液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針

平成２９年２月２２日　制定

平成３０年２月２２日　改訂

令和６年７月２日　改訂

資源エネルギー庁

資源・燃料部

１．目的

平成２８年４月に電力の小売事業が自由化され、平成２９年４月には都市ガスの小売事業も自由化された。消費者は各事業者が供給するエネルギーの価格やサービス等を比較考量し、自らが使用するエネルギーや供給を受ける事業者を自由に選択することとなり、エネルギー間の垣根を越えた競争が激化している。

ＬＰガスは、全国総世帯の約４割で使用されるなど、国民生活を支える重要なエネルギーであり、また、災害時においては被災地を支える「最後の砦」となるエネルギーとして重要な役割を担っているが、消費者からは小売価格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。

家庭等で使用される全てのエネルギーが自由化された中、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り、国民生活を支えるエネルギーの一翼を担うためには、ＬＰガス事業者が液石法等の関係法令を遵守することはもちろん、一般消費者等からの問題点の指摘に真摯に対応していくことが必要である。

このため、資源エネルギー庁では、平成２８年２月に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」を設置し、ＬＰガス料金の透明化等に向けた検討を行い、同年５月に報告書がとりまとめられた。また、令和５年３月から、いわゆる無償貸与や貸付配管といった商慣行を背景に、ＬＰガスの消費者が不利益を被っている状況を是正すべく検討を行い、令和６年４月に報告書がとりまとめられた。

本指針は、上記報告書等を踏まえ、ＬＰガスが今後とも消費者から選択されるエネルギーとなるため、液石法等の関係法令の遵守及び自主的な取組を促すための考え方や具体例を含めた、ＬＰガス販売事業者が留意すべき事項をまとめたものであり、これによって、消費者の保護の充実を図り、消費者が安心してＬＰガスの供給を受けられる環境を整備するとともに、ＬＰガス販売事業の健全な発展に資することを目的とするものである。

なお、どのような行為等が液石法等との関係で問題となるかについては、取引の内容や影響など、様々な要素を総合的に勘案し、個別に判断することが求められるものであり、それをあらかじめ網羅的に示すことは困難である。したがって、今後、本指針の趣旨・内容を勘案して個々の事案に対応し、その判断の積み重ねが本指針の内容をより一層明確にしていくことになると考えられる。本指針については、今後のＬＰガスの取引の実態や消費者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っていくこととする。

２．用語の定義

・液石法：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
・液石法施行規則：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
・ＬＰガス販売事業者：液石法第３条の登録を受けた液化石油ガス販売事業者
・消費者：液石法第２条第２項に定める一般消費者等
・ＬＰガス：液石法第２条第１項に定める液化石油ガス

３．ＬＰガス事業者が留意すべき事項

（１）標準的な料金メニュー等の公表

ＬＰガス販売事業者は、消費者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、ＬＰ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）及び消費者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。

公表にあたっては、戸建て住宅と集合住宅で標準的な料金メニューが異なる場合はそれぞれの標準的な料金メニューを公表する必要があり、従量単価がそれぞれで異なる場合は、消費者等からの照会に対し、適切に回答する必要がある。標準的な料金メニュー等の公表は、不特定多数の消費者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え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。

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。

なお、標準的な料金メニュー等の公表に取り組んでいるＬＰガス事業者は、消費者が安心してＬＰガス事業者を選択できる環境の整備に貢献しているものと認められる。

（２）賃貸集合住宅等の入居希望者に対するＬＰガス料金等の情報提供

賃貸集合住宅等においては、その構造上、入居者たる消費者は、オーナーや不動産管理会社等（以下「不動産関係者」という。）が選定したＬＰガス事業者としか契約できないという制約がある。

このため、ＬＰガス事業者は、消費者がＬＰガス料金等の情報を知った上で入居することができるよう、以下の事項に取り組み、当該不動産関係者から適切に情報提供されるようにする必要がある（液石法施行規則第１６条第１５号の２）。

① 日頃から、当該住宅のＬＰガス料金表等の情報を不動産関係者に提供すること
② 不動産関係者に情報提供した料金に変更が生じた場合は、遅滞なく変更後のＬＰガス料金表を再度提供すること
③ 不動産関係者から情報提供した料金について問い合わせがあった場合は、適切かつ迅速に対応すること

また、消費者から直接ＬＰガス料金等の問い合わせがあった場合は、それに応じなければならない（液石法施行規則第１６条第１５号の２）。

なお、不動産関係者に対し、当該住宅のＬＰガス料金表ではなく、標準的な料金メニューを提示することは問題となりうる。

（３）賃貸集合住宅等のオーナーや消費者等に対する過大な営業行為の制限

ア）正常な商慣習を超えた利益供与の制限

ＬＰガス事業者は、消費者との契約締結を目的として、賃貸集合住宅等のオーナー等又は戸建住宅の消費者に対し、正常な商慣習を超えた利益を供与してはならない（液石法施行規則第１６条第１５号の３及び第１５号の４）。

この規定は、いわゆる「無償貸与」など、消費者とのＬＰガス販売契約の確保を

目的として、オーナー等や消費者に対して過大な利益供与を行うという商慣行そのものを是正することで、消費者がＬＰガス事業者を選択しやすい環境を整備する趣旨から設けられたものである。

利益の供与には、設備の無償貸与や安値提供、フリーメンテナンスサービス等の物品・サービスの提供に加え、紹介料等の名目による切替え手数料の支払い、回収代行手数料等の名目によるＬＰガス料金の一部のキックバック、ＬＰガスボンベ置き場の賃借料や広告宣伝費等の名目による金銭的な利益の提供が含まれる。

例えば、以下の行為を行うことは問題となりうる。

① 賃貸集合住宅等のオーナー等に対して、ＬＰガス事業者を切替える条件として、設備の無償貸与、当該設備のフリーメンテナンス、入居者たる消費者紹介にかかる謝礼金やＬＰガスボンベの設置スペースの賃借料の支払い等、様々な名目により利益供与を行うこと

② 消費者に対して値上げありきの安価なＬＰガス料金を提示すること

また、賃貸集合住宅等のオーナー等に対する継続的な利益供与（例えば、フリーメンテナンス契約、ＬＰガスボンベ置き場の賃借料の支払い、ＬＰガス料金の一部のキックバック、広告宣伝費の支払い等）であってそれが過大な場合は、ＬＰガス事業者の切替えを長期にわたって阻害する効果を有し、消費者に対する高額で不透明なＬＰガス料金請求につながるおそれも高くなる点に留意する必要がある。

なお、ＬＰガス事業者の切替え営業を代行する事業者等が、ＬＰガス事業者との契約に基づき代理で営業を行っている場合において、当該代理事業者による営業行為が問題となったときは、その責任はＬＰガス事業者自身が負うこととなる。

ＬＰガス事業者は、個々の営業行為について、他の事業分野の事例も参考にしつつ、正常な商慣習を超えた利益供与ではない、ＬＰガス料金の低減に資する行為である等、対外的に根拠をもって説明でき、それが第三者から妥当であると評価されるようにしておく必要がある。

なお、賃貸集合住宅等のオーナー等に対する利益供与行為が、事業者間の健全な競争を阻害し、消費者に不利益をもたらす可能性を鑑みれば、そうした利益行為については、過大なものかどうかにかかわらず、一切行わない方向で取り組んでいくことが望ましい。

イ）ＬＰガス事業者の変更を制限するような条件を付した契約等の締結の禁止

ＬＰガス事業者は、賃貸集合住宅等のオーナー等又は戸建住宅の消費者との間で、消費者によるＬＰガス事業者の変更を制限するような条件を付した契約を締結してはならない（液石法施行規則第１６条第１５号の５及び第１５号の６）。

この規定は、消費者がＬＰガス事業者を選択しやすい環境を整備する趣旨から設けられたものである。

例えば、オーナーや消費者との設備貸与契約やその他契約において、以下の条件を設ける等により、消費者によるＬＰガス事業者の選択を不当に阻害することは問題となりうる。

① 契約の解除を一切もしくは長期間許容しない期間や条件を設けること

② 契約の解除に関して、月々のＬＰガス料金に照らして高額な違約金規定や貸与設備等の買取条項や返金条項を設けること

③ 消費者からの申出がない限り契約期間終了時に契約を自動的に更新するという契約において、更新を拒否できる期間を極めて短い期間とすること

また、賃貸集合住宅等のオーナー等に対する継続的な利益供与は、ＬＰガス事業者の切替えを長期にわたって阻害する効果を有する点、ＬＰガス事業者の切替え営業を代行する事業者や契約の仲介を行う事業者に対して支払う報酬が、ＬＰガス販売契約の違約金に含まれるなどして高額となり、結果としてＬＰガス事業者の切替えを阻害する効果を有する点に留意する必要がある。

ＬＰガス事業者は、個々の契約等の条件について、他の事業分野の事例も参考にしつつ、ＬＰガス事業者の切替えを不当に制限するものではない等、対外的に根拠をもって説明でき、それが第三者から妥当であると評価されるようにしておく必要がある。

なお、消費者からのＬＰガス販売契約の解除や契約の自動的な更新を拒否する申出に応じない、若しくはそれらの手続の方法を明示しないなど、消費者によるＬＰガス事業者の選択を阻害する行為をすることは適切ではない。

また、いわゆる「貸付配管」は、消費者によるＬＰガス事業者の選択を阻害しうるものであることから、今後の新規契約においては、建物所有者と配管所有者を一致させ、貸付配管を行わない方向で取り組んでいくことが望ましい。

（４）三部料金制の徹底（設備費用の外出し表示・計上禁止）

ＬＰガス事業者は、消費者に対してＬＰガス料金を請求するときは、基本料金、従量料金、設備料金からなる三部料金に整理した上で、その算定根拠を通知しなければならない（設備費用の外出し表示）（液石法施行規則第１６条第１５号の７）。

また、エアコンやインターホン等、ガス消費とは関係ない設備費用をＬＰガス料金に計上してはならない（液石法施行規則第１６条第１５号の８）。

さらに、賃貸集合住宅等において、当該住宅のオーナー等が、ガス配管（消費配管）、給湯器、エアコン等の設備を設置する場合、それらの費用は家賃として回収されるべきものであり、ＬＰガス料金として費用計上することは適切ではない。このため、賃貸集合住宅等においては、ガス消費に用いられる設備の費用であっても、当該費用をＬＰガス料金に計上してはならず（液石法施行規則第１６条第１５号の９）、請求書への記載に当たっては、三部料金にした上で、設備料金を「該当なし（又は０円）」とする必要がある。

これらの規定は、不透明で高いと指摘されているＬＰガス料金について、料金の透明性を高めつつ、費用回収のあり方を適正化していく趣旨から設けられたものである。

ＬＰガス料金に設備費用が含まれていない（設備料金を該当なし又は０円）とする場合、対外的に説明ができるようにしておく必要がある。特に、賃貸集合住宅等のオーナー等に対して無償で設備貸与等を行っている場合、消費者が負担するＬＰガス料金でその費用を回収していると考えられることから、客観的な根拠により当該費用を含めていないと説明できるようにしておく必要がある。

なお、２０２５年４月２日時点で締結済みのＬＰガス販売契約については、設備費用の外出し表示が求められる一方で、設備費用の計上禁止に係る規律は適用されないが（令和６年改正液石法施行規則附則第２条）、消費者利益を確保する観点からは、新制度に対応した料金へと早期に見直していくことが望ましい（令和６年改正液石法施行規則附則第３条）。

（５）液石法第１４条に定める書面等を交付するときの説明

ＬＰガス事業者は、消費者がＬＰ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、消費者に対して液石法第１４条に定める書面等を交付するときに、当該書面等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、消費者からの求めにより、液石法第１４条に定める書面等を交付するときに説明を行うことができない場合には、当該書面等を交付した後に説明を行うことは許容される。

また、ＬＰガス事業者は、消費者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、ＬＰガス事業者から説明を受けた旨を、消費者による署名等が付された書面等により確認することが必要である。

＜説明事項＞

① 液石法施行規則第１３条第５号に定める事項
② 液石法施行規則第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

（６）料金を変更する際の消費者に対する事前通知

ＬＰガス事業者は、消費者と締結したＬＰガス販売契約に基づくＬＰ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消費者との間でＬＰガスの使用量に応じて発生する料金をＬＰ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、消費者に対して、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等を添付して通知する必要がある。

なお、消費者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の色や周囲の文字と異なる色にするなど

して、消費者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。

（７）苦情及び問合せへの適切かつ迅速な処理

ＬＰガス事業者は、集合住宅入居予定者を含め、消費者から寄せられるＬＰ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、ＬＰガス事業者は、消費者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であれば記録媒体は問わない）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。

なお、記録簿については苦情等への処理状況を適切に管理する必要があるため、苦情等が寄せられ対応した日から最低でも１年は保存することが望ましい。ただし、１年以上保存することを妨げるものではない。（液石法第 81 条（液石法施行規則第 131 条）で定める帳簿については法令に従って適切に管理してください。）