
満足できなかった	0	1	0	0	0	1
						180

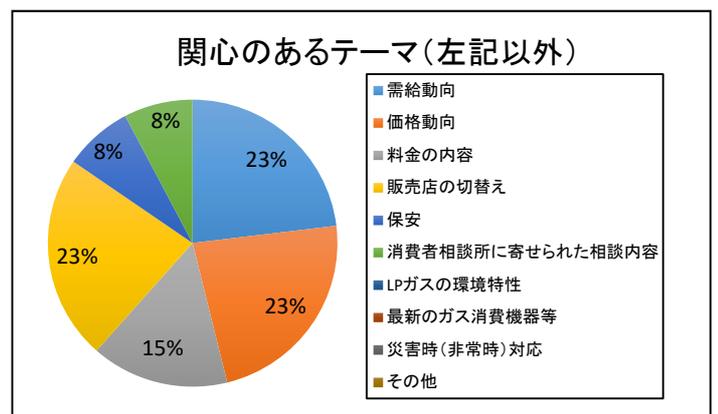
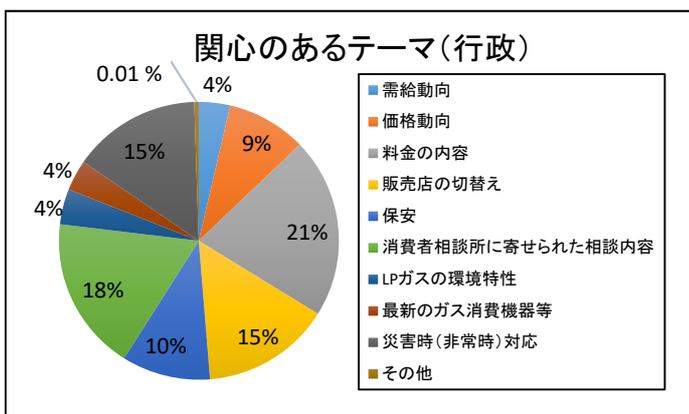
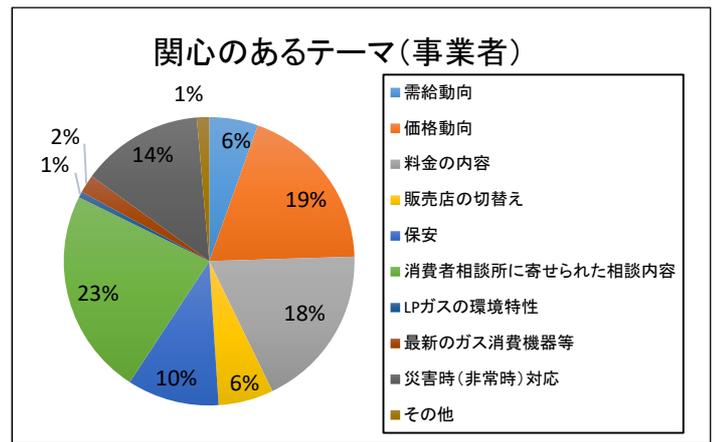
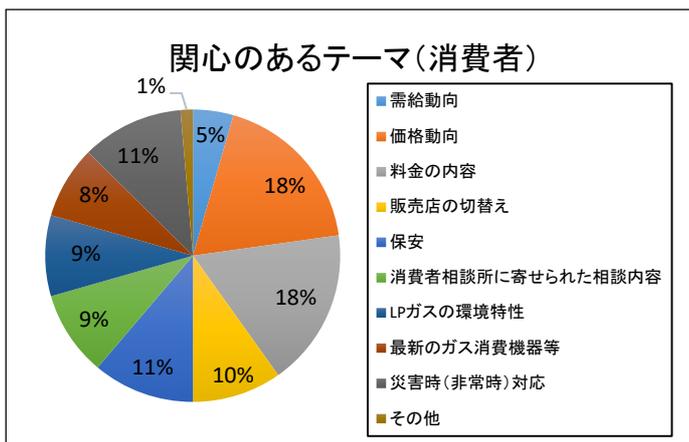
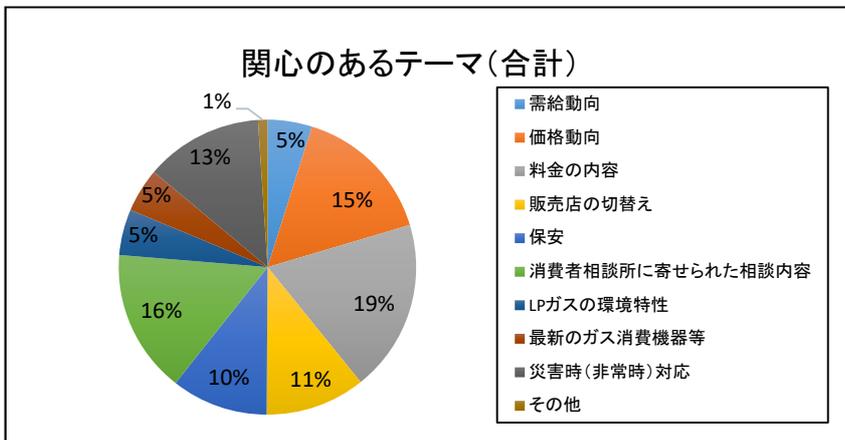
件



関心のあるテーマ

	消費者	事業者	学識者	行政	左記以外	合計
需給動向	10	8	0	7	3	28
価格動向	41	28	0	18	3	90
料金の内容	39	27	0	41	2	109
販売店の切替え	22	9	0	29	3	63
保安	25	15	0	20	1	61
消費者相談所に寄せられた相談内容	21	34	0	35	1	91
LPガスの環境特性	20	1	0	8	0	29
最新のガス消費機器等	18	3	0	7	0	28
災害時(非常時)対応	25	20	0	29	0	74
その他	3	2	0	1	0	6

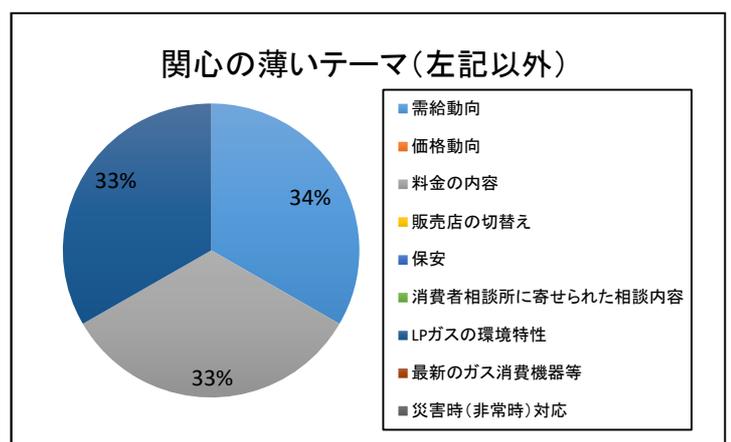
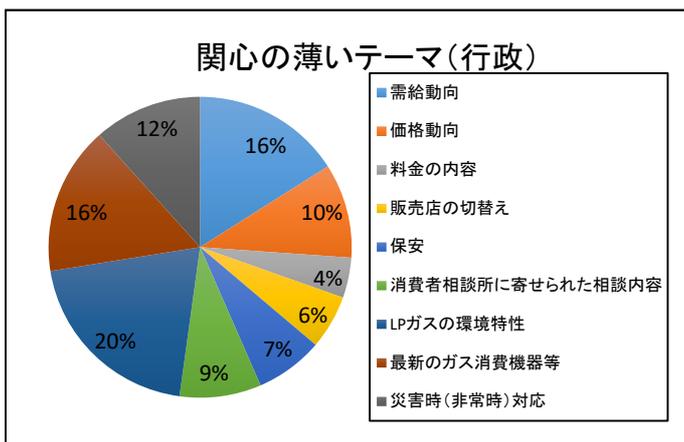
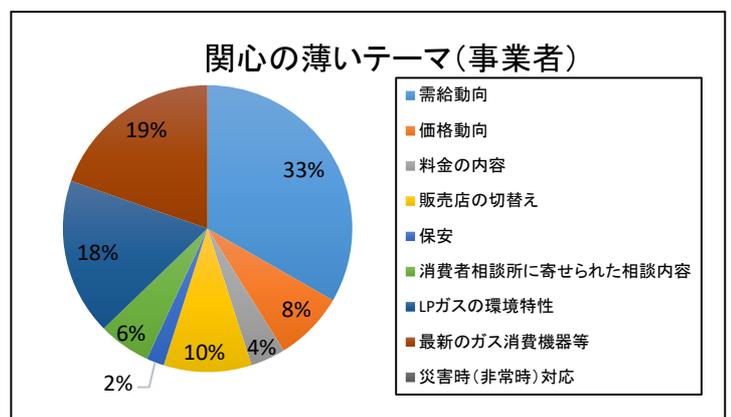
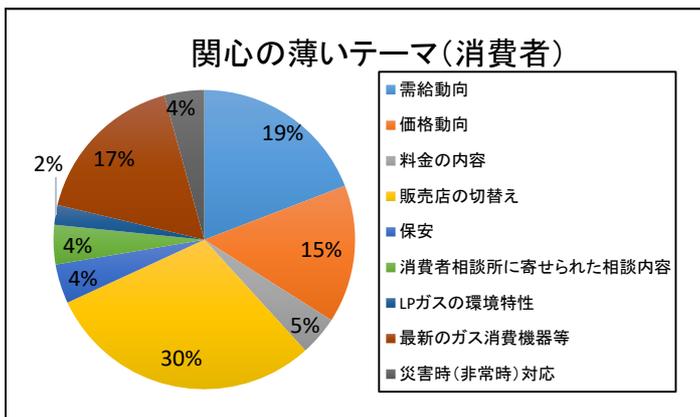
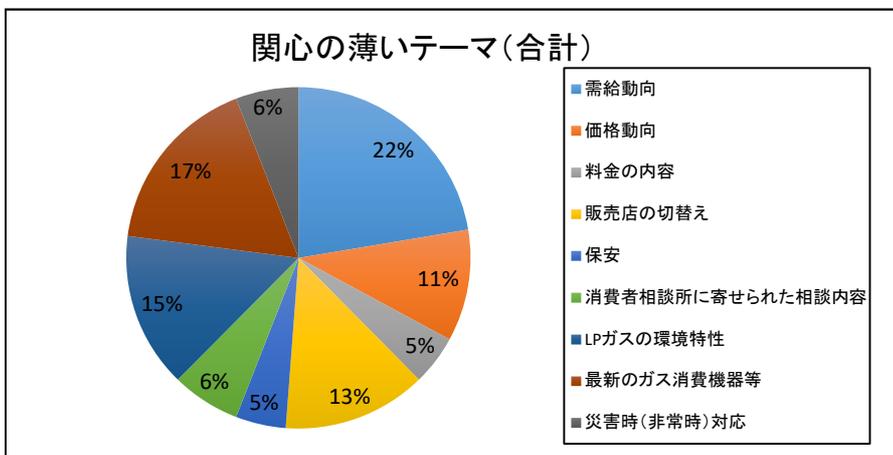
579 件



関心の薄いテーマ

	消費者	事業者	学識者	行政	左記以外	合計
需給動向	9	17	0	11	1	38
価格動向	7	4	0	7	0	18
料金の内容	2	2	0	3	1	8
販売店の切替え	14	5	0	4	0	23
保安	2	1	0	5	0	8
消費者相談所に寄せられた相談内容	2	3	0	6	0	11
LPガスの環境特性	1	9	0	14	1	25
最新のガス消費機器等	8	10	0	11	0	29
災害時(非常時)対応	2	0	0	8	0	10

170 件



懇談会に期待すること

	消費者	事業者	学識者	行政	左記以外	合計
LPガス産業の課題・問題意識の明確化・共有化すること	45	42	0	53	3	143
相互の情報交換・コミュニケーションを図ること	37	41	0	38	2	118
その他	5	0	0	2	0	7
						268

件

