

LPガスが消費者から選択されるエネルギーとなるために

～LPガス料金の透明化に向けた液石法省令等の改正、
取引適正化ガイドラインの制定～

平成29年2月
資源エネルギー庁
石油流通課

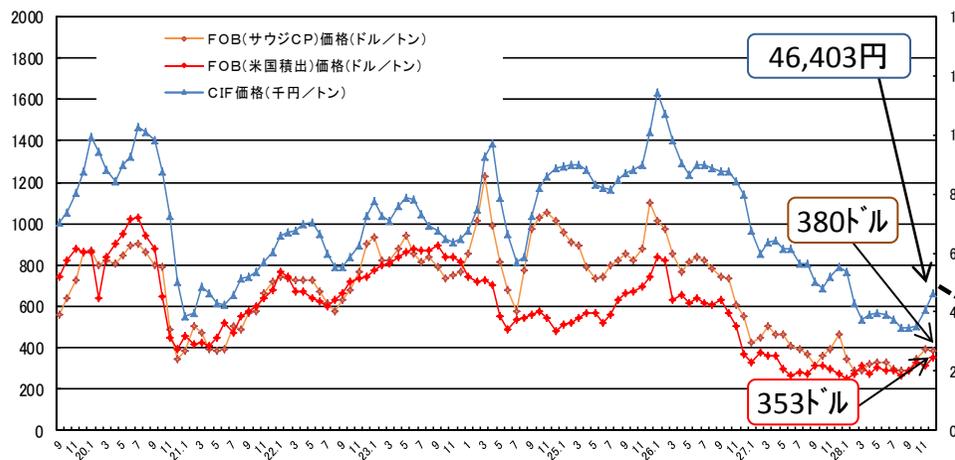
< 目次 >

1. LPガスを巡る状況	1
2. LPガスに係る消費者からの相談	2
3. 総合資源エネルギー調査会「液化石油ガス流通ワーキンググループ」(LPガスWG)	3
4. LPガスWGにおける料金透明化に係る検討事項	4
5. LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置	5
(1) ホームページ等を活用した標準的料金メニュー公表の加速化	6
(2) 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進	7
(3) 液石法第14条書面交付時の透明化の促進	9
(4) LPガス料金値上げ時の透明化の促進	10
(5) LPガス料金請求時における料金の透明化の促進	11
(6) LPガス販売事業者による消費者からの料金照会及び苦情・相談への対応の促進	13
(7) 一週間ルール濫用により発生している旧LPガス販売事業者と消費者との間の 料金精算トラブルの防止	14
6. 実施に向けたスケジュール	16
7. パブリックコメントで寄せられた主な質問とそれに対する回答	17

1. LPガスを巡る状況

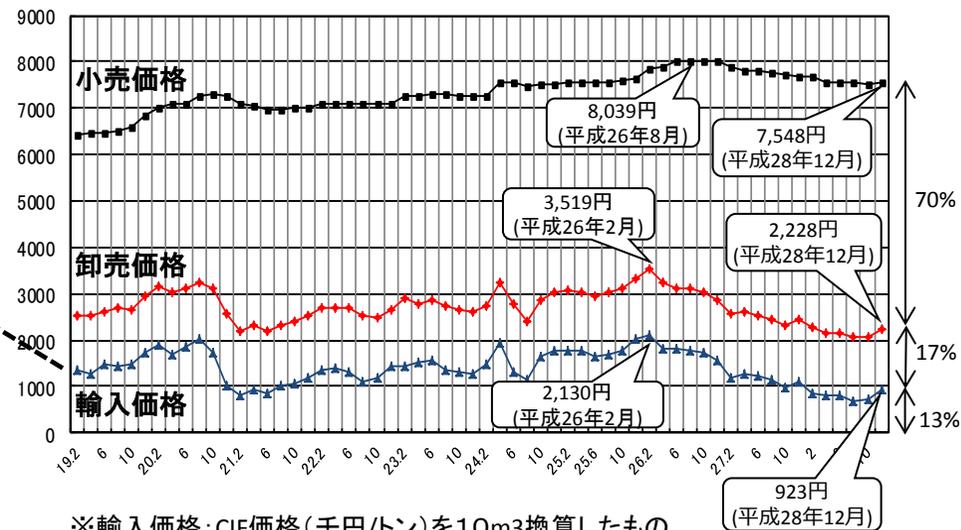
- LPガスは、全国総世帯の約4割（約2,400万世帯）の家庭用燃料として利用されるなど、**国民生活を支える重要なエネルギー**であり、また、**災害時には被災地を支える「最後の砦」となる重要な役割**を担っている。
- LPガスの輸入価格や国内卸売価格が下落する中、小売価格も下落傾向にあるが、**その下落幅は輸入価格や卸売価格と比べて小さく、消費者からはLPガス料金は高止まっているとの指摘**。
- 電力の小売事業が平成28年4月から自由化され、都市ガスの小売事業も平成29年4月から自由化される予定。**今後、消費者は自らが使用するエネルギーの供給事業者を、価格やサービス内容等を比較して自由に選択**することになり、**家庭用エネルギーは垣根を越えた競争が激化**する見込み。
- こうした中、**消費者から様々な場において、LPガス料金の不透明性や取引方法に対する問題点が指摘**されている。
- 今後ともLPガスが消費者から選択されるエネルギーとなるためには、**消費者からの問題点の指摘に真摯に対応することが必要不可欠**。

【表1】LPガスのFOB(サウジCP・米国価格)・CIF価格の推移



※CIF: 貿易統計(各国輸入価格÷各国輸入量)

【表2】LPガスの輸入・卸・小売価格(全国平均)の推移

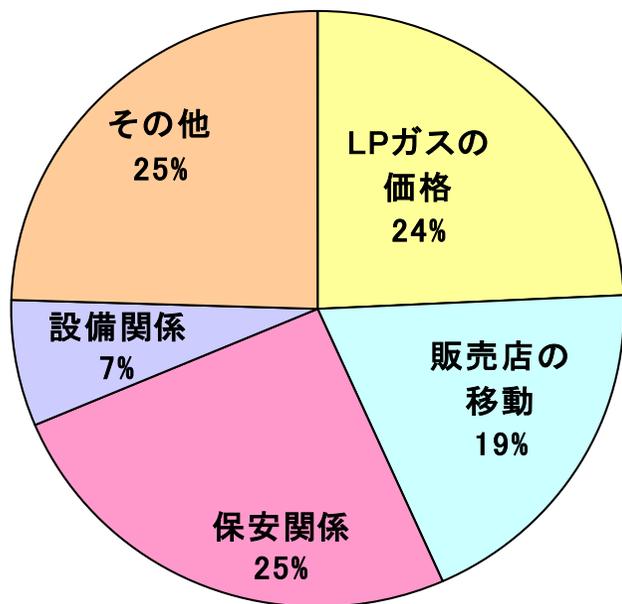


※輸入価格: CIF価格(千円/トン)を10m³換算したものの

2. LPガスに係る消費者からの相談

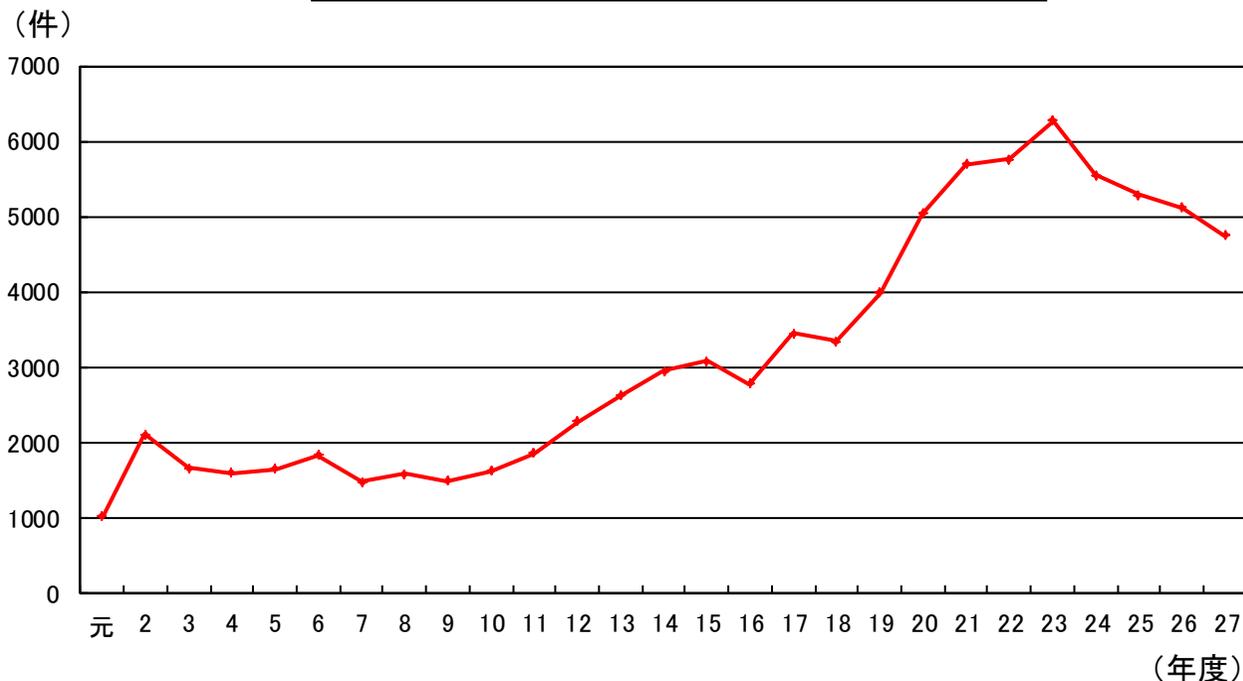
- 平成27年度に、全国のLPガス協会に設置されているお客様相談所に寄せられた相談件数は4,755件（前年度に比べて361件減少）。
- 相談内容としては、『保安』に関するものが最も多く1,204件（前年度比102件増加）、次いで『その他』が1,166件（前年度比56件増加）、『LPガスの価格』が1,154件（前年度に比べて220件減少）、となっている。
- 『LPガスの価格』の具体的な相談内容としては、**料金制度**や**地域の平均価格**、**料金改定**に関するものが多い。

平成27年度 相談件数割合



相談件数合計 4,755件

平成元年度～27年度の相談件数推移



3. 資源エネルギー調査会「液化石油ガス流通ワーキンググループ」(LPガスWG)

- LPガスの料金透明化に係る消費者からの問題点の指摘を受け、平成28年2月に経済産業省の審議会である総合資源エネルギー調査会の下に「**液化石油ガス流通ワーキンググループ**」(LPガスWG)を設置し、**LPガス料金の透明化に向けた対応策**等について審議。
- 料金透明化等に向けた個々の課題について、**今後、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、平成28年5月に報告書がとりまとめられた。**

LPガスWG委員

座長

橋川 武郎 東京理科大学大学院イノベーション研究科 教授

委員

大石 美奈子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会理事・環境委員長 (当時)
林 弘美 公益社団法人全国消費生活相談員協会関東支部エネルギー問題研究会代表
土佐 和生 甲南大学法科大学院教授
澤田 栄一 株式会社マルエイ 代表取締役社長
関口 剛 株式会社カナエル 代表取締役社長

オブザーバー

北嶋 一郎 一般社団法人全国LPガス協会会長
増田 宰 日本LPガス協会会長 (当時)
嘉村 潤 一般財団法人エルピーガス振興センター専務理事
ほか

4. LPガスWGにおける料金透明化に係る検討事項

【1】電力・都市ガスの小売自由化によるエネルギー競争環境下に備えたLPガス小売取引の適正化への対応

(1) **消費者から選択されるための料金透明化（契約前における料金透明化）**

①ホームページ等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化

(2) **契約時**における料金透明化

②賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進

③液石法第14条書面交付時の透明化の促進

(3) **契約後**の消費者に対する料金透明化

④LPガス料金値上げ時の透明化の促進

⑤LPガス料金請求時における料金の透明化の促進

⑥LPガス販売事業者による消費者からの料金照会及び苦情・相談への対応の促進

(4) **契約終了時**（LPガス販売事業者切り替え時）における料金トラブルの防止

⑦1週間ルール濫用により発生している旧LPガス販売事業者と消費者との間の料金精算トラブルの防止

（参考）LPガスWGにおける料金透明化以外の検討事項

【2】エネルギー競争環境下に備えたLPガスの新たな需要創出のための流通環境の整備に向けた対応

(1) F R P 容器普及のための取組方針

LPガスWG報告で示された対応の基本的な方向性及びパブリックコメントの結果を踏まえて、国（資源エネルギー庁）として以下の措置を講じる。

- （1）「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施行規則」（液石法省令）の一部改正**
- （2）「液石法省令の運用及び解釈の基準について」（運用・解釈通達）の一部改正**
- （3）「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」（取引適正化ガイドライン）の制定**

取引適正化ガイドラインは、**LPガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなるために、液石法等の関係法令の遵守に加えて、LPガス販売事業者が取り組むべき事項**をまとめたもの。

これにより、一般消費者等の保護の充実、一般消費者等が安心してLPガスの供給を受けられる環境を整備するとともに、LPガス販売事業者の健全な発展に資することを目的とする。

取引適正化ガイドラインは、今後の取引の実態や一般消費者等との取引を巡るトラブルの発生状況等を踏まえつつ、適時適切に見直しを行う。

(1) ホームページ等を活用した標準的料金メニューの公表の加速化

課題

- 本来、消費者は各地域のLPガス販売事業者の中から、料金等を比較考量して事業者を自由に選択することができるはずであるが、**LPガス料金を公表している事業者はごく僅か**。このため、**消費者の選択が制限**され、それによる**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

<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**（以下「標準的な料金メニュー等」という。）を公表する必要がある。
- 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。
- なお、**既存の料金体系が多数あることにより、これを集約した上でなければ標準的な料金メニューの公表を行うことができないとする液化石油ガス販売事業者**は、料金体系を集約化するまでの間、一般消費者等が液化石油ガス販売事業者を選択する際の参考となるよう、**平均的な使用量に応じた月額料金例等を公表**することでもよいこととするが、この場合であっても、**早急（本指針制定後原則1年以内）に標準的な料金メニュー等を公表**する必要がある。
- 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、不当景品類及び不当表示防止法（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。

(2) 賃貸型集合住宅の入居者に対する賃貸借契約時におけるLPガス料金の透明化の促進 (1 / 2)

課題

- アパート等賃貸集合住宅においては、消費者は、供給契約締結時に料金等に関する事項に納得できない場合でも、ガスを利用するためには、**不動産オーナー等が予め選択した販売事業者との契約締結を余儀なくされ**、また、オーナー等の同意を得ずに**事後的に事業者を切り替えることができない**。
- このことを理由とする消費からの苦情は少なくない。苦情の背景には、オーナー等との合意で**ガス消費機器やエアコン等の付随設備の設置費用をLPガス販売事業者が負担し、LPガス販売事業者がガス料金で転嫁・回収しているためガス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

- ①**運用・解釈通達を改正**し、LPガス料金に設備費用等が含まれている場合には、液石法第14条書面の中で明記する必要があることを明確化

〈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**。



LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置②

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。

(3) 液石法第14条書面交付時の透明化の促進

課題

- LPガス販売事業者は消費者とLPガスの販売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、**消費者から、「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消費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条書面を消費者に交付する際に、料金に係る事項については説明を行う必要があることを、**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。
- 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。

<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

(4) LPガス料金値上げ時の透明化の促進

課題

- 消費者からは、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**している。
- LPガス販売事業者の中には、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多く認められるが、**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

LPガス料金を変更する場合には、一般消費者等に対して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。

(5) LPガス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ガス協会が平成12年に策定した「LPガス販売指針」においては、請求書又は領収書に基本料金・従量料金及び設備貸付料などの内訳を明記するよう呼びかけているが、**基本料金と従量料金の区分がなく、前回の検針後の使用量と請求額のみが記載されている、との苦情が多い。**
- **消費者団体^(※)による調査**によれば、基本料金と従量料金を分けているLPガス販売事業者が80%を超えているといわれている中、91社318枚の請求書を集計・分析したところ、**基本料金と従量料金とを分けて請求しているLPガス販売事業者は約20%にとどまっている**との結果が出ている。

(※) 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の3団体が昨年実施した調査

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）。

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・通達解釈を改正**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。

(6) LPガス販売事業者による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。**
- 日常生活の重要な一部として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、**例え一部の事業者による対応であっても、このような対応の継続は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

＜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）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。

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。
 - ✓ 新たに顧客を獲得しようとするLPガス販売事業者（新事業者）は、事業者の変更を希望する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、**旧事業者と顧客との間の精算手続きを行わず、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向的に撤去**。
 - ✓ 本事例については、旧事業者が訴訟コストを考慮して消費者に対する損害賠償を断念するケースが多数であるが、実際に消費者を相手取り訴訟を提起するケースも存在。本事例は液石法上の問題に加え、**事業者間競争に消費者を巻き込む点で問題**があり、また、**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・通達解釈を改正し、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向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向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。

LPガスWG報告を踏まえた具体的な措置②

運用・通達解釈を改正し、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**解除の申し出があつて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つた場合**において、当該一般消費者等から要求があつた場合には、**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. 実施に向けたスケジュール

平成28年12月27日 パブリックコメントの募集開始

平成29年 1月31日 パブリックコメントの募集終了

2月20日 パブリックコメントの結果公表

<http://www.meti.go.jp/feedback/index.html>

**2月22日 改正液石法省令、改正運用・解釈通達の公布
取引適正化ガイドラインの公表・施行**

2月下旬～ 全国各地（※）での説明会

（※）札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、香川、福岡、那覇

6月1日 改正液石法省令、改正運用・解釈通達の施行

7. パブリックコメントで寄せられた主な質問とそれに対する回答 (1/3)

質問	回答
<p>取引適正化ガイドラインで示されている事項は、強制なのか、推奨なのか。</p>	<p>取引適正化ガイドラインは、法令に基づくものではないことから、これを遵守していない液化石油ガス販売事業者に対して、法令に基づく罰則等の適用がなされるものではありません。</p> <p>取引適正化ガイドラインは、取引の公正性・透明性の確保を目的とした行政指導であり、これに示した内容は、「1. 目的」にも記載されているとおり、一般消費者等から寄せられている様々な問題指摘を踏まえ、LPガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなるために、液石法等の関係法令の遵守に加えて、液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項としてまとめたものです。</p> <p>また、取引適正化ガイドラインを遵守しない場合には、一般消費者等からの信頼を得ることはできないものと考えており、個々の液化石油ガス販売事業者はもちろん、LPガス業界全体として、取引適正化ガイドラインで示された事項に真剣に取り組んでいただかなければならないものと考えています。</p> <p>なお、今後、一般消費者等から寄せられる苦情・相談や、国等が実施する各種調査、液化石油ガス販売事業者に対する立入検査の機会を通じて、取引適正化ガイドラインを遵守していないことが確認できた液化石油ガス販売事業者に対しては、これを遵守するよう指導することとしています。</p>
<p>LPガス販売事業者の媒介・取次ぎ・代理を行っている事業者も、取引適正化ガイドラインの対象とすべきではないか。</p>	<p>「媒介」とは、他人(液化石油ガス販売事業者及び一般消費者等)の間に立って、当該他人を当事者とする法律行為(液化石油ガス販売契約)の成立に尽力する事実行為を指し、「代理」とは、他人(液化石油ガス販売事業者)の名をもって、当該他人のためにすることを示して行う意思表示を指すものです。</p> <p>このため、仮に取引適正化ガイドラインで示した事項を、液化石油ガス販売事業者の「媒介」又は「代理」を行っている者が実施していたとしても、それらは全て液化石油ガス販売事業者の名において行われるものであり、その責任は液化石油ガス販売事業者が負うこととなります。したがって、現時点において、液化石油ガス販売事業者の「媒介」又は「代理」を行う者を対象とする必要はないと考えます。</p> <p>また、「取次ぎ」とは、自己の名で、他人(液化石油ガス販売事業者)の計算において、法律行為(液化石油ガス販売契約)をすることを指すものです。</p> <p>このため、液化石油ガス販売事業者の「取次ぎ」を行う者は、自己の名で一般消費者等と液化石油ガス販売契約の締結を行う者であり、液石法に定める液化石油ガス販売業者に該当することから、取引適正化ガイドラインの対象となります。</p>

7. パブリックコメントで寄せられた主な質問とそれに対する回答 (2/3)

質問

今回の「液石法施行規則の運用・解釈通達」の一部改正により、賃貸型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、空調設備等を設置し、その設置費用をLPガスの料金に含めて当該住宅の入居者に請求する場合には、液石法第14条で定める書面(14条書面)に明示することとされたが、改正前に既に14条書面を交付している入居者にも14条書面を再交付する必要があるのか。

標準的な料金メニュー等の公表について、自社のホームページが無い場合には、店頭の見えやすい場所に掲示することとされているが、この場合、店舗内の入口付近に紙で料金メニューを張り出すことや、店頭で料金表を置いて希望者は自由に持ち帰ることができるような措置でよいか。

標準的な料金メニューの公表において、「基本料金は◇～△円(入居物件により異なる)」というような表現も容認されるのか。

回答

この措置は、今回の「液石法施行規則の運用・解釈通達」の一部改正が施行される日(平成29年6月1日)以降に、新たに14条書面を交付する場合に適用されるものであり、施行前に既に交付されている14条書面の再交付を行うことまでは求めていません。

ただし、賃貸型集合住宅等の入居者からのLPガス料金に関する問合せに対しては、施行日前に交付したものであっても、取引適正化ガイドラインに基づき、適切に回答する必要があります。

取引適正化ガイドラインでは、自社のホームページを有している者はホームページで、自社のホームページを有していない者は、店頭の見えやすい場所に標準的な料金メニュー等を掲示するなどの方法により公表することが必要であるとしていますが、これらの措置は、不特定多数の一般消費者等が同一の料金情報を常に入手できる状態にあると認められる、最も典型的なものと考えられるためです。

店舗の入口付近に標準的な料金メニュー等を紙で貼り出す、店頭で料金表を置いて自由に持ち帰ることができるようにする、といった措置は、不特定多数の一般消費者等が同一の料金情報を常に入手できる状態にあると認められますので、指針で示した典型的な措置をとることができない事情があれば、致し方ない措置であると考えます。

公表する標準的な料金メニューにおいて、例えば「基本料金〇〇円～〇〇円」といったように幅を持たせて公表することでも問題はないと考えます。

ただし、料金に幅を持たせた形で公表する場合には、料金に幅があることについて一般消費者等が不信感を抱かないよう、その理由をあわせて記載することが好ましいと考えます。

7. パブリックコメントで寄せられた主な質問とそれに対する回答 (3/3)

質問

標準的な料金メニューとして、新規顧客に適用する予定の料金メニューを標準的な料金メニューとして公表したものの、実際には新規顧客がなく公表した標準的な料金メニューを適用する機会がない場合には、景表法に違反するおそれがあるのか。

LPガスの輸入価格等の変動に応じて、毎月のLPガス料金を変動させる料金体系(いわゆる原料調整制度)を採用している場合でも、料金改定の事前通知は必要となるのか。

例えば、従業員が少ない小規模店舗でも、苦情等の受付窓口を設ける必要があるのか。

回答

景品表示法で禁じる不当表示にあたるかどうかは、景品表示法を所管する行政庁が個々のケースごとに個別に判断するものと考えますが、新規顧客用に用意した料金メニューを標準的な料金メニューとして公表したものの、公表後に新規顧客が獲得できず、当該料金メニューが適用された実績がない場合でも、新規顧客を獲得したときに実際に適用されるものであれば、景品表示法で禁じる不当表示には当たらないと考えます。

いわゆる原料調整制度を導入している事業者は、あらかじめ一般消費者等との間で毎月の販売価格を液化石油ガスの輸入価格等の変動に応じて変更する契約を締結しているものと考えられますが、当該契約においては、将来適用される具体的な販売価格については明示されていないと考えられます。

このため、御指摘のあった制度を導入している場合であっても、当該制度にしたがって販売価格が変更される際には、一般消費者等に対し変更後の販売価格を事前に通知することが必要です。

取引適正化ガイドラインでは、苦情等の受付窓口の設置は「望ましい」としています。

このため、従業員数が数名程度であるなど、苦情等の受付窓口を設置することができない事情がある場合には、必ずしも受付窓口を設置していただく必要はありません。

ただし、受付窓口を設置していなくても、一般消費者等から寄せられる苦情・問合せには、適切かつ迅速に対応する必要があります。

本件に関する問合せ先



担当部署			電話番号
資源エネルギー庁	資源・燃料部	石油流通課	03-3501-1320
北海道経済産業局	資源エネルギー環境部	資源・燃料課	011-709-1723
東北経済産業局	資源エネルギー環境部	資源・燃料課	022-221-4934
関東経済産業局	資源エネルギー環境部	資源・燃料課	048-600-0368
中部経済産業局	資源エネルギー環境部	燃料課	052-951-2781
近畿経済産業局	資源エネルギー環境部	資源・燃料課	06-6966-6044
中国経済産業局	資源エネルギー環境部	資源・燃料課	082-224-5722
四国経済産業局	資源エネルギー環境部	資源・燃料課	087-811-8536
九州経済産業局	資源エネルギー環境部	石油課	092-482-5478
内閣府沖縄総合事務局	経済産業部	石油・ガス課	098-866-1756