令和４年度燃料安定供給対策に関する調査事業

石油ガス流通・販売業経営実態調査

報告書

令和５年３月

一般財団法人
エルピーガス振興センター

目　　次

令和４年度燃料安定供給対策に関する調査事業
石油ガス流通・販売業経営実態調査　報告書

Ⅰ．ＬＰガス流通・販売経営調査事業

（１）アンケート・ヒアリング調査
令和４年度石油ガス流通・販売業経営実態調査報告書

（２）ＬＰガス懇談会
令和４年度ＬＰガス懇談会報告書

Ⅱ．ＬＰガス施策情報普及事業

（１）情報普及資料の作成
令和４年度版ＬＰガスガイド

（２）ＬＰガス講習会
令和４年度ＬＰガス講習会

Ⅲ．石油ガス販売契約に係る判例調査事業

（１）無償配管・無償貸与問題懇談会の概要

（２）無償配管・無償貸与に関する裁判例の調査・分析結果報告書

※Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの事業についてご覧いただく際は、各事業の冒頭にある目次をご参照ください。

【令和４年度石油ガス流通・販売業経営実態調査「調査・広報委員会」】委員名簿

「Ⅰ．ＬＰガス流通・販売経営調査事業」及び「Ⅱ．ＬＰガス施策情報普及事業」の実施に当たっては、ＬＰガス関連分野の専門家による委員会を開催し、調査事項の検討や、調査結果の確認等の報告・検討を頂きました。尚、委員を務めて頂いた方々は下記名簿の通りです。

（敬称略）

氏　名		所　　属	
委員長	内山　隆	青山学院大学　総合文化政策学部	教授
委　員	片野　緑	日本生活協同組合連合会　組織推進本部 社会・地域活動推進部	部長
委　員	中本　純子	一般社団法人全国消費者団体連絡会	政策スタッフ
委　員	林　弘美	公益社団法人全国消費生活相談員協会 エネルギー問題研究会	代表
委　員	齋藤　利弥	全国女性団体連絡協議会	事務局
委　員	平野　祐子	主婦連合会	副会長　社会部 部長
委　員	三木田　裕彦	日本ＬＰガス協会	企画グループリーダー
委　員	陣内　裕人	一般社団法人全国ＬＰガス協会 保安・業務グループ	グループマネージャー
委　員	濱野　照也	一般社団法人香川県ＬＰガス協会	専務理事
委　員	鵜沢　宜広	八日市場瓦斯株式会社	代表取締役
委　員	舩木　和昭	一般社団法人秋田県LPガス協会	専務理事
委　員	米田　茂	広島ガスプロパン株式会社	取締役　常務執行役員 需要開発事業部長

Ⅰ．ＬＰガス流通・販売経営調査

報告書

令和４年度

（１）アンケート・ヒアリング調査

令和４年度

調査の背景および趣旨

石油ガス（以下「ＬＰガス」という。）は、全国の消費世帯数の約４割で使用される国民生活を支える重要なエネルギーである。消費者にＬＰガスを届けるのは、小規模事業者が大半を占めるＬＰガス販売事業者（以下「事業者」という。）であり、その数はここ数年逓減傾向であるものの、現在約１万７千の事業者が、日々安定供給に努めている。

ＬＰガスを取り巻く環境は、ここ数年大きな変化を迎え、２０１６年の電力小売り自由化に続き、２０１７年には都市ガスも自由化となりエネルギー間の競争は激化してきた。従来からＬＰガスは自由料金であったため、事業者個々の料金体系等に大きな変化はないものの、同業他事業者間との競争に加え、他エネルギーとの競合や消費者のエネルギーに対する選択意識の高まり等、様々な事業環境の変化を避けることはできない。また、少子高齢化の中で、世帯数の減少に加え、一世帯当たりの人員数の減少等による家庭内での消費量の減少、消費器具の高効率化など、利用されるエネルギー量そのものの減少にも歯止めがかかっていない。

このような厳しい環境にさらされているＬＰガスであるが、一方で緊急時にも活用できる分散型のクリーンなエネルギーとして、自然災害の多い日本において「災害時にはエネルギー供給の最後の砦」と認識されている。用途開発面ではエネファーム等の環境に優しい機器設備の普及、高効率工業炉への燃料転換の進展、官民一体となっての中核充填所、災害対応バルク設置、事業者と自治体との防災協定の締結等が進み、供給網の強靭化も図られている。こうした中、電力、都市ガスの自由化後にあってもＬＰガスの役割は大きく、地域に密着して多様化した生活様式への様々なサービスが提供され、地域生活を守る役割の一翼を担うとともに、ＦＲＰ容器を利用した新しいサービス等の提供も期待されている。

このような状況下、２０１７年２月には、事業者の健全な発展を目的として「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）が制定・施行され、２０１８年２月には、取引適正化ガイドラインの一部改訂も行われた。さらに２０２１年６月には経済産業省と国土交通省が連携し、ＬＰガス事業者、不動産関係業界に対し集合住宅のＬＰガス料金の取引適正化のため、集合住宅への入居前のＬＰガス料金情報提示が要請された。

家庭用を中心としたエネルギーの安定供給という重要な役割を担う事業者がいる一方、市場の秩序を逸脱した販売行為で消費者に迷惑をかける事業者も存在する状況が改善されないなか、消費者にＬＰガスを継続して選択してもらうには、事業者自らが襟を正し、取引適正化ガイドラインの目的等を理解し、不断の努力によって取り組むべき事項をしっかりと履行すべきである。

本報告は、このような事業者の経営姿勢をより確固たるものとするとともに、事業者の経営の合理化、近代化を図り、ＬＰガスの安定的な供給に資する情報を把握するため、従来から実施してきたアンケート調査は一旦休止し、代わりに経営規模、事業基盤等を踏まえた一定の範囲から事業者１００者程度を選出して、経営実態や料金透明化・取引適正化の状況等に関するヒアリング調査を実施し、併せてＬＰガスの小売価格のあり方等についても検討するための基礎資料とすることを目的としたものである。

～ 目　　次 ～

第１部　調査の概要

第１章 調査の目的と実施内容.....1
１－１　調査研究の目的および内容/
１－２　調査の実施概要/
第２章 調査結果の概要.....3
２－１　ＬＰガス販売事業者の概略/
２－２　ＬＰガス料金の透明化等/
２－３　集合住宅の取引状況/
２－４　取引の適正化/
２－５　その他/
第３章 総括.....20

第２部　ＬＰガス販売事業者の経営実態調査

第１章 調査の実施内容.....21
１－１　調査研究の目的および内容/
１－２　調査の実施概要/
第２章 アンケート調査結果.....23
２－１　ＬＰガス販売事業者の概略/
２－２　ＬＰガス料金の透明化等/
２－３　集合住宅の取引状況/
２－４　取引の適正化/
２－５　その他/
第３章 ヒアリング調査結果.....33
３－１　北海道・東北/
３－２　関東/
３－３　中部/
３－４　近畿/
３－５　中国/
３－６　四国/
３－７　九州・沖縄/

第１部

調査の概要

第１章　調査の目的と実施内容

１－１　調査の目的および内容

1. 調査の目的

ＬＰガス業界が料金の透明化や取引の適正化に取り組むよう国としての環境整備を行うため、ＬＰガス産業における流通・取引等の実態を調査・分析することで、今後のＬＰガス政策についての方針を検討する基礎資料とする。

2. 調査の内容

・ＬＰガス販売事業者における経営の合理化、近代化を図り、ＬＰガスの低廉で安定的な供給に資する情報を把握するためのＬＰガス販売事業者の経営実態に関する調査を行う。

・ＬＰガス流通価格における透明性の確保や消費者への情報提供のあり方に関する調査を行う。

・ＬＰガス業界の取引適正化のための料金構造の改善や今後のＬＰガス需要の創出等に関わる事項を整理する。

１－２　調査の実施概要

1. 調査方法

事前に簡易なアンケート調査（１４問）を配布し、回答を得る。その後、アンケート調査の回答を中心に訪問によるヒアリング調査を実施した。

なお、調査期間は令和４年６月～令和５年１月。

2. 調査対象の選定方法および調査事業者数

事業者の規模と立地（市場性）を考慮した上で、各都道府県協会の協力の下、４７都道府県×２事業者＋島嶼の３事業者を抽出し、その後、１事業者を追加。（計９８事業者）

ただし、アンケート調査については１事業者、ヒアリング調査については４事業者の辞退が有り、アンケート調査は９７事業者、ヒアリング調査は９３事業者に実施。

事業者の規模は、概数での供給戸数により、以下の３区分に分類。

・小規模：５００戸以下
・中規模：５０１～２，４９９戸
・大規模：２，５００戸以上

事業者の立地は、以下の３区分に分類。

・市街：中心市街地に所在の事業者
・地方：地方/山岳部など地方でもローカルな場所に所在の事業者
・島嶼：島嶼部に所在の事業者

3. 調査項目

(1) ＬＰガス販売事業者の概略

・従業員数
・供給戸数
・ＬＰガス販売事業者の業況等（ヒアリング調査のみ）

(2) ＬＰガス料金の透明化等

・ＬＰガス小売料金の公表方法
・三部料金制の適用
・仕入価格高騰時の小売価格への対応
・その他ＬＰガス小売料金関連（ヒアリング調査のみ）

(3) 集合住宅の取引状況

・集合住宅へのＬＰガス供給
・不動産管理会社等へのＬＰガス料金の情報提供

(4) 取引の適正化

・無償配管
・生活設備の無償貸与
・ブローカーによる切替攻勢

(5) その他

・今後の事業継続
・災害時の供給体制
・業務委託
・副業（兼業）について

図表 1-001 地域別（経済産業局）の調査対象数

地域	北海道 東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州 沖縄	合計
アンケート 調査	15	22	10	14	10	9	17	97
ヒアリング 調査	14	22	9	14	10	8	16	93

第２章　調査結果の概要

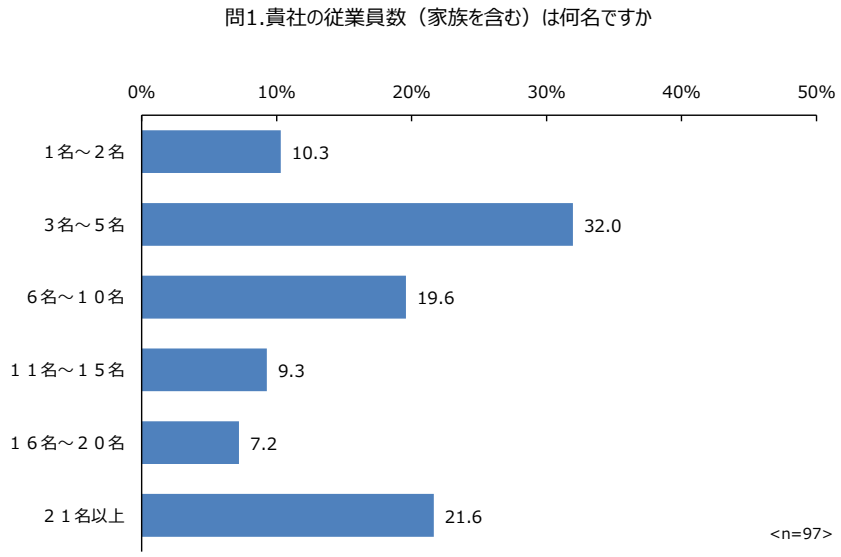
２－１　ＬＰガス販売事業者の概略

1. 従業員数

(1)アンケート調査結果

従業員数については、「３名～５名」が３２．０％で最も多く、「１名～２名」、「６名～１０名」を含めた１０名以下で過半数を占めている。

図表 1-002 従業員数



(2)ヒアリング調査結果

- 後述の顧客規模の減少傾向と相俟って、従業員数が増加している事業者は、極めて少ない。
- 採用難を挙げる事業者が数者見られたが、供給エリアの高齢化や過疎化について述べる事業者が多数であった事を鑑みると、今後、人材確保が経営課題となる事業者が増加する事も懸念される。

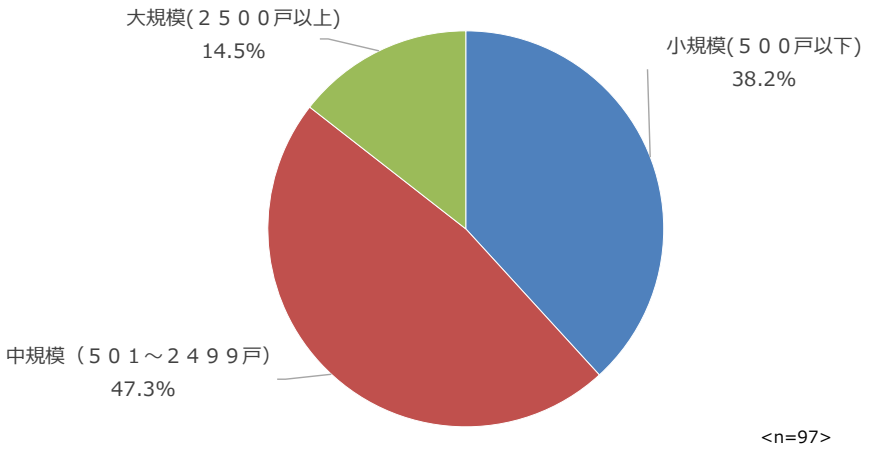
2. 供給戸数

(1)アンケート調査結果

供給戸数については、「５０１～２，４９９戸」の「中規模」が４７．３％と半数近くを占めている。

図表 1-003 供給戸数

問2.貴社の供給顧客数は何戸ですか（概算で結構です）



(2)ヒアリング調査結果

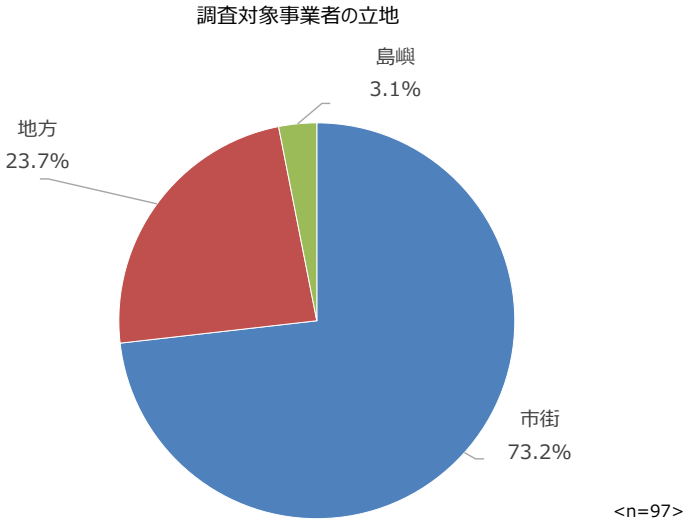
- 大部分の事業者がピーク時よりも供給戸数は減少、直近数年間での比較においても、横ばいであれば良好であり、増加との回答は極めて稀である。
- 供給戸数が増加している場合においても、廃業する事業者を買収した事が要因であり、新築等による新規顧客数増加が既存顧客の減少を上回るケースは無かった。
- 供給戸数の減少要因としては、「高齢化等による人口減少」、「電化」、「同業者間の競争」が主なものとなっている。
- 電化については、一時期よりもその勢いは緩やかであるものの、新築や建替え時においては、工務店やハウスメーカーが、電化を優先的に推奨する流れが確立しており、ＬＰガスが選択される余地は極めて小さい。
- ただし、北陸３県においては、今なお電力会社の営業活動が活発であり、電化の脅威は衰えていない模様である。

3. 立地

(1)アンケート調査結果

立地については、「市街」が７３．２％と多数を占めているが、「市街」と「地方」については、明確な判定基準が無いため、実際の環境とは異なる場合が有る。

図表 1-004 立地



図表 1-005 規模×立地（事業者数）

	市街	地方	島嶼	合計
小規模	25	9	3	37
中規模	34	12	0	46
大規模	12	2	0	14
合計	71	23	3	97

２－２　ＬＰガス料金の透明化等

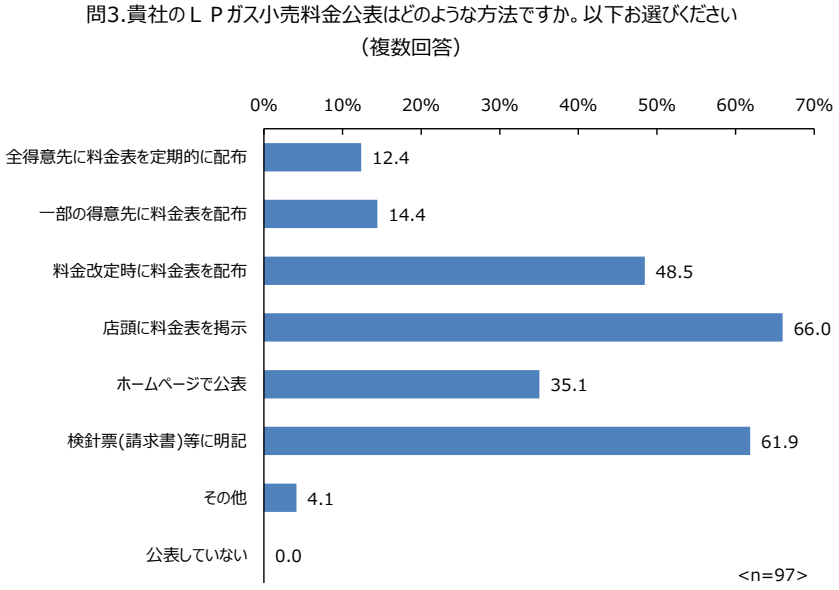
1.　ＬＰガス小売料金の公表方法

(1)回答者全体

①アンケート調査結果

ＬＰガス小売料金の公表方法としては、「店頭に料金表を掲示」（６６．０％）、「検針票(請求書)等に明記」（６１．９％）の採用が多くなっている。なお、「ホームページで公表」については３５．１％に止まっている。

図表 1-006　ＬＰガス料金の公表方法（複数回答）



②ヒアリング調査結果

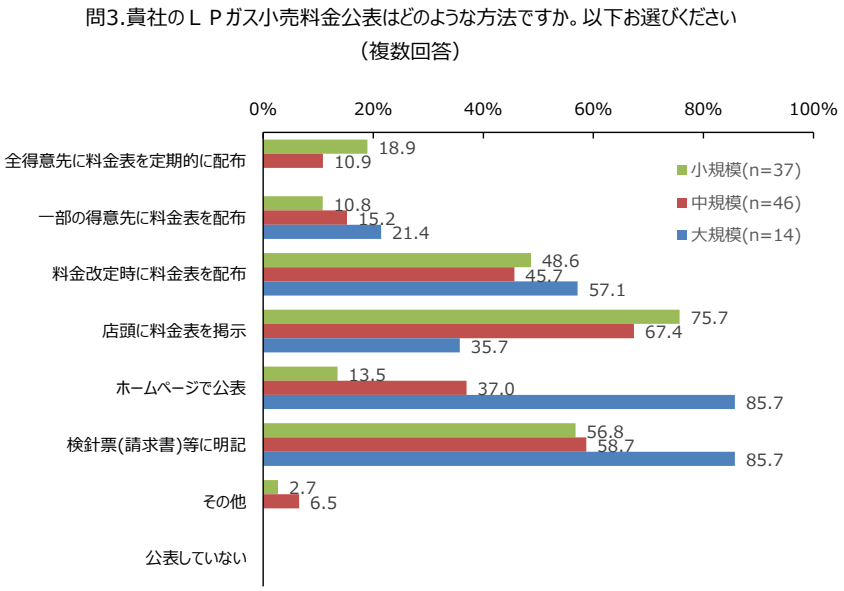
- 公表方法は各事業者により様々ではあるが、顧客に対する開示については、いずれの事業者においても徹底されている。
- 顧客以外からのＬＰガス料金に対する問い合わせに対しても抵抗感無く回答している、とする事業者が大部分ではあるが、一部の事業者からは、切替業者の悪用を懸念する声も聞かれた。

(2) 規模別

①アンケート調査結果

規模別では、規模が大きいほど「ホームページで公表」を採用している比率が高い傾向にある。

図表 1-007 ＬＰガス料金の公表方法（規模別）



②ヒアリング調査結果

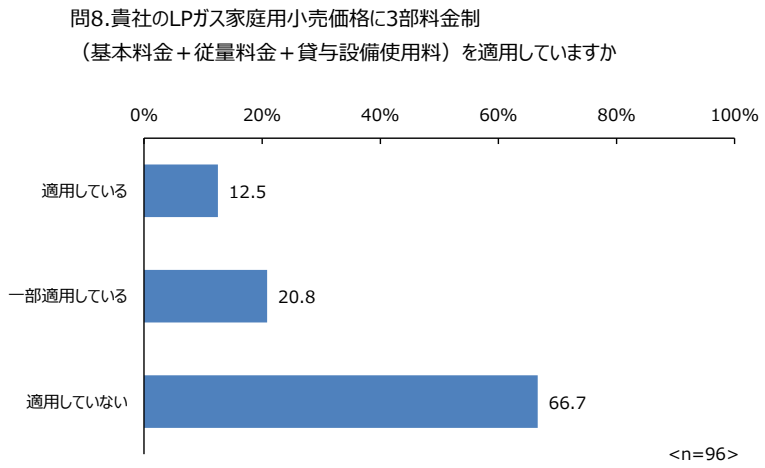
- 小規模事業者においては、ホームページを開設していない場合が多く、そのために小売料金についてもホームページで公表する事が出来ない状態となっている。
- 上記においては、今後もホームページを開設する予定は無い事業者が大部分であり、その理由としては、「高齢の顧客が多くホームページは閲覧しない」、「新規顧客を獲得する意向が無い」等の対象顧客層とのミスマッチや、「ホームページの開設、保守に費用が掛かる」、「ホームページの更新が大変」等の事業者側の経済的、人的負担によるものが挙げられている。

2. 三部料金制の適用

(1)アンケート調査結果

三部料金制については、「適用していない」事業者が６６．７％と多数を占め、「適用している」（１２．５％）や「一部適用している」（２０．８％）事業者を大きく上回っている。

図表 1-008 三部料金制の適用



(2)ヒアリング調査結果

- 三部料金制を「適用している」、「一部適用している」とする事業者においても、無償貸与した設備の使用料を徴収している場合は極めて少ない。
- 設備使用料として徴収している設備は、従来からの警報器や持ち家顧客におけるガス給湯器のリース等が大部分を占める。
- 無償貸与した設備費用の回収については後述する。

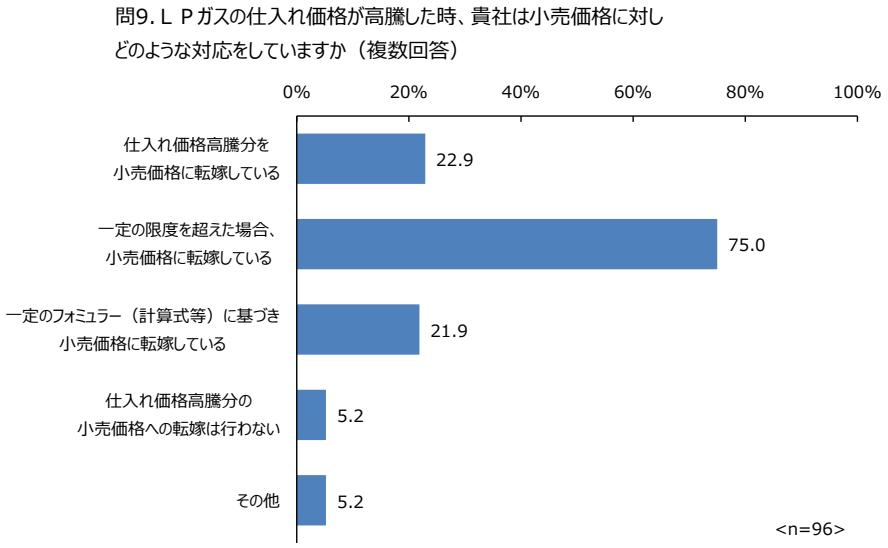
3. 仕入価格高騰時の小売価格への対応

(1)アンケート調査結果

仕入価格高騰時の小売価格への対応については、「一定の限度を超えた場合、小売価格に転嫁している」との回答が７５．０％と最も多く、「仕入れ価格高騰分を小売価格に転嫁している」が２２．９％で続いている。

「その他」については、「業務用等は個別対応」、「一部大口先はＣＰ連動で価格調整」、「原料費調整制度を導入」となっている。

図表 1-009 仕入価格高騰時の小売価格への対応（複数回答）



(2)ヒアリング調査結果

- 「一定の限度を超えた場合、小売価格に転嫁している」との回答は多くあるものの、「一定の限度」に対する明確な判断基準を持っている事業者は少なく、多くの場合、仕入価格の上昇が経営や損益状況に与える影響を見つつの対応となっている。
- 長年にわたり、料金の値上げを行っていなかった事業者でさえも、昨今の仕入価格高騰には耐え切れず、やむなく値上げを実施している。
- 直近１年間で複数回の値上げを実施している事業者も多く、合計で１００円/㎥前後の値上げ幅となっているが、それでも仕入価格上昇分の一部を転嫁したに過ぎない。
- 「一定のフォミュラー」については、原則、「原料費調整制度」を指し、制度に従って小売価格を改定している。また、毎月調整している事業者が大部分となっている。
- 僅かではあるが、供給設備価格や人件費の上昇により、基本料金の値上げを実施した事業者もあった。

4. その他ＬＰガス小売料金関連のヒアリング結果

(1)アンケート調査結果

- 「最も多くの顧客に適用している料金表」を標準料金としている事業者が多数を占め、問い合わせへの回答や、ホームページ上への公表に使用している。
- 一部の事業者においては、「最高値の料金表」を標準料金としており、理由として、「切替業者等の競合他社に知られても良い様に」（競合他社は標準料金よりも低価格の料金を顧客に提示すると予想されるが、実際に当該顧客に適用している料金はさらに低価格であるため、切替を防止できる）となっている。
- また、標準料金について、業界統一の定義を定めるべき、との意見も有った。

(2)家庭用顧客向け料金のバリエーションについて

- 集合住宅への供給比率が高い事業者等は、「戸建て用」と「集合用」の標準料金を採用しており、「集合用」料金の方が、基本料金、従量料金のいずれか、もしくは両方が高く設定されている。一方で、「戸建て用」料金の方が高い事業者は皆無となっている。
- 主流は二部料金制で、使用量の多いレンジになるほど従量料金単価が逓減する「需要促進型」を採用している事業者が多い。
- 標準料金以外では、ガス給湯器やガス暖房等の使用しているガス機器に応じた料金表や、競合他社の切替攻勢への対策用の料金表が挙げられた。後者については、顧客毎に個別対応している場合と料金表として一律の価格で対応する場合があり、各事業者の判断による。

２－３　集合住宅の取引状況

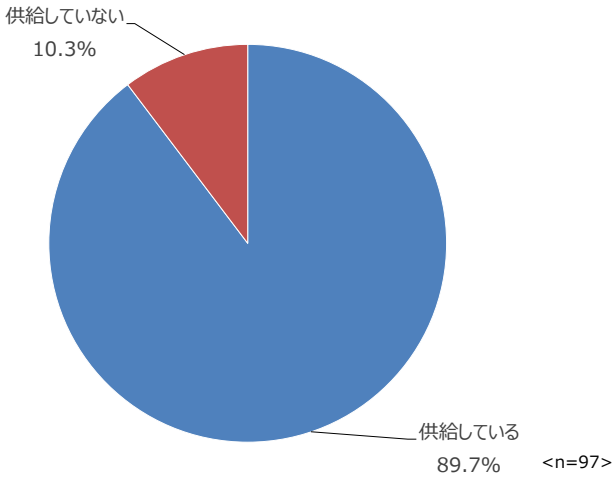
1. 集合住宅へのＬＰガス供給

(1)アンケート調査結果

集合住宅にＬＰガス供給している事業者は８９．７％に達している。

図表 1-010 集合住宅へのＬＰガス供給

問4.貴社は賃貸アパート/賃貸マンションへのＬＰガス供給をしていますか



(2)ヒアリング調査結果

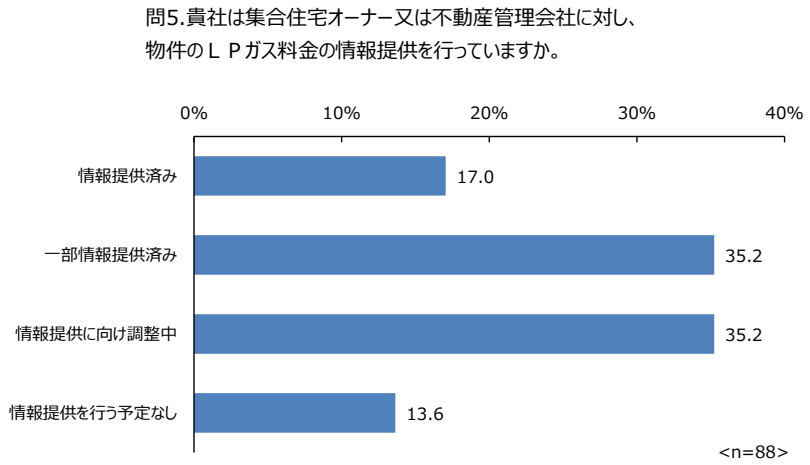
- 集合住宅の供給戸数比率は様々であり、各事業者における供給エリアの市場性による。
- 若干ではあるが、民間の集合住宅には供給しておらず、公営の集合住宅のみへ供給している事業者も見られた。公営のみの供給の場合は、後述のＬＰガス料金の開示や設備の無償貸与等の問題は生じていない。

2. 不動産管理会社等へのＬＰガス料金の情報提供

(1)アンケート調査結果

不動産管理会社等へのＬＰガス料金の情報提供について、「情報提供済み」との回答は１７．０％と僅かに止まっている。また、「情報提供に向け調整中」が３５．２％、「情報提供を行う予定なし」が１３．６％と、情報提供を未だ行っていない事業者は半数近くを占めている。

図表 1-011 不動産管理会社等へのＬＰガス料金の情報提供



設問文の全文
問４で供給していると答えられた事業者様、今後供給予定のある事業者様にお尋ねします。
令和３年６月に経済産業省から協力依頼が発出された、集合住宅におけるＬＰガス料金の透明化への取組に関して、貴社は集合住宅オーナー又は不動産管理会社に対し、物件のＬＰガス料金の情報提供を行っていますか。

(2)ヒアリング調査結果

- 「一部情報提供済み」や「情報提供に向け調整中」の理由としては、オーナーや不動産管理会社から情報提供を求められないから等、不動産管理会社等における関心の低さを挙げている。
- ＬＰガス事業者においては、情報提供を行う事に抵抗感は無いとする意見が大勢を占めるが、積極的に情報提供を行う意識は低く、両者すれ違いの状況になっている。
- 一部のＬＰガス事業者においては、「ＬＰガス料金引き下げの交渉材料に使用される」、「ＬＰガス料金の安い事業者が供給している物件が、優先的に入居希望者に案内される」等、情報提供に対する懸念も聞かれた。

２－４　取引の適正化

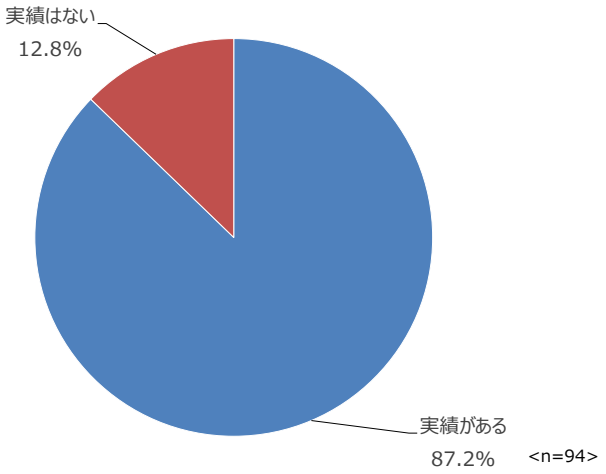
1.　無償配管

(1)アンケート調査結果

無償配管については、「実績がある」と回答した事業者が８７．２％と大部分を占めている。

図表 1-012 無償配管の実績有無

問6. ＬＰガス供給時の無償配管の実績がありますか



(2)ヒアリング調査結果

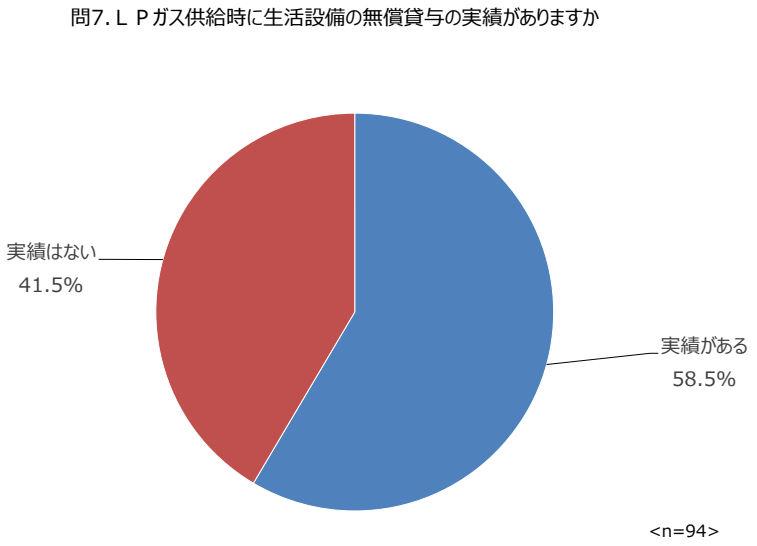
- アンケート調査結果との相違は無く、大部分の事業者において無償配管の実績はある。
- しかしながら、１４条書面等により、所有権や契約解除時の配管費用の精算について明示しており、顧客からの承諾を得ているため、顧客との間にトラブルが発生した事例は確認されなかった。
- 契約解除時における配管費用の未償却残高については、「ＬＰガス事業者間で精算」、「電化や未償却残高が少額（償却期間１５年で、１０年分以上が償却済み等）の場合は請求しない」等、顧客に請求しない場合の方が多い様に見受けられる。
- その他、「工務店等が消費配管を設置済み」と言った意見も一部から聞かれた。

2. 生活設備の無償貸与

(1)アンケート調査結果

生活設備の無償貸与については、「実績がある」と回答した事業者が５８．５％と過半数を占めているが、無償配管よりも比率は低くなっている。

図表 1-013 生活設備の無償貸与の実績有無



(2)ヒアリング調査結果

- 総論としては、アンケート調査結果以上に複雑であり、特に集合住宅での無償貸与については、ＬＰガス業界として改善すべき問題と言える。
- 従来、無償貸与の対象設備としては、ガス給湯器のみの場合が多く、ＬＰガス事業者としても許容していた様なヒアリング結果が散見され、無償貸与の認識が無い事業者も一部に見られた。
- しかしながら、集合住宅の管理会社等からの無償貸与の要求はエスカレートしており、エアコンやインターフォン等ＬＰガスを消費しない設備や、ボンベを設置する場所代等の定期的に発生する費用まで多岐にわたっている。
- 前ページで挙げた各種設備の無償貸与に応じた場合、集合住宅１戸（1棟ではない）あたり数十万円から１００万円近い費用負担が発生してしまう可能性も有り、各事業者においては、投資採算性を見つつケースバイケースで対応しているが、仮に、無償貸与を断った場合、他のＬＰガス事業者に切り替えられてしまうため、採算性を度外視で対応せざるを得ない場合もある。
- また、無償貸与を断った場合に受け皿となるのは、広域で事業展開している大手ＬＰガス事業者の場合が多く、さらには、大手ＬＰガス事業者が集合住宅の新規開拓ツールとして、積極的に不動産管理会社等へ無償貸与の働きかけを行っており、それが不動産管理会社等の不合理な要求をさらに助長させているとの声も聞かれた。
- この様な過大な設備投資に対しても、多くの事業者は小売価格に転嫁していない模様であるが、一部の事業者からは小売価格に転嫁している旨の明言もあった。
- 小売価格に転嫁する場合、三部料金制として設備使用料を別建てとする事があるべき姿

ではあるが、オーナーや不動産管理会社からの反発により、二部料金制に戻さざるを得なかったとの意見も有った。理由としては、本来、オーナーが負担すべき費用を入居者（ＬＰガス顧客）に負担させている事が明らかになると、入居者からのクレームが発生するためとの事である。

- 以上の通り、利害関係者も多く、１ＬＰガス事業者では解決が困難であるため、法制化や行政指導等の強制力を伴うルール化を望む声が複数の事業者から聞かれた。

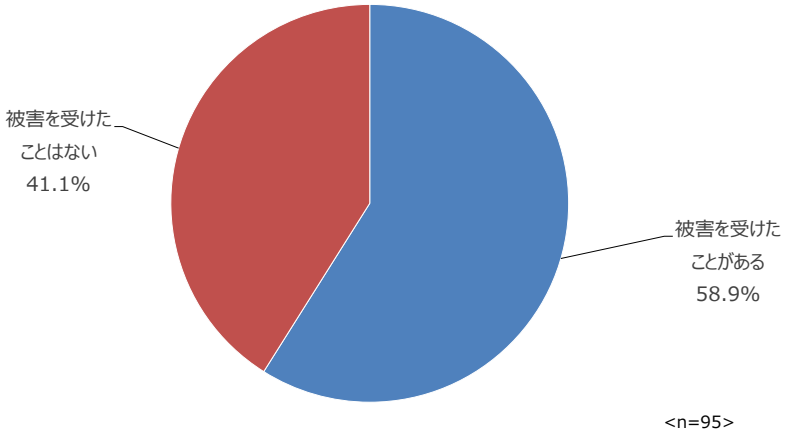
3. ブローカーによる切替攻勢

(1)アンケート調査結果

ブローカーによる切替攻勢の被害については、「被害を受けたことがある」と回答した事業者が５８．９％と過半数を占めている。

図表 1-014 ブローカーによる切替被害の実績有無

問12.貴社はブローカーによる悪質な切替攻勢による被害を受けたことがありますか



(2)ヒアリング調査結果

- ブローカーによる被害については程度の差が大きく、甚大かつ現在進行形の問題であるのは関東や中部の一部（東海地方）と、地域限定的となっている。その他の地域については、「被害を受けたことがある」と回答した事業者においても、「過去に数件切り替えられた」といったものが多い。
- 被害の大きい地域においては、「会社の代表者が亡くなった（ので業績悪化する）」、「会社は倒産した」等、虚偽の事実を吹聴されたり、顧客の個人情報の悪用（委任状を偽造）が疑われるものもあったりと、悪質な活動が続いている実態が窺われる。
- なお、アンケート調査の「被害を受けたことがある」には、大手ＬＰガス事業者における低価格攻勢が一定数含まれている。

２－５　その他

1．今後の事業継続

(1)アンケート調査結果

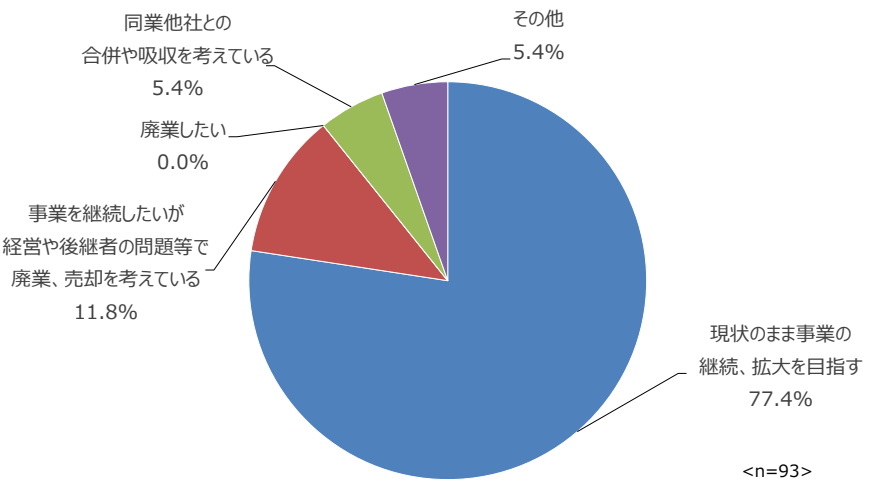
①アンケート調査結果

今後の事業継続については、「現状のまま事業の継続、拡大を目指す」が７７．４％を占めているが、一方で、「事業を継続したいが経営や後継者の問題等で廃業、売却を考えている」（１１．８％）、「同業他社との合併や吸収を考えている」（５．４％）等、ＬＰガス事業の廃業や売却、他社との合併等を検討している事業者が２０％弱に達している。

「その他」については、「継続はしたいが、このままは難しいので別のものを販売していく」、「事業規模に応じてバランス経営を行っていく」、「将来的に親会社に吸収合併」、「事業継続するが、別事業への転換を目指す」となっている。

図表 1-015 今後の事業継続

問10.貴社は今後事業の継続に関しどのようにお考えですか



②規模別

「事業を継続したいが経営や後継者の問題等で廃業、売却を考えている」および「同業他社との合併や吸収を考えている」は１６事業者であるが、そのうち小規模事業者が１４事業者を占めている。

図表 1-016 今後の事業継続（規模別・事業者数）

	合計	現状のまま事業の継続、拡大を目指す	事業を継続したいが経営や後継者の問題等で廃業、売却を考えている	廃業したい	同業他社との合併や吸収を考えている	その他
全体	93	72	11	0	5	5
小規模	35	21	10	0	4	0
中規模	44	37	1	0	1	5
大規模	14	14	0	0	0	0

(2) ヒアリング調査結果

- アンケート調査結果の通り、「現状のまま事業の継続、拡大を目指す」事業者が多数であるが、現状通り、「ＬＰガス事業を中心に事業を継続していく」事業者から、「ＬＰガス事業のみでは事業継続は困難なため、多角化を図る」事業者まで、戦略面は各事業者により異なっている。
- 廃業、事業売却、合併、吸収を検討している事業者の共通点としては、供給戸数減少に伴う業績悪化に加え、後継者が不在であり、さらに、マンパワー不足や市場性の問題から、新規事業等でのリカバリーも困難である点が挙げられる。
- なお、上記には、島嶼部に所在する事業者も含まれており、成り行きのままでは事業の承継先が見つからず、将来的な当該島嶼へのＬＰガス供給が危惧される。
- 一方で、廃業する周辺のＬＰガス事業者を買収し、規模拡大を目指す地場の事業者も僅かに見られた。

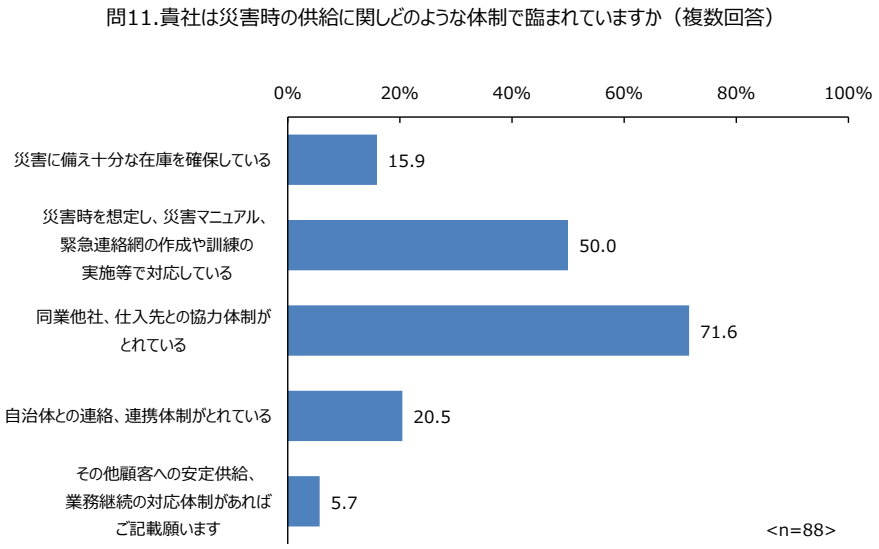
2. 災害時の供給体制

(1) アンケート調査結果

災害時の供給体制については、「同業他社、仕入先との協力体制がとれている」との回答が７１．６％で最も多く、「災害時を想定し、災害マニュアル、緊急連絡網の作成や訓練の実施等で対応している」が５０．０％で続いている。

「その他顧客への安定供給、業務継続の対応体制」については、「自社配送の為、ボンベ庫に４・５日分の在庫有り」、「中核充填所を保有」、「災害時に被害を少なくするための設備改善等を実行しているところ」、「自家用ＬＰガス発電機の導入により業務継続体制を構築済み」、「ＬＰガス協会支部にて支援対応」となっている。

図表 1-017 災害時の供給体制（複数回答）



(2) ヒアリング調査結果

- アンケート調査の通り、仕入先との協力を挙げる事業者が多く、阪神淡路大震災や東日本大震災時においても、仕入先の協力により、安定供給が確保できたとの回答も聞かれた。
- 同業他社や自治体との協力については、各都道府県のＬＰガス協会や協会支部主導で進められる場合が多く、災害マニュアルや緊急連絡網等の作成についても、協会の活動の一環として実施されている場合が多くなっている。
- なお、地震以外に懸念される自然災害としては、水害を挙げる事業者が多かった。

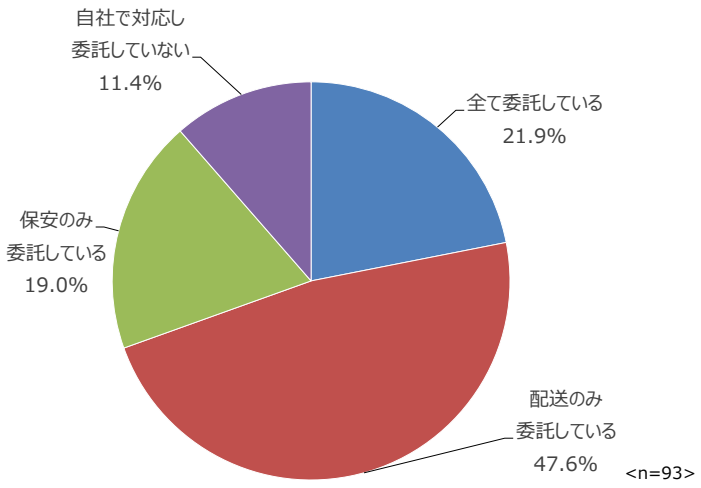
3. 業務委託

(1) アンケート調査結果

業務委託の状況については、「自社で対応し委託していない」との回答は１１．４％に止まり、大部分の事業者が業務委託を実施している。中でも、「配送のみ委託している」事業者が４７．６％と最も多くなっている。

図表 1-018 業務委託の状況

問13.貴社は配送、保安業務を他社に委託していますか



(2) ヒアリング調査結果

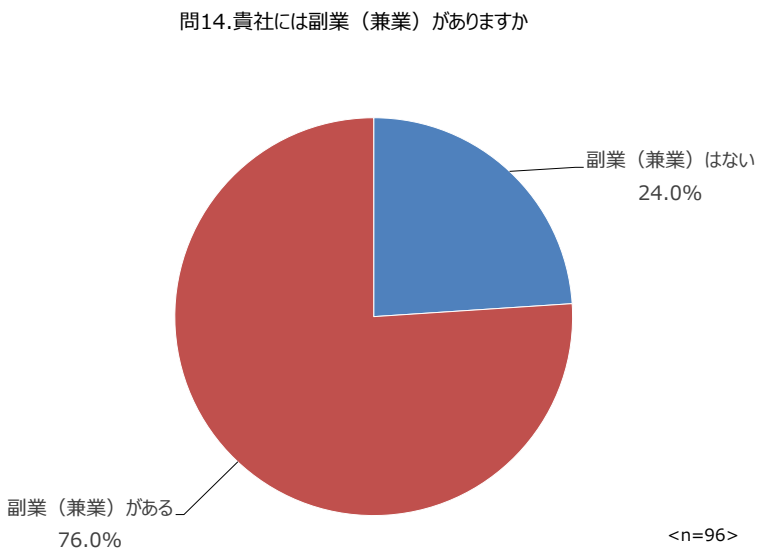
- 「遠隔地の顧客のみ委託している」、「休日と夜間の緊急時対応のみ委託している」等、各事業者の状況に応じた、一部委託の事例も多く聞かれた。
- 委託費用が経営上の負担になっているといった意見は聞かれなかった。各事業者においては委託費用と自社対応の際の人件費負担について、バランスを取りながら委託を活用しているものと思料される。
- 配送や保安等のＬＰガス事業者における基本的かつ根幹的な業務は、自社できっちり行うべき、との意見が有る一方で、働き方改革の推進や継続的な人材確保難により、業務委託は今後さらに進むものと思料される。

4. 副業（兼業）について

(1)アンケート調査結果

「副業（兼業）がある」との回答は７６．０％に達し、大部分の事業者が副業（兼業）を行っている。

【再掲】図表 1-019 副業（兼業）の有無



(2)ヒアリング調査結果

- アンケート調査結果の通り、多くの事業者が副業・兼業（以下、副業等）等を実施している。ただし、副業等の位置づけは事業者により異なっている。
- 従来から行っている副業等で、事業者によっては、むしろＬＰガス事業が副業となるパターンとしては、ガソリンスタンドが代表的なものとして挙げられる。
- ＬＰガス事業の減収を補う目的の副業等で、ＬＰガス事業と親和性の高いものとして代表的な副業等は、リフォーム事業であり、いくつかの事業者においては目的を達成している。
- 上記と同様に、ＬＰガス事業の減収を補う目的の副業等だが、ＬＰガス事業との親和性が見られない副業等は様々なものが有り、コインランドリー、家電販売、電力小売りの取次等が挙げられた。

第３章　総括

ＬＰガス事業者を取り巻く経営環境は依然厳しく、過疎高齢化といったデモグラフィック要因、競合エネルギーや同業者間における競争要因により供給戸数が減少している事業者が多数を占めている。また、ＬＰガス供給エリアについては、過疎高齢化による人口減少が著しい地域が多いと推測され、経営環境の好転は困難と思料される。一定規模以上のＬＰガス事業者においては、新規事業の推進等により、ＬＰガス事業の落ち込みを補完する事を試みているが、一方で、経営資源に乏しい小規模な事業者においては、廃業や売却を検討しているケースが少なからず見られている。その中には、島嶼部の事業者も含まれており、当該地域におけるＬＰガス供給の維持が危ぶまれる。

ＬＰガス料金の透明化については、顧客に対する開示は概ねなされているが、集合住宅のオーナーや不動産管理会社に対しては、消極的な姿勢が窺われる。また、ホームページ等での公表の際に使用されている標準料金については、適用している顧客が最多であるものとの認識が主流となっているが、その定義は曖昧であるため、ＬＰガス業界で統一した定義を求める声も有る。

仕入価格高騰時の小売価格については、過度な小売価格への転嫁も無く、顧客に対する周知の時期もガイドラインを遵守した対応となっている。一方で、国際情勢等、各事業者ではコントロール不能な不確定要素は未だ解消されていないため、今後の仕入価格の動向次第では、経営環境の悪化に拍車をかける事も懸念される。

取引の適正化に関して、無償配管については、１４条書面の交付や顧客の承諾等の徹底により、顧客との間のトラブル等は確認されなかった。しかしながら、主に集合住宅における生活設備の無償貸与については、ＬＰガス事業者の負担の増加、地場中小規模事業者と広域大手事業者との間における対立構造、顧客における不当な費用負担の可能性等、非常に複雑な問題点として顕在化しており、また、事業者単位での解決は極めて困難と思料される事から、ＬＰガス業界全体での取り組みが必要になる。最後に、ブローカーの問題については、地域限定的であり、該当地域以外の事業者においては、大きな問題として認識されていない。しかしながら、その営業手法についての悪質性は高く、さらには、個人情報の悪用が疑われるものも確認され、たとえ少数であったとしても看過は許されず、引き続き撲滅を目指していくべき問題と思料する。

第２部

ＬＰガス販売事業者の

経営実態調査

第１章　調査の実施内容

１－１　調査の目的および内容

1. 調査の目的

ＬＰガス業界が料金の透明化や取引の適正化に取り組むよう国としての環境整備を行うため、ＬＰガス産業における流通・取引等の実態を調査・分析することで、今後のＬＰガス政策についての方針を検討する基礎資料とする。

2. 調査の内容

・ＬＰガス販売事業者における経営の合理化、近代化を図り、ＬＰガスの低廉で安定的な供給に資する情報を把握するためのＬＰガス販売事業者の経営実態に関する調査を行う。

・ＬＰガス流通価格における透明性の確保や消費者への情報提供のあり方に関する調査を行う。

・ＬＰガス業界の取引適正化のための料金構造の改善や今後のＬＰガス需要の創出等に関わる事項を整理する。

１－２　調査の実施概要

1. 調査方法

事前に簡易なアンケート調査（１４問）を配布し、回答を得る。その後、アンケート調査の回答を中心に訪問によるヒアリング調査を実施した。

なお、調査期間は令和４年６月～令和５年１月。

2. 調査対象の選定方法および調査事業者数

事業者の規模と立地（市場性）を考慮した上で、各都道府県協会の協力の下、４７都道府県×２事業者＋島嶼の３事業者を抽出し、その後、１事業者を追加。（計９８事業者）

ただし、アンケート調査については１事業者、ヒアリング調査については４事業者の辞退が有り、アンケート調査は９７事業者、ヒアリング調査は９３事業者に実施。

事業者の規模は、概数での供給戸数により、以下の３区分に分類。

・小規模：５００戸以下

・中規模：５０１～２，４９９戸

・大規模：２，５００戸以上

事業者の立地は、以下の３区分に分類。

・市街：中心市街地に所在の事業者

・地方：地方/山岳部など地方でもローカルな場所に所在の事業者

・島嶼：島嶼部に所在の事業者

3. 調査項目

(1) ＬＰガス販売事業者の概略

・従業員数

・供給戸数

・ＬＰガス販売事業者の業況等（ヒアリング調査のみ）

(2) ＬＰガス料金の透明化等

・ＬＰガス小売料金の公表方法

・三部料金制の適用

・仕入価格高騰時の小売価格への対応

・その他ＬＰガス小売料金関連（ヒアリング調査のみ）

(3) 集合住宅の取引状況

・集合住宅へのＬＰガス供給

・不動産管理会社等へのＬＰガス料金の情報提供

(4) 取引の適正化

・無償配管

・生活設備の無償貸与

・ブローカーによる切替攻勢

(5) その他

・今後の事業継続

・災害時の供給体制

・業務委託

・副業（兼業）について

【再掲】図表 2-001 地域別（経済産業局）の調査対象数

地域	北海道 東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州 沖縄	合計
アンケート 調査	15	22	10	14	10	9	17	97
ヒアリング 調査	14	22	9	14	10	8	16	93

第２章　アンケート調査結果

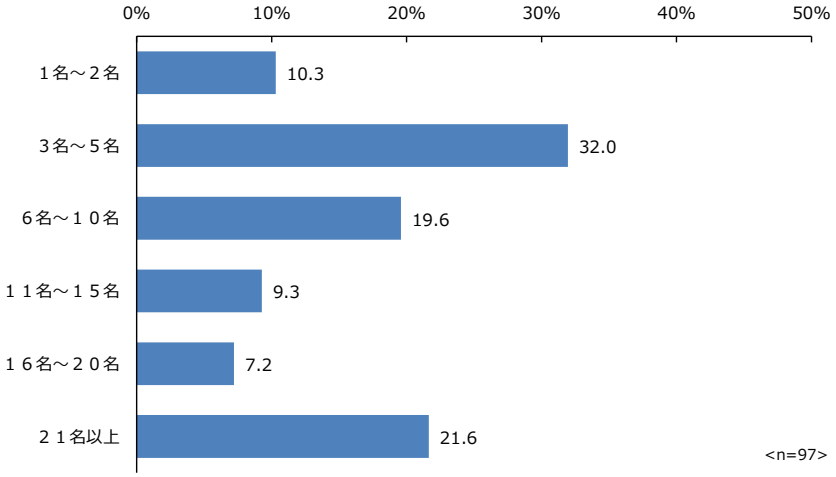
２－１　ＬＰガス販売事業者の概略

1.　従業員数

従業員数については、「３名～５名」が３２．０％で最も多く、「１名～２名」、「６名～１０名」を含めた１０名以下で過半数を占めている。

【再掲】図表 2-002 従業員数

問1.貴社の従業員数（家族を含む）は何名ですか

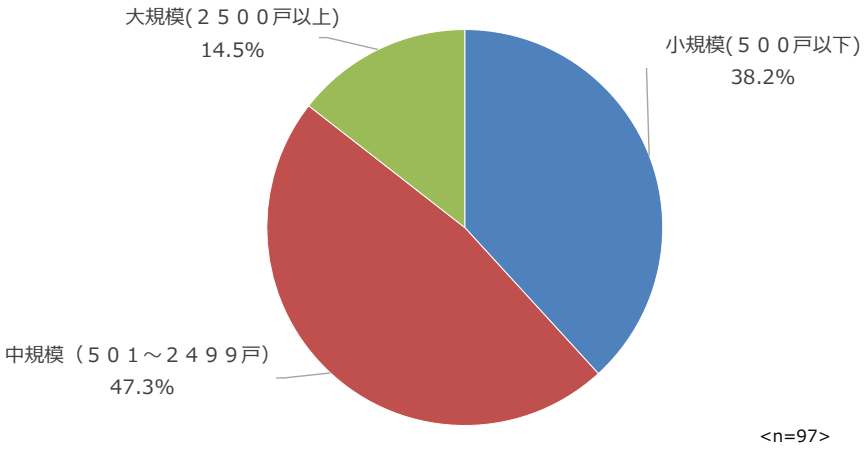


2.　供給戸数

供給戸数については、「５０１～２，４９９戸」の「中規模が」が４７．３％と半数近くを占めている。

【再掲】図表 2-003 供給戸数

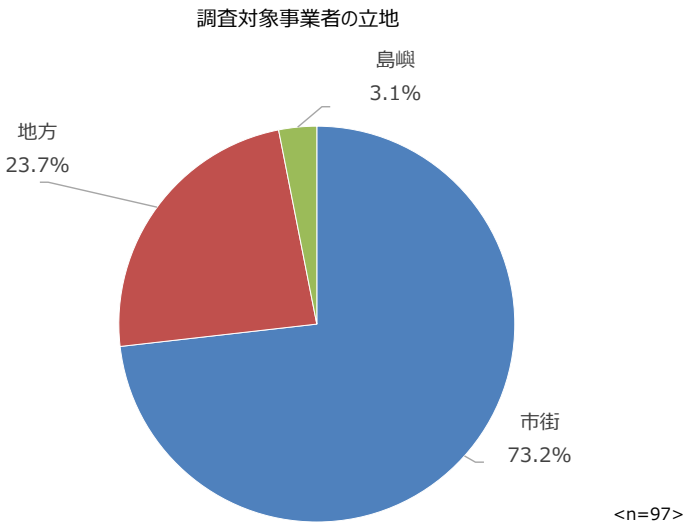
問2.貴社の供給顧客数は何戸ですか（概算で結構です）



3.　立地

立地については、「市街」が７３．２％と多数を占めているが、「市街」と「地方」については、明確な判定基準が無いため、実際の環境とは異なる場合が有る。

【再掲】図表 2-004 立地



【再掲】図表 2-005 規模×立地（事業者数）

	市街	地方	島嶼	合計
小規模	25	9	3	37
中規模	34	12	0	46
大規模	12	2	0	14
合計	71	23	3	97

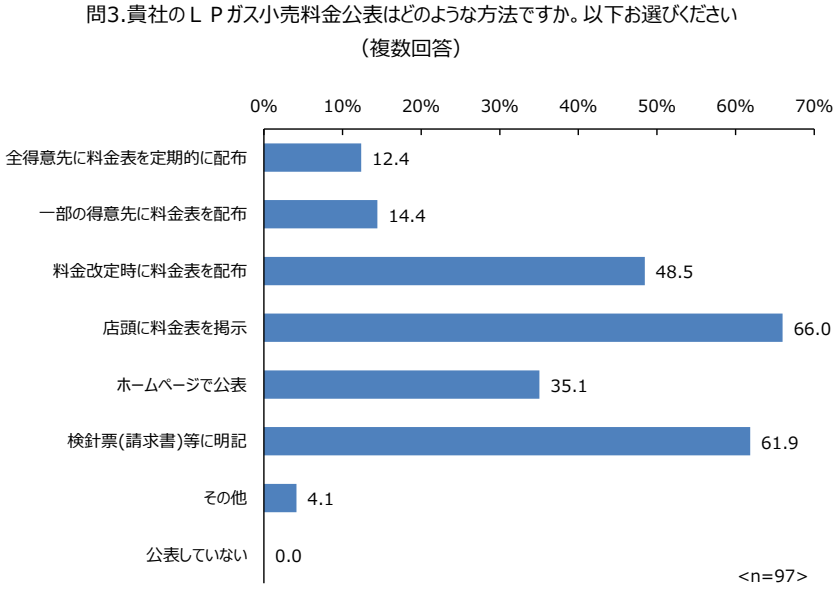
２－２　ＬＰガス料金の透明化等

1.　ＬＰガス小売料金の公表方法

(1)回答者全体

ＬＰガス小売料金の公表方法としては、「店頭に料金表を掲示」（６６．０％）、「検針票(請求書)等に明記」（６１．９％）の採用が多くなっている。なお、「ホームページで公表」については３５．１％に止まっている。

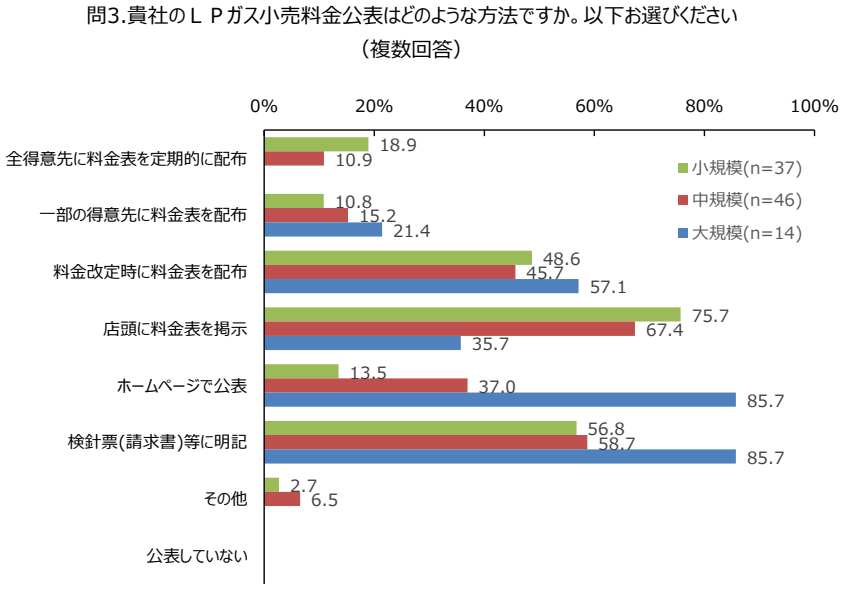
【再掲】図表 2-006 ＬＰガス料金の公表方法（複数回答）



(2)規模別

規模別では、規模が大きいほど「ホームページで公表」を採用している比率が高い傾向にある。

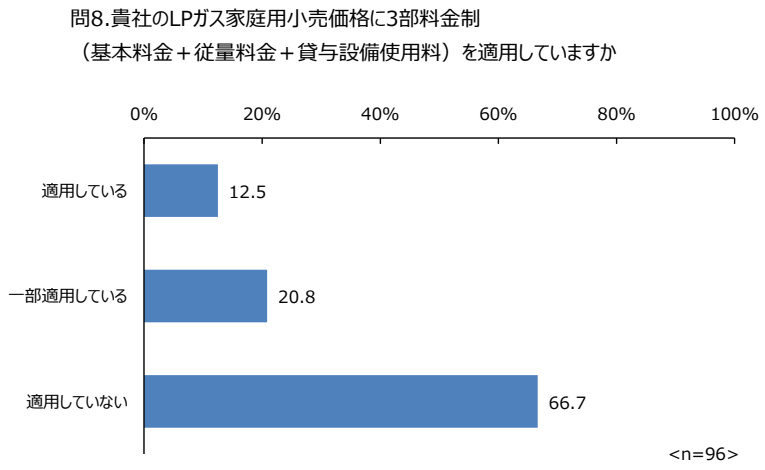
【再掲】図表 2-007 ＬＰガス料金の公表方法（規模別）



2. 三部料金制の適用

三部料金制については、「適用していない」事業者が６６．７％と多数を占め、「適用している」（１２．５％）や「一部適用している」（２０．８％）事業者を大きく上回っている。

【再掲】図表 2-008 三部料金制の適用

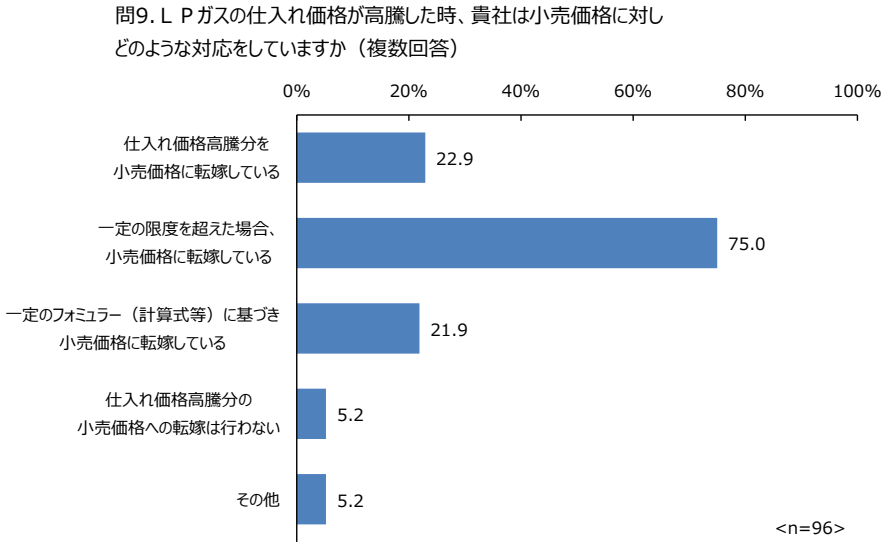


3. 仕入価格高騰時の小売価格への対応

仕入価格高騰時の小売価格への対応については、「一定の限度を超えた場合、小売価格に転嫁している」との回答が７５．０％と最も多く、「仕入れ価格高騰分を小売価格に転嫁している」が２２．９％で続いている。

「その他」については、「業務用等は個別対応」、「一部大口先はＣＰ連動で価格調整」、「原料費調整制度を導入」となっている。

【再掲】図表 2-009 仕入価格高騰時の小売価格への対応（複数回答）



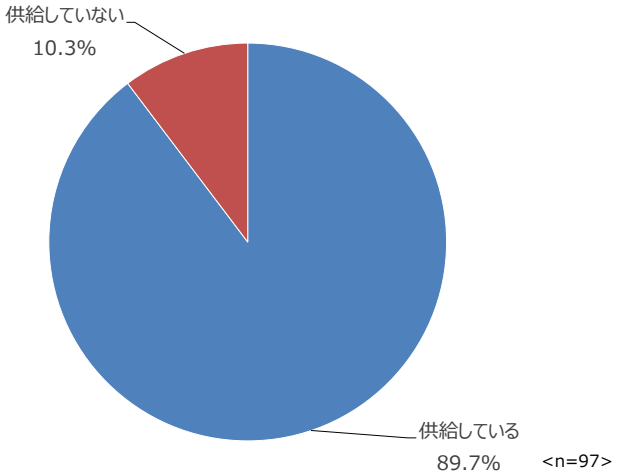
２－３　集合住宅の取引状況

1.　集合住宅へのＬＰガス供給

集合住宅にＬＰガス供給している事業者は８９．７％に達している。

【再掲】図表 2-010 集合住宅へのＬＰガス供給

問4.貴社は賃貸アパート/賃貸マンションへのＬＰガス供給をしていますか

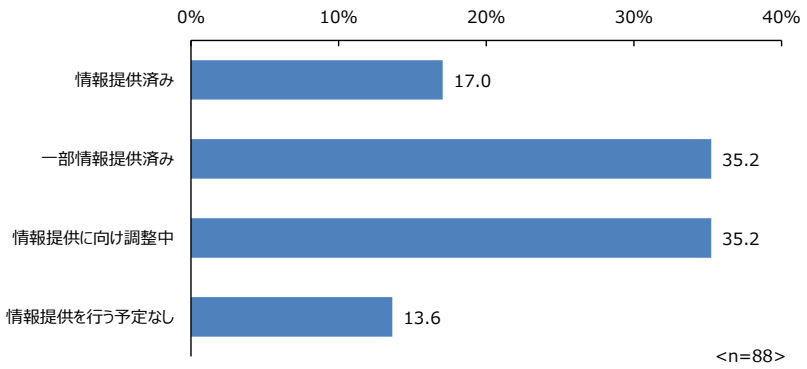


2.　不動産管理会社等へのＬＰガス料金の情報提供

不動産管理会社等へのＬＰガス料金の情報提供について、「情報提供済み」との回答は１７．０％と僅かに止まっている。また、「情報提供に向け調整中」が３５．２％、「情報提供を行う予定なし」が１３．６％と、情報提供を未だ行っていない事業者は半数近くを占めている。

【再掲】図表 2-011 不動産管理会社等へのＬＰガス料金の情報提供

問5.貴社は集合住宅オーナー又は不動産管理会社に対し、
物件のＬＰガス料金の情報提供を行っていますか。



設問文の全文
問４で供給していると答えられた事業者様、今後供給予定のある事業者様にお尋ねします。
令和３年６月に経済産業省から協力依頼が発出された、集合住宅におけるＬＰガス料金の透明化への取組に関して、貴社は集合住宅オーナー又は不動産管理会社に対し、物件のＬＰガス料金の情報提供を行っていますか。

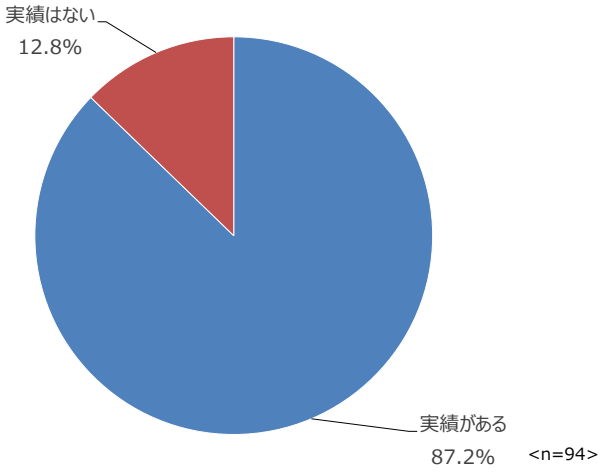
２－４　取引の適正化

1.　無償配管

無償配管については、「実績がある」と回答した事業者が８７．２％と大部分を占めている。

【再掲】図表 2-012 無償配管の実績有無

問6. ＬＰガス供給時の無償配管の実績がありますか

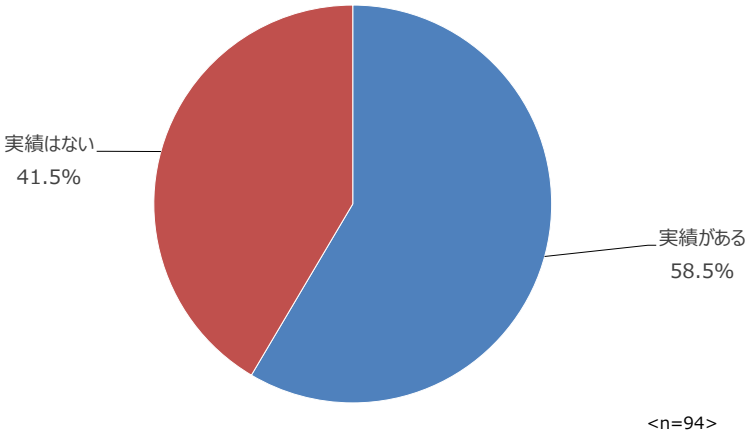


2.　生活設備の無償貸与

生活設備の無償貸与については、「実績がある」と回答した事業者が５８．５％と過半数を占めているが、無償配管よりも比率は低くなっている。

【再掲】図表 2-013 生活設備の無償貸与の実績有無

問7. ＬＰガス供給時に生活設備の無償貸与の実績がありますか

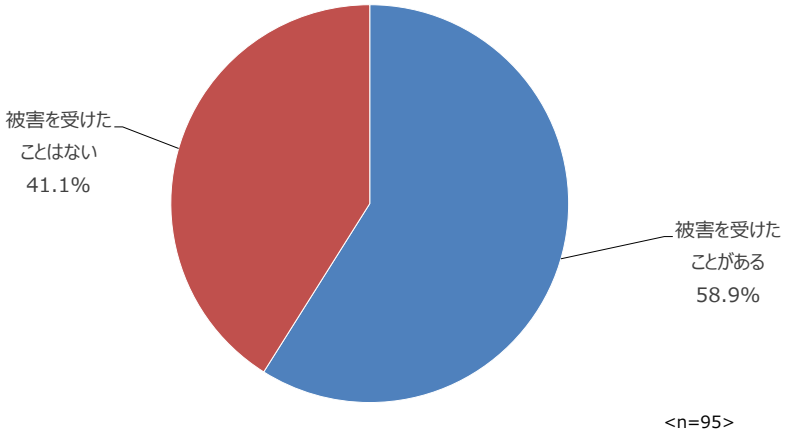


3. ブローカーによる切替攻勢

ブローカーによる切替攻勢の被害については、「被害を受けたことがある」と回答した事業者が５８．９％と過半数を占めている。

【再掲】図表 2-014 ブローカーによる切替被害の実績有無

問12.貴社はブローカーによる悪質な切替攻勢による被害を受けたことがありますか



２－５　その他

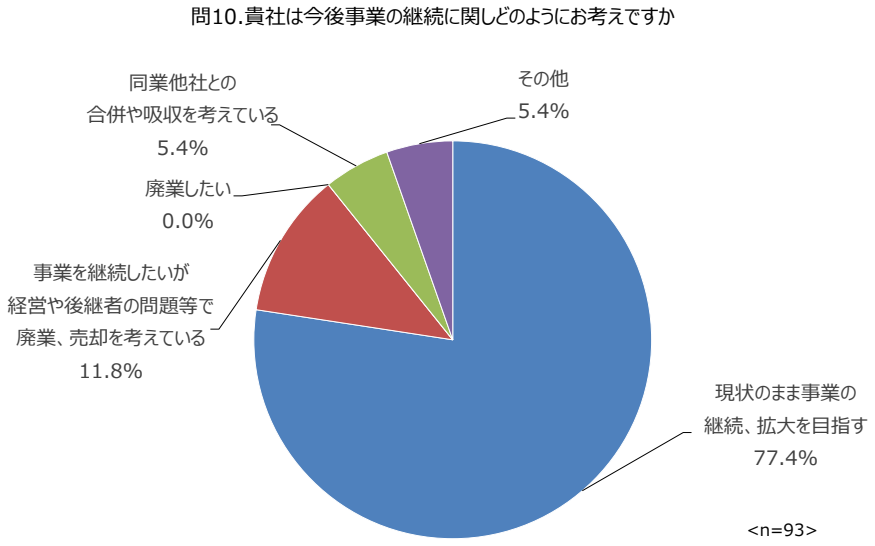
1.　今後の事業継続

(1)回答者全体

今後の事業継続については、「現状のまま事業の継続、拡大を目指す」が７７．４％を占めているが、一方で、「事業を継続したいが経営や後継者の問題等で廃業、売却を考えている」（１１．８％）、「同業他社との合併や吸収を考えている」（５．４％）等、ＬＰガス事業の廃業や売却、他社との合併等を検討している事業者が２０％弱に達している。

「その他」については、「継続はしたいが、このままは難しいので別のものを販売していく」、「事業規模に応じてバランス経営を行っていく」、「将来的に親会社に吸収合併」、「事業継続するが、別事業への転換を目指す」となっている。

【再掲】図表 2-015 今後の事業継続



(2)規模別

「事業を継続したいが経営や後継者の問題等で廃業、売却を考えている」および「同業他社との合併や吸収を考えている」は１６事業者であるが、そのうち小規模事業者が１４事業者を占めている。

【再掲】図表 2-016 今後の事業継続（規模別・事業者数）

	合計	現状のまま事業の継続、拡大を目指す	事業を継続したいが経営や後継者の問題等で廃業、売却を考えている	廃業したい	同業他社との合併や吸収を考えている	その他
全体	93	72	11	0	5	5
小規模	35	21	10	0	4	0
中規模	44	37	1	0	1	5
大規模	14	14	0	0	0	0

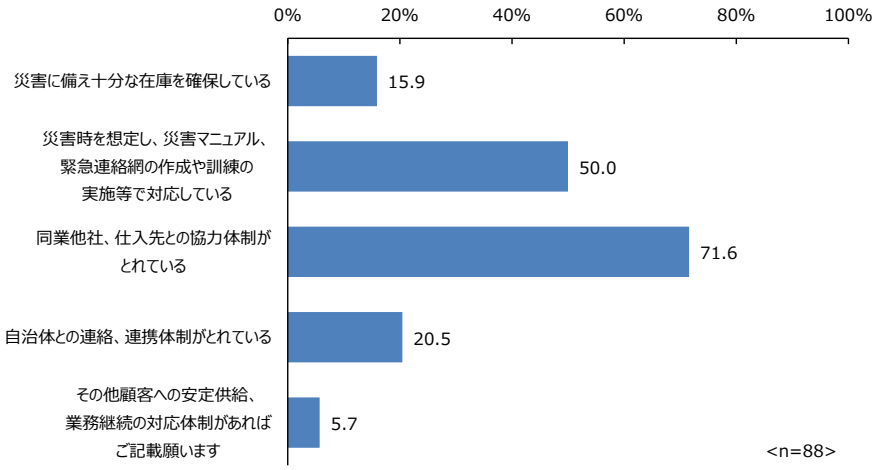
2. 災害時の供給体制

災害時の供給体制については、「同業他社、仕入先との協力体制がとれている」との回答が７１．６％で最も多く、「災害時を想定し、災害マニュアル、緊急連絡網の作成や訓練の実施等で対応している」が５０．０％で続いている。

「その他顧客への安定供給、業務継続の対応体制」については、「自社配送の為、ボンベ庫に４・５日分の在庫有り」、「中核充填所を保有」、「災害時に被害を少なくするための設備改善等を実行しているところ」、「自家用ＬＰガス発電機の導入により業務継続体制を構築済み」、「ＬＰガス協会支部にて支援対応」となっている。

【再掲】図表 2-017 災害時の供給体制（複数回答）

問11.貴社は災害時の供給に関しどのような体制で臨まれていますか（複数回答）

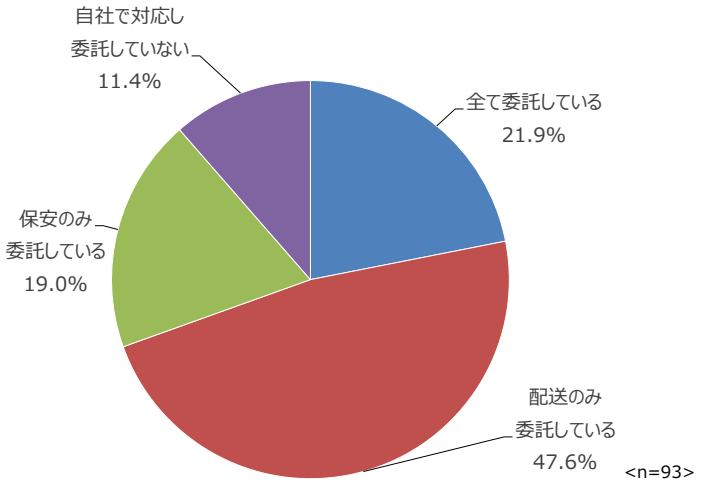


3. 業務委託

業務委託の状況については、「自社で対応し委託していない」との回答は１１．４％に止まり、大部分の事業者が業務委託を実施している。中でも、「配送のみ委託している」事業者が４７．６％と最も多くなっている。

【再掲】図表 2-018 業務委託の状況

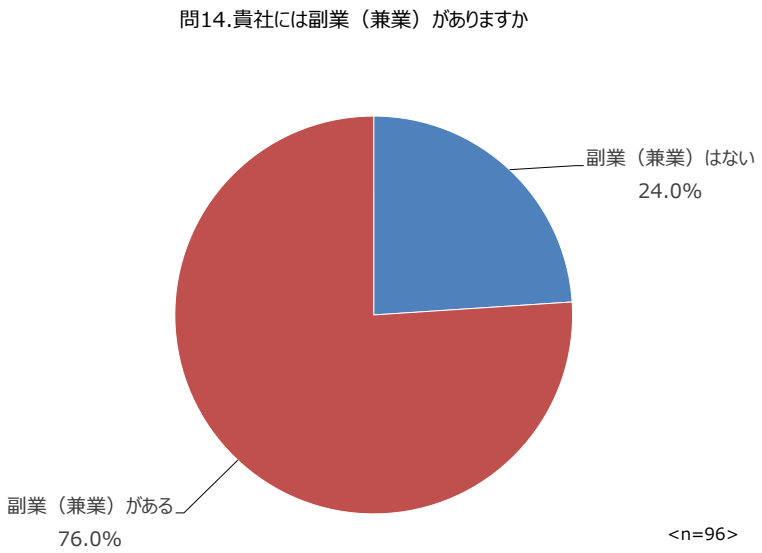
問13.貴社は配送、保安業務を他社に委託していますか



4. 副業（兼業）について

「副業（兼業）がある」との回答は７６．０％に達し、大部分の事業者が副業（兼業）を行っている。

【再掲】図表 2-019 副業（兼業）の有無



第３章　ヒアリング調査結果

３－１　北海道・東北

1. 北海道・東北 事業者Ａ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 同社は、ＬＰガス、都市ガスの供給を中心に、リフォーム事業、コインランドリー事業を手掛けている。従業員数は横ばいで、定年再雇用を行いつつ、リタイアに合わせて若手を補充する形で維持している。ＬＰガス事業については、本社以外に５か所の営業拠点が有る。
- ＬＰガスの顧客数は約２０，０００戸。中期計画で、新築戸建て・アパートの獲得、他社からの切替により、ＬＰガス顧客を増やす計画があるため努力しているが、顧客の高齢化や他社との競合で年間４００戸程度減少（都市ガスの顧客減を含む）という要因もあり、全体としては若干の増加にとどまっている。ＬＰガスの顧客を戸建てと集合住宅で分けると、戸建てが約６０％、集合住宅が約４０％で、全体の売上の中でＬＰガスが占める割合は６割となっている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ＬＰガス料金をホームページで公表するとともに、顧客には、料金改訂時に料金表を配布、検針票（請求書）にも明記している。ホームページで料金を公表することで、若い顧客を中心にホームページを見てという問い合わせも年々増えてきていると実感している。
- 顧客とのコミュニケーションは電話が中心で一部メールも使用、検針も一部を除いて社員自ら行い、この時期だとカレンダーの配布など直接面談の機会も大事にしている。
- 料金表は、業務用は様々な顧客の要請で多数運用しているが、家庭用としては、戸建て・集合住宅別、地域別の考え方で１０種類程度となっている。
- ホームページに公表している料金が同社の標準的料金で、同社が有する料金表の中では一番高いレベルとなっている。これは、同社の営業エリアの一部において、関東などの大手事業者との競争が激しく、切替対策としてＨＰより低いレベルの料金表で対応せざるを得ないためである。
- 集合住宅への供給実績は、上述の通り全体の約４０％で、不動産事業者には、料金体系の話をしている。新規に付き合うことになった不動産事業者には、料金情報の説明の機会を持つようにしている。集合住宅で顧客と料金のことでトラブルとなったことはないが、集合住宅のオーナーが相続で変わる時に、供給継続のための条件などで議論となったことはある。
- 価格高騰時に一定限度を超えた場合に価格改定をしている。基本的には、一部の大口顧客を除き、原料費調整の考え方で動かしている。価格を上げる時はガイドラインに従い１か月以上前に顧客に知らせることにしている。価格引き下げ時も同様の対応。料金変更での顧客とのトラブルはない。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管については実績があるが、ＬＰガス料金に転嫁していないため、問題は起きていない。契約期間が短くて解除となった時、切替の場合は、事業者との話し合いでコスト回収するので問題は起きていない。顧客にも１４条書面に記載して確認していれば問題ないとの認識。
- 無償貸与については、給湯器について対応、地域によっては、エアコンまで対応している例はあるが、Ｗｉ－ｆｉ、ドアホン、自動洗浄式便座などは、要請されても対応していない。設備費用をＬＰガス料金に転嫁していないので、償却後も料金は変わらない。また、顧客とのトラブルはない。事業収益には当然影響するが、対応できる範囲でやらざるを得ない状況。
- その一方、三部料金については適用する考えはない様子。
- ブローカーの切替被害は、３～４年前、周辺地域で多かったが、最近は落ち着いている。

(4) その他

①今後の事業継続

同社が営業している地域は、今後５～１０年はＬＰガス事業には拡大余地があると考えており、同社の現状のシェアや周りには小規模事業者が多いことからも、まだまだ開拓の可能性があるとみている。配送の担い手の問題はあるが、地域で連携して配送効率化を図ることで、事業の拡大はできると考えている。

②災害時対応

- 大震災（３．１１）やその後の大規模な地震の経験があり、また周辺に川が多い地域なので、水害にも十分意識して取り組んでいる。ＢＣＰや災害訓練も実施し、複数運用している充填所について、一つの充填所が点検時にそのカバーをする訓練をするなどの対応をしている。
- 供給ルートも通常より複数のルートから調達する工夫もしている。地元自治体とは、県協会の支部で防災協定を締結している。

③業務委託

配送業務の８０％と保安業務の一部は委託しており、配送については、一部配送事業者が見つからず苦労したことはあるが、これが事業収益に影響を与えるという状況までには至っていない。

④副業（兼業）状況

将来の兼業事業としては、増やしていきたいので探している。電力小売りの取次は実施しているが、こうした電力分野も検討している。山間部など顧客密度が極端に低い地域は、事業が維持できなくなり、逆にオール電化を勧めないといけないかもしれないと考えている。

⑤意見・要望

ＬＰ業界は配送分野の崩壊が迫っていると感じている。小売りは競争だが、配送については協力・連携のための大きな組織づくりなどについて、行政の支援をお願いしたい。

2. 北海道・東北 事業者Ｂ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：大規模、地方
- 地方都市の中心部に立地。同社は元々燃料以外の事業にて創業したが、昭和５０年代に同事業の規制が強化され、売上の低下が予想された際に、廃業予定だった当地のＬＰガス事業者を買収した事で、燃料事業に進出したもの。買収したＬＰガス事業者は充填設備等を保有しており、同社がそのまま使用しているため、現在も燃料部門の社屋は本社とは別の場所に立地している。
- 小売の顧客数は減少傾向にあり、ピーク時との比較では２割程度減少している。要因としては電化、高齢化の進展による人口減少、集合住宅の入居率低下となっている。当地において、集合住宅は供給過剰の感が有るが、今なお新規物件が建築中となっている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 検針票等への明示がＬＰガス料金の公表方法となっている。同社はホームページを開設しているが、料金表は掲載していない。その理由としては、他ＬＰガス事業者の切替営業を警戒してのこと。
- 家庭用の料金については、標準料金と公営住宅用の２種類となっている。市営住宅においては、配管等の設備費用を市が負担するため、基本料金および従量料金単価が標準料金よりも割安となっている。
- 家庭用の料金については、仕入価格の上昇分と小売価格のバランスを見て、改定するか否かを決定している。直近では２０２２年の３月に２０円/㎥、同年７月に２０円/㎥の値上げを実施しているが、仕入価格上昇分の一部の転嫁に止まっている。今後、再度の改定も検討中であるが、供給設備についても値上がりしているため、基本料金の改定も視野に入れている。
- 業務用の料金については、原料費調整制度を導入済みのため、制度に従って機械的に小売価格の調整を行っている。
- 集合住宅の顧客比率は４割程度となっており、不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示については、不動産管理会社やオーナーからの開示要請が無く、どのタイミングで開示するか検討中であり、不動産業界の認知度や関心の低さが窺われる。

(3)取引適正化関連

- 無償配管の実績は有るが、１４条書面や契約書によって、所有権や配管費用の精算方法を明示している。顧客が他ＬＰガス事業者へ切り替わった際の配管費用の精算は事業者間で行われる事が通常であり、顧客とトラブルが発生した事は無い。
- 生活設備の無償貸与についても、工務店や不動産管理会社から当たり前のごとく求められる。同社において、無償貸与の打診が有った設備としては、ガス給湯器、エアコン、インターフォン、温水洗浄便座等が有る。他ＬＰガス事業者に変わってしまうリスクを回避するため、同社としては、エアコン以外であれば費用も高額にならないため、渋々対応しているが、エアコンについては断っている。

- 不動産管理会社等が、同社への断りもなく設備の所有権までオーナーに帰属するかの様な話をしている事が多々あり、オーナーに所有権を主張されたケースもある。当該ケースでは、オーナーと所有権に関する契約を締結していなかったため、同社が泣き寝入りする事となった。
- ブローカーではないが、大手ＬＰガス事業者による潤沢な資金にものを言わせた営業攻勢に苦慮している。非常に低価格なＬＰガス料金での切替提案や生活設備の過大な無償貸与が相当するが、特に後者については、不動産管理会社等の無理な要求を助長しかねないため、何かしらの規制を設けて欲しい。

(4) その他

①今後の事業継続

顧客数を維持拡大したいと考えているので、廃業するＬＰガス事業者の買収を検討している。具体的に取引金融機関等へ相談して、買収案件を探しているが、同社に適したものが見つかっていない。

②災害時対応

東日本大震災の際は仕入先が配送代行や優先的な供給等を行ってくれたので、今後についても同様の対応を契約している。また、震災後の顧客訪問等についてのノウハウをマニュアル等の形式で整えたいと思っている。

3. 北海道・東北 事業者Ｃ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 県庁所在地市内の中心部に、兼業のガソリンスタンド併設で立地している。その他の兼業として、住設関連のリフォームを行っており、市内に別拠点を構えている。
- 顧客数は横ばい傾向にある。ＬＰガス供給エリアにおいては、従来、三世代で暮らしていた子供世代の移動が進み、世帯数は増加傾向にある事が主な理由である。また、直近では、新型コロナにより駅前立地の飲食店は大きなダメージを受けた半面で、ロードサイドでの新規出店が増えており、それらロードサイド店舗への供給が増えている。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示と毎月の検針票への記載が公表の方法となっている。
- ホームページは保有しているが、料金表は開示されていない。現行のホームページは２０年以上前に作成されたもので、現在大幅なリニューアルを検討しており、リニューアル後には料金表を開示予定であり、料金表を公表する事に対しては前向きな姿勢である。
- 匿名の第三者からＬＰガス料金に対する問い合わせが有った場合でも開示する意向であり、実際に灯油料金については、その様に対応している。
- 仕入価格の水準と同業他社の動向を見ながら値上げするか否かを決定しており、近年は新型

コロナの影響を考慮して値上げをせずにいたが、経営への影響が大きく値上げを行った。料金改定時には、顧客に事前周知しており、改定２ヶ月前の検診時に実施している。

- 値上げ時の顧客の反応は、しょうがない、というものが多数を占め、クレーム等は確認されていない。
- 集合住宅の顧客比率は３０％以下となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は、お中元を対面で渡す際に合わせて実施済みであるが、不動産業界側の反応を見るに、集合住宅へのＬＰガス料金透明化の取組みについては、認知されていない印象を受けた。
- 不動産管理会社等へ料金表を開示すると、他ＬＰガス事業者の料金と比較され、供給している集合住宅の入居率に影響するのではないかとの思いは有る。

(3) 取引適正化関連

- ハウスメーカー等に、他ＬＰガス事業者を引き合いに出されると、無償配管については対応せざるを得ないのが実情。所有関係や他社への切替時の設備費用の精算金額等については、施主に明示し承諾は得ておりトラブルになった経験は無い。
- 稀なケースではあるが、ＬＰガス供給先の住宅の所有者が売買により変わった際に、新たな所有者から説明を求められた事が有る。その際は、不動産事業者の協力を得て事なきを得たが、ＬＰガス事業者は売買契約後にその事実を知るため、今後、中古住宅の売買が盛んになった場合にトラブルにならないか懸念している。
- ガス給湯器やエアコンを中心に、集合住宅における設備の無償貸与の実績も有る。その費用をＬＰガス料金に転嫁はしていない。
- ハウスメーカー等は無償貸与が当たり前の感覚としてＬＰガス事業者に依頼をしてくるので、心情的には面白くない。推測となるが、大手ハウスメーカーと大手ＬＰガス事業者が提携しており、設備の無償貸与も条件となっているのではと思っている。しかしながら、一部については集合住宅オーナーの意向で、同社など地場のＬＰガス事業者に話が回ってきているため、同社に対しても同様の対応なのではと思われる。
- 新築物件であれば、一定の入居率が見込め、無償貸与した設備費用を回収できるが、築古の物件で、ガス給湯器の交換費用を負担させられるケースは、投資採算性も厳しい。しかしながら、顧客数が減少する事を考えると、断る事もできず非常に難しい。いっそのこと法令等で無償貸与を禁じてもらえると助かる。

(4) 意見・要望

近年は、ＳＤＧｓがいたる所で言われており、化石燃料としてのＬＰガスの将来性について懸念している。ＬＰガスの特性としては、災害時に強い点がＰＲされているが、以前は環境性についても触れられていた記憶がある。ＬＰガス事業の将来のためにも環境性についてＰＲをして欲しい。

4. 北海道・東北 事業者Ｄ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- ＬＰガス販売の他、灯油・機器販売、住宅リフォームを実施している。従業員は約１０名で、ＬＰガス事業には何らかの形で全員が携わっている。最近、従業員数は若干増加していて、検針を従来からの従業員に代わり、パート２名を雇ったことによる。
- ＬＰガスの顧客数は約１，５００戸、集合住宅と戸建て住宅の割合は６対４で集合住宅が多い。最近の顧客数は減少傾向で、原因は、賃貸集合住宅の空室率が増加していること、過剰投資要請が厳しい（ガス給湯器だけでなくエアコンなど関係のないものまで要求される）ものは基本的には断っているため。同社は、こうした投資を行った場合も、ＬＰガス料金に反映しない方針なので断らざるを得ないとの考え。
- 構造改善事業により補助金を受給し、ＬＰＷＡ通信機を全体の３０％ほどの顧客に設置、その後自己資金によりで７０％まで引き上げ、保安認定を目指している。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 最近ホームページを開設し、基本料金・従量料金をそのホームページで説明しているが、料金表までは公表していない。料金表公表に抵抗があるわけでなく、そこまで手が回っていないということで、今後公表したいとのこと。その他、店頭で戸建てと集合２種類の料金表を掲示している。
- 最近の顧客とのコミュニケーション手段として、電話は減っている。滞納や保安点検の連絡は、携帯にメッセージを入れたり、メールで連絡したりしている。
- 料金表の種類は、家庭用は戸建て、集合、エコジョーズ用の３種類。業務用は㎥単価売りで実施。家庭用で以前の契約がかなり安いものを受けた時は一旦その料金で受けて、時期を見て上げる場合はあるが、種類は増やさない様にしている。
- 標準料金については、同社は基本的に３種類しかないので、特段の考えはない。従量料金は１０㎥、３０㎥を超えた場合にスライドで単価が減少する方式で、エコジョーズ用の料金表は採算ぎりぎりのため原料費調整制度で運用している。
- 電話での料金問い合わせには答えている。料金公表の手段としてホームページがいいと思うが、あまりアクセスはないのが現状で、自分の顧客に対しては、料金表を配ることをしっかりやっていくとの考え。
- 価格高騰時の対応は、ガイドラインである１か月前通知を意識して運用しているが、検針のタイミングから具体的な顧客へのお知らせがどうしても２週間前ぐらいになってしまう場合もある。また値上げ幅を同社の基準として一度に５０円/㎥以上は上げないとの方針があり、１回の値上げでコスト回収が難しい場合もあり、その場合は、値下げのタイミングを調整する場合はある。この対応でトラブルは起きていない。
- 賃貸住宅への供給は全体の６割で、取引不動産管理会社の多くは、最近、ＬＰガス料金を入居前にしっかり伝えるようにしているところが殆どであり、料金を改訂した際は必ず通知して欲しいと言われている。
- 同社としても、ＬＰガス料金を意識していない不動産管理会社やオーナーには、機会を見てＬＰガス料金を明示して欲しいと勧めているとのこと。同社周辺の不動産業界では、ＬＰガ

ス料金トラブルを減らすために不動産業界も動き始めている。

(3)取引適正化関連

- 無償配管については、戸建て住宅では実施していて、１５年を目安として、これを超えて契約解除となった案件については、費用請求を行わないようにしている。一方で、５年など契約期間が短い時の解約については、しっかり説明し、切替の場合は事業者に、そうでない場合は消費者に支払ってもらっているが、トラブルは起きていない。現状、無償配管の商慣行を無くすことは難しいと考えているので、その内容をしっかり説明することで対応するしかないと考えている。
- 無償貸与については、前述の通り集合住宅では実績があるが、過剰なものは断っていて、料金にも反映されていないためトラブルはない。
- 三部料金制については、集合住宅でエコジョーズの場合に一部採用しており、戸建て住宅の場合は、エコジョーズなどの給湯器のリースメニューも説明し、買い取りかリースかを選んでもらっていて、結果、殆どが買い取りとなっている。
- ブローカー被害は、過去あったが10年以上前で最近はない。

(4)その他

①今後の事業継続

ガスだけでなくリフォーム対応などでは、顧客のＩＨ希望など、ガスにこだわらず、柔軟に対応していくことで、事業継続に努めたいとのこと。

②災害時対応

県協会支部の役員をやっているため、共同で地元の災害対応に貢献できる様、他地域での災害バルクの実績などを勉強していきたいとのこと。

(5)意見・要望

ＬＰガスは公共的な要素もあるので、その料金については、一定以上は上げられないようにするなどの対応はできないか、との意見有り。

5. 北海道・東北 事業者Ｅ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は県庁所在地にあり、県内トップクラスの卸・小売企業。本ヒアリング実施先はその中の一営業所。
- 同営業所のＬＰガス担当社員は９名。同社全体の顧客は約８，０００戸、同営業所では約１，０００戸となっている。顧客数は買収等企業努力で増加している一方で、高齢化による世帯数減という減少要因もある。市内全体の市場規模は縮小している。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページで料金公表しているが、ここ半年ほどは急激な価格変動についていけず更新が滞っている。早めに更新する予定である。価格の一番高いレベルを公表しているが価格がどんどん上がっており、更新がついていかない状況である。
- 県協会の指導でホームページを開設して３年になるが、ホームページを見てからのＬＰガス価格等に関連する問い合わせはない。顧客もホームページを見て問い合わせるほどの興味はない模様。ホームページへのアクセスを分析しているが、料金表が閲覧されている時間はほとんどない。ホームページへの書き込みは現場営業所ではなく、本社で確認の上で現場にフィードバックされるシステムである。
- 料金表は営業所により異なるし、市況動向等を考慮すると本社ベースでは１１～５０種類の範疇にならざるを得ない。大手不動産業者の定める基本料金を適用する場合や社内価格的なものを適用するか、暖房料金を定めるかどうか、等々様々なケースがあり、きめ細かくやっていると料金表の種類は増える。数年前に一旦集約整理しており、現在料金表の種類は多いが内容はすべて頭に入っている。
- 料金は原料費調整制度でフォミュラー化しておりガラス張りである。それが「標準料金」の基本であり、その中で営業所間の高低、他社価格を加味したものが標準料金だと思う。他社料金もほぼ把握しており、自社料金が高いとは思わない。料金は二部料金制である。
- 昨年のアンケート調査では、集合住宅の基本料金を２，３００円と回答しているが、これは大手不動産業者の指示料金であり、それ以外の一般集合住宅は戸建てと同額の１，８００円である。ホームページ上は２，０００円で表示し、一般顧客の信用を失わないようにしている。常にホームページは一般単価より高めに表示している。
- 店頭表示は消費者の目に触れないのが実態。県協会等の指導で店頭表示しているがあまり意味があるとは思わない。料金計算、値上げの連絡は検針票でしっかり伝えており料金公表手段としては最も効果的である。
- 料金は原料費調整制度なので値上げという概念はない。ＣＰを踏まえた仕入れ価格がベースである。値上げではなく、市場原理にもとづく料金変動である。このことは契約時に顧客にも説明している。
- 集合住宅の売上は都市部営業所であるため約半分をしめる（郊外では戸建てが多い）。灯油の強い地域であり、戸建て住宅は灯油使用量が多い。アパートだからＬＰガスの消費量が戸建てより少ない、という傾向はこの地域ではあたらない。
- 国の要請にしたがい、全ての集合住宅の料金情報は提供済みである。営業所にも指示があり徹底されている。
- 不動産業者から料金に関し質問があれば出向いて説明しているが、その先の不動産業者が入居者にどのような説明をしているか、まではチェックできない。開栓時には不動産業者と一緒に立ち会って諸般の説明を行い、確認印ももらっている。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管に関するトラブルはない。１４条書面でも説明済みである。切り替えられた時に配管の残存価値の費用を徴収することはない。それまでガスを使っていただいた顧客への感謝

の意である。切替先は電気がほとんどである。

- 集合住宅の給湯器は当初住宅オーナーに買ってもらっていたが、取替え寿命になった時から貸与することになった。しかし給湯器の費用は料金に転嫁していない。なお、全国レベルの大手不動産事業者による設備貸与要求は厳しい。
- ブローカー活動の横行は少ない。また、同業者間の顧客の取り合いもほとんどない。時折ブローカーからの顧客獲得に関する売り込みのＦＡＸが入る程度。

(4)その他

①災害時対応

災害バルクの導入にも取組んでおり一定の実績もある。近隣の公共施設への導入例も散見される。

②その他

カーボンニュートラルへの取り組みは検討しているが、当面は全顧客に適用することはない。企業ＰＲも含めて元売り業者の意向も踏まえ、できるところから進めていきたい。先ずは業務用が取りつき易いが価格面で大きな負担はお願いできず、自社である程度吸収せざるをえないだろう。但し、今現在は価格が極めて不安定なため本格的な推進はもう少し価格が落ち着いてからになる。

(5)意見・要望

行政にはＬＰガスの一層のＰＲをお願いしたい。オール電化に負けないような発信をぜひともお願いするものである。現在の競争相手は電気である。

6. 北海道・東北 事業者Ｆ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は県庁所在地市内でＬＰガスと灯油を販売。企業ルーツは薪炭販売業。家族を含めた従業員数は約１０名で、経営者は７０歳台。
- 従業員は以前より１名増えた。市内の世帯数は増えているが都市ガス、電気との競合で顧客数は減少傾向である。特にリフォームを期にＬＰガスから電気に変わる消費者が多い。電気は停電になると弱いがＬＰガスも給湯器やガスファンヒーターの突然の故障等弱点があり、東日本大震災以降も電気は他燃料への競争力を失っていない。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページで料金を公表している。ホームページ経由でのイベント用の貸し出し需要（質量販売）が非常に多く、収益にも貢献している。１０kgボンベの供給を止めている事業者が多く、ピーク時は問い合わせが殺到する。貸し出しに際しては、市内に限定し、使用場所、用途を確認し保安関連の説明をする。保証金を１万円徴収する。料金は貸し出し前後の重量を計量し使用量を計算して確定する。

- 料金表は戸建て、集合住宅では設備貸与の有無に区別し定めている。ホームページで公表している料金は戸建ての料金。自社の「標準料金」は供給量の多い戸建てだと考えている。
- 平成２９年のガイドライン制定時は料金公表してない事業者が非常に多く、今でも公表しない事業者がある。料金公表は遍く公平であるべきと考えている。
- 店頭表示を見に来る消費者は少なく、高齢者はホームページに馴染まない。店頭表示は事業者の自己満足にすぎず、やはり検針表にきちんと記載することが効果的な料金公表の方法と認識している。
- 値上げは２か月前に検針票に具体的に値上げ内容を記載している。値上げに際しては、過去３か月の値動きを参考にし、仕入価格が２０円/kg上がったら検討している。卸事業者の市況情報やＣＰの動向も参考にする事もある。

(3) 取引適正化関連

- 売上比率は、戸建て６０％、集合住宅４０％で、集合住宅の比率は減りつつある。
- 無償配管に関する訴訟やトラブルは無い。もめごとは望まないために「泣き寝入り」する事もあるが、「取った、取られた」はお互い様だと考えている。
- 無償貸与は給湯器のみの対応で、それ以上の要求は断っている。それで契約がとれなくてもやむを得ないと考えており、給湯器の費用は従量料金の中で回収している。
- 集合住宅の料金は求められた場合に情報提供している。全て提供すると不動産業者に他社との比較材料を与えることになり、また、不動産業者は料金そのもの以外の付帯条件を求めてくるので紛らわしいため、求められた場合しか情報提供はしない。情報提供後は不動産業者が消費者にどう伝えているかは追跡していない。
- 三部料金制は一部アパートに給湯器費用分を明記し適用しているが、住宅オーナーからは反発があった。
- ブローカーの被害は無いが、同業者に契約を取られたという話は聞く。周辺地域においては大手系の事業者の力が強いのでブローカー参入の余地が少ないのではと思われる。

(4) その他

①今後の事業継続

同年代の経営者とは今後異業種参入に関し意見交換する時もある。M&Aの話もあり、「売るなら今」、という言い方をする識者もいる様に、ＬＰガス業界が今のまま続くとは思っていない。

②災害時対応

東日本大震災の際に供給不安はなかった。災害バルクは自社では扱っていないが、何件か見かける。

7. 北海道・東北 事業者G

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 県庁所在地に立地し、県内主要ターミナル駅から車で１０分程度の県道沿いに立地している。店構えとしてはリフォームを前面に押し出し、一見、ＬＰガス事業者の本社とは思えないつくりになっている。
- 顧客数は２０年ほどで４割近く減少している。大手ＬＰガス事業者による切替が最大の要因で、電化や都市ガス化が続くが、圧倒的に同業他社との競争によるものが多い。
- 顧客の減少が顕著になり始め、同様のペースで顧客減少が続くと、会社として立ち行かなくなると思い、新規事業としてリフォームを開始した。現状、リフォームは事業として確立し、ＬＰガスの収益減少を補うに至っている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示と料金改定時の料金表配布により、ＬＰガス料金を公表している。同社はホームページを開設しているが、ホームページでのＬＰガス料金の公表は行っていない。他ＬＰガス事業者の切替営業に利用されたくないというのが大きな理由である。
- 標準料金は需要促進型の二部料金であり、戸建て用と集合用に分かれており、集合用の料金において、基本料金が高く設定されている。その他、ガス暖房用の料金が有り、暖房需要帯の従量料金単価を割り引いている。
- 仕入単価に同社の利益分を乗せた額が、平均従量料金単価を上回らない限りは、仕入価格の上昇分を同社で吸収しているが、昨今の状況では値上げをせざるを得なかった。直近では、令和３年１１月と令和４年７月に小売価格を改定し、合計で８０円/㎥の値上がりとなっている。
- 小売価格改定時における顧客の反応としては、批判的なものが僅かに有ったのみで、同社が想定していたよりも穏やかなものであった。ただし、最近は、電力や都市ガス料金の様な顧客の負担軽減策の有無についての問い合わせが増加している印象にある。
- 集合住宅の顧客比率は４割強となっており、ファミリータイプとワンルームタイプが各々半数程度となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は実施していないし、今後も開示の予定は無い。入居希望者に対して、ＬＰガス料金の安い物件を優先的に紹介されたくないといった思いがあるためである。ただし、不動産管理会社等から開示を求められた事は一度も無い。

⑶取引適正化関連

- 売上比率は、戸建て６０％、集合住宅４０％で、集合住宅の比率は減りつつある。無償配管の実績は有るが、１４条書面や契約書等で明確にしているため、顧客とのトラブルは発生した事が無い。また、他ＬＰガス事業者に切り替えられた際の配管費用については、契約書類が有れば、事業者間で精算を実施する事が多い。
- 集合住宅における設備の無償貸与の実績も有る。不動産管理会社等はＬＰガス事業者が設備費用を負担する事が当たり前と考えている。同社としても顧客を失う事は回避したいため、採算に合えば対応せざるを得ない。

- 近年、不動産管理会社等からの要求が段々と過大になってきている印象で、築古物件のリフォーム費用について、その全てを同社に負担する様に求めてきた案件があった。同社は断ったが、他の大手ＬＰガス事業者が承諾したとして、ＬＰガスの供給についても当該大手ＬＰガス事業者に切り替えられる結果となった。
- ブローカーなのか大手ＬＰガス事業者なのか、厳密に区分していないが、仕入価格を下回る様な非常に安価な料金設定や過大な設備の無償貸与によって、顧客を切り替えられている。ともに潤沢な資金が必要となるが、同社の様な中小規模のＬＰガス事業者では対抗する事ができない。

(4)その他

①今後の事業継続

今後、ＬＰガス事業における顧客数が大幅に増加する事は困難と思われるため、リフォームに次ぐ事業として、１０年ほど前から家電の販売や設置を開始し、ＦＣチェーンにも加盟した。ＬＰガスをはじめ各事業間での相乗効果による維持拡大を期待している。

②業務委託

従業員における顧客への提案活動の時間を増やしたいため、配送、保安とも委託している。

8. 北海道・東北 事業者H

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 従業員数は７名、代表者は５０歳代。顧客数は９００戸で件数は若干の減少傾向である。理由としては電化への切替、顧客の高齢化に伴う取り壊し等となっている。顧客比率は戸建５５％、集合４０％、業務用５％で、事業構成はＬＰガス、石油販売、不動産業となっている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金はホームページにて公表し、店頭表示はしていない。また、不動産管理会社等の一部へガス料金は公表済みである。
- 料金表は戸建･集合用が３種類、業務用が３種類の合計６種類で、料金システムは二部制を導入している。なお、料金の中へ設備貸与費用等は組み入れていない。
- ＬＰガスの仕入れ価格が高騰した際は一定の基準までは値上げをせず、限度を超えた時に顧客へ値上げを通知後に実施しているとのこと。

(3)取引適正化関連

- 無償配管は業界の古くからの慣習の為実績が有り、無償貸与についてはガス給湯器での実績がある。その他の住宅設備機器についての実績は無く、今後も過度な対応をする予定は無い。
- 一方で、同社規模の事業者が顧客数や販売数量を維持するためには、今後は、ケースバイケ

ースで対応せざるを得ない場面も出てくるかもしれないと考えている。

- 宅建の資格を保有していたので不動産業界の立場からＬＰガス業界を見て、その視点を生かし過剰な物品の貸与をする事の無い様なビジネス手法がないかと思い不動産業を始めてみた。不動産業の売上げ面での貢献はそれほど大きくはないが、ノウハウの点で始めてみてよかったと思っている。
- 業界で問題視されているようなブローカーによる切替攻勢を受けたことはないが、古い集合物件を安く購入しリフォーム後に別のオーナーに売却するような不動産業者に自社供給物件を切り替えられたことはある。
- そろそろ無償貸与や物品攻勢による切替及びそれらに付随する訴訟問題という業界の悪しき商習慣をやめないと、エネルギーの選択肢がいくつもある現代においてＬＰガスが顧客からそっぽを向かれてしまう可能性があると感じている。
- 同社においては無償貸与をしていないという条件を満たし、かつＬＰガスの使用量が多い顧客には若干割安のガス料金を適用し、ガス使用の促進をはかっている。
- 環境に優しい、災害に強いというメリットはあるが、料金が高くてはアパートに住んでいた人が転居し家を建てるとなった時にＬＰガスを選択しないと思うので、まずは他のエネルギーと同じ土俵に乗るということが大事だと思う。

(4) その他

①今後の事業継続

今後の長期的な事業展開としては、子供が事業を継ぐ目途がたっていないので他の事業者との合併等をすることも将来的には考えている。その際には現在取引のある大手事業者の直売部門へ売却するのではなく、地元資本の事業者と共に商売をしていきたいと思っている。地元資本の事業者は顧客と顔と顔を突き合わせてコミュニケーションを取り仕事をしているが、大手事業者の社員はサラリーマン的な対応が多いように感じられる部分があるのが理由である。

②災害時対応

- 災害時の安定供給対策については仕入先との間に緊急時体制表を作成しており、保安に関しては保安センターとの協定がある。
- 災害に強いエネルギーと言う点では、東日本大震災の際に２日間くらい停電があり、給湯は使用できなかったが、煮炊きだけは使用することができて助かったとの声が多くの顧客からあった事が印象に残っている。
- 避難所にガス空調設備等を設置し、非常時に多くの市民が少しでも快適な避難生活を送れるような施策を実施すれば、災害時に強いエネルギーという印象をより多くの人々に持ってもらえると思う。災害というと地震に目がいきがちだが、雪害や水害もある。ＬＰガスが雪害や水害に強いかと問われると疑問が残る。そこのところをきちんと分けてアピールしないと顧客へ誤解を与えてしまうこともあるので注意が必要だと感じている。本格的に雪が降る前に雪おろしの際のＬＰガス設備損傷防止の注意喚起の文書を配布したりしている。

③業務委託

配送に関しては自社配送が３割、他社への委託が７割となっている。保安については、定期調査に関しては保安センターに全て委託している。人員的な問題もあるが、客観的な視点で点検を実施してもらったほうが良いとの考えによるものである。

④副業（兼業）について

- ＬＰガス以外に石油販売もあるので、ＬＰガスの取引がなくなってしまった顧客とも石油の販売でつながりを保っている。一度関係が途切れてしまうと再度つながりを持つのは容易ではないので、複数の接点がある利点を生かし商売につなげていきたいと思うし、社員も同じ方向を向いて動いている。
- 不動産業も行っているので、空室のある物件のオーナーに入居者を紹介して大変喜ばれた事がある、オーナーは入居率が向上するし同社としてはガス使用量の増加につながりＷｉｎ－Ｗｉｎの関係を築く事ができた。
- 無償貸与はオーナーの懐を一時的に痛ませないが、入居者の紹介は一定期間オーナーに継続的な収入をもたらすので無償貸与よりもメリットがあると思う。そろそろ業界一丸となり不透明な商取引を求める他業界に対して声を上げてもいいと思うし、そのような機運が生まれないのも不思議に思う。

9. 北海道・東北 事業者Ｉ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 県庁所在地の住宅街に、兼業の雑貨や米等の販売店舗併設で立地している。現代表者は四代目、従業員の半数程度は家族（配偶者や母等）の実質家族経営となっている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示、検針票に明記、その他集合住宅での入居時の料金表配布が料金の公表方法となっている。なお、ホームページは製作中で、完成時には料金表も掲載する予定。（現在は公開され、標準料金も掲載済み。）
- 家庭用の標準料金は戸建て用と集合用で分かれており、集合用において基本料金が高くなっている。その他、ガス暖房用の料金表や優良顧客向けの個別の料金設定も有り。加えて、集合用の料金について、不動産管理会社やオーナーからの要望により、基本料金を引き下げて対応している物件も有る。
- 家庭用の料金については、仕入価格の上昇幅と小売価格のバランスや、周辺の他ＬＰガス事業者の価格水準を見つつ、小売価格を改定している。直近では、令和３年１２月に４０円/㎥、令和４年１月に４０円/㎥、同年６月に３０円/㎥値上げを実施している。顧客の反応として、一部に抵抗は有ったが、概ね仕方がないといったもので、大きなトラブルには繋がっていない。
- 業務用の料金については、ＣＰ連動で毎月機械的に改定しており、今般の仕入価格高騰時には非常に助かった。

- 集合住宅の顧客比率は４割程度で、そのうちファミリータイプとワンルームタイプは各々半数程度となっている。なお、築浅の物件はワンルームタイプが多い傾向にある。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示について、問い合わせが有った一部の管理会社には開示済みだが、大部分は問い合わせも無いため、ＬＰガス料金に対する関心が低いものと思われる。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管の実績は有るが、１４条書面等で所有権や配管費用の精算については明示してあり、顧客からの承諾も得ている。なお、供給ＬＰガス事業者変更時の配管費用については、事業者で協議し、精算するケースが多く、顧客が直接関わる事は稀である。
- 生活設備の無償貸与についても実績は有り、設備費用に関する投資採算性を判断基準に、ケースバイケースで対応している。ただし、オーナーからＬＰガス供給について、特命で依頼が有り、その後、オーナーから工務店を紹介された際に、当該工務店から過大な無償貸与の要求が有ったケースでは、オーナーとの関係性を考慮して渋々対応した。この際に要求されて無償貸与した設備は、ガス給湯器、エアコン、浴室ＴＶ、温水洗浄便座と多様であり、金額も高額となったため、不本意ながらＬＰガス料金に転嫁せざるを得なかった。
- 当地においても、大手事業者系列のブローカーが営業活動を実施しているが、同社への影響は僅少なものに止まっており、トラブルに発展したケースも無い。また、最近は営業活動もおとなしめになった印象を受ける。

(4) 災害時対応

東日本大震災を踏まえ、仕入先や周辺のＬＰガス事業者と連携できる様にしている。当時、同社でも供給不能となった顧客が数件有り、同社において改修を行った。ＬＰガスの在庫に関しては、当時から仕入先に配送を委託しており、同社で在庫は持っていなかったが、供給が滞る事は無かった。

(5) 意見・要望

不動産管理会社や工務店が要求する設備を無償貸与しないと、当該物件にＬＰガスが供給できない状態をどうにかして欲しい。無償貸与が無ければ、ＬＰガス料金を安くする事ができる。

10. 北海道・東北 事業者Ｊ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 顧客数は若干の減少が続いている。理由としては顧客の高齢化に伴う取り壊しが一番多く、切替による減少はほぼないとの事。なお、事業構成はＬＰガスの小売り、空調設備工事、給排水衛生設備工事、住宅設備工事、管工事となっている。
- 沿岸地域に立地しているが、海風による塩害はあまりなく、雪害による設備修繕が多くなっている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金はホームページにて公表しているが、店頭表示はしていない。理由としては料金開示に否定的な訳ではなく、問合せが来た際にきちんとした対応ができればよいとの考えがある。
- 料金表は６種類、ホームページには標準料金を掲載しているとのこと、又検針時の明細表にも記載をしているとのこと。
- 顧客の戸建と集合の比率は戸建が９５％、集合が５％と、集合物件の比率が低いこともあり管理会社への料金公表はしていない。
- 料金システムは二部制を導入しており、料金の中へ設備貸与費用等は組み入れていない。業務用の顧客についても基本料金を徴収している。
- ＬＰガスの仕入れ価格が高騰した際は、一定の水準までは値上げをせず、限度を超えた時に顧客へ値上げを通知後に実施している。

(3)取引適正化関連

- 無償配管については長年の業界の慣習のため実績はある。一方、無償貸与についてはケースバイケースで対応している。ガス器具は器具交換の際の器具の原価代金分の支払いを依頼し、工事代については同社負担としている。それでも納得されない場合は無償にて対応したケースもある。
- 住宅設備機器の無償貸与要求は周辺で聞いたことはあるが、同社において要求されたことはあまりない。過去、エアコンの無償貸与について要求されたことがあるが、その際もエアコンの原価代金分の支払いを依頼し、工事代については同社負担としたことがある。全て無償対応の要求が有ったが、その時は断ったため他の事業者へ切り替わったこともある。話が通じない取引先との関係継続は難しいと感じた。
- ブローカーによる切替攻勢はほとんどない。大手事業者が地場の事業者の顧客を買収した事例が過去にあり、大手事業者による買収や切替が進むかと心配したことがあったが杞憂だった。地方の特性も影響しているのか、きちんとした姿勢で商売をしていれば大手事業者から地場の事業者へガスの供給を戻す顧客が多い。ＬＰガス使用量が少ない地域のため、ブローカーを入れての切替では割に合わないのが要因として考えられる。
- 切替があった際、設備の残存費用がある場合は販売事業者同士で話をして精算をしているため、トラブル等の話は聞いたことがほとんどない。また、１４条書面もきちんと取り交わしている。

(4)その他

①今後の事業継続

今後の事業展開は社員の労働環境を含めて整備していく、ガスはもちろんだが設備工事、空調工事の比重を上げていきたいと思っているが、人材の確保も中々大変な状況にある。口コミによる紹介が一番いいと思うので、紹介をもらえるように努めている。住宅設備工事も手掛けているため、電気による給湯、ガスによる給湯のメリット･デメリットの双方を熟知している。その知識を活かし電化→ガスの切替に力を入れて取り組んでおり実績も出ている。

②災害時対応

- 災害時の対応については自社配送がほとんどの為、貯蔵施設には４、５日間分くらいの在庫がある。
- 地域の互助体制のようなものはあるが、全体としての災害時の協力体制の整備は今ひとつだと感じている。

③業務委託

配送･保安業務の他社委託については、集合の配送業務は他社へ委託をしており、また定期調査は保安センターへ委託している。

11. 北海道・東北 事業者Ｋ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 同社は、数年前に人口減少地域において仕入れ先を同じくする複数事業者が合併した事業者。
- 高齢化、過疎化により世帯数が減少し、ＬＰガス供給先も減少傾向である。住宅リフォームがわずかにあるが、それらは電気にとって代わっている。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金表示は請求書を兼ねる検針伝票と店頭表示である。ホームページ開設の検討はしているものの、費用面で踏み切れない。高齢者はホームページをなかなか見ない。ホームページを見る人は限定的である。しかし、開設はこれからの課題ではある。
- 料金表は２種類で、一般戸建て用と業務用であり、集合住宅への供給やバルク供給もない。料金は基本料金と従量料金の二部料金制で、単価は数量でスライドするが顧客により区別はつけていない。業務用も基本料金と二部料金制である。
- 「標準料金」としては、最も使われる一般戸建て用の料金と考えている。電話で料金を聞かれたら戸建て用料金を答えているが、客先が固定されている事もあって、顧客からの料金問い合わせはない。
- 値上げの際は２か月前に顧客に書面で１軒１軒通知している。仕入れ価格の変動幅をみながら値上げを検討しているが具体的な数値基準はない。卸事業者の値上げ情報を参考にするケースもある。採算面で合わなくなりやむを得ず値上げした場合もある。当然値下げは通知している。

(3) 取引適正化関連

- 無償貸与はガス給湯器を含め行っておらず、ガス給湯器が故障した場合は、相談には承るが費用は顧客が負担としている。
- 同社設立時に合併前の顧客を引き継いだが、メーターから消費者宅側の配管、消費設備は顧客のものという整理ができている。他事業者は無償配管があると聞いているが、同社は基本

的スタンスとして無償配管は実施しておらず、今後も実施しない意向である。解約の際にはメーターから外側の配管を引き取ることになる。高齢者がいなくなり、家屋に無償配管だけが残ることは避けたい。顧客の消費量が少ないので無償配管をすると全く採算に合わない。切替時のトラブルは基本的にはない。

- ブローカーによる被害は近隣では聞いているが、同社に直接の被害は今のところない。また、現在の供給エリアには同社を含め４社あるが顧客の取り合いはない。

(4)その他

①今後の事業継続

- 新規事業への展開は検討しているが、人口が減少により市場が縮小しており、今のところ具体策はない。
- 以前はこの人口減少地域に８社のＬＰガス事業者が存在し、将来の見通しが厳しいとのことで仕入れ先が共通している４社で、仕入れ先の共通業務システムをベースに、顧客の譲渡も受け、合理化を目指して合併した。ＬＰガスの販売店は廃業やM&Aばかりを考える人もいるが、このような合併は人口減少地域、過疎地で生き残る一つの形ではないかと思う。

②災害時対応

- 災害時のＬＰガス供給は仕入れ先との連携で確保されている。また、災害バルクの扱いはない。
- この１～２年、想定外の降雪があり検針、配送等日常業務に大きな影響が出た。豪雪時の検針、集金はいつも大変である。

③業務委託

配送、仕入れは親会社に依存している。

12. 北海道・東北 事業者Ｌ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- ＬＰガス販売の他、灯油販売を実施している。従業員は４名の家族経営。
- 顧客数は約３００戸で、１０年前との比較では半減している。その理由は、同業他社の切替や人口減少で、同業他社には賃貸集合を中心に切り替えられたため、現状の集合住宅の顧客比率は１割程度と少ない。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 顧客との料金に関するコミュニケーションは、改定時に料金表を配ることで行っている。
- 料金表は、家庭用が１種類、業務用は㎥売りとなっている。
- 同社のＬＰガス料金については、地元自治体の調査における報告対象となっており、毎年報告しているとのこと。

- 価格高騰時の小売価格への転嫁は、他事業者の動向等の情報を収集して判断しているとのこと。
- ＬＰガスを供給している集合賃貸住宅の不動産管理会社に対して、料金の情報提供を積極的には実施していない。

(3)取引適正化関連

- 戸建て住宅の無償配管の実績はあるが、切替の場合、配管費用の精算は事業者同士で実施し、問題は起きていない。
- 設備の無償貸与の実績およびブローカーの被害はない。

(4)その他

①今後の事業継続

- 後継者として子息がいるものの、現状、売上に占めるＬＰガス事業が売上に占める比率は２割（灯油が８割）であり、ＬＰガスは事業維持のためのコストが発生するため、将来的には売却を考えているとのこと。
- 兼業である灯油販売は、まだ伸ばせる余地があり、販売のためのローリー車を所有していれば、コストもあまりかからず事業継続しやすいとの認識を持っている。

②災害時対応

- 以前、消防団員を務めていたことがあり、事務所にＬＰガス燃料の発電機とガソリン燃料の発電機を１台ずつ所有し、災害時に地域に貢献することを考えている。
- 近隣の中学校に発電機が２台導入されたが、その接続は、事業者対応が必要なゴム管つなぎの為、災害時に役立つか疑問であり、災害時にはカップリング容器を用意しておくべきとのこと。

(5)意見・要望

行政や業界に対しては、災害時に８kg容器（ＦＲＰ容器ではなく鉄製容器をイメージ）が容易に使用できるよう、カップリング対応なども含め、環境整備をしてほしいとの要望が聞かれた。

13. 北海道・東北 事業者M

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 県内の中心的な都市から車で１時間ほどの地域に立地。事務所は自宅兼用でガソリンの計量器が併設されている。従業者は代表者とその母および配偶者の家族経営。
- 顧客数はピーク時との比較では１割程度の減少に止まる。当地は、従来から高齢者が多く、高齢化の進展も緩やかであるため、高齢化の影響はさほど受けていない。一方で、高齢者は倹約志向が強く、単位消費量も少なかったところに、昨今の物価上昇の影響で、さらにＬＰ

ガスの使用量は減少している。

- 兼業のガソリンスタンドは、老朽化設備を入れ替えるほどの資金的余裕も需要も無いため、近々に閉じる予定。ＬＰガス事業についても廃業を検討しているが、代表者家族の生活維持も有り、悩ましく感じている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 検針票への明記や料金表の配布がＬＰガス料金の公表方法となっている。顧客数の年齢層は高く、デジタルよりアナログの方が確実に伝わるため、ホームページの制作やホームページ上でのＬＰガス料金の公表については全く考えていない。
- 家庭用の顧客については、基本的に標準料金を適用している。ガス暖房を使用している顧客には、個別に従量料金を割り引いて対応している。
- 仕入れ価格高騰時の対応について、仕入単価の上昇分と販売数量や売上等を比較して、小売価格を改定している。直近では、令和３年１２月、令和４年７月、１０月に値上げを実施し、３回で従量料金単価は１１０円/㎥値上がりしている。顧客からのクレーム等は聞かれないが、前述の通り、使用量は目に見えて減少している。

⑶取引適正化関連

- 無償配管および無償貸与については、古くから取引のある顧客が自宅を建替えた際に無償としたものが数件ある。顧客から依頼が有ったものではなく、昨今、建替え時にオール電化ではなく、ＬＰガスを選択してくれた事に対する謝意として、同社から申し出たもの。なお、無償貸与した設備はガス給湯器のみである。
- ブローカーに顧客を切り替えられた実績は有るが、数件に止まっている。ＬＰガスのブローカーとは無関係に、巷間で訪問販売や振り込みに対する高齢者への周知啓発が活発だからか、ブローカーの営業を受けた顧客の多くが同社へ連絡をしてくるが、一時期に比べてその数は減っている模様である。

⑷その他（今後の事業継続）

現状の経営が厳しく、将来的に好転する目途も立たないため、廃業を検討している。雇用者がおらず、代表者家族の生活が維持できれば良いとは言え、代表者は他社等での就業経験が乏しく、また、代表者の子女が成人するまでに１０年以上も有るが、現状以外に長期安定的な収入を確保する術が見当たらず、非常に悩ましく感じている。

14. 北海道・東北 事業者Ｎ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：小規模、地方
- 従業者数は５名であるが、登記上の代表者は高齢により従事していないため、実質４名の家族経営となっている。
- 周辺環境は、山間の集落にある昔からの街道沿いの小さな宿場町で、ＬＰガス事業者は同社

を含め４社。

- 高齢化による世帯数の減少で、顧客数及び消費量は減少傾向である。顧客のほとんどが戸建て住宅で集合住宅は少ない。また、新築戸建ての８割は電化であり新規獲得は難しい。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページを同社の事業エリアで立ち上げるメリットは少ない。Ｇｏｏｇｌｅで検索する頻度は高いと思われるため、むしろＧｏｏｇｌｅビジネスへの掲載にメリットを感じている。ホームページを立ち上げても更新が負担だし、更新しないとマイナスイメージとなる。
- 料金表は戸建て家庭用をベースに４種類、使用量の多い業務用にはインセンティブを与えている。また、戸建てと集合住宅で料金の区別はない。
- 「標準料金」を公表するとなると、同社で一番高い料金を表示すべきと考えている。それよりも価格が高い顧客はいないため、料金を見た顧客も納得するはずであり、電話で料金を聞かれても一番高い料金で答えられる。
- 料金の公表方法は、店頭表示と検針票である。検針票は請求書を兼ねており、料金計算も示している。狭い町で人と人のつながりが強いため、消費者がＬＰガス料金表を見て事業者の比較するようなことはまずないと思われる。
- 料金の値上げに際しては一か月前に通知している。検針と集金を同時に行っており、その際口頭でも値上げの内容、価格計算式等を説明している。値上げする具体的な数値基準はなく卸業者の情報等を参考にしている（他の小売りがどれだけ上げている等々）。
- 都市ガスのない地域なので、顧客には都市ガスとＬＰガスの区別がなく「ガス」で一括りである。したがってテレビ等での電力、都市ガスの値上げのニュースは、ＬＰガスの値上の際の説得の好材料となっている。
- 供給先の集合住宅を扱う不動産業者は同社の向かいにあるため、定期的に情報交換しており、新規入居者には不動産業者と一緒に入居時の説明、入居の立ち合いをしている。その際入居者からは了承の印をもらっている。したがって集合住宅の料金情報はすべて不動産業者に提供していると考えている。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管によるトラブル経験はない。２軒ほど他事業者から移ってきたが、都市部事業者の営業所の顧客であり、当該営業所の対応が悪かった模様。なお、配管はそのまま使用しているが、配管費用の精算は当該営業所と顧客間で行ったと聞いている。
- 集合住宅には給湯器のみ無償貸与している。費用は住宅オーナーとの折半であり、料金には一切転嫁していない。
- ブローカーによる切替攻勢は今のところ経験していない。

(4) その他（業務委託）

配送、検針は全て同社で行っているので何とか事業継続できている。一番遠い配送先は車で１５分程度となっており、冬場の配送は除雪も伴い非常に厳しい。

３－２　関東

1.　関東 事業者Ａ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 同社は、ＬＰガス事業以外に、石油事業（ガソリンスタンド、灯油販売）、小売電気事業、リフォーム事業、発電事業等を行っている。
- 従業員数は４００名超で、８割程度がＬＰガス事業に直接または間接的に関わっている。業容拡大のために従業員を一方的に増やすのではなく、人員の適正配置やＩＴ化の促進等により効率化を進めており、従業員数は横這いの状況である。
- 顧客数は６０，０００戸弱でほぼ変化は無い。卸販売店が１００社以上あり、小売と卸売の比率はほぼ５０：５０となっている。その他、他事業者の顧客への供給も請け負っている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは価格公表等一定の有効性はあるが、顧客が中身をよく見ているかどうかは分からない。コミュニケーション手段の一つとして考えている。尚、価格の店頭掲示はしていない。
- 料金表の種類は大別するとシリンダー容器での販売とバルク容器での販売で２種類に分けられる。かつては他事業者から引き継いだ顧客の価格表があったがかなり集約した。また、別途冬場の暖房需要に対応するための季節的なサービス料金（表）や高効率燃焼機器使用者へのサービス料金等もあるが、これらはホームページで公開している。
- 適用する顧客の割合が一番多い料金が標準料金で、最も適切な料金と考えている。県内におけるリーディングカンパニーというポジションにあり、過去から同社の価格が基準となっているため、比較対照されるのが当然という認識を持っている。
- 賃貸集合住宅の顧客比率は２割程度であり、数としては横這いである（新設によるプラスと老朽化解体によるマイナス）。なお、集合住宅を扱う不動産業者への情報提供としての料金開示に抵抗感は無かった。それは、同社がいつでも標準的な料金を提示し、問い合わせがあれば常に開示しているからである。
- 昨今の価格高騰について、顧客からの不満の声はさほど聞こえてこない。これによって事業者を変えるというような話はなく、現況に対する消費者の理解の表れかと考えている。なお、価格改定は、仕入価格が２０円/㎥を超えて上がった場合に検討することにしている。ただし、今回の仕入価格の急騰は需要の多いタイミングで起こったため、利益への影響は甚大で非常に危機感を感じた。

⑶取引適正化関連

- 無償配管により（その分を上乗せした）特別な料金を適用してはいないので、償却後は契約の継続の話しをさせて頂いている。事前の説明をきちんとしており、賃貸集合住宅におけるトラブルはない。

- 無償配管は業界にとっても消費者にとっても好ましくない慣習だと思うし、止めたいのはやまやまだが、皆横を見ながらやっていることで、生き残るためにはやむを得ないのが現状。
- 無償貸与は住宅オーナーや不動産事業社からの要請による場合が殆どで、当社も行っているが料金には反映させていない。（昔はあったがここ数年は無い。）最近は、一部屋あたりの費用が４０～５０万円という要請もある。
- 当社では三部料金制を採っていないが、顧客に対する公平性を考えると三部制にすべきと考える。しかしながら、競争の中でやはり横を見て動かざるを得ずジレンマを感じる。抜本的な解決を図るには法律で縛るしかないと思う。
- この２～３年は県外のブローカーが暗躍しており影響は小さくない。他事業者も相当な被害を受けている。古くから付き合いのある世代が老齢化により減少している。世代交代により義理人情の世界は遠い昔の話となり、目先の条件によって動く消費者は多い。

(4)その他

①今後の事業継続

- シェア争いばかりで、安全や安心が取り残されつつある。やはり顧客の立場に立った安定供給が一番大切と考えるが、現状を打破しないとそれが出来ない。
- 会社の今後の方針としては、先ずは経営のベースになっているガスは減らさないこと。その上で、電気等を含めたエネルギー、省エネ分野へもチャレンジし多角化を図って行きたい。
- ガスの顧客を中心に様々な提案をして行く。保安・点検を自前でやっているのは、顧客との接点を無くさずに色んな提案をするため。
- 顧客と会話のできる営業社員の育成もこの１５年ほど継続して行ってきた。

②業務委託

配送や保安の外部委託については、効率的な部分があることを理解しているが、前述の通り、顧客へのサービスの質の維持を図るために内製化を選択している。

2. 関東 事業者Ｂ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 県内の主要ターミナル駅から徒歩１０分ほどの位置に本社社屋は立地している。兼業でガソリンスタンドも経営しており、県内に複数拠点を展開しているが、ＬＰガスの営業拠点は本社のみ。
- 小売の顧客数は減少傾向にある、要因としては既存顧客の建替え時の電化、もしくは供給エリアを拡大している都市ガス化が大きく、同業他社へ切り替わる比率は小さい。また、新築物件でのオール電化採用率は依然として高く、８割程度に達する。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページへの標準料金の掲載と料金改定時の料金表配布が料金の公表方法となってい

る。また、標準料金については、戸建て用と集合用が分かれており、ともに需要促進型の二部料金であるが、集合用料金において従量料金単価が高くなっている。家庭用については集約化を図った結果、それ以外の料金表は無く、価格面を理由に切り替えられても仕方ないと考えている。

- 同社においては、毎年１月と７月の２回料金改定を実施しており、ＣＰの値動きと連動させているため、必ず値上げか値下げとなる。令和４年は１月、７月ともに値上げとなった。全般的な物価上昇や夏場の消費量が少ない時期であった事もあって、顧客の反応としては致し方ないといったものが多数を占めたが、ブローカーの営業にあった一部の顧客は切り替わってしまった。
- 集合住宅の顧客比率は５０％強で、不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は一部実施済み。同社では数十社の不動産管理会社と付き合いがあるが、積極的に開示を求めてきたのは１社のみ。同社から開示を打診しても、無反応や知りたくないといった不動産管理会社も一部見られる。総じて言えば、不動産業界の認知や関心の低さが窺われる。

⑶取引適正化関連

- 工務店等からの要請による無償配管の実績が有る。所有関係や解約時の費用精算等について、１４条書面や契約書を交わしているため、近年ではトラブルの発生は無い。
- ガス給湯器、要求が強い場合はガスコンロについて無償貸与の実績が有る。また、エアコン、Ｗｉ－ｆｉ、ハロゲンヒーター等の要求も有る。投資採算性を考慮し、同社では対応していないが、資金面に余裕のある大手ＬＰガス事業者が対応する様で、他社に切り替わってしまう物件も散見される。
- 不動管理会社等がオーナーに対して、ＬＰガス事業者が設備を無償で設置すると伝えている様だが、古くからのオーナーが高齢化により物件を売りに出し、それを投資目的で遠方の新オーナーが購入するケースが増えており、オーナーの顔が見えない物件が増えつつある。そのため、オーナーに直接説明する機会も得られないし、投資目的の新オーナーとしては利回り向上に繋がるため、無償貸与は魅力的に映るものと思われる。
- 集合用料金について、設備の無償貸与分を明確にし、三部料金として各月徴収すべきと考えているが、不動産管理会社等の意向としては明示したくないとの事であるため、仕方なく従量料金から回収している状況である。
- 当地においては、複数のブローカーが現時点においても活動をしているが、同社で切り替えられた顧客は少ない。

⑷その他

①今後の事業継続

大手ＬＰガス事業者の様に、資金面が潤沢でないため、同社ならではの強みを見出し、アピールしていきたい。ガソリンスタンド等の他業界から見れば、まだまだＬＰガスは伸びる余地が有ると考えている。

②業務委託

他のＬＰガス事業者との共同出資により関連会社を設立し、その会社に配送および保安を委託している。

③副業（兼業）について

ＬＰガスの収益減少を補い、さらには、ＬＰガス料金の値下げ原資とするべく、５年ほど前にリフォーム事業を立ち上げた。数が限られているＬＰガスの顧客は敢えて対象から外しており、リフォームがきっかけでＬＰガスの供給を開始できればとも考えている。

⑸意見・要望

- ＬＰガスの需要が減少している中、ＬＰガス事業者間で競争しているべきではないと思う。電力や都市ガス等の競合エネルギーに対しては一方的に顧客を転換されているが、その逆の状態をＬＰガス業界として目指していく事ができれば、まだまだ需要は伸びるのではないかと考えている。中小規模の事業者が大半を占めるにも拘らず、大手事業者だけが生き残る様な状況は辛い。
- 若年層におけるＬＰガスの認知や理解が乏しい様に見受けられるので、これらの年齢層へのアピールを充実させて欲しい。

3. 関東 事業者Ｃ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：大規模、地方
- 同社においては、上下水道の設計施工、機械設備、冷暖房・衛生設備、石油製品及び燃焼機器、厨房用器具等の販売並びに工事一式に関連する事業も営んでいる。
- 現在の顧客数は約９，０００ 戸。新たに獲得した顧客と失った顧客の数が拮抗し、最近は顧客数にほぼ変化なし。減少の主な要因は高齢化による世帯数の減少。増加要因は賃貸住宅への入居者増。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 価格の公表や、その他の事業についての周知のためにホームページのメリットは少なくない。料金はホームページと検針票により公表している。なお、検針票は請求書を兼ねている。ただし、顧客がホームページの内容をどこまで見て認知、理解してもらっているかは掴みづらい。
- 標準料金については、相場観もあるし同業他社との関係では当社が市場を独占しているわけでもないので、上げる際も下げる際も他社の動向には注意を払っている。
- 従量料金制によって量のメリットを享受できる顧客とは違って、使用量が少量の顧客でも継続して利用いただける価格の提示を意識している。もちろん保安等を蔑ろにするわけには行かず、そのコストを考慮したうえでの価格提示を行っている。配送については委託配送を行っている。
- 電気のように使えば使うだけ料金が上がるというのでなく、取引最初の少量使用の価格を低

廉化させることで印象付ける。その後使用料が増えると従量制によって単価が下がることもある。

- 集合住宅を扱う不動産業者への情報提供における料金開示に抵抗感はある。料金はホームページで公表しているのでそれ自体は問題ないが、案件によっては不動産業者から価格を下げる交渉の材料にされることが度々ある。

(3) 取引適正化関連

- 同社も無償配管は行っているが、（判例調査における）１４条書面の取り交わしについて意味がないという弁護士の見解には疑問を感じる。あくまでも限られた判例の中で結論付けされたもので、他の商慣習の中において調査をした場合に、必ず同様の見解が導き出されるとは思わない。
- 事業者が作った書面に、まるで顧客を騙すかのようにサインをさせている事実があるというような言い方をされてたいへん衝撃を受けている。様々な取引において書面での契約が交わされることは当然であり、そのことをしっかりやっている者とやっていない者がいる中で、やっていない方に合わせた判断を下すことには危険性を感じる。
- 無償配管は、事業者が入居者の費用負担なしに利便性を向上させるものであり、それを継続する代わりにガスの取引を継続して下さいというのがそもそもの姿であって、事業者からすれば供給権を維持するための投資である。顧客側、オーナー側もそのことを理解した上でお付き合いいただいていると思うし、損をさせている訳ではない。それにも拘らず、あたかも事業者に所有権があるがごとくの契約を交わすのは違法である（それはオウンリスクではないか）と言われるのは違うと思う。ひとつの私見が拡大解釈されて、それがあたかも本質であるというような捉え方をされると、結果としてそれが事実になってしまう危険性があり非常に怖いと感じている。
- 一方で、情報が溢れ伝播するスピードも速いことから、不動産業者が集合住宅の入居希望者に対してより条件の良い案件や選び方を指南するようなことさえ常態化している。そのような業者の要求を受入れ、弱みを見せている事業者は甚だ不本意である。
- 無償配管については料金に付加していない。従って、１５年の償却期間を終えても料金を下げることはしていない。賃貸集合住宅への供給に関してのトラブルは特にない。当然価格条件を巡っての住宅オーナーとのせめぎあいはある。
- 無償配管はやめたいが、必ず誰かがやる。行政の強力な指導があれば無くなることもあり得る。
- 無償貸与についても料金には無反映。全てこちらが負担している。金額が過大であると評価した場合はその案件から手を引くことはある。過大な要求に対応できるのは一部の大手だけであり、今後大手だけが生きて行けるような厳しい環境になる事を危惧する。

4. 関東 事業者D

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街

- 従業員数は約３０名、最近１０名程度減少。辞めた従業員は独立、電気関係に転職など様々な理由であるが、人員を募集しても、休日や２４時間対応業務があるＬＰガス事業に若年層の応募は少ない。当初は経験者を募集したが難しいので、未経験者を採用したが、定着して資格を取得したところで辞められてしまうケースも出ており、厳しい状況。
- ＬＰガスの顧客数は本社分が２，０００戸、営業所分が１，０００戸弱となっている。顧客数は集合住宅を中心に減少傾向であるが、県外の大手事業者が集合住宅のオーナーや管理会社に直接営業をかけて、同社が対応できない無償貸与等の条件でまとめて顧客を切り替えられるケースが目立ってきている。
- 戸建と集合の割合は、１０年くらい前までは戸建５割、集合５割かむしろ集合のほうが多い状況であったが、現在は、戸建７割、集合３割と戸建のほうが多い状況である。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金の公表方法はホームページに掲載、料金表を配布、検針票への明記となっている。
- 料金表の種類は家庭用としては、１０種類もなく、戸建と集合住宅で、それぞれガス給湯器がある、暖房需要があるなどの条件ごとの料金となっている。
- 同社の考える標準料金は、家庭用で給湯器や暖房需要がない一般的なもので、これをホームページで公表している。また、従量料金は一定量毎に逓減していく料金となっている。
- 電話での問い合わせに対しては、ホームページで公表していることから、まずその料金を説明し、給湯器や暖房などの条件ごとに異なることを説明している。
- 価格高騰時に限らず、原料価格が変動した場合には、業界でもいち早く１０年ほど前から原料費調整制度を導入しているため、計算式に沿って自動的に料金が変わる方式を取っている。
- 集合住宅への供給実績は、上述のとおり減少傾向で、同社の料金の考え方（三部料金制）についても殆どの不動産業者には説明しているが、全ての不動産業者にまでは説明しきれていない。

⑶取引適正化関連

- 無償配管については実績があり、供給設備、消費設備の違い、契約解除時の対応なども１４条書面に記載し説明しており、トラブルはない。切替の場合は、通常、先方の事業者と話し合って必要なコストの回収は行っていて、問題は起きていない。
- 無償貸与については、給湯器については対応しているが、エアコン、インターネット関連（Wi－fi）設備などは、要請されても対応していない。
- 不動産事業者と話をする際、無償貸与は当然の前提として要求され、最近その程度が酷くなっているので、給湯器しか対応しない同社は、顧客を取られる状況が多くなっている。
- 給湯器を対応した場合の料金転嫁は、三部料金制として、数百円（５００円くらい）を別途徴収する形で対応している。
- ブローカーによる切替被害は、コロナの影響で目立っていない。ブローカーによる個別訪問

より、県外の大手事業者自身による集合住宅オーナーや不動産業者への切替攻勢が大きい。

(4)その他

①今後の事業継続

今後の事業展開について、同社では、ホールディングス会社を設立し、その傘下で、ＬＰガス販売事業を中心に継続することになっており、大手事業者との共同事業化の構想もある。

②災害時対応

- 災害時の対応については、東日本大震災の経験から中核充填所を所有、整備してきており、近年の台風による河川氾濫などの対応も積極的に対応している。
- コロナ前には毎年消防訓練などにも参加しており、近隣の公立学校や市民センターのＧＨＰ提案をはじめ、災害バルクの供給も働きかけたが、結果、学校は電気となり、災害時は石油の発電機で対応することになっている。

③業務委託

配送、保安業務については全て委託しているが、共同配送センター会社の代表者は同社の代表者が兼任しているため、委託費用の影響はあまり感じていない。４年に一度の定期保安調査が委託先で実施できない場合に、同社が自らフォローするケースがあり、その点は若干手間とコストがかかっている。

④副業（兼業）について

兼業は、灯油販売、リフォーム関係もあるがグループ内でＬＰガス販売が同社の役割なので、他は考えていない。

(5)意見・要望

行政には、県外大手事業者の無償貸与攻勢を何とかしてほしい。適正な競争に向けた環境整備をお願いしたい。業界の需要開拓としては、給湯需要の灯油からガスへの燃転にまだ可能性を感じており、同社の営業エリアでは、給湯器の設置比率が石油対ガスで７対３から６対４くらいの割合にまでになってきている。こうした正攻法の努力をしていくべき。

5. 関東 事業者Ｅ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社では、ＬＰガス事業以外に、灯油販売ならびに住宅設備機器・家電販売、総合設備設計・施工、住宅のリフォーム・メンテナンス等の事業を幅広く手掛けている。なお、同社のＬＰガスの売上比率は全体の約２割。
- ＬＰガスの販売に携わっている人数は６名で、総従業員数は漸減している。社員は求人募集しているがなかなか集まらない。特に工事関係の現場監督職は全く応募がない状況である。
- 現在のＬＰガスの顧客数は約２，０００戸。ここ数年漸減傾向にあったが、最近は新たに獲得した顧客と失った顧客の数が拮抗し、顧客数にほぼ変化なし。減少の要因は競合他社の攻勢

による切り替わり、都市ガスへの切替、高齢化による世帯数の減少等で、増加要因は建築会社関係への営業の結果が挙げられる。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金の公表はホームページでほぼ一元的に行っている。ただし、集合住宅への引っ越し等の転入者には料金表をわたしている。なお、顧客側から店頭で価格について聞かれることはまずない。
- 料金表の種類は戸建と集合住宅の２つに大別されるが、過去の売り込み営業の際に様々な価格（表）を提示した結果として、実際の価格表の種類は相当な数（数十種類）になる。今後集約したいとは思うが、集約すれば価格を上げる必要のある顧客も出てくると考えるとなかなか動けない。
- 標準料金はホームページに記載したもの、一番多くの顧客に採用しているものという理解である。
- 過去において顧客は料金についてさほど気にはしていなかったが、一部の競争業者がブローカーを使って安い料金を盾に切替営業を仕掛けてきたことがきっかけとなり、更には自分たちも価格を下げて対抗したことで、顧客は以前より料金に対して関心を持つようになった。
- 不動産業者から価格に対する問い合わせが来ることもない。集合住宅の場合、入居者が不動産業者等と契約を交わして入居が決まると、当方に開栓の連絡が来る。ガスの料金は開栓のため伺った際に提示して確認しており、不動産業者が事前に入居者へ価格情報を伝えていることはないと思われる。
- 戸建と集合住宅の顧客の割合は半々。集合住宅を扱う不動産業者への情報提供における料金開示の抵抗感はないが、先述の通り、不動産業者が入居者に事前に料金について説明しているとは思えない。（電力料金や都市ガス料金などの公共料金の説明を事前にしていないのと同様に）
- 仕入れ価格高騰による価格変更は収益状況を睨んで行うが、何年も価格改定は行っていなかった。また、全般的な価格上昇もあり、値上による苦情は特になかった。なお、前月の検針時に値上げの通知を行っている。

(3)取引適正化関連

- 無償配管は行っているが、償却後がこちらの儲けであり償却後に価格を下げたり、資産を譲渡したりすることはない。無償貸与は主として給湯器、エアコン、インターフォンなどであるが、設備費用は料金にある程度転嫁している。
- 無償配管や生活設備の無償貸与は競争の結果として顧客を失いたくないが故の投資である。ＬＰガスは自由料金とは言え、無償配管、無償貸与は本来行うべきでないことだと分かってはいるが、不本意ながら顧客を維持するためにやむを得ず対応することはある。
- 無償配管・無償貸与にＬＰガス業者が対応することで、集合住宅のオーナーは物件の価格が安く抑えられるメリットを享受し、建築会社や不動産会社はそれに対応できるＬＰガス業者を連れてくることで物件の受注を確保できるメリットを享受できる。一方、入居者はそのお

陰で高いガス料金を払うことになる場合があるが、賃貸住宅は仮住まいのためさほど気にしないように感じる。（その集合住宅がＬＰガスを使っていることを入居してから知る人さえ多くいる。）

- ただし、都市ガス地域からの転入者などは、同じ暮らしをしているのにガス料金が高くなったと感じることはあると思う。時折対応を要望されることはあるが、集合住宅なので個別の対応をするわけには行かない。尚、これが顧客とのトラブルに発展するケースはない。
- 無償配管・無償貸与の問題は、先般県協会の支部長会議でも取り組むべき課題として話題になったが、必ず対応するガス事業者がいる中で無くすのは難しいと思う。
- 決してＬＰガス事業者が自発的に行っているのではなく、住宅オーナーや不動産業者の要請に応じているのだが、もともとこの商慣習は、顧客を確保してガスを売るためにＬＰガス事業者側から申し出たことに端を発している。その影響で、外部からはＬＰガス販売は利幅があるから無償配管・無償貸与が可能であると思われている。
- 三部料金制は一度集合住宅でやったが、入居者に理解いただいていなかったため不動産屋を経由してオーナーからクレームが入って止めた。
- 現在ブローカーの表立った動きはない。

(4)その他（業務委託）

保安管理については自社で全て実施。配送は自社４０％、委託６０％となっている。

6. 関東 事業者Ｆ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社では、コンビニ、酒類、米穀、ＬＰガス販売、住宅メンテナンス業務（水回り工事）等を兼業。酒類販売で開業し、創業来約６０年が経過。
- 顧客数は都市ガス、オール電化の進行、切替等でピーク時の２，３００戸から減少している。新規戸建てを獲得するには約４０万円（配管、給湯器、エアコン、工務店等への紹介料１０万円等）の投資が必要で資金的に苦しく、新規戸建は獲得できない。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページで料金を公表している。料金の公表にはホームページが一番良いと思う。ホームページの効果の一つとしてイベント用に使うボンベ貸出（質量販売）の引き合いがあり、用途を確認し安全仕様を説明したうえで貸し出している。
- 料金表は戸建て、アパートの二本立て。数量に応じ料金逓減方式とし、逓減率は一律同じである。ハイブリッドカウンターを利用し、暖房料金は2割引で使用を喚起し、卸業者にも仕入れ価格面で協力してもらっている。業務用は基本料金無しの固定単価である。なお、「標準料金」は一番顧客の多い価格帯だと考えている。
- 電話による料金公表には答えている。価格が分からないままでの商売はありえない。

- 価格を上げる時の通知は２か月前から顧客１軒１軒に通知しているし、下げる時も同様である。値上げに関する一定の基準としては仕入れ価格が２割程度上がった場合は幾分かの値上げを考えている。
- 売上比率は戸建てと集合住宅の各々概ね半分であるが、戸建ての割合が減っている。昨今、不動産業者から入居者への説明用として料金情報を求められることがある。集合住宅の料金については聞かれれば答えるという対応である。積極的に自らわざわざ提示はしない。不動産業者には必要に応じ料金表の補足説明等を行っている。

(3)取引適正化関連

- 戸建て住宅の解約時には無償配管関連でトラブルが色々あった。訴訟問題は経験がないが、未償却の残存価格相当を徴収できたケース、できなかったケース、色々あった。残存価格分を徴収できなくても、配管の引きはがしはできないのであきらめたケースもあった。なお、大手の切替業者、ブローカーが顧客に残存を払わなくてもよいと教唆することも多い。
- ＬＰガスの供給体制上無償配管を止めることは無理だと思う。問題をなくすためには新築時に消費者も消費者負担部分を支払うしか方法がない。
- 配管は１５年で償却している。契約期間が１５年以上経過した解約時には、配管費用は一切要求しない。「１５年」を知って解約する顧客もいるがそれは顧客の自由な選択であり、解約されるのは自社の企業努力不足と思う。なお、１５年償却であれば、契約１５年後には料金を下げるべきとも思いもあるが、そもそも料金に転嫁してないので、それを下げるというのも理屈に合わない。
- 無償貸与は給湯器のみで、ガス料金には転嫁していない。給湯器の無償貸与はやむを得ないと思うが、それ以上度を越えた貸与は止めるべきと考えている。
- 集合住宅のオーナーが変わった時、新しい住宅管理会社にＬＰガス供給上の「条件」を聞かれる。どこまでサービスできるか、という暗に要求めいた働きかけが来る。管理会社の満足する条件を出さないと切り替えられてしまう。
- 同一オーナーで２棟（２０軒と１５軒）の集合住宅があり、自社と他社がそれぞれ供給していた。住宅管理会社から１社にまとめたいとの話になり条件提示を求められ、条件面を限界まで努力したが満足されず、結局それまで供給していた２社に代わり、別の大手会社に切り替わった。設備の無償貸与に加えて、それ以外の別条件が決め手になった模様である。

(4)その他（今後の事業継続）

- 当然事業の存続、発展を考えている。同族経営だが念頭にある身内の後継者はいる。
- ＬＰガスだけでは経営は成り立たない。家のことなら何でも相談に乗れる「住宅１１０番」と言われるような企業を目指し今後も頑張っていく所存である。

7. 関東 事業者Ｇ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街

- 県庁所在地中心部からはやや離れた立地で充填所が併設されており、オーナー企業ではあるが家族の在籍は無い。
- 同社は兼業で不動産業にも携わっており、また、親族も不動産業に関わっているため、集合住宅に関する回答は、一般的なＬＰガス事業者のものとは異なる。
- 同社における集合住宅の顧客比率は半分程度で、そのうち同社もしくは親族の物件が８割程度を占める。新規の物件については、電力や都市ガスといった他エネルギーを採用されるケースが多く、顧客数増加は見込めないが、これらの物件が他エネルギーを採用する事は有り得ないため、顧客数の維持には寄与している。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金表の配布とホームページ上での公表により対応している。ホームページ上では戸建て用及び集合用それぞれの標準料金についてのみの掲載となっている。
- ホームページに掲載している標準料金については、集合用のものは基本料金が２００円/月高くなっている。標準料金以外の料金としては、同業他社や都市ガス事業者からの切替対応のものが僅かに有るが、個別対応のため各々金額は異なる。
- 仕入れ価格高騰時の対応について、経営への影響や顧客からの反応を想定した上で小売価格に反映させるか否かを判断している。直近では、令和４年３月に見直しを実施し、大部分の顧客には受入れられたが、値上げ額を半分で対応せざるを得なかった顧客も一部いた。値上げのタイミングとしては、同業他社の動向等を参考にしている。また、一回の値上げ額よりも一定期間に何回値上げしたかに反応する顧客も見られた。
- 同社もしくは親族の物件以外の２割について、不動産管理会社への料金表の開示は行っていない。料金表の開示が義務となった場合には対応せざるを得ないが、ＬＰガス料金の安い物件から入居者が埋まる事が想定され、ＬＰガス料金の安い事業者へ切り替わってしまうのではないかとの懸念もある。

(3)取引適正化関連

- 同社が不動産事業を開始する以前に、集合住宅においても無償配管にて対応したケースが有った。ハウスメーカー等は当然の事として無償配管を求めてきた。配管費用はＬＰガス料金に転嫁はしなかったが、配管費用の負担分の回収期間等を勘案し、やむなく対応した。
- 同社の物件については、ガス給湯器等の設備費用は負担するが、あくまでも物件オーナーとしての立場に基づくものであるため、通常のケースとは事情が異なる。なお、不動産管理会社が家賃保証している学生向けの物件においては、洗濯機等の生活家電までオーナー負担での設置を提案してくる事も有り、物件オーナーの立場としても投資過多ではないかと感じる場合も有る。
- ブローカーについて、件数としては少ないが、自社の顧客を切り替えられた経験は有る。また、集合物件を紹介するので、合わせてＬＰガス供給は可能か、と言った不動産事業サイドからの接触も有った。県内の他事業者の話では、ブローカーではなく大手事業者が２５０円/m^3という破格の従量料金単価で切替を進めているという話を聞いた。

(4)その他（今後の事業継続）

- ＬＰガスのみで事業を継続する事は極めて難しいと考えているため、先述の不動産やリフォームでの売上拡大を図っている。
- リフォームについては、風呂やキッチン等の住設関連が中心で自社にて施工を実施している。また、ＬＰガスの顧客であるか否かを問わず、販促活動を実施している。リフォームをきっかけにＬＰガスの新規顧客が獲得できれば理想的ではあるが、その様なケースは無い。

8. 関東 事業者Ｈ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- バイパス沿線に立地。近隣には大手ホームセンターをキーテナントとする比較的新しいショッピングセンターが有り、周辺にも小売店や飲食店が集積している。さらには、築浅の戸建て住宅団地も有り、開発中の地域である事が窺われる。
- 同社は、兼業としてガソリンスタンドも２店舗運営しており、従業員のうち、約半数はガソリンスタンド専従者となっている。
- 小売の顧客数は増加傾向にある、同社は卸売も行っており、経営者の高齢化かつ後継者不在の系列販売店の廃業に伴う事業承継が増加の要因となっている。なお、系列販売店数は２０店ほど。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示および検針票への明記が料金の公表方法となっている。ホームページは過去保有していた時期もあり、標準的な料金表も掲載していたが、現在は閉鎖している。ガソリンスタンドを経営している事も有り、顧客以外の第三者に対して料金を公開する事についての抵抗感は無い。
- 標準料金については、戸建て用と集合用が分かれており、ともに需要促進型の二部料金であるが、集合用料金において基本料金と従量料金単価が高くなっている。供給設備費用の負担も有り、基本料金の値上げも検討している。標準料金を９割程度の顧客に適用しており、その他、２０㎥以上の使用料区画を割り引く暖房用料金や切替対応用の料金が有る。
- 仕入価格の値上げが経営状態に与える影響を見つつ、小売価格に反映させている。また、仕入価格の上昇分をどの程度小売価格に反映させるかも経営状況との見合いであり、明確な基準が有る訳ではない。
- 集合住宅の顧客比率は２割弱で、主にファミリー向けで、一部が単身向け物件となっている。集合住宅はガス給湯器が大部分であるのに対して、築古の戸建て住宅は灯油給湯器の比率が高いため、単位消費量では集合住宅の方が多い傾向にある。
- 不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は現時点では実施していない。開示にあたって懸念事項は無いが、不動産管理会社やオーナーから求められる事も無く、そもそも不動産業

界での認知度は低い印象を受ける。

(3)取引適正化関連

- 工務店やハウスメーカーからの要請による無償配管の実績が有る。所有関係や解約時の費用精算等について、１４条書面や契約書を交わしているため、近年ではトラブルの発生は無い。また、解約時の配管設備費用については、ＬＰガス事業者間で精算するケースが多い。
- 設備の無償貸与については、ガス給湯器やエアコンが対象となるが、投資採算性の観点から新規物件については対応していない。既存顧客における建替え時に同業他社への流出を回避するために、致し方なく対応している。その他、対応はしなかったが、ドアホン、洗浄機付き温水便座、Ｗｉ－ｆｉ等について無償設置を求められた事も有る。
- 当地においては、以前から複数のブローカーが切替営業を展開しており、常態化している。時期的には、平成９年の販売業務と保安業務の分離以降に顕著となった印象。累計では数百件の顧客を切り替えられているが、仕入価格が高騰しているせいか、最近は目立った活動は見られない。その一方で、顧客対応面の問題や当初のＬＰガス価格が維持されない等の理由により、同社に戻ってくる顧客も一定数存在する。

(4)その他

①今後の事業継続

現状、顧客数は増加傾向にあるとはいえ、長期的には人口減少等によりＬＰガス消費量の減少が予想される。それを補完するために、リフォームに注力している。ＬＰガス以外の顧客も対象として、トイレや風呂といった水周りが中心となっている。

②災害時対応

取引先や同業他社との協力関係のみならず、同社として行政との防災協定を締結している。地震以外に水害による被害が懸念され、５年ほど前に同社も被害に遭い復旧までに１０日ほど要した。

(5)意見・要望

ＬＰガス料金の透明性を確保するのであれば、単に標準料金を公表するのではなく、標準料金の定義を明確にするべきだと思う。例えば５０％以上の顧客に適用している、新規の顧客に対しては必ず適用すべき等々。ブローカーは切替営業時に、標準料金として非常に低価格のものを提示しているが、実際に適用している料金はそれよりもかなり高額の場合も有り、極めておかしな事だと思う。さらに言えば、全ての料金表を届出制にして、その中から顧客が選択できる様にすれば良いと思う。これらの実態について調査を行ってもらえると非常に助かる。

9. 関東 事業者Ｉ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は、ＬＰガス販売を中心に、副業として、マンション賃貸、住宅リフォームなどの事業

を実施している。従業員３名の家族経営であり、創業来約１００年間、薪・炭の時代から燃料関係の事業を営んでいる。

- ＬＰガスの顧客数は約１，０００戸、ピーク時は、顧客数２～３千戸あったが、ここ１０年ぐらいは１，０００戸ぐらいで増えたり減ったりの横ばい傾向。減少要因は、広域事業者による切替攻勢、都市ガスや電気への切替によるもので、増加要因は、昔から知り合いの不動産屋や工務店の建売への対応によるもの。以前はブローカーを使った切替が酷かったが、ここ２～３年はあまりない状況。戸建て住宅と集合住宅との売上割合は、６対４と戸建てが多い状況。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページを有しているが工事中で、ＬＰガス料金をホームページでは公表していない。顧客には料金表を配布し、検針票（請求書）にも明記している。
- 料金表の種類は、１０種類程度で、切替で対応した場合でも、価格改定の際になるべく集約するように心がけている。同社が標準料金としてイメージするものは、石油情報センターで公表されているもの。昔から、キロベースでＣＰ＋１００円と言われていたので、これも意識している。
- 電話での料金の問い合わせに対しては、一時期切替事業者がよくかけてきていたこともあり、固定電話には出ないことが多いため、対応できていない。顧客ではない消費者への公表手段としては、ホームページが良いと思ってはいるが、どのように公表することが適切かの判断が難しく、対応できていない。
- 集合住宅への供給実績は、上述の通り全体の約４割で、一部の不動産事業者には、料金情報を提示しているが、全ての不動産事業者にまでは説明していない。同社自身も、不動産事業者側も、ＬＰガス料金の消費者への提示に抵抗はないと思うので、聞いてもらえば対応することに問題はない。
- 都市ガスを使用していた消費者がＬＰガスの賃貸集合住宅に引っ越した時、その料金の高さに驚くという話は聞いたことはあるが、同社は、無償貸与については給湯器などガス関係に限って対応し、そのコストも料金に転嫁していない。ＬＰガスの賃貸集合住宅で友人と２人で月２万円も支払っていた女性が、同社の賃貸住宅に入居した際、料金を聞いて安心されたことがあった。
- 価格高騰時に一定限度を超えた場合に価格改定をしているが、令和４年５月頃に原料価格が高騰した時は、ロシアのウクライナ侵攻の影響ということで、予測も難しく、原料価格もすぐに下がって不需要期であったこともあり、価格改定が出来なかった。価格を上げる時はガイドラインに従い１か月以上前に顧客に知らせることにしている。

⑶取引適正化関連

- 無償配管については実績があり、対応したからと言って、ＬＰガス料金に転嫁していないため、問題は起きていない。短期間で契約解除となった時に、消費者に１４条書面に記載した内容を説明しコストを回収したことはあるが、トラブルにはなっていない。切替の場合は、

通常、先方の事業者と話し合い、必要なコストの回収は行っていて、概ね問題は起きていない。

- 無償貸与については、前述の通り、給湯器については対応しているが、ドアホン、洗浄機付き温水便座、エアコンなどＬＰガスに関係のない設備は、要請されても対応していない。そういう要請があった不動産事業者には、結局、消費者に価格転嫁せざるを得なくなり、入居率に影響して問題ではないかと指摘したことがある。こうした対応をしている結果、同社は、広域事業者に顧客を取られる状況。ＬＰガスの需要を伸ばすことが難しい現状で、他に手段もないことから、こうした商慣行は無くならないのではないかと思う。
- ブローカーの切替被害は、一時期、販社系のブローカーの動きがあって、知り合いの事業者が被害にあったこともあるが、ここ２～３年は目立っていない。

(4)その他

①今後の事業継続

現状のＬＰガス事業と副業の不動産・リフォームなどの住宅関係事業で続けていきたい意向。副業の住宅関係はもう少し伸ばすことができると考えており、ＬＰガス事業もＬＰＷＡ通信機の導入により、事業効率化を進めている。振興センターの構造改善補助金ではなく、中小企業支援策で本年１００万円を得て、１５０台のＬＰＷＡ通信機を設置、現状、２～３割の顧客に設置しているので、これを伸ばしていきたい。

②災害時対応

県協会の支部において、地元の自治体と防災協定を締結し対応している。学校空調などへの採用働きかけも行っているが、地元の自治体においては、４～５年前に都市ガスと電気に取られ、別の自治体に対しては現状も働きかけを行っているが成果は出ていない。

③業務委託

配送と保安の一部（定期点検）は委託しているが、これが事業収益に影響を与えるという状況にはなっていない。

(5)意見・要望

周辺のＬＰガス事業者では、賃貸住宅の不動産事業者からのリベート増額要請に対応しているにもかかわらず、ＬＰガス料金を値上げせず頑張っている事業者もいる。行政に対しては、こうした誠実に頑張っている事業者への支援をお願いしたい。

10. 関東 事業者Ｊ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は、県庁所在地中心部の好立地にあり、同社の事業継続意向とは無関係にM&Ａの勧誘も一定程度有る模様。数年前に事務所を改築しており、看板等はリフォーム事業が目立つ店構えとなっている。

- 代表者とその配偶者が取締役に就き、正社員とパート従業員が各２名と、家族経営に近い人員構成となっている。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示とホームページへの記載が公表の方法となっている。ホームページ上で標準料金を公表している事から、料金表の公表については前向きかつ積極的であり、匿名の第三者からＬＰガス料金に対する問い合わせが有った場合でも開示している。
- 料金の公表ではないが、現在、Ｗｅｂ請求の準備も進めている。あくまで、請求方法の多様化目的で、従来の紙ベースでの請求を希望する顧客については現状維持とする。
- 標準料金は需要促進型の二部料金制であり、一部の顧客では設備利用料を加えた三部料金制となっている。その他、暖房等、使用しているガス機器に応じた割引プランを数種類用意している。
- 数年前に原料費調整制度を導入しており、仕入価格高騰時においても制度に従い小売価格に反映している。ホームページに公開している料金表は原料費調整前の価格のため、調整額については、毎月の請求書や検針票で各顧客へ配布している。
- 制度導入に際して、顧客からの批判的な声は皆無ではなかったものの、想定していたよりも少なかった。最近は調整額が高止まり傾向にあるが、ガソリンを始め他エネルギーの価格も上昇しているため、顧客としても致し方ない、といった反応が多い。仕入単価の下がり局面では当然に小売単価もマイナス調整を実施しており、この様な実績から顧客の理解を得られたものと考えており、料金をオープンにしてきたからこその結果と考えている。
- 集合住宅の顧客比率は約３０％となっており、不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は段階的に実施中。一方で、集合住宅へのＬＰガス料金透明化の取組みについては、不動産管理会社の担当者レベルでは認知されていない模様で、オーナーではその認知度はさらに低下すると思われる。

(3) 取引適正化関連

- 集合住宅における設備の無償貸与の実績が有る。大手ハウスメーカーからの要請は、近年無くなっているが、地場工務店等はいまだＬＰガス事業者が設備費用を負担する事が当たり前と考えている。また、断れば他のＬＰガス事業者に切り替えられてしまうため、交渉の余地は無いのが実情である。
- 具体的には、ガス給湯器、エアコン、温水洗浄便座が基本の３点セットとして、無償貸与を求められ、近年ではＷｉ－ｆｉについての要求が増加傾向にある。なお、設備費用は１４条書面に明示した上で、顧客（入居者）から３００円/月を徴収している。また、対応はしなかったものの、集合住宅の外壁塗装について無償対応を求められたケースもある。最終的には大手ＬＰガス事業者が対応した模様。
- 当地で、ブローカーが営業を開始してから１０年以上経過しており、言わば常態化しているため、通算では数パーセントの顧客が切り替えられている。切り替わる顧客層としては、価格重視の意向が強い傾向にあると思われる。

(4)その他

①今後の事業継続

- ＬＰガス事業での収益減少が見込まれるため、ＬＰガス顧客に対象を限定せず、リフォームに注力している。水周りのみでなく屋根のリフォームを推進しており、地域柄、雹によって屋根にダメージを負うケースが散見され、一定数の受注を確保している。屋根のリフォームの場合は施工期間が１週間程度かかるため、施主と親しくなる事も多く、それがきっかけでＬＰガスの供給も依頼された事もある。リフォームについては自社施工であり、ハウスメーカーの下請けとしての案件も安定的に発生し、ハウスメーカーの紹介によるＬＰガス顧客の新規獲得も一定数ある。
- 直接的な収益は減少しているが、地域密着でＬＰガス顧客を回っていると、付随する収益機会が発生する。よって、今後もＬＰガス事業を軽視する事はなく、中心的な事業であり続けると考えている。

②ＬＰガス事業者のデジタル化推進

前述の地域密着の一方で、デジタル化への対応も積極的に取り組むべきと考えている。ホームページでは、ブログ形式でリフォーム事例を７００件以上紹介しているが、５００件を超えた頃から検索エンジンでの検索に掛かり、インターネット経由での引合が増加した。有効活用すれば、小規模事業者においても大規模事業者に伍していく事も可能なため、LPガス事業者もデジタル化に積極対応するべきと考えている。

(5)意見・要望

- 無償配管や設備の無償貸与については、長年、慣習的に実施されてきた事もあって、ＬＰガス事業者単位で無償配管や設備の無償貸与は行わないと言ったところで、不動産事業者からの理解が得られにくい。ついては、業界団体がＬＰ業界を代表して無償配管や設備の無償貸与の根絶を謳って欲しい。また、不動産管理会社等に集合物件のＬＰガス料金を開示する事と合わせて、設備貸与の有無について広く公開して欲しい。そうすれば、貸与有りの物件の方がＬＰガス料金は高くなる事について、物件を探している入居候補者の目に留まり、入居後のトラブルも減少するであろうし、物件オーナーや不動産管理会社の意識変化に繋がるのではないかと思う。
- 質量販売の規制緩和を希望する。キャンプをはじめとして、一定の需要が見込まれるが、緊急時対応を考慮すると、販売を躊躇せざるを得ない。

11. 関東 事業者K

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は、地方都市の幹線道路から外れた場所に兼業の酒屋・雑貨屋店舗と併設で立地している。その他の兼業として、灯油販売やリフォームを行っている。一時期は太陽光発電の販売・施工にも取り組んでいた。
- 代表者夫婦とその他従業員３名の構成であるが、ＬＰガス事業の専従者はおらず、兼業との

兼務となっている。

- 顧客数は減少傾向にあり、ピーク時の２０年ほど前との比較では４割近く減少している。その要因としては、高齢化による人口の自然減や若年層における都市部流出の社会減が大きい。その他、オール電化や同業他社の切替攻勢も顧客数減少の要因となっている。なお、当地においては新築や建替えの場合、大部分がオール電化となっている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示が主な料金の公表方法で、料金改定時や新規供給時には対象となる顧客へ料金表を配布している。ホームページは過去保有していた時期もあり、標準的な料金表も掲載していたが、太陽光発電のＰＲや消費者からの問い合わせ獲得がホームページを立ち上げた主目的であったにもかかわらず、メーカー等からの営業が多数を占めてしまったため、５年ほど前にホームページは閉鎖した。
- 標準料金の他、切替業者対応のものが有る。直近の料金値上げに伴い、集約化は進めているものの、２０種類程度の料金表が存在している。なお、どの料金表についても、需要促進型の二部料金となっている。
- 仕入価格高騰時には、仕入価格の値上げが経営状態に与える影響を見つつ、小売価格に反映させている。先述の通り、標準料金以外の料金表は切替業者対応のものであるため、先ずは標準料金から値上げを実施していたが、逆ザヤとなっている料金表も発生しつつあるため、全ての顧客について値上げを実施しているところである。なお、値上げ時の顧客の反応は、しょうがない、というものが多数を占めているが、一部の顧客からは、値上げ幅が大きい等のクレームも見られる。
- 集合住宅の顧客比率は１０％以下で、ほぼファミリー向けの物件となっている。集合住宅についても同業他社の切替により、顧客数は減少している。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は実施していない。不動産管理会社やオーナーからの要請が無いし、積極的に開示すると、さらに同業他社に顧客を奪われてしまうのでは、との懸念も有る。

⑶取引適正化関連

- 以前（２０～３０年前）は、ガス給湯器と合わせて無償対応していた。特に地場工務店からの要求に応じたケースが多かったが、一部、セールストークとして同社が積極的に行ったものも有る。ただし、トラブルになったケースは無い。なお、現状は、そもそも新規物件が無いため、無償配管の実績も無い。
- 無償配管と同様に、２０～３０年前には、不動産管理会社等の求めに応じて、ガス給湯器やエアコン等を無償にて設置していた。また、同業の切替業者が対応しているため、集合住宅のみならず、戸建て住宅においても機器の無償設置を求められるケースが有った。ＬＰガス料金への転嫁については、投資採算性を考慮すると従量料金単価を通常よりも高くせざるを得なかったが、一部の物件では不動産管理会社等の指値でＬＰガス料金が決定していた。
- 当地においては、以前から複数のブローカーが切替営業を展開しており、常態化している。ブローカーが営業を始めた頃は対応の仕方も手探りであったため、１年で顧客数の数パーセ

ントを切り替えられてしまった。なお、切替時の設備費用の精算については、顧客を通さず事業者間で行うケースが多い。

(4)その他（災害時対応）

- 県協会支部でマニュアルや緊急連絡網を作成、また、罹災時には仕入先から協力についての同意を得ている。
- 地においては、地震のみならず水害による被害も懸念される。事務所所在地は、行政のハザードマップ上も洪水が懸念され、実際に豪雨の際に浸水被害が有った。

(5)意見・要望

ＬＰガス料金の不透明性について、それを解消しなければならない事は理解している。しかしながら、大手事業者が設備の無償貸与等を行っているため、顧客防衛上、同様の対応をせざるを得ず、資金面に余裕のない中小事業者は、設備費用を小売価格に転嫁せざるを得ない。法令等で設備の無償貸与等は禁止してもらえれば、料金の不透明性の問題も解消される。

12. 関東 事業者Ｌ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 同社は、地方都市のある駅前（徒歩1分程度）に立地。従事者の半数程度は代表者家族で構成されている。
- 小売の顧客数は減少傾向にあり、要因として大きい順にＬＰガス事業者間の競争、電化、高齢化の進展による人口減少となっている。別荘の顧客が１割程度を占めており、近年では新型コロナの影響で、周辺の空き家への移住も散見される。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金表改定時の料金表配布が公表方法となっている。同社はホームページを開設していないが、ブローカーがホームページを活用しているのを見ると、無視はできないと感じている。一方で、ＬＰガスや同社の事を認知、理解してもらわない限り閲覧もしてもらえない事を考えると、ホームページ制作の目的や運用方法をしっかり定めなければならないと考えている。
- 家庭用の料金については、最も多くの顧客に適用している標準料金の他、標準料金に比べてガス暖房需要帯の従量料金単価を割安に設定したもの、従量料金単価が全般的に割高となっている別荘用料金が有る。また、同社では、ガス給湯器を買取りかリースかで、戸建ての顧客が選択できる様にしており、リースを選択する顧客も一定数いる。
- 仕入価格高騰時においては、仕入価格の上昇分と、それに伴う経営的な影響を見て、小売価格改定の判断をしている。ただし、同社としては可能な限り値上げをしない方針であり、今般の仕入価格高騰時においても、令和４年の春に４０円/㎥値上げをしたのみで、今後については、新型コロナもやや落ち着きつつあり、飲食店等、業務用の消費量が増加傾向にあるた

め、値上げはしない方向で考えている。なお、値上げ時の顧客の反応としては、問い合わせが２件有ったのみ。それもクレームの類ではなく、理由を説明して理解を得られた。

- 集合住宅の顧客比率は２割程度で、ほぼ全部がファイリータイプとなっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は、一部への実施であるが、オーナーが県外在住の場合は、不動産管理会社に一任のケースが多く、開示が未実施となっている。また、これらのオーナーは、投資目的のケースが多く、ＬＰガス料金への関心度は低い。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管の実績は有るが、大部分は１４条書面等によって、所有権や配管費用の精算方法を明示している。しかしながら、ごく一部について、工務店が一方的に無償配管を求めてくるケースが有る。この場合、当該工務店は、顧客（施主）に対して何の事前説明もしておらず、同社に対しても当然の様に無償を要求してくるため、調整に苦慮している。万が一、顧客が他ＬＰガス事業者に切り替わると、配管費用を同社が負担しなければならない物件も有る。
- 生活設備の無償貸与についても、工務店や不動産管理会社から求められるケースは多々有る。同社においては、設備費用の総額が一定以上となる場合は断っているが、大手ＬＰガス事業者に切り替えられてしまった事も有る。投資採算性を考えるにしても、集合住宅の立地等により入居率が大きく変わり、正確な採算性の算定も困難である事から、同社としては、無償貸与には一切応じない方針に転換した。
- 当地は、ブローカーや他県の大手ＬＰガス事業者等が切替営業を活発に行っている。同社顧客の話では、同社社長が亡くなったから会社の存続が怪しい、同社は倒産している等、虚偽の情報を伝え、顧客の危機感を煽っていたとの事。その他、ＬＰガス料金が安くなる、との話を前面に営業トークを展開するも、基本的な質問にも回答ができない素人感満載のものだったとの事。

(4) その他

①今後の事業継続

現状、減少するＬＰガスの収益を補完する兼業がないため、新規事業を計画中。具体的にはコインランドリー等があるが、ポートフォリオ効果を期待しているので、極力、ＬＰガス事業と親和性の低いものとしたい。ただし、時期的には新型コロナが落ち着いたタイミングを考えている。

②災害時対応

同社オリジナルの災害時対応のマニュアル的なものを作成している。災害時に起こり得る様々な状況毎に、各職種でどの様に行動すべきかを纏めたものとなっている。その内容を、各従業員が理解している。

13. 関東 事業者M

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 同社の事業構成はガスの小売り、灯油販売、給排水・衛生設備工事、電気・換気・空調設備工事、リフォーム工事となっている。
- 現在の顧客数は１，２００戸弱。顧客の減少理由は高齢化に伴う取り壊しの自然減が一番多くなっている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金は店頭に掲示しており、また検針票にもガス料金を印字している。料金表は戸建用１種類、集合用１種類、業務用１種類の計３種類である。ホームページの開設も考えてはいるが、まだ実現できていない。
- 料金システムについては戸建・集合物件については二部制を導入し、業務用については設備費用を別枠にした三部制を導入している。
- ＬＰガスの仕入価格が高騰した際は一定の水準までは企業努力で値上げを回避し、限度を超えた時点で周知後に値上げを実施している。一部顧客に対して、原料費調整制度を採用しており、当該顧客については都度料金を変えている。

⑶取引適正化関連

- 無償配管の実績はある。設備の所有区分については１４条書面にてやりとりをしている。また場合によっては設備の明細を記載した別紙明細を添付することもある。
- 無償貸与についてはガス器具・住宅設備を含め実績はない。他社が切替勧誘に来た際も切替防止のために給湯器等のガス器具を無償貸与することはしていないし、インターフォン・洗浄機付き温水便座等の住宅設備を要求されても断っている。地元で商売をしているので顧客によって対応が違うと信用を失ってしまうため、今後も対応するつもりはない。
- ブローカーによる切替は従来からある。某切替業者にはじまり、最近では多くの切替業者が営業に回っている。顧客へ一時的に安い料金を提示し、その後値上げをしていく形も共通している。こんなことをいつまでも続けていると顧客からＬＰガス業界全体が不信感を持たれてしまうので、切替が無くなることはないだろうが、一度よく商売のやり方を考える時期に来ていると思う。

⑷その他

①今後の事業継続

今後の事業展開については水回り等を含めたリフォーム事業を伸ばしていきたいと思っている。先代から事業を受け継いだ際もリフォーム事業の部分を伸ばさなければいけないと思い、この２０年程取り組んで来た。ガス事業が１つの柱であり、リフォーム事業をもうひとつの柱にしたいと思っている。色々な繋がりが生まれるなかで事業の柱の数を２本、３本と増やしていきたいと思っている。今回の半導体の納期遅れの関係で石油給湯からガス給湯へ変更してもらったケースはあるが、石油からガスへの切替は思うようには進んでいない。本当はこの部分でのガスへの切替を進められると、ガスの消費量も上昇し、良いと思っているのだがなかなか

難しいのが現状。なお、ガス給湯と石油給湯の使用比率は半々ぐらい。

②災害時対応

災害時の供給については仕入先との連携関係はできているが、地元の業者同士の横の繋がりは無い。災害が激甚化している昨今において、地元の業者同士の横の繋がりの整備もしていかなければならないと考えている。自社の事務所については発電機を導入し、非常時でも業務を継続できる環境を整えている。

③業務委託

配送、保安業務について、バルク供給物件は配送を含め委託しているが、それ以外は同社にて対応しているとのこと。

⑸意見・要望

大手事業者の社員は数字に追われて営業が大変であるのは理解しているし、それぞれの会社が様々な考えで仕事をするのはいいと思うが、エネルギーの選択肢が多くある現在、顧客から選んでもらえるエネルギーでないと業界の存在が危うくなってしまう。ただでさえ顧客からダークな印象を持たれている業界なので、一度業界全体で今後を考える時期がきていると思う。リベートが欲しい不動産業者や管理会社に対しても対等な姿勢で臨んできたが、不毛な商慣習に巻き込まれない利点もある一方で、失ってきたものも多くある。他業者から一方的に要求を突きつけられたり、立場を低くみられたりするのではなく、ごく普通の取引ができるようにならないかとずっと疑念を感じながら仕事をしてきた。業界団体や業界をリードしていく大手事業者には業界全体の問題点を洗い出し、解決策を探す取り組みを始めてほしいと思っている。

14. 関東 事業者N

⑴事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 同社はＬＰガス事業の他、ガソリンスタンドや保険代理店を兼業としており、ガソリンスタンドは別の場所に立地している。また、保険代理店は、当初、自動車保険の取扱いのみであったが、徐々に取扱いを広げ、現在では他の損害保険や生命保険も取り扱っている。
- 小売の顧客数は減少傾向にあり、２０年ほど前のピーク時との比較では３割近く減少している。当地は過疎高齢化が進んでいるが、これが顧客減少の大きな要因となっている。高齢者の死亡や若年層の都市部への流出により、人口が減少しており、これに伴い顧客数も減少している。人口減少は、兼業のガソリンスタンドや保険代理店の業績にも負の影響を及ぼしており、ＬＰガスや全社での収益減少をいかにして補うかが経営課題となっている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭への料金表の掲示、検針票への明記、一部顧客への料金表の配布が料金公表の方法となっている。同社は、ＬＰガス料金の開示については前向きではあるが、ホームページを開設しておらず、制作や保守運用コストへの懸念から、今後も開設の予定は無い。

- 家庭用の料金については、大部分の顧客に適用している標準料金の他、灯油給湯器からガス給湯器への燃転用の料金を設定している。なお、集合住宅の顧客は全てガス給湯器だが、戸建ての顧客では６割程度が灯油給湯器となっている。
- 仕入価格高騰時には、仕入価格の上昇が経営に与える影響を見つつ小売価格を改定している。直近では、令和３年１１月に３０円/㎥、令和４年７月に４０円/㎥の値上げを実施した。それでも、仕入価格上昇分の一部を転嫁できたに止まる。値上げ時の顧客の反応として特筆すべきものは無い。ガソリンを始めとして物価が上昇基調にあるため、致し方ないと思っている模様である。
- 集合住宅の顧客比率は１割弱となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は一部のみに実施している。未実施の先も求めが有れば開示するが、依頼が無いため、どのタイミングでの開示が適切か思案している。

(3)取引適正化関連

- かねてより無償配管の実績は無い。また、生活設備の無償貸与はガス給湯器のみ対応している。前述の通り、灯油給湯率が高いため、ガス給湯率向上のための投資と割り切っている。その他の設備については無償貸与しておらず、不動産管理会社等も無償を要求してくる事も少ない。
- 当地においては、ブローカーの活動は耳にしない。過疎高齢化が進んだ地域ではブローカーのメリットも少ないのではと思っている。

(4)その他

①災害時対応

仕入先から安定供給を得るための協力について承諾を得ている。また、同社周辺では、近年、大きな自然災害は発生していないが、近隣の地域では、数年前に台風による河川氾濫が有った事もあり、水害時の備えを検討している。

②業務委託

配送、保安ともに委託しているが、保安に関しては、夜間、休日の緊急時対応のみの委託となっている。従業員も高齢化が進んでおり、その負担軽減のために数年前に委託を開始した。

15. 関東 事業者O

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 代表者夫婦とその子息による家族経営で、顧客数は減少傾向である。大きな要因は顧客高齢化に伴う閉栓、取り壊しである。戸建と集合の割合は戸建８割、集合２割と戸建のほうが多い状況である。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金は店頭にて掲示しており、ホームページは開設していない、現代表はＩＴ関係が不得手

であり、直近でホームページを開設する予定もない。現在店舗事務所を建て替え中であり、新事務所完成の暁には子息に代表の座を譲ろうと考えており、代が変われば新代表（子息）がホームページの開設をするかもしれない。

- 料金表は現在５種類であり、二部料金制を導入している。現在の標準料金の基本料金は１，８００円、従量料金単価は５３０円で、従量料金は一定量毎に逓減していく料金となっている。業務用については基本料金を徴収していないが、１件大型業務用の顧客があり、設備費用が多く掛かっているため、当該顧客のみ三部料金制を導入している。
- 原料価格が変動した場合には、必ず値上げ前に案内文書を送付し値上げを実施している。値下げの際も同様の手順を踏んでいる。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管については実績がある。創業当時は配管工事代金をもらっていたが、大手事業者が無償配管を始め、それが広まっていった。現在では無償配管が当たり前になってしまい配管工事代金を下さいとは言えない状況になってしまっている。
- 無償貸与については器具の原価分だけ顧客に負担してもらっている（取付工事代金については同社が負担している）。住宅関連設備などの無償貸与には対応していない。卸元の会社とも話をするが、最近は大手事業者も無償貸与金額が大きすぎると黒字化するまで年数がかかり過ぎるため、手を引くケースが徐々に増えてきている模様である。
- ブローカーによる切替被害はない。当地の県協会支部の販売店は結束力が強く、ブローカーによる戸別訪問の情報はすぐに耳に入り、皆で対応する。また顧客との接点作りも日頃より気をつけており先代、先々代からの付き合いの顧客も多数いる。顧客に切替の撤回をしてもらうには会話も大事だが、客観的に説得できる資料が一番大事なので、ブローカーが置いていった料金表や切替後の検針票（徐々にガス料金が上昇していく様子が分かる）等の資料をファイルに纏め、資料集を作ってある。この資料集を持参し顧客と話をして、切替通告が来た顧客の３分の２程度の割合で切替の撤回を実現できている。

(4) その他

①今後の事業展開

住宅設備関連やリフォームに注力していきたい。また、ホームセンターがガス機器や住宅設備機器を販売した際の工事も請け負っているため忙しいとのこと。ガスの小売りだけでは今後が厳しいのでありがたい。

②災害時対応

- コロナ前には毎年市の防災訓練などにも参加していた。直近２年間は開催していなかったが、今年は規模を縮小して開催予定となっている。
- 仕入先との災害時の協定もあるとのこと。また、同社が属する県協会支部は他の支部と比べて団結力があり、防災とは違うが火災の発生時には現場に一番近い販売店が現場に向かい、対応するようになっている。他支部には昔から卸売りの会社があったが、当地には無かったため自分たちで何とかする気風ができたのではとのこと。

③業務委託

配送、保安業務については一部を委託している（主に遠隔地）。それ以外については、顧客との接点作りもあるため自社にて対応している。

(5)意見・要望

業界・行政に対する意見としては、例えば保安業務であれば、きちんと期限管理ができている事業者とできていない事業者では何らかの差をつけて欲しい（立ち入り検査の周期等）。きちんとした管理をしてもしなくても同じでは、納得のいかない思いもある。また、無償貸与についても、そろそろ何とかならないかとの思いがある。慈善事業ではないので投資した分はガス料金で回収せざるを得ないと思う。また三部料金制を導入しても、設備使用料の項目を説明するにあたりオーナーが設備代金を払わないため、設備使用料の項目に給湯器、インターフォン、エアコン、Ｗｉ－ｆｉや洗浄機付き温水便座といった項目があることを説明せざるを得なくなる（不動産業者・管理会社はきちんと説明しないと思うため）、果たしてそれで消費者が納得するかといえば、納得しないと思う。やはりこのあたりで、行政などから無償貸与に関して指導等をして、商習慣を改めるべき時期に来ていると思う。

16. 関東 事業者Ｐ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 県庁所在地中心部に立地しており、兼業の都市ガスサービスショップを併設している。都市ガスのサービスショップについては複数拠点有る。ＬＰガス事業は主ではなく従にあたり、都市ガス未供給エリアへの供給が中心。
- 顧客数は微減となっているが、都市ガス化によるものが大部分のため、同社としては都市ガス用の機器販売機会であり、影響は小さい。仮にＬＰガスの顧客が皆無となっても、サービスショップのみの売上で同社の存続は可能な状態にある。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金の開示は、料金表の配布とホームページ上での標準料金の公表により対応している。家庭用の料金表は標準料金のみで、業務用については、個々の顧客との交渉により決定している。
- 仕入価格高騰時においては、仕入価格の上昇が経営に与える影響に基づき、小売価格を改定するか否かを判断している。直近では令和３年年１１月に改定し、４０円/㎥値上げをした。同社の事業がＬＰガスのみであれば、さらなる値上げが必要になったと思われる。なお、顧客の反応としては致し方ないといったものが大部分となっている。
- 同社における集合住宅の顧客比率は１割程度となっている。ＬＰガス料金の開示については、既に実施済み。同社がＬＰガスを供給している物件は、古くから付き合いのあるオーナーと直接コンタクトを取っており、開示にあたっての障壁は特段無かった。一方で、オーナーのＬＰガス料金に対する関心は低い

(3)取引適正化関連

- 都市ガスと同様、受益者負担とすべきと考えているため、無償配管、生活設備の無償貸与ともに対応していない。
- ブローカーに顧客を切り替えられた経験は有るが、件数が少ないため大きな影響は無い。また、他ＬＰガス事業者から聞いた話では、全国規模の大手事業者が低価格攻勢での顧客切替を活発に行っているとの事である。資金的な体力に乏しい県内中小規模のＬＰガス事業者としては、顧客を切り替えられるダメージは大きいと思われるし、切替を防止するためにＬＰガス料金を引き下げる事も、現在の仕入価格高騰時においては影響が大きいと思われる。自由競争とは言え、ＬＰガス業界内で足を引っ張りあう様な行動はいかがなものかと言うのが正直な感想である。

(4)その他

①今後の事業展開

前述の通り、サービスショップのみで同社の経営は成り立つが、ＬＰガス事業は固定的な収益が見込めるため、経営の安定化には寄与する。ＬＰガス事業による安定的な収益が確保できている間に、新規事業を開発し、同社の拡大に繋げていきたいと考えている。

②災害時対応

- 当地においては、定期的に震災被害が発生しているため、震災時におけるBCＰを策定し、従業員の理解も求めている。
- 近年、当地や近隣地域においても、豪雨やそれに伴う水害、雪害等が発生しているため、それらの自然災害への対応整備の必要性を感じている。

17. 関東 事業者Q

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 地方都市の市街地に立地している家族経営のオーナー企業。
- 高齢化の進展による人口減少や電化の影響で、顧客数は減少傾向にある。また、顧客が代替わりし、住居建て替えとなると、建築業者からの勧めで電化となるケースが多い。ＬＰガス以外の取扱商品は灯油のみで、収益減少分を補う事も困難なため、周辺の他ＬＰガス事業者との合併も視野に入れている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭に料金表の掲示、検針票への明記が料金の公表方法となっている。既存顧客は高齢者が多く、顧客数も少ないため、ホームページの制作やホームページ上での料金掲載の予定は今後も無い。
- 家庭用の料金表として存在しているのは、標準料金１種類のみ。その他、切替対応で個別に値引きしたものが数種類有る。

- 仕入価格高騰時においては、仕入価格の上昇が経営に与える影響を踏まえて小売価格を改定している。直近では、令和４年４月に５０円/㎥の値上げを実行したが、それでも、仕入価格上昇分の一部を転嫁したに止まる。なお、小売価格値上げ時における顧客からの反応やトラブルは特段無い。
- 集合住宅の顧客比率は１割程度で、大部分がファミリータイプの物件となっている。不動産管理会社やオーナー等に対しては、料金表は未開示となっている。開示する事に不都合は無いが、求められた事も無い。

(3)取引適正化関連

- 無償配管については、顧客からの要望が有れば応じている。その際も１４条書面等により所有権などは明らかにし、顧客の承諾も得ている。
- 生活設備の無償貸与は全て断っているが、他のＬＰガス事業者に切り替えられてしまうケースも有る。県内都市部では、ガス給湯器やエアコン等、「７点セット」と銘打って、大手ＬＰガス事業者が無償貸与を行い、顧客獲得を図っている模様。そのため、不動産業者や建築業者は無償貸与が当たり前と認識しており、同社にも同様の対応を求めてくる。
- ブローカーというよりも、前述の生活設備の無償貸与をアピールしている大手ＬＰガス事業者に切り替えられた経験が有る。

(4)その他

①今後の事業展開

前述の通り、周辺の他ＬＰガス事業者との合併を検討している。同社も含め、小規模事業者であるため、仕入時の交渉力は乏しく、価格面等で有利な条件で仕入が難しい。複数事業者が合併すれば、仕入数量も増えて仕入条件も有利になると考えている。ただし、合併に前向きな事業者ばかりではなく、具体的な進展は見られない。

②業務委託

同社としては、配送や保安業務は全て自社対応だが、他ＬＰガス事業者の配送業務を受託し、収益を得ている。

18. 関東 事業者Ｒ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 従業員数は３名で長らく変化はない。顧客数は減少が続いており、理由としては顧客の高齢化に伴う取り壊しが一番多くなっている。
- 顧客の戸建と集合の比率は戸建が４割、集合が６割で、事業構成はガスの小売、設備工事、ガス機器販売、灯油の販売となっており、現在力を入れているのはガス機器販売（ＬＰ･都市ガス）である。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金はホームページにて公表している。料金表はいくつかあるが、戸建と集合の標準料金を

それぞれ掲載している。また、検針時の明細表にも記載をしている。

- 集合住宅の管理会社にも料金の公表をしているが、昔から付き合いがあるせいかもしれないが特に変わった対応もされない。なお、料金を公表することに抵抗はなかった。
- 料金システムは二部制を導入している。ＬＰガスの仕入れ価格が高騰した際は一定の水準までは値上げをせず、限度を超えた時に顧客へ値上げを通知し実施している。

(3)取引適正化関連

- 無償配管の実績はある。新築工事や既存物件の配管手直しという場面で発生している。最近、新築は費用負担が大きいため手がけていないが、今後は既存物件の配管手直しの際には費用を請求したいとの思いがある。
- 無償貸与については新築物件での実績はないが、既存物件で給湯器が故障して新しいものに入れ替える際に実績がある。無償貸与がよいことだとは思わないが、顧客数を維持するためには給湯器の貸与ぐらいはやむを得ないとの思いもある。ただし、ガス器具以外の住宅設備機器の貸与要求に応じるつもりはないし、今のところ要求されたこともない。
- ブローカーによる切替攻勢は受けたことがある。１０年くらい前は県協会の支部会での集まりの際によく話題になったが、今は話題にもあがらない。切替そのものを止めることはできないし、安い料金に魅力を感じてガス会社を変える顧客がいるのは仕方ないと思う。
- 無償配管の残存請求については切替時にトラブルがあったことはないが、築５年くらいの戸建の顧客がオール電化に変更する際に、残存の支払いを拒まれたことがあった。契約の際は親と話をしたが、解約の際は子息との交渉になり、貸付配管工事のことは聞いていないと拒否された。１４条書面の取り交わしもしているが、先方に拒否されてしまうとどうしようもないし、訴訟を起こしてまで争うつもりもない。

(4)その他

①今後の事業展開

右肩下がりを続けるＬＰガスや灯油販売ではなく、機器の販売へ注力していきたい。もちろん現在ガスを利用している顧客をないがしろにするつもりはまったくない。保安等やらなければならないことをきっちりこなした上で機器の販売へ力をいれていく。ホームページを開設したのは料金を公表する目的もあるが、それ以外にも周辺の消費者にＬＰガスと灯油販売だけの会社ではなく、機器販売や設備工事の事業も展開していることを広くアピールしたいとの思いもあった。

②業務委託

配送･保安業務については、集合住宅の配送のみ委託している。戸建の配送や保安業務については代表者が担当し、顧客との対面でのコミュニケーションを心がけている。顧客の年齢層が高くインターネットを利用する割合は非常に低いため、顧客とのコミュニケーションツールの主たるものは直接の面談となっている。

19. 関東 事業者Ｓ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は古くからの米穀商であり、兼業としてＬＰガスと灯油を販売してきた。代表者は３代目であり、親族で同様の店舗を４店展開している。
- 県境近くに立地しているが、他県や他市とも接しており、県境で顧客が線引きされるような市場ではないため、経産局の立入検査には適宜対応している。
- 代表者は５０歳代で、体力的にはあと２０年と思っているが、ＬＰガス事業はあと２０年もたないとも思う。
- 顧客数は最近微増している。一時期他社への切替で減少したが、切替業者の極端に安い価格が、かえって顧客の不信感を買い、戻ってきたケース、廃業事業者の顧客が移ってきたケースなどがある。顧客がわずかでも増えているのは顧客との関係の維持に努めている成果だと思う。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは有しているが保安の説明が中心で、料金は表示していない。営業範囲はほぼ３０分圏内の狭い範囲であり、料金をわざわざ営業エリアを超えて公表発信する必要性はないと考えている。顧客との料金の確認は通信回線を利用した検針票・料金表で足りるし、料金は聞かれたらいつでも答えている。
- 家庭用の料金体系は戸建て、集合住宅の区別なく基本料金＋従量料金の二部料金均一である。従量料金は１０㎥単位で使用量に応じ２０円/㎥逓減する。料金透明化というのであれば戸建てもアパートも同じにすべきと考えている。
- 「標準料金」と言われても、料金体系は均一なのでそれしかない。電話調査があっても答えられる。いちばんの高値を標準料金とするのは、顧客に「お得感」を与えるだけで透明化という観点からは疑問。
- 料金の値上げは１～２か月前に通知している。個別にチラシで通知するとともに検針票にも明記している。単なる値上げ通知ではなく、その理由・背景等もできるだけ分かりやすく記載している。最近ではウクライナ情勢等国際市場にも言及し理解を得られるよう努めている。なお、仕入価格が２０～３０円/kgくらい上がれば値上げを検討する目安だと考えている。
- 不動産会社への集合住宅料金情報の提供は全て対応済み。併せて緊急時の連絡情報等も改めて周知した。しかし、不動産業者がその情報を入居者に伝えているかというと多分伝えていないと思う。特に業者登録のない不動産業者が問題である。不動産業者の要求にひとつひとつ答えているとＬＰガス事業はやっていけない。

⑶取引適正化関連

- 売上的には集合住宅より戸建てのほうが多い。集合住宅はあまり儲からない。
- 集合住宅においては住宅オーナーや不動産会社よりも住宅管理会社の対応に苦慮する。他事業者を引き合いに出し、生活機器設備の更なる負担を求めてくる。時には水回りの修理等ガス事業者と関係のない範疇のサービスまで要求される。先般も台所の水が流れないから直し

てほしいと頼まれた。たまたまリフォーム業もやっているので有償で対応した経緯がある。これらは本来住宅管理会社が管理費の中で処理する問題である。

- 顧客との契約時に１万円の補償金を預かり、解約時に返金している。保証金受領書に料金の支払い方法や解約時規定を明記している。契約時に１４条書面、料金表、保証金受領書、の３点セットを顧客に渡している。顧客は保証金受領書で返金を受けられるので、結果的に３つの書類を一緒にして大事に保管する効果がある。
- 外国人の顧客が増えているが、彼らへの１４条書面の説明が難しく今後の課題である。
- 無償配管は実施しているが、契約切替時のトラブル経験はない。切替はオール電化に変わる時が多いが、その際は配管や機器の残債は要求せず、配管はすべて撤去する。撤去料をとる事業者は１万円程度を要求している模様。
- 現在無償貸与は一切ない。過去無償貸与したアパートがあったが、切替の際に引き取り事業者に機器設備費用をすべて精算し買い取ってもらった。
- 周辺地域ではブローカーの活動は活発であるが、同社の被害はゼロである。顧客との関係維持のおかげと考えている。

(4)その他（今後の事業継続）

３０歳代の子息がいるが、商売上のスキルも必要であり、安易に継がせても結果は良くないと考えている。現状、色々な意味で余力があるうちに店を売却するという選択肢もあると考えている。このまま続けて将来立ちいかなくなった時のほうが不安である。現在の同社のＬＰガス販売事業は今後１０年くらいが限界ではないかと思っている。

20. 関東 事業者Ｔ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は従業員２０名程度で、副業（兼業）として、石油事業（ガソリンスタンド重油・軽油・灯油販売）、コイン洗車場、レンタカー事業等を行っている。
- ＬＰガスの販売に携わっている人数は検針の専任者１名とその他２名（他事業兼務）の計３名で、横這いとなっている。
- ＬＰガスの顧客数は、近年は横這いだが、ピーク時との比較では４割程度減少している。ブローカーに顧客を奪われ、また、高齢化による居宅の減少により現状となった。一方、増加要因としては新築の建売物件の獲得だが、建設業者からの生活設備の無償貸与の要求条件が厳しく、ほぼ１００％対応できない。（更に応じた業者が、居住者と１０年間のガス供給契約を締結するので、その間の手出しは不可。）一軒で４０万円にもなる生活設備の貸与を無償で行うなど到底不可能である。
- 当地は都市ガス未供給エリアで、また、戸建と集合住宅の販売量の割合は９対１で集合住宅が極めて少ない地域である。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金は、ホームページで公表しており、店頭にも料金表を掲示している。また、料金改定時には料金表を配布。検針時には検針票（請求書）に料金を明示している。尚、料金表の種類はホームページにある１種類のみ。
- 不動産業者が事前にオーナーへ価格情報を伝えていることは少ないと思うが、集合住宅を扱う不動産業者への情報提供における料金開示に抵抗感は無い。同社がいつもＨＰで料金を開示している事実がそれを示している。

(3)取引適正化関連

- 無償配管を行っているが、費用は料金に転嫁してはいない。また、前述の通り、無償貸与は対応していない。
- 県は三部料金制の採用を指導している。同社は現在無償配管を行っているが、生活設備の無償貸与は行っていない。仮に設備貸与する場合は、三部料金制を採用して設備費用を明確にして料金に転嫁する。
- 現在はブローカーの活動は聞かないが、５年ほど前には活発に営業活動を行っていた。その際、同社の顧客に対して、「●●さん、料金表見せて下さい。あれ？同社の他のお客さんは●●さんよりずっと安いですよ！」と言って顧客を激怒させ、同社から離反させ、切り替えることを何度もやっていた。

(4)その他

①今後の事業展開

- ＬＰガス事業者は自動配送や自動検針により人任せの経営になりがちだし、緊急連絡に対応する体制も甘い。また、利益を取り過ぎだと思う。襟を正して頑張る必要がある。
- 会社の今後の方針としては、今の社業の中核である燃料関連ビジネスをベースに業容の拡大を狙いたい。特に車に関連するビジネスであり現在も有力な収益源の一つである洗車（コイン洗車）の更なる展開を考えているところである。

②業務委託

配送は全てを委託で行っている。検針も外部委託について検討はしているが、顧客との繋がりが薄れることを避けるため内製化を選択している。

21. 関東 事業者U

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、地方
- 県境に近い高原に立地。従業者は夫婦のみの家族経営。
- 顧客数は、高齢化の進展による人口減少の影響で、ピーク時の１０年ほど前から３割程度減少している。なお、地域柄、別荘への供給も一定数有るが、新型コロナの影響で空き別荘への移住が何件か見られる。別荘としての使用ではなく定住であるため、これらの顧客に対す

るＬＰガス販売量増は前向きな出来事と捉えている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページでの料金表の掲示、検針票への明記が料金の公表方法となっている。顧客数は少なく（３００戸強）、顧客の年齢層が高いにも拘らず、ホームページを公開している理由としては、ホームページが有って困る人はいないから、というもの。
- 家庭用の料金は、戸建て顧客の大部分に適用している標準料金の他、ガス給湯やガス暖房用料金が有る。なお、別荘の場合でも標準料金を適用している。また、集合住宅の供給先は市営住宅のみのため、個別の契約料金となっている。
- 直近では、令和４年４月に３０円/㎥値上げをした。仕入価格上昇分はカバー出来ていないが、同年１月に基本料金を値上げしていたため、それ以上の値上げには踏み切れなかった。しかしながら、円安も進んでいるため、再度の値上げを検討している。
- 前述の通り、集合住宅への供給は市営住宅１棟のみ、契約料金のためＬＰガス料金は開示されている状態。

(3)取引適正化関連

- 過去から無償配管および無償貸与の実績は無い。
- ブローカーによる切替について、数は多くないが、大手事業者系列のブローカーに顧客を切り替えられた実績有り。面談者は外国（台湾）出身である事から、無資格の素人であるかの様な誹謗中傷を顧客に吹き込み、切り替えられた様なケースも有る（当然、面談者は有資格者）。個人的な憤りよりも、この様なやり方がまかり通る業界で良いのかとの思いが強い。

(4)その他

①今後の事業展開

ＬＰガスの収益減を補うための新規事業を検討中。とは言え、家族が生活していければ良い程度のため、観光資源が豊富な地域性と、面談者の語学力（面談者は英語も堪能）を活かし、インバウンド向けの民泊等、ＬＰガスと関連の無い事業を考えている。

②災害時対応

仕入先とは有事の安定供給や災害発生時における人的支援についての契約を締結しており、県協会支部会員のＬＰガス事業者とは、相互協力する事で申し合わせをしている。当地の支部会員事業者は平時から連帯感は強い。

22. 関東 事業者Ｖ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、地方
- 同社は、大通り沿いのガソリンスタンドを経営、兼業としてＬＰガスを販売。先代は石炭、薪炭を販売していた。家族６人でＬＰガス部門を担当している。

● 都市ガスの供給エリアが９０％以上の地域だが、昔からのＬＰガス顧客が一部残っておりその世帯へ供給している。顧客数はピーク時からほぼ半減しており、戸建てへの供給が多い。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

● ホームページは使わなくとも事足りている。顧客の年齢層も高くホームページはあまり見ないと思う。ホームページを立ち上げるのは次の世代に任せる。客とのコミュニケーションはＩＴより集金や検針時の面談と考えている。また、ホームページ立ち上げには費用がかかると聞いているし、更新が負担である。

● 料金表は４～５種類。戸建てと集合住宅で分け、さらに使用量による逓減を加味している。検針票に料金計算を明記している。「標準料金」という概念は馴染まない。顧客の使った料金をきちんと計算して請求すればよい。ホームページは使わないので顧客ごと個別に料金を提示している。

● 電話による料金調査の回答率は電話のかけ方にも左右される。電話の相手の態度によって警戒して答えないことがあるはずだし、調査に対する丁寧な説明があれば回答率は上がると思われる。迷惑電話や転居を装っての料金聞き出し等の怪しい電話が後を絶たない。

● 料金を上げる時は２か月前に顧客１軒１軒に書面で通知している。元売りから得る値上げ情報を考慮し値上げしている。現在のように仕入れ価格が上がると黒字のＬＰガス事業者は少ないだろうと思う。

● 集合住宅の料金情報は、聞かれたら開示する。各アパートで料金が違うと不動産業者も困惑するだろうし、何でも開示すると無用な料金比較のタネになりかねない。

⑶取引適正化関連

● 無償配管訴訟の状況は認識している。自社は昔からの顧客ばかりで無償配管によるトラブル事例はない。ほとんどの顧客は配管の償却が終わっている。

● 無償貸与は一切しないし、今は住宅オーナーからの要請もない。過去たまに要請があったが断った。そんなことができる経営上の余裕はない。給湯器はアパートの設備でありオーナーが付けるべきだ。無償貸与を断ったために商売がなくなってもやむを得ない。

● ブローカーの暗躍は甚だしい。価格で負けるのは仕方ないが、供給事業者を中傷して切替を持ち掛けるケースが多く、これは許せない。

⑷その他（今後の事業継続）

● ＬＰガス事業は顧客との接点があり非常に良いが、採算性が悪くなった。顧客も生活が厳しいようで器具取替の際もインターネットで安価なものを求めるなど、価格に対する意識が細かくなった。ＬＰガス事業がこのままの状態だと廃業も考えなくてはならない。

● 県協会支部の会員数は減っており、残った事業者の経営者もやがてほとんどが７０歳を超える。支部全体としても事業存続は厳しい状況にある。

⑸意見・要望

ＬＰガス業界もガソリンのような国の支援が欲しい。ＬＰガスの値上がりも、電気や都市ガスのようにメディアを利用する等、何らかの方法で世に広く告知する体制がほしい。

３－３　中部

1.　中部 事業者Ａ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 同社は、農村部を拠点にガソリンスタンド、リフォーム事業を兼業するＬＰガスの卸・小売事業者。充填所も保有しており、約２０社の販売店に対して卸販売している。
- ＬＰガス業務従事者は５０～６０名程度。充填所の製造業務があるので人数は多いが、数としては以前から概ね横ばいである。
- 顧客数は７，０００戸強だが減少傾向である。主たる減少要因はオール電化である。給湯器の切替時に電気に変わるケースが多い。ガスに変わるとすれば電気に比べ性能が優れているガス乾燥機の導入である。まれに、オール電化の家でもガス乾燥機単体でメーターを設置するケースもある。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページで料金を公表し、料金計算例も掲載している。現状の基本料金２，２００円は最近値上げしたばかりの料金である。ウクライナ情勢や円安で上がったガス価格以外に、メーター等機器関係、配送費用、人件費も上がり値上げせざるを得なかった。
- ホームページに料金を掲載することで料金関係の問い合わせが減った。また、問い合わせがあってもホームページを案内すれば済むというメリットがある。
- 家庭用の料金表は６～１０種類程度である。基本はホームページに掲載された戸建て料金であるが、都市ガスエリアでは都市ガス料金に合わせざるを得ない。電気等他燃料に合わせることもあり料金表の数が増える。
- アパートと戸建ての料金は異なる。電話での料金問い合わせにはホームページの一般戸建て料金を回答する。
- 料金を店頭に見に来る客はいない。いちばん良い料金表示はホームページか検針票を利用することだと思う。店頭表示の値上げ修正を失念したこともある。
- 値上げは２か月前に通知している。値上げの根拠に具体的な基準は置いておらず、仕入れ先とのフォミュラーに基づいた情報交換を踏まえ経営者の状況判断で値上げを決める。
- 集合住宅の料金情報提供は問い合わせがあった時のみ対応している。令和３年６月の国の要請の後、何軒かの集合住宅に料金表を届けてみたが、逆に住宅オーナーから何か下心があるのではないかと怪しまれ、関係を害した経緯がある。そのため、要請があった時のみ情報提供することにしている。
- アパート料金は契約を紹介されたという経緯、入居率等々個別事情があるので一律ではない。全て公開すると色々な価格が出て混乱するので問い合わせがあった際は、そのアパートの料金を公表することにした。全て公表したからといって顧客から、正直な会社だという評価はされない。評価されるのは安い料金に対してである。

(3)取引適正化関連

- 無償配管の実績はあるが撤去の際に揉めたり、訴訟になったりしたことはない。現在の新規案件では基本的に無償配管は対応していない。
- 集合住宅のオーナーや管理会社が、給湯器やエアコンの切替時に、他のガス会社が全費用負担して切り替えてくれるというがお宅はどうか、といった揺さぶりをかけてくることがある。公的物件でも工務店、設計事務所等から無償貸与の要請がガス事業者にあったと聞いている。基本的にはガスを売るのが商売なので、無償貸与は断っているが、やむを得ず対応する場合もある。無償貸与はガス料金に転嫁していないので採算を圧迫するため決してやりたくはない。
- 他県のブローカーからコンタクトがあり、切替をして顧客を紹介するので、料金の３割を手数料に欲しいとの事であった。断ると、同社を中傷するチラシをばらまくという脅しのＦＡＸが送信されてきた経験がある。半年ほどかき回されてひどい目に合った。消費者ではなく販売事業者への嫌がらせのようなアプローチである。言うことを聞かないと敵に回るといった脅しもあった。

(4)その他（今後の事業継続）

- 将来的にはガスの値段で勝負するつもりはなく、高齢者も多い地元の顧客と安心・安全をベースにつながっていく企業でありたい。
- 卸先の小売事業者から会社を買ってもらえないか、という話があり、その様な小売店を引き取ったこともある。小売事業者には後継者難のところもあり、今後も同様の話は増えてくると思う。

(5)意見・要望

行政は無償配管・無償貸与についてガス業界だけに指導せず、不動産業界にもしっかり監視の目を向けて欲しい。

2. 中部 事業者Ｂ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社本社は国道から路地を入った住宅地に立地しているが、国道を挟んだ反対側は製鉄所をはじめとする工業地域となっており、同社の業務用顧客も複数存在している。
- 顧客数は減少傾向にあり、ピーク時の３０年ほど前に比べて約２０％減少している。オール電化、高齢化に伴う空き家増加に加え、同社が供給していた大手不動産管理会社の集合住宅について、当該管理会社がグループ会社経由でのＬＰガス供給を開始した事が大きな理由となっている。
- ＬＰガス事業での収益も減少傾向にあるため、リフォームや設備工事等に注力し、売上減少分の補完を図っている。今後もガスの販売量が増える事はイメージしにくいため、工事に関する技術力をさらに活かした電気工事の分野への進出も計画中で、従業員における電気工事

資格の取得を進めている。

- 工業地域に近い事から、業務用の顧客比率が１０％程度を占める。事業所の厨房需要から工場内の給湯（シャワー）需要まで使用実態の差異が大きいが、総じて従量料金単価は家庭用に比べ低い。また、個々にＬＰガス供給契約を締結しているため、業務負担も大きい。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示、検針票への明記及び料金改定時の全顧客への料金表配布が公表の方法となっている。ホームページは保有しているものの料金表は掲載されていない。ブローカーによる切替対策が主な理由。
- 匿名の第三者から電話等で料金についての問い合わせが有った場合、回答せざるを得ないが、本心としては回答を控えたい。同社のみならず、周辺のＬＰガス事業者も同様の対応が多くなっていると思われる。
- 基本的には、大部分の顧客に適用している標準料金と切替対応用の２種類だが、ブローカーによる攻勢の影響で、後者のバリエーションが増加してしまっている。ＬＰガス料金の透明性の観点に照らせば望ましくない状態である事は理解しているが、一方で、顧客数の減少に歯止めをかけなければならない故の対応となっている。
- 仕入価格高騰に際しては、仕入価格の上昇幅と経営への影響、周辺のＬＰガス事業者の動向等を総合的に判断し、小売価格を決定している。直近では令和３年１１月に４０円/㎥小売価格の値上げを実施し、令和４年１１月にも同額値上げの予定。料金値上げ時の顧客の反応としては、致し方ないというものが大部分でクレームは無かったが、消費量に減少傾向が見られる。おそらくは顧客の節約意識の高まりによるものと思われる。
- 集合住宅の顧客比率は３割強となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示について、不動産管理会社に対しては開示済み。一方で、オーナーが直接管理している築古の長屋の様な集合住宅については、オーナーの所在不明の物件がいくつか有り、その様なケースでは開示が出来ていない。また、不動産業界における認知度はあまり高くない印象だが、大手不動産管理会社は認知しており、管理物件にＬＰガスを供給している事業者を個々に呼び出して、開示を依頼している管理会社も有った。

⑶取引適正化関連

- 無償配管の実績は有るが、１４条書面や契約書等で明確にしているため、顧客とのトラブルの実績は無い。なお、近年では新築や建替え時はオール電化を選択する消費者が多い事から、将来的にもトラブルの発生は起こらないと思われる。
- 積極的ではないものの生活設備の無償貸与についても実績が有り、ワンルームマンション等のＬＰガス消費量が少なく、ＬＰガスによる収益では設備投資額の回収が困難な物件については、基本料金に上乗せしている。具体的な設備としては、ガス給湯器が主で、近年はエアコンについての要求が増えてきている。その他対応はしなかったが、インターフォンやＷｉ－ｆｉといった設備費用の負担を求められた事もある。
- 県内では、２００万円ほどの外壁塗装費用の請求書が唐突にあるＬＰガス事業者に送られて

きた事例も耳にした。当該事業者はそれを断ったところ、ＬＰガスの供給を他社に切り替えられてしまった。同様の事例が散見されるが、生活設備の費用を負担できるのは、体力のある大手事業者に限定されてしまうため、中小事業者が真っ当な形で事業継続できる様、行政から支援をして欲しい。

- 当地では、大手事業者系のブローカーの活動が目立ち、令和３年のみで顧客数の１％が切り替えられた。現在、同社周辺での活動は沈静化しているが、県内の他の地域での活動が活発になっている模様。また、同社の社名がブローカーへの委託元と類似しているため、しばしば消費者が同社をブローカーと錯誤し、訪問営業に対して苦情の電話を掛けてくる。また、切り替わった顧客が戻ってきた実績も有るが、当該顧客曰く、料金面等で当初聞いていた内容と異なっていた、困ったときに対応してもらえなかったとの事。
- 県の協会でも問題視しており、県警と連名で消費者の注意喚起目的の動画やチラシを作成している。県協会の「お客様相談センター」に対しては消費者からの苦情が多数寄せられており、県協会（顧問弁護士同席）、県（県庁）、県の消費者センター合同での消費者ヒアリング実施の際にも、執拗な勧誘等に対するクレームが寄せられている。
- ブローカーに委任状を提出した後、委任状に記載してある個人情報が振込詐欺等に悪用される懸念が有るとして、県警から上記動画やチラシへの名称使用許可が得られた。実際に委任状の個人情報が悪用されていると疑われるものもある。
- 令和３年、県協会として経済産業省の消費者相談室に相談に行ったが、思う様な成果は上がっていない。さらに消費者庁にも相談したが、消費者ではなく事業者からの相談では同庁も対応が難しい模様。

⑷意見・要望

上記記載のブローカーへの対応に取り組んでもらいたい。

3. 中部 事業者Ｃ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は、県庁所在地の国道沿いに兼業のガソリンスタンド併設で立地している。
- 小売の顧客数は減少傾向にあり、ピーク時との比較では３割近く減少している。要因としては、全国規模のＬＰガス事業者の進出による切替が最も大きい。その一方で、新規顧客獲得はほとんど無い。稀に従来から付き合いのある工務店等が新築物件を紹介してくれる程度。
- 兼業のガソリンスタンド事業も利幅が薄く業況は厳しいため、これらエネルギー事業の落ち込みの補完策として、不動産経営を行い、集合住宅を１０棟ほど所有している。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭への料金表の掲示および検針票への明記が料金公表の方法となっている。同社はホームページを開設しておらず、保守運用上の煩雑さへの懸念から、今後も開設の予定は無い。ただし、ガソリンスタンド経営を行っている事もあって、料金をオープンにする事への抵抗感

は無く、匿名の第三者からの問い合わせであっても、標準料金を回答している。

- 家庭用の料金について、標準料金は戸建て用と集合住宅用に分かれており、集合住宅用の料金において、基本料金、従量料金単価ともに高くなっている。
- 一部、公営住宅等は契約単価となっているが、それ以外の顧客に対しては標準料金を適用している。戸建て用の標準料金では、１０㎥で税抜き６，０００円台前半と安価な価格設定のため、切替対応等の標準料金からの割引料金は設定していないが、大手ＬＰガス事業者は、それを下回る料金設定で、顧客に対して切替提案を行っている。
- 利益を確保できるか否かが小売価格改定における同社の判断基準であり、この２０年ほど改定を行っていない。昨今の仕入価格水準では、さすがに利益確保が困難になってきたため、値上げを検討しているが、他ＬＰガス事業者への顧客流出が加速度的に増す事が懸念され、判断に迷っている。
- 集合住宅の顧客比率は半数程度で、そのうちファミリータイプとワンルームタイプがそれぞれ半数程度となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は実施しておらず、今後も開示の予定は無い。料金をオープンにする事への抵抗感は無いが、不動産管理会社と接点を持つと、生活設備の無償貸与の話になるため、距離を置きたいというのが正直なところ。

(3)取引適正化関連

- 戸建て、集合に拘らず無償配管の実績は有るが、１４条書面や契約書等により所有権や配管費用の償却方法は明示して、顧客やオーナーの承諾を得ている。配管費用の未償却残高が有る状態で他ＬＰガス事業者へ切り替わった場合は、１４条書面や契約書をエビデンスとして、事業者間で未償却残高の精算を行っている。
- 不動産管理会社等からは、ガス給湯器、エアコン、洗面台、シャワートイレ等々、様々な設備の無償貸与の要求が有る。投資採算性の観点から、同社ではガス給湯器のみの対応となるため、資金余力が有り、全ての設備について無償貸与が可能な資金的に大手ＬＰガス事業者に切り替えられてしまう。この様な状況が続くと、同社のみならず、周辺の中小事業者も立ち行かなくなってしまう。
- 同社では、三部料金制は採用していない。生活設備の無償貸与に対応する三部料金制については、反対の考えを持っている。本来、集合住宅のオーナーが負担すべき費用を入居者が負担する事が理解不能であり、無償貸与を禁じる様、行政指導や法制化をして欲しい。
- 大手ＬＰガス事業者やその系列のブローカーにより、多くの顧客（数百件）を失っている。同社の顧客に対して、同社のＬＰガス料金よりも安くなると切り替えた後に、事前告知無しにＬＰガス料金を引き上げる詐害的なものから、多くの設備の無償貸与によって集合住宅を切り替えるものまで様々であり、現在進行形で活動をしている。

(4)その他（災害時対応）

仕入先と災害時の安定供給や応援体制について契約を交わしている。同社では地域的に地震とその後の津波、その他台風による風水害での被害が懸念されている。

4. 中部 事業者Ｄ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 地方都市中心部から車で数十分の県道沿いに充填所併設で立地。県道からの出入口にはリフォームに関する視認性の高い看板が設置されている。同社の本社社屋は２階建てで、事務所機能は２階に集約されているが、以前、河川氾濫による水害で床上浸水したため、社屋建替え時に上記のつくりとなった。
- 小売の顧客数は減少傾向にあり、高齢化の進展による人口減少が最大の要因となっている。その他、電化、都市ガス化、同業他社等への切替が挙げられる。電化については一時期ほどではないものの、現状も顧客の一定数が切り替わっている。
- 新規顧客が獲得できない事も顧客減少に拍車をかけている。新築物件について、消費者から同社を指名されても、大手ＬＰガス事業者と建築業者が協力関係に有るため、当該消費者の意向が無視されて、大手ＬＰガス事業者が供給する事になるケースが散見される。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページ上への標準料金の掲載や店頭への料金表の掲示、また、検針票への記載が料金の公表方法となっている。なお、同社は原料費調整制度を導入しており、ホームページや店頭で掲げているものは、調整前の料金表であり、検針票に調整額や調整後の金額を明示している。
- 家庭用の料金について、標準料金は戸建て用と集合住宅用に分かれており、集合住宅において基本料金が高くなっている。それ以外に、切替防止目的で個別対応しているものも有る。
- 前述の通り、原料費調整制度を導入しており、制度に従って毎月小売価格を変動させている。制度の導入は５年ほど前で、現在の仕入れ高騰時においてはメリットを感じている一方で、導入時における仕入価格水準は低い頃であったため、基準価格も低く、現状は小売価格の値上がりが続き、見た目的に良くない点が気がかり。現状、顧客からのクレーム等は無いが、顧客に原料費調整制度が理解されているかは不明。
- 不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は実施していない。そもそも開示する事自体に意味を感じない。また、不動産会社等から料金表の開示を求めてきた事は無い。

(3)取引適正化関連

- 無償配管についての実績は有るが、１４条書面や契約書等で顧客の理解は得ている。これらの書類が有れば、他ＬＰガス事業者に切り替わる際の配管費用の精算はＬＰガス事業者間で行っており、顧客とのトラブル事例は無い。
- ガス給湯器については、以前からＬＰガスの供給とセットで無償貸与をしていた。近年はじめて、オーナー等の要請に従って、ガス給湯器に加えてエアコン、洗面台を無償貸与した物件が有る。無償貸与した設備費用については、顧客に転嫁はしていない。本来、オーナーが負担すべきところ、ＬＰガス事業者が無償対応したのであれば、投資としてＬＰガス事業者が負担すべきであり、ＬＰガス料金に転嫁させる等はあってはならないと思う。

- 上記は新築物件であり、入居率も見込めるため対応したが、既築の場合に同様の依頼が有った場合は、投資採算性の観点から断っている。他ＬＰガス事業者に切り替えられるリスクも有り、非常に悩ましい。
- 全国的な大手ＬＰガス事業者系列のブローカーの営業が活発であり、さらに、最近では地場の大手ＬＰガス事業者が活発に切替営業を行う様になってきた。以前は、地場ＬＰガス事業者間の結びつきは強かったが、ブローカーの影響を受けているものと思われる。

(4)その他

①今後の事業展開

リフォーム事業により、ＬＰガス事業の収益補完を図れているため、当面は現状維持を予定している。リフォーム事業は１５年ほど前に立ち上げ、ＬＰガス以外の顧客も対象としている。ただし、中長期的な事業継続については、後継者不在であり、代表者の年齢（６０歳代前半）的な面からも思案中。

②災害時対応

社内で災害時の対応マニュアルや緊急連絡網を作成しているが、どの程度の災害を想定すれば良いのか、と言う点が悩ましい。阪神大震災の様な大規模災害を想定すると、小規模なＬＰガス事業者は対応できない。

(5)意見・要望

ＬＰガス事業者は法的な資格に基づき販売をしている一方で、その様な資格を持たないブローカーが営業活動を実施する事に何の問題は無いのか、営業活動は販売行為に該当しないのかを明確にして欲しい。また、消費者からの委任状に基づき切替を行っており、非弁行為に該当すると思われるが、これを取り締まる事はできないのかについて知りたい。

5. 中部 事業者Ｅ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 地方都市の沿岸部、コンビナート近くに立地している。同社は兼業で消防設備の設置工事や点検も行っており、ＬＰガス専従者は全体の半数程度となっている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページ上への標準料金の掲載および料金改定時の料金表の配布が、料金公表の方法。直近では、料金改定が頻繁なため、既存顧客に対する改定後の料金表配布を優先的に実施している。匿名の第三者から、料金に対する問い合わせが有った際は、標準料金を回答し、合わせてホームページに記載されている旨を周知している。
- 家庭用の標準料金は、戸建て用と集合用に区別されている。集合用の料金において基本料金が高く設定されている。
- 直近１年間で３回料金改定を実施しており、合計で７０円/㎥の値上げとなっている。顧客からの苦情等について目立ったものは無いが、頻繁な値上げとなっているため、客離れされな

いかと心配はしている。

- 集合住宅の顧客比率は４割程度となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は一部実施。不動産管理会社やオーナーから求められれば開示するスタンスであるため、要請が無い先には開示していない。他のＬＰガス事業者と価格競争をさせられたくない、との意向が背景にある。また、不動産管理会社等のＬＰガス料金に対する関心は低い様に見受けられる。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管の実績は有るが、１４条書面等で所有権や費用精算について明示している。ごく稀に条件面を失念している顧客がいるが、改めて説明をする事で理解や納得を得ている。
- 生活設備の無償貸与については、ガス給湯器、兼業との関連で火災警報器の無償設置の要求が有り、他ＬＰガス事業者への切替防止のために対応している。当該設備費用は基本料金に転嫁する形となっている。それ以外にエアコンやインターフォン等についての要望も有るが、回収の目途が立たないため断っている
- 直近1年間で顧客数の１％程度がブローカーにより切り替えられた。同社は大きく被害を受けてはいないが、当該ブローカーは大手事業者をターゲットにしている様で、ターゲットにされた事業者は、多くの顧客を切り替えられたという話を耳にする。

(4) その他

①今後の事業展開

減少するＬＰガスの収益を補完するために、リフォームに取り組んでおり、ＬＰガス顧客以外も対象としている。太陽光発電も取り扱っており、ホームページ経由での問い合わせも有る。

②災害時対応

災害時対応として、仕入先とは安定供給についてのみならず、災害後の対応についての協力も約束しており、非常に助かる。

③業務委託

配送については大部分を委託しており、工業用の一部が自社配送となっている。大企業のコンビナートは入退場をＩＣカードで管理しており、委託先分のＩＣカード発行は手続きが煩雑であるため、同社にて対応している。

6. 中部 事業者Ｆ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 同社は、農村部に位置する中規模のＬＰガス事業者。高齢化、過疎化が進み業容は縮小気味。ＬＰガスにかかわる従業員は７名で、ＬＰガスの販売業を営む上で最小限の資格者を維持するのが背一杯である。
- 顧客数は約１，５００戸であるが減少が著しい。年間７%程度、少ない年でも５０～６０世帯

は減っている。昨年は７０～８０世帯の供給がなくなった。顧客が高齢化し、死亡や、施設に入るなどして自然減するとともに、リフォームで電気に切り替わるケースが多い。減少数はオール電化に変わるより自然減による閉栓数のほうが多い。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金公表はホームページには表示せず店頭表示することで、県協会から了解を得ている。費用が掛かることもホームページを持たない要因の一つとなっている。検針票に料金を細かく積算して示し、顧客にきちんと分かるようにしている。
- 料金表は一般戸建ての他に業務用を含め４～５種類ある。一般戸建てとアパートに区別はない。料金は基本料金と従量料金の二部制であり使用量が増えると単価は逓減する方式。電話で料金を聞かれても答えられる。
- 「標準料金」と言われれば、標準家庭では月間〇〇㎥使っていて、その場合料金は××円だ、という表現になると思う。
- 値上げの周知は１か月以上前に全顧客に文書で発信している。同社は赤字ギリギリのところで売っているが、採算割れして赤字になるときは値上げを検討する。ここ７～８年値上げはしていなかったが、今年はウクライナ情勢等による国際価格の高騰もあり久々の値上げとなった。仕入れがとれだけ上がったら上げるというのではなく、採算割れする際は上げなくてはならない。
- 集合住宅の軒数は少ない。供給するアパートの不動産管理会社には料金情報を提供している。（検針票に表示していることが料金情報を提供していることと理解している様子）。料金情報を提供することに特段の抵抗はない。

⑶取引適正化関連

- 無償配管は基本的に対応していない。供給設備側はガス事業者、消費設備側は顧客のものと明確に線引きしている。その点は、はハウジング事業者が整理をつけていると思われる。
- 上記から、無償配管に関するもめ事は発生したことがない。閉栓の際は原則供給者側の配管のみ取り外すが、家の内部部分も外してくれと頼まれたらサービスで引き取っている。顧客にも長い間お世話になったお礼の意味もある。
- 生活設備の無償貸与も絶対に対応しない。集合住宅の給湯器は本来不動産業者、オーナーのものである。その一方で、不動産管理会社から値下げや無償貸与を持ち掛けられ断ったために契約を失ったケースは過去２度あった。
- ブローカー活動には一度も出会ったことはない。ＬＰガス事業者間での取り合いはあまりないが、仮にあったとしても僅かで、それより人口減、顧客数減が問題である。

⑷その他（今後の事業展開）

将来の進め方は親会社があり、そこが決めることだが、親会社の傘下に同社の様な販売箇所が県内に８店ある。これらが将来合理化で合併することは十分考えられる。県の面積も小さく、合併しても互いの顧客に対する保安上の３０分ルールには十分対応できる。

(5)意見・要望

戸建て住宅が建った後、後付けでエアコンが設置され室外機がボンベの２m以内に置かれた。結果ＬＰガスの保安ルールでガス事業者が遮蔽の措置をしなければならない。顧客にその費用を要求すればガスを電気に代えると言われかねない。非常に不満であり、是非とも改善願いたい。（保安分野の話だが同社含めて複数の同意見があった。）

7. 中部 事業者G

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は、県庁所在地の都市部に位置し、現代表者の祖父の代に薪炭業を創業し、現在ＬＰガスと灯油の小売業を営む。
- 従業員は代表者とその配偶者の２名。配送、保安をすべて委託しているので顧客への集金と日常のコミュニケーションで何とか事業継続できる。
- 顧客数は約５００戸であるが、１９９７年頃の右肩上がりのピーク時からは相当減少した。主要因は２００２年頃から始まった深夜電力割引プランと銘打ったオール電化ブームである。地元の電力会社が具体的消費者の名を出して割安な料金プランや根拠のない料金比較をチラシでＰＲするなど、激しい営業戦略でガスの市場を奪っていった。ハウジング会社には電力会社から成約の際に種々報奨金が与えられるなど、ガス業界が太刀打ちできない状況であった。あまりに電力会社の攻勢が激しいため、都市ガス/簡易ガス/ＬＰガスの三者が「ガス体エネルギー」として電気に対抗する協力団体を地域で立ち上げ今に至っている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金公表の方法は店頭表示と検針伝票である。検針伝票には料金計算も記載している。ホームページはあるがＬＰガス料金の公表には使っていない。料金を表示すると同業者からターゲットにされる事がその理由である。顧客もホームページを見て料金を確認するほどの意識はないと思われる。
- 某ホームセンターがＬＰガスの料金を知って根拠もなくそれより２割安くする、といった新聞チラシを配るケースもある。
- 料金は基本料金と従量料金の二部料金制で、使用量が多くなると単価が逓減する方式である。
- 料金体系は戸建てもアパートも同じである。基本料金の制度は元々なく、過去にメーター売りになった時、どこかの卸業者が設定した１，２００円/０～３㎥といった形でスタートし、これが基本料金の基になったと記憶している。
- 最近のウクライナ情勢を踏まえた卸価格の高騰は異常であり、小売料金を上げないわけにはいかない状況だが仕入れ上昇分をそのまま転嫁はしない。原料費調整制度という名のもとに、卸価格をそのまま上乗せしている小売事業者もいて驚いている。
- 値上げは電気料金との競争もあり様子を見ながら柔軟に対応しつつ決めている。しかし、こ

こ半年の上がり方が尋常ではないので注意が必要だと考えている。また、値上げは２か月前に検針伝票で通知している。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管は、新築時に工務店からガスの契約と引き換えに求められ応じたことはあるが、基本的にはやらない。通常は新築住宅には既に配管が設置されており、ＬＰガス事業者としては外側の配管とメーターを設置するのみである。
- 古くからの顧客が、自宅の改築が完了し、電話でガスの取り付けの注文をしてきた。客先に行くと既に他社のボンベが置かれていた。工務店の仕業であったが顧客との古くからの付き合いも考慮し、色々交渉して結局配管資材・工事費分を買い取り、供給の継続ができたというケースもある。顧客の意向も聞かず工務店が自分に都合の良いＬＰガス事業者に勝手に代えようとしたもので、とんでもない話である。
- 公民館等公共の建物においても、自治体を無視して勝手に好みのＬＰガス事業者を決める場合もあった。最初から設計事務所の見積もりに配管費用は含まれておらず、ＬＰガス事業者に負担させる意図が見えた。
- アパートの給湯器が寿命で壊れ、新しいものに取り換えることになった。乗出し時には給湯器を格安の有償で買い取ってもらっていたので、取替時も格安価格でアパートオーナーに請求書を送ったら怒鳴り散らさて契約を切られたこともあった。ほかのＬＰガス事業者は全て無償対応とのこと。
- 工務店が、ガスを燃やすと結露ができて家屋に良くないからオール電化が望ましい、という根拠の無い宣伝をすることも多い。
- ブローカーが消費者を回って切替を勧誘している話は今のところ聞いていない。

(4) その他（今後の事業展開）

最近M&Ａに関する勧誘のメールや電話が非常に多い。バックに大手ガス会社が控えるM&Ａ業者が譲渡を勧誘してくる。後継者候補として子息が二人いるが事業を継ぐとは限らず、後継者がいなければ廃業も選択肢の一つとなる。自分自身が事業を継いだ時と現在とでは、ＬＰガス業界の状況は大きく変わっている。

8. 中部 事業者H

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：小規模、地方
- 同社は、地方都市中心部から車で２０分ほどの山あいに立地しており、代表者と配偶者のみの家族経営。
- 顧客数は減少傾向で、各年顧客数の５～１０％のペースで減少している。米や灯油販売の兼業ではLＰガスの収益減少を補完できておらず、夫婦二人のみで従業員を雇用していないため何とか事業を継続できている状態である。減少理由としては、高齢化による顧客の自然減が最も大きく、電化や同業他社への転換がこれに続いている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示、料金改定時の全顧客への料金表配布が公表の方法となっている。既存顧客は高齢者が多く、ホームページを立ち上げたところで周知につながる期待は低く、ホームページの制作費や保守運用費が発生する事を勘案すると、今後も同様の対応となる。また、料金表を掲載している他ＬＰガス事業者のホームページを閲覧しても、料金表のページにたどり着かないという話も聞く。
- ＬＰガス料金をオープンにする事に抵抗は無く、匿名の第三者から料金についての問い合わせが有ったとしても、何の問題も無くありのままを回答する。
- 大部分の顧客に適用している標準料金は単純二部料金であり、その他、ガス暖房用の料金表が有り、暖房需要帯の従量料金単価が標準料金よりも割安になっている。なお、同社の料金水準は、周辺の同業他社よりも低く設定している。
- 仕入価格高騰の際は、仕入価格の上昇幅が経営状況に与える影響に基づき、小売価格に転嫁している。直近では令和３年の１１月と令和４年５月に料金を値上げし、令和４年１１月もしくは１２月に再度値上げを検討しなければと考えているが、これほど頻繁に値上げを繰り返す事は初めてである。一方で、値上げに対する顧客の反応は寛容であり、仕方がないというものが大部分で、中にはＬＰガス料金を値上げしなくても良いのか？と同社を慮る声すらある。

⑶取引適正化関連

- 無償配管については、以前、既存顧客の建替え時における、他ＬＰガス事業者からの切替対応で実施したケースが数件有り。その後、実際に切替わった顧客は居ないため、顧客とのトラブルは発生していない。
- 集合住宅へのＬＰガス供給は無く、よって、生活設備の無償貸与の実績も無い。一時期、新規顧客の開拓を試みたが、ガス給湯器に始まり、エアコンやインターフォン等の無償設置を要求してきたため、採算性の観点から断念をした。
- 当地において、ブローカーの営業活動は現在進行形であり、ブローカーから営業を受けた顧客からの情報等から推測すると３社が活動中の模様。また、当地においては、ブローカーのみならず、同業者間の競争が激しい。例えば、工事を依頼した水道工事業者が、兼業でＬＰガス事業も行っている場合、ＬＰガス事業者を変えてくれれば水道工事代を値引く、といった方法もまかり通っている。

⑷その他

①今後の事業展開

顧客数の減少に加え、代表者は６０歳代後半にもかかわらず、自身が工事や配送を実施しており、また、後継者も不在であるため、近い将来の廃業を検討している。仕入先と事業譲渡についての話を始めた段階で、条件として譲渡後数年間は料金水準を維持する事を挙げている。

②災害時対応

災害時に備え、顧客１件あたり６０kg（年末年始はさらに２０％増し）の在庫を持つ様にして

おり、加えて仕入先と災害時の供給に関する契約を締結している。

9. 中部 事業者Ｉ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：小規模、島嶼
- 同社は、本土からフェリーで３０分の距離に位置する島に所在。同島には３つの集落が有り、各集落にＬＰガス事業者が存在しており、そのうちの１事業者となる。
- ６０歳代の夫婦２人による家族経営で、子供は事業を引き継ぐ意思は無いが、現時点では具体的な承継先は決まっていない。立地面から取引卸事業者への譲渡も難しく、顧客数は１００戸以下とは言え、当該集落における将来的なＬＰガス供給の確保が危惧される。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示のみとなっている。顧客とは長い付き合いであり、お互い面識があるため、それ以外の方法を採用する必要性を感じない。ましてホームページで料金を公表しても顧客は誰も見ないであろうし、情報伝達の有効性は低いと思われる。
- 家庭用については標準料金のみ。飲食店等の業務用については個別に決定している。
- 輸入価格の上昇により仕入価格も高騰しているが、小売価格には一切転嫁していない。島嶼部という事もあって、ＬＰガスのみならず全般的に物価は高いため、可能な限りは同社が吸収する意向を持っている。また、今後についても仕入価格が小売価格を上回る逆ザヤにならない限りは、同様のスタンスを維持する予定である。
- 本土から島内へのボンベ輸送は、同社が所有している船舶によって同社自身が行っているため、仕入価格に島内への輸送コストが上乗せされる事は無い。

⑶取引適正化関連

- 過去に無償配管の実績は有るが、他ＬＰガス事業者への切替実績も無いため、顧客との間でトラブルが発生した事も無い。また、近年は顧客における新築や建替え実績すら無い。
- 無償貸与については、ガス給湯器のみ実績が有る。長期継続的な取引に対する顧客還元的な意味合いで、同事業者主導で実施している。
- 立地上、ブローカーによる切替等の実績も無い。集落内は皆顔見知りであり、もしブローカーが切替営業を行おうと島にやって来ても、いわゆるよそ者への警戒感から誰も取り合わない。

⑷その他（災害時対応）

本土との往来が数日間不能になるという点で、台風や豪雨等が懸念される自然災害ではあるが、ＬＰガスの場合は食品等と異なり短期間で消費期限を迎える事も無いため、余裕を持った在庫の確保にて対応している。また、本土との往来不能が原因でＬＰガスの供給が滞った実績は無い。

３－４　近畿

1. 近畿 事業者Ａ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 同社は、県庁所在地中心部から車で１０分程度に位置している。本社敷地内には充填設備やメガソーラが併設されており、社屋１階はガス機器のショールームとなっている。
- 直近１０年程度の小売の顧客数は微減で、建替え時の電化や都市ガス化がその要因。
- ＬＰガス顧客数が大幅に増加するシナリオは描きにくいため、従来からリフォームや、近年では電力販売（取次）に注力している。リフォームについては、事業として確立されているが、電力販売については、全面自由化開始当時は珍しさも有って堅調に推移したものの、現状はやや停滞気味となっている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページへの標準料金の掲載、検針票への記載、料金改定時の料金表配布が料金の公表方法となっている。
- 標準料金については、戸建ておよびファミリー用とそれ以外に分かれており、ともに需要促進型の二部料金であるが、戸建て・ファミリー用料金において基本料金が安くなっている。家庭用の料金表は標準用の料金のみで、可能な限りの低価格としているため切替防止用の料金等は不要と考えている。
- 全顧客に対して原料費調整制度を適用しており、制度に従って毎月従量料金を改定している。昨今は値上げが続いているが、顧客からネガティブな反応は聞かれない。
- 集合住宅の顧客比率は４割程度となっており、そのうちファミリータイプが６割、ワンルームタイプが４割となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は調整中。不動産管理会社等から開示を求めてきた事が無いため、開示するタイミングを見計らっているところ。同社のＬＰガス料金水準は低いため、それを入居率向上のアピール材料として使ってもらいたいが、不動産管理会社等はＬＰガス料金への関心が薄い模様。

⑶取引適正化関連

- 工務店等からの要請による無償配管の実績が有る。所有関係や解約時の費用精算等について、１４条書面や契約書を交わしているため、顧客とのトラブルの発生は無い。また、配管費用の精算については事業者間で行うケースが大多数を占める。
- 現在は不動産管理会社等から要望が有っても全て断っている。以前はガス給湯器に限り対応していたが、エアコン、インターフォン等々、日に日に要求が増し際限が無いため、全て断るに至った。他ＬＰガス事業者への切替を匂わせる不動産管理会社もいるが、その場合は仕方がないと割り切っている。そのぐらい思い切らなければ、低価格なＬＰガス料金の維持が困難となる。
- ブローカーに切り替えられた経験は有るが、同社の経営には影響のない程度。また、一時期

に比べ、顧客や他ＬＰガス事業者からブローカーの話題を聞く機会が減った様にも思われる。

(4)その他（災害時対応）

- 自社でBＣＰを作成しており、経済産業省から「事業継続力強化計画」の認定も取得している。認定取得に満足する事なく、継続的な改善を目指している。
- 地元の自治体との間では、災害時における指定の避難所へのＬＰガス供給等の防災協定を締結している。

2. 近畿 事業者Ｂ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 県庁所在地のターミナル駅からメインストリート沿い、徒歩１０分ほどの距離に立地。また、兼業でリフォームを行っている事もあり、本社1階はガス機器のショールームおよび商談スペースとなっている。なお、同社所在地は都市ガスの供給エリア。
- 小売の顧客数は減少傾向にあり、特に戸建ての顧客はピーク時から半減している。高齢化の進展による空き家の増加や高齢者施設への移転が最大の要因となっている。一方で、戸建ての新築や建替えにおける電化採用率は依然として高く、顧客の増加要因は見当たらない。
- 電化について、電力会社の営業攻勢は一時期ほどではないが、営業をせずとも顧客に選択してもらえるほど浸透しているとも言え、脅威度は増しているのではとも感じる。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページ上への標準料金の掲載および検針票への記載が料金の公表方法となっている。また、要望の有った顧客に対しては料金表を配布している。匿名の第三者から、料金に対する問い合わせが有った際は、標準料金を回答し、合わせてホームページに記載されている旨を周知している。
- 家庭用の料金については、単純二部料金制の標準料金および供給先が多い大手不動産会社物件用の料金の他、戸建ての優良顧客に対する切替防止用の料金が有り、合計１５種類程度となっている。標準料金と大手不動産会社物件用料金の２種類に収斂を図りたいが、顧客減少を回避するインセンティブの方が強く、致し方なく切替防止用の料金を設定している。
- 仕入価格高騰時においては、仕入価格の上昇分と、それに伴う粗利減少分とのバランスを見て、加えて、周辺の状況を踏まえて小売価格を改定している。直近では、令和３年１１月と令和４年６月に値上げを実施、値上げ幅はともに３０円/㎥としたが、仕入価格の上昇分全てをカバーするには至っていない。値上げ時に顧客からのクレーム等は無かったが、全般的な物価上昇を受けて節約志向が高まっているのか、単位消費量は低下している。
- 集合住宅の顧客比率が７割程度、そのうち約８割がワンルームタイプとなっている。入退居も頻繁で、未収率も相対的に高いため、管理面で手間がかかっている。

- 不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は、大手不動産会社に関してはＬＰガス料金について契約を締結しているため、周知されている。それ以外の不動産管理会社やオーナー等からは開示を求められた事が無いため、開示をしていない。集合住宅へのＬＰガス料金透明化の取組みについて、不動産業界に認知されていないし、関心も低い。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管については、工務店等の要求により慣習的に対応しており、有償対応のケースはごく一部に止まっている。長期間供給できれば配管費用も回収できるので、他ＬＰガス事業者に切り替わるくらいであれば対応せざるを得ない。
- 大手不動産会社物件が中心となる現在は無償ではない。大手不動産会社はきっちりと設備費用を支払ってくれる。以前から、大手不動産会社以外の不動産管理会社等から、ガス給湯器の他、エアコン、インターフォン、洗面台等を無償対応する様に求められていたが、現在は同様の要求があっても投資採算性の観点から断っている。
- 他ＬＰガス事業者に顧客が切り替わった事は有り、競争が激化してきているが、いわゆるブローカーによる被害は無く、当地で営業活動を行っているといった話も聞いた事が無い。

(4) その他

①今後の事業展開

減少するＬＰガスの収益を補完するために、リフォームに取り組んでおり、本社周辺の都市ガスの顧客等、ＬＰガス顧客以外も対象として販売促進も行っているものの、実績としてはＬＰガス顧客が大部分となっている。その他、灯油給湯器からの燃転に注力している。

②災害時対応

仕入先と安定供給や罹災後の対応についての協力に関する契約を締結している。当地は南海トラフ地震とそれによる津波の被害が懸念されている。

3. 近畿 事業者Ｃ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 隣県との県境近くの国道沿いに立地。本社社屋にはガス機器のショールームやリフォームの相談窓口も設置されている。
- 小売の顧客数は減少傾向にあり、ピーク時から４割ほど減少している。高齢化の進展による人口の自然減が最大の要因となっている。電化による減少は一定数見られるが、一時期よりも落ち着きを見せている。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示や料金改定時の料金表配布により料金を公表している。同社はホームページを開設しているものの、料金表は掲載していない。だたし、問い合わせが有った場合には標準料金を回答している。理由としては、切替業者対応の側面が強い。

- 家庭用の料金表は標準料金１種類のみで、業務用については各顧客と相対で決定している。
- 原則、仕入価格が値上がりをしても、一定期間は様子を見て、それでも厳しいと判断した際にのみ、仕入価格上昇分の半分程度を小売価格に反映する様にしている。しかしながら、最近の仕入価格上昇は過去に類を見ないものであるので、令和３年９月、令和４年２月および７月に合計で１１０円/㎥の値上げを実施している。現在、あらゆるモノの価格が上昇しているため、顧客からの問い合わせやクレームはほぼ皆無となっている。
- 集合住宅の顧客比率は３割程度となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は未実施。不動産管理会社やオーナーからは、ＬＰガス料金の積極的な開示要請は無く、おそらくＬＰガス事業者から料金表の開示がある事について認識していないものと思われる。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管については原則対応していない。生活設備の無償貸与については、切替防止のためにガス給湯器のみを無償で対応したマンションが１棟有るのみ。巷で言われている、エアコン等の無償貸与の要求も有るが、投資採算性を勘案し、全て断っている。
- 同社の実害としては、数年前に３～４件ほど切り替えられた程度であるが、当地においては、現在も大手卸売事業者系のブローカーが活発に活動している。

(4) その他

①今後の事業展開

減少するＬＰガスの収益を補完するために、従来からリフォームには取り組んでおり、令和３年に家電販売のＦＣチェーンに加入した。一気に補完は難しいとしても徐々に実績を積み上げていきたいと思っている。

②災害時対応

災害時には安定供給を受けられる様、仕入先と契約を締結している。また、協会の支部において周辺のＬＰガス事業者と相互協力する様な段取りを整備している。

4. 近畿 事業者Ｄ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 地方都市中心部の県道沿いに立地。周囲は再開発が進んでいる模様で、チェーン展開をしている飲食店や小売店が並ぶ。
- 小売の顧客数は減少傾向にあり、高齢化の進展による人口減少や電化の影響が大きい。また、都市ガスの供給エリアが拡大しているおり、新築のマンション等は都市ガス化が進んでいるため、今後は都市ガス化による顧客減少も想定される。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金改定時も含め顧客への料金表の配布が料金の公表方法となっている。同社はホームページを開設しており、灯油の店頭価格は掲載されているものの、ＬＰガス料金についてはホーム

ページ上での記載は無い。理由としては、料金改定が頻繁なため、ホームページの修正が煩雑という事であり、匿名の第三者からの問い合わせに対しては、標準料金を回答している。

- 家庭用の料金について、標準料金は戸建て用と集合住宅用に分かれており、戸建て用の料金においては、４０㎥以上の従量料金単価が割安となっている。標準料金をほぼ全顧客に適用しているが、一部の優良顧客に対しては従量料金を割引対応している。
- 家庭用顧客については、仕入価格の上昇が経営に与える影響を見つつ、小売価格を改定している。直近では、令和４年１月に２０円/㎥、４月に４０円/㎥値上げをしているが、それでも仕入価格の上昇分を全て転嫁できてはいない。なお、業務用顧客については、輸入価格連動で毎月小売価格を改定しており、仕入価格が高騰しても価格交渉等の負担は回避できた。
- 集合住宅の顧客比率は２割強で、ファミリータイプとワンルームタイプが各々半数程度だが、近年はワンルームタイプの比率が高まりつつある。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は調整中。不動産管理会社やオーナーから求められれば開示するスタンスではあるが、本ヒアリング時点では全く問い合わせは無い。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管についての実績は有るが、１４条書面や契約書等で顧客の理解は得ている。なお、近年は新築や建替え物件への新規ＬＰガス供給実績自体が極めて少ない。
- 同社の実害としては、数年前に３～４件ほど切り替えられた程度であるが、当地においては、現在も大手卸売事業者系のブローカーが活発に活動している。なお、生活設備の無償貸与についての実績は無く、工務店等からの要求も最近は無い。
- いわゆるブローカーではないと思うが、知人等にＬＰガス事業者の切替を勧めて、実際に切り替わった際には、切替後のＬＰガス事業者から紹介手数料が支払われる様なケースが散見される。また、切替後のＬＰガス事業者は同一の大手事業者となっている。
- 切替時の配管費用ついては事業者間で精算し、顧客とのトラブルも無い。切り替わった顧客は少数であり、現時点においては、同社の経営上大きな影響は無い。

(4) その他

①今後の事業展開

リフォーム事業により、ＬＰガス事業の収益減少を補完していく予定。短期的には、新型コロナがやや落ち着いてきたため、リフォームの受注が増加傾向にある。ＬＰガス以外の顧客も対象に２０年以上の業歴が有り、近年では同社が元請けとなる案件も増えている事から、利益面も含め堅調に推移している。

②災害時対応

仕入先が組織化している販売店会において安定供給に関する申し合わせを行っている。

5. 近畿 事業者Ｅ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 地方都市でＬＰガスの小売り事業を営み、水回り工事を兼業している。代表者は８０歳代であるが、外部より後継者を招聘済み。
- 従業員数は９名で昔からあまり変わりはない。高齢者でスキルのある職員も嘱託で採用している。２名がＬＰガス専属、他の７名は水道関連業務との兼業である。
- 顧客数は１，０００戸強、で減少傾向にあり、ピーク時からは３割程度減っている。
- 顧客数減少の要因は人口減もあるが一番はオール電化である。当県ではその傾向が特に顕著である。新規住宅は一部大手不動産会社や特定工務店の扱いを除けば全てといっていいほど電気仕様である。電気の攻勢は隣接県よりずっと速い。戸建て向けへ電気の売り込みはある程度理解できるが、集合住宅にも容赦なく攻め込んでくる。新規集合住宅の８割近くがオール電化になっていると思う。
- こんな電気の攻勢が厳しい中で、顧客数を現状維持している会社は優良ガス会社である。アパートも経年劣化による建て直しになると電気に変わる。そのたびに４戸、６戸、８戸単位で顧客が減っていく。この先を考えると末恐ろしい。
- 工務店の住宅設計書はほとんど電気仕様である。工務店はガスの事を詳しく説明できない。入居者には「今は電気が流行りだ。今どき電気でしょ。」といった説明をしてＬＰガスを相手にしない。１０軒の新築があって１軒でもＬＰガスに取り込もうとしても、その１軒ですら取れない。不動産業者も電気でないと使わないような態度である。電気にすると家賃を高く取れるという話も聞く。
- こんなにＬＰガス市場を侵略していながら、電力会社が赤字だとか言っているのが不思議でならない。ＬＰガスは災害時の「最後の砦」とか言って持ち上げられている一方、業界的には攻められ、Co_2の排出面では電気に劣るような言い方をされ、立場は弱い。災害バルクにしても平時の使用量の下支えにはならない。
- 公共施設に数千万円かけて蓄電池設備を設置したが水害時には４０分しか機能しなかった。結局災害バルクによる発電や、ＧＨＰによる空調でしのいだこともある。電気も決して万能ではない。近隣公民館等公共施設もすべて電気仕様だ。ＬＰガス仕様の設備の導入を働きかけたが無駄だった。自治体は災害で困った時とかイベントや訓練時のパーフォーマンスの時だけＬＰガスを登場させてウケを狙っているスタンスである。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは有していないし、今のところ立ち上げるつもりもない。顧客には入居時にきちんと料金の説明をしているし、料金に関する苦情や問い合わせもない。ホームページで今ある顧客以外に広く料金を公表する必要性は感じない。
- 料金表は戸建て、集合住宅を問わず１本である。当然使用量に応じて単価は逓減する。料金は１種類であり料金を聞かれてもすぐに答えられる。わざわざホームページを立ち上げて公表はしていない。
- ９割以上を自動検針で行っているため検針票はなく、請求書だけである。１～２割の顧客は料金を払いに来られる。

- 値上げの通知は請求書を利用し２か月前に行っている。しばらく値上げはしてなかったが、今年になって卸価格の異常な高騰で計４回、１２０円/㎥ の値上げをした。基本料金は据え置いている。過去、下がった時でも下げない代わりに、上がった時は我慢してきた。勿論、下がった時は利益がでるがその分税金の払いも大きくまるまる利益にはならない。
- 今回の卸価格高騰はどうしようもなく、大手の料金動向も勘案し値上げに踏み切った。マスコミでエネルギーの値上げが報道されているので、ＬＰガス料金の値上げに対する苦情は今のところない。このような値上げが続くと、どこかのタイミングで原料調整制度を導入しなくては、とも考えている。

(3)取引適正化関連

- 集合住宅への供給が６割程度である。戸建ての客数は顧客の高齢化のため減少している。アパートは多いものの、不動産業者、オーナー側から突然電気に切り替えられる時もある。その時は償却が終わっていなくても容器、給湯器等の供給設備の精算はない。他のアパートでの取引もあるためガス事業者の立場は弱く泣き寝入りである。アパートでの解約撤去の場合、消費者ではなく事業者相手の交渉になるので弱いほうが負ける。償却が終わってこれから儲かるというときに突然解約されるのは辛い。
- 無償配管は基本的にはない。戸建ては古い家屋がほとんどだが、建築当初から消費設備側の配管は工務店で敷設しており、住み分けはできている。撤去時におけるトラブルもない。
- 集合住宅の無償貸与は基本的には給湯器のみである。その費用をガス料金には転嫁していない。以前は給湯器の寿命による取替の際は給湯器代を徴収していたが、近年大手小売業者が給湯器の取替費用を負担するとの営業があり、結局元通り費用負担することになったケースもある。各アパートオーナーとは長い付き合いがあり、このような無理は言ってこない関係だったが、オーナーが代替わりし息子が使う不動産業者がアパートを管理するようになってからすっかり変わってしまった。アパート業もオーナーの代替わりによりガス事業者への対応が変わってくる。
- ブローカーによる被害はない。地域的にもないと思う。古い顧客が多く安値を提示されても切替は無い関係だと信じている。

(4)その他（今後の事業展開）

事業の後継者はいるのでその点では当分問題はない。現在ある顧客を大事にしていくことが経営の安定につながると思う。

(5)意見・要望

ガソリンに補助金が出る一方、これだけ苦労しているＬＰガスに助け船がないことには矛盾を感じている。

6. 近畿 事業者Ｆ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 地方小規模都市の中心部に立地している。本社１階はビルトインコンロ等のガス機器が陳列され、また、代理店となっている電力小売りののぼりが陳列されている等、ＬＰガス以外の事業にも注力している事が窺われる店づくりとなっている。
- 顧客数は減少傾向にあり、ピーク時との比較では３割程度減少している。その原因としては、顧客の高齢化の影響が大きく、今後も高齢化の進行が予想される。ＬＰガス事業での収益は悪化見込みであるため、リフォームや電力小売りの取次等の兼業にも注力している。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 毎月の検針票への記載の他、ホームページ上でも標準料金を公開しており、顧客への伝達手段として最適と考えている。よって、匿名で料金についての問い合わせが有った場合でも、標準料金を回答する事に不都合はない。
- 顧客からの問い合わせ手段として、ホームページ上にメールアドレスや公式ＬＩＮＥのＱＲコードを掲載しているものの、顧客の年齢層もあり、大部分が対面もしくは電話となっている。
- 需要促進型の二部制料金が標準料金であり、原則、標準料金を適用している。その他、エネファーム、ガス床暖房、エコジョーズ等の設置機器に応じた料金メニューの他、独居老人向け料金も設定している。
- １０年ほど前に原料費調整制度を導入済みのため、制度に従って機械的に従量料金を上下させている。昨年来、従量料金単価は１年間で１２０円/㎥程度上昇しているが、人間関係の影響が強く作用する地域性のため、経済的観点でＬＰガス事業者を変更する顧客層は極めて少ない。業務用顧客において、原料費調整制度導入前は、料金改定時の交渉の負担が大きかったが、その負担が無くなった事もメリットとして考えている。
- 元々、集合住宅は少ない地域のため、同社の集合住宅の顧客比率は１割以下となっている。ＬＰガスを供給するにあたって不動産管理会社等の第三者を介する物件は無く、全てオーナーと直接連絡を取っている。現状、オーナーへのＬＰガス料金の開示は実施できていないが、今後徐々に進めていく予定。

⑶取引適正化関連

- 無償配管や無償貸与の実績も無い。集合住宅オーナーとの人間関係や、何より大手事業者の進出が無い市場性である事が大きいと思われる。
- ブローカーによる切替も経験が無く、他事業者から話を聞く程度。

⑷その他

①今後の事業展開

先述の通り、ＬＰガス事業での収益は悪化見込みであるため、リフォーム等の兼業により減収分を補完している。特に電力の小売りの取次については、自由化開始後１年程度の間は非常に貢献度が高かった。また、電化リフォームも提案可能で、主な兼業であるリフォームと電力の

相乗効果も発揮できる。

②業務委託

昨年より、３分の１の顧客について配送のみ委託を始めた。若年層の自社従業員に配送業務を担当させると退職リスクが高まる事がその理由。委託先の対応に問題は無いし、委託料の負担も大きな影響は無い。

7. 近畿 事業者Ｇ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 地方都市の中心部に立地している。現在は大部分が都市ガスの供給エリアで、設立当時は未供給であったため顧客数も増えていたが、当地のベッドタウン化に合わせて導管が伸長し、それに伴い同社の顧客数も半数近くが都市ガスに転換した。現在の顧客数の動向としては、人口の自然減により微減となっている。
- 新築物件は都市ガスもしくは電化となるケースが大部分であり、ＬＰガスでの収益拡大が困難であるため、リフォーム等の建築業も営み補完を図っている。なお、上記の都市ガス化の影響で、リフォームの業歴も長く４０年近くに達している。自社施工のため、リフォームに携わる従業員も多く、専従者数ベースでは全体の３分の２程度を占めている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示及び料金改定時の全顧客への料金表配布が公表の方法となっている。ホームページは開設しているが、ガス機器販売やリフォームのＰＲがメインであり、料金表はホームページ上に掲載されていない。顧客の切替対策が最大の理由となっている。
- 家庭用の料金表としては、大部分の顧客に適用している標準料金１種類であり、戸建て・集合の区別は無い。ただし、切替営業や優良顧客に対しては、標準料金の従量単価を割り引く個別対応もある。
- 仕入価格高騰時については、仕入価格の上昇により逆ザヤが生じない程度に小売価格へ転嫁している。直近では令和４年３月に６０円/㎥従量単価を値上げした。今後についても値上げの可能性が有る。
- 料金値上げ時を実施しても特段の反応は無かった。値上げの影響が大きい消費量の多い顧客層は、都市ガス化、電化となっており、同社既存顧客は単位消費量が少ないため、値上げの影響を大きくは受けていないためと推測される。
- 集合住宅の顧客比率は約３０％、そのうちの４０％程度がワンルームの物件となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示について、問合せが有れば開示するが、積極的に開示する必要性を感じていない。ただし、入居者に対しては当然の事ながら開示している。

(3)取引適正化関連

- 生活設備の無償貸与について、一切対応していない。先日、集合住宅の建替え時、かつ、不動産管理会社も変更となった物件で、無償貸与の要求を断ったところ、他社に切り替わってしまった。しかしながら、他県における無償貸与の情報との比較では、不動産管理会社や工務店等の無茶な要求は少ない地域性だと感じている。
- 某協会を名乗る社団法人に数件の顧客を切り替えられた実績が有るが、当該協会紐付きの事業者は小規模であったため、原価割れする様な料金水準での供給が体力的に厳しかったのか、一過性のものであり、現在でも周辺で活動を継続しているかは不明。
- 大手都市ガス会社の供給エリアであるため、対都市ガスでＬＰガス事業者が団結する意識が強い地域性だと思われ、ブローカーではないＬＰガス事業者間の競争も相対的には厳しくないと思っている。

(4)その他

①今後の事業展開

前述の通り、リフォーム等の兼業も合わせて事業継続をしていく必要がある。ＬＰガスとは異なりプッシュ型の営業等、事業形態は大きく異なるが、ＬＰガスのみでは会社として継続は困難と考えている。周辺に５事業者ほどあった同業他社も廃業が続き、同社のみが存続している状況にある。よって、近い将来には、顧客を取ったり取られたりする様な同業者間の競争も無くなるのではと思っている。

②業務委託

配送業務を全部委託している。以前は自社で配送員を雇用していたが、配送員の高齢化や若年層における配送員のなり手不在から、自社対応から業務委託に切り替えた。

8. 近畿 事業者Ｈ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 地方都市における山あいの国道沿いに立地。米穀業を兼業しており事務所も併設となっている。
- 顧客数は減少傾向となっており、ピーク時から半減している。電化が最大の理由であり、メーカーによる工務店等へのキャッシュバック等によって大きく顧客数が減少した。現在は落ち着いているものの、新築物件の電化率は依然として高い。
- 兼業の米穀業が有るおかげで何とか経営を維持できている状況で、売上高に占める米穀のシェアも３割だったものが、４割程度に増加している。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭への料金表の掲示、料金改定時や定期的な料金表の配布により料金表を開示している。ホームページを保有しておらず、ホームページ上での料金表の公表についての必要性も感じていない。既存顧客は高齢者が多く、ホームページ上での情報発信の効果は薄いと思われ、また、家庭用の新規顧客獲得もほぼ無い状況で、ホームページに拘る理由は無い。

- 家庭用の料金表は標準料金の１種類のみだが、古くから付き合いのある顧客の一部に対しては、標準料金から従量料金を割り引いて対応している。業務用の料金は、個々の顧客との交渉により決定している。
- 業務用の顧客については、原料費調整制度を導入しており、毎月、仕入価格の上下動をそのまま小売価格に反映させている。大部分の家庭用の顧客についても、ＣＰ連動で小売価格を変更しているが、原料費調整制度の様に厳密なものではなく、改定の頻度や仕入価格変動額の小売価格への変動割合等は、経営への影響や周辺ＬＰガス事業者の動向によって調整している。
- 一部、警報機の費用について三部料金制を適用している顧客がいる。
- 同社における集合住宅のへのＬＰガス供給は公営住宅１棟のみ。よって、ＬＰガス料金についても開示済み。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管については、古くから付き合いのある顧客については実績が有ったが、配管費用の償却は完了している。また、それらの物件が他のＬＰガス事業者に切り替わった際の配管費用については、事業者間で未償却残高を精算していたため、顧客との間でのトラブルも無かった。また、前述の通り、集合住宅は町営住宅のみへの供給であるため、生活設備の無償貸与については無い。
- 最近はブローカー含め、同業者間による切替はほとんど無く、周辺のＬＰガス事業者においても同様の状況。以前は供給設備の無断撤去等が散見されたが、電化が進み対象が少なくなったからか、ブローカー関連の話題は耳にしない。

(4) その他（災害時対応）

周辺ＬＰガス事業者と協力して、防災協定を地元自治体と結んだ。災害時に避難場所となる公民館等について、各々供給担当のＬＰガス事業者は割り当てて、災害時におけるＬＰガスの安定供給を図るもので、その他ＬＰガス発電機も設置をしている。

9. 近畿 事業者Ｉ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 県庁所在地の沿岸部近くに立地している。都市ガスの供給エリアであるが、市内中心部よりも導管の敷設が遅れてなされた地域であり、同社が事業開始した時点では都市ガス未供給の地域であった。現在では未供給のエリアは無いものの、都市ガスへの転換時の初期投資負担を嫌い、ＬＰガスを使用している需要家が一部存在しており、これらの需要家が同社の顧客となっている。また、簡易ガスの顧客が３割程度を占めている。
- 徐々に都市ガスへ転換しており、顧客数は減少傾向となっている。特に、集合住宅の建替え時にはほぼ都市ガス化してしまうため、収益への影響も大きい。今後も同様の傾向が継続するものと予想されるため、後述の通り、将来的には廃業を考えている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示及び料金改定時の全顧客への料金表配布が公表の方法となっている。ホームページ自体が存在しないため、ホームページ上で料金での公表は実施されていないが、顧客の年齢層は高齢者中心であり、わざわざホームページを閲覧するとは思えない。よって、情報の伝達効率の観点から必要性を感じていない。
- 家庭用顧客の大部分に適用している標準料金の他、都市ガス対抗の料金表を設定している。従量料金単価を都市ガス並みとしているため粗利単価も低水準であるが、顧客数を維持する必要もあり、非常に悩ましい。一方で、業務用料金については、基本料金を徴収しているため収益性は確保されている。基本料金徴収については、県協会が主導的立場で進めたものであるが、非常に助かっている。
- 原料費調整制度を導入済みのため、仕入価格と連動させて小売価格も毎月変動させている。顧客の反応としては、都市ガスや電力料金も上がっているために致し方ないという反応で、クレームは聞かれない。
- 集合住宅の顧客比率は約２割であり、不動産管理会社やオーナー等の求めが有れば料金表を開示しているが、求めてくるケースは少なく、入居者に対して料金表の開示がなされていれば可とするスタンスの不動産管理会社やオーナーが大部分となっている。よって、集合住宅へのＬＰガス料金透明化の取組みについて、不動産管理会社やオーナーの認知度は低い。

⑶取引適正化関連

- 無償配管については、かなり昔に顧客を囲い込む目的で実施していたが、現在は行っておらず、過去に遡ってもトラブルの発生は無い。
- 生活設備の無償貸与については一切行っていない。無償貸与を求めてくるオーナーもいるが、無償貸与に応じるとＬＰガス料金に反映せざるを得ず、そのしわ寄せが入居者にいってしまい、結果として入居率の低下を招くため、巡り巡ってオーナーが不利益を被る事になる、といった説明をオーナー等に行い、理解を得ている。
- ブローカーによる切替攻勢は受けた事が無い。ブローカーもわざわざ都市ガス供給エリアで営業活動は行わないと思われる。

⑷その他

①今後の事業展開

後継者不在のため、代表者（６０歳代半ば）限りで廃業する予定であり、残り１０年ほどと考えている。具体的に事業譲渡等の相談をしている先は無いが、簡易ガス事業を行っているため、ガス主任技術者が居る先に限定される。

②業務委託

保安について、遠方の顧客のみ委託をしている。これらの顧客は、緊急時対応において、従来、３０分で到着できていたが、都市化が進み恒常的な渋滞などにより３０分での到着が困難になりつつあったため、自社対応から委託に変更したもの。

10. 近畿 事業者Ｊ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 県庁所在地のターミナル駅から徒歩１分程度、メインストリート沿いの駅前好立地で、本社社屋は自社ビルとなっており、１０前後の店子が入居している。１階が同社事務所となっており、家電メーカー系列の販売店でもある。
- 顧客数は２０年ほど前のピーク時と比べると、３割程度減少している。電化の影響が大きく、その他都市ガス化、他ＬＰガス事業者への移動といったエネルギー間競争や、他地域への人口流出等、様々な物が挙げられる。
- ＬＰガス顧客の減少が顕著になってきた１５年ほど前に、本社を建て替えて賃貸収入が得られる様にした。他にもいくつか兼業があるが、ＬＰガス同様に固定的な収益が得られるため、経営安定化に寄与している。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭への掲示、検針票への明記、料金表の配布がＬＰガス料金の公表方法となっている。同社はホームページを開設しているが、ホームページ上でのＬＰガス料金の公表については、現在準備中となっており、仕入価格の高騰が解消され、小売価格も引き下げられる様になってきた段階で公表したいと考えている。
- 家庭用顧客の大部分に標準料金を適用している。また、標準料金は戸建て用と集合用に分かれており、集合用において基本料金が数百円高くなっている。その他、切替防止のために、個々に割引している顧客が僅かにいる。
- 仕入価格高騰時は、仕入単価の上昇分と販売数量や売上等を比較して、小売価格を改定している。直近では、令和３年１１月、令和４年７月に値上げを実施し、従量料金単価は各々４０円/㎥改定している。顧客から特段の反応は無く、クレーム等も聞かれない。
- 集合住宅の顧客比率は４割ほどで、そのうちファミリータイプ、ワンルームタイプが各々半数程度となっている。不動産管理会社やオーナーに対するＬＰガス料金の開示は未実施となっている。不動産管理会社等からの依頼が無いためであり、開示する事に抵抗は無い。

(3)取引適正化関連

- 無償配管についての実績は有るが、１４条書面や契約書等に所有権等を明示し、説明する事で顧客からの承諾を得ている。よって、顧客とのトラブルは発生した事が無い。
- 不動産管理会社から、生活設備の無償貸与について求められる事が多々有る。最近、投資採算性の判断を厳格化し、ワンルームタイプについては全て断っている。ワンルームタイプにおいては、単位消費量が少ないのみでなく、入退居や未収管理が煩雑であり、これらを勘案すると非常に効率が悪い。断る事で、他ＬＰガス事業者に切り替えられる事は有るが、利益ベースでは兼業でリカバリーが可能である。
- 大手ＬＰガス事業者に切り替えられた事は有るが、程度としては深刻ではない。なお、いわゆるブローカーによる被害は無く、当地での営業活動については、あまり耳にしない。

(4)その他

①今後の事業展開

元より小規模であったため、ＬＰガス事業のみで継続できるとは考えていなかったため、リフォーム、電力小売の代理店、不動産賃貸、家電販売等、兼業を幅広く実施してきた。よって、現状はＬＰガス事業の減収分を兼業で補完できている。今後もＬＰガス事業は減収傾向が予想されるため、新たな兼業を探している。

②業務委託

配送、保安ともに一部を委託している。自社対応分は代表者自らが行っているが、年齢的に負担が大きくなってきたため、委託比率を上げる事を検討している。

11. 近畿 事業者K

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は、県庁所在地市内にあり、先代（現代表の父）が金物商、薪炭販売業からＬＰガス小売業に移行した。住宅リフォームを少々手がけているが大規模ではなくＬＰガス中心の経営を夫婦ふたりの家族経営で営む。
- 顧客数は２００戸強だが完全に減少傾向である。同業他社から顧客を奪われることもある。しかし、減少の主要因はオール電化である。新築は９割ほどがオール電化だと思う。電力会社は安価を提示し、工務店をこまめに回るなど非常に積極的な営業をしている。ＬＰガス事業者も都市ガスとも連携し、県をまたいで電気に対抗しているが大変手強い。
- 都市ガスの攻勢は大きな影響はないがＬＰガスの販売も始めた。しかし、顧客を奪い合うような関係にはない。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは開設していない。固定客にホームページで料金を公表する必要も感じないし、ホームページを使ってＬＰガスを拡販するつもりもない。リフォーム等のサイドビジネスも多少やっているが、窓口として仕事仲間につなぐことが多く、ホームページで宣伝するほどではない。
- 料金表は一般戸建てと集合住宅に分け、戸建ては使用量が多いところは割安にしているので、３種類である。集合住宅を少し高めに設定している。客が遠くにあっても料金は同じである。単純な料金体系なので料金の問い合わせにはきちんと答えられる。
- 値上げは周りの状況を見ながらになるが、仕入れ値が３０円/kgくらい上がると値上げを考えざるを得ない。最近は円安が響いて卸価格が上がり、やむなく令和４年６月から基本料金を１００円、従量料金を６０円上げた。
- 昨今エネルギー全てが値上がりしており、顧客においてもＬＰガスの値上げには一定の理解があるようであまり苦情は聞かない。
- 令和３年６月の集合住宅の料金情報提供要請には応じていない。不動産業者から聞かれれば

当然提供するが、自分から聞かれもしない集合住宅の料金情報は出さない。最近、同一マンションに複数の不動産管理会社が入るところもあり、その場合は情報提供にも神経を使う。したがって、自社の場合は集合住宅の入居者と入居時に直接会って料金説明、契約、集金を実施している。

- 自社の集合住宅の顧客が別の集合住宅に引っ越したら、ガス代料金に色々な設備費用が転嫁されていて驚いたという話も聞く。

(3)取引適正化関連

- 無償配管については、ほとんどＬＰガス業者側と顧客側の整理がついており、１４条書面でもそのような説明がされているため、解約時のトラブルはない。撤去時はメーターから外側を撤去するだけである。
- 集合住宅への生活設備（主に給湯器、コンロ）はアパート新築時には貸与し、料金・費用の徴収はしなかったが、設備の耐用年数による取替え以降はその費用は、ガス料金と別に１０年償却で契約している。１０年未満で他のガス会社に変える場合は精算することになる。ガスの消費量も減っており、もう何でもタダで付けるという時代ではない。しかし、そのためか何の事前連絡もなく突然アパートの契約を切られたこともある。多分器具の無償貸与が同業他社から提示されたと思う。
- ブローカーが自分の顧客を荒らすようなことはない。他方、安い卸を紹介するから買わないか、というブローカーからの電話を受けたことはある。
- 他社情報だが、ブローカーが非常に安い料金を提示したところ、消費者がかえって怪しんで取り合わなかったという。これは県民気質かもしれない。

(4)その他

①今後の事業展開

ＬＰガス業界の先行きは不安だが、かといって安易に新しい事業に手を出すのも危険だ。先ずは現在の顧客を維持することが肝心である。ＬＰガスの供給をとおし、顧客の住宅に関する相談に何でも乗れるような事業者でありたいと思う。

②業務委託

配送と保安の大部分を委託しているので夫婦二人で事業をやっていける。

12. 近畿 事業者Ｌ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は、県庁所在地の中心部、最寄り駅から徒歩１０分ほどの住宅街に立地。同社所在地は都市ガスの供給エリアであるため、都市ガスの供給エリア外である周辺の山間部や沿岸部等が同社の供給エリアとなる。
- 代表者と配偶者の家族経営であり、代表者が現業を担当しているが、配送は委託しており、

兼業である水道等の工事への従事時間の方がＬＰガス関連のものよりも長い。

- 顧客数は数十戸程度。周辺は、同社創業時より都市ガスの供給エリアであったため、従来から家庭用の顧客は限定的であり、周辺の町工場等への供給が中心であった。震災により、工場が移転してしまった事により顧客数が減少してしまった。現在も家庭用より業務用の顧客数の方が多く、家庭用顧客の単位消費量も低いため、同社の主な収益源はＬＰガスではなく、兼業の管工事となっている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示、料金改定時の料金表配布により料金を公表している。家庭用の顧客数は非常に少ないため、ホームページでの公表の必要性を感じていない。また、そもそもホームページを持っていない。
- 家庭用については標準料金の１種類のみ。顧客との付き合いも長く、料金の値下げ要請も特段無い。なお、業務用については相対で決定している。
- 三部料金制については、警報器を一部の顧客に対して３００円/月の設備利用料を設定しているのみ。
- 令和３年９月以降、料金の値上げは実施していない。家庭用の顧客は消費量が少なく収益に大きな影響が無いため、仕入価格の変動に応じて小売価格を改定するインセンティブがはたらかない。

(3)取引適正化関連

- 過去から無償配管の実績は無い。既存顧客の建替え時には都市ガス化もしくは電化となってしまうため、今後も同様と考えている。
- 生活設備の無償貸与についても実績は無い。特に家庭用は消費量も少なく、費用回収も長期にわたってしまうため対応はできない。
- ブローカーではないが、都市ガスの子会社が、大阪ガスの未供給エリアで積極的に切替営業を行っている。

(4)その他（災害時対応）

阪神大震災の教訓も有り、仕入先と安定供給に関する契約を結んでいる。当時、当地は在庫が確保できず、車が通行可能な深夜に他県まで充填済みのボンベを取りに行かなければならなかった。

13. 近畿 事業者M

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、地方
- 同社は、機器の販売業者として創業設立し、その後ＬＰガス事業を開始、その他建築事業部も有り、設計、建築、施工管理を自社で行っている。

- ＬＰガス事業について、小売の顧客数はほぼ横ばいで推移している。人口減少等に起因する顧客の減少は一定数有るものの、同社建築物件の施主が同程度新規顧客として取引を始めるため、増減のバランスが取れている。全社的には、ＬＰガス事業の売上比率は最も低いが、毎月固定的な収入が有り、利益率も高いため、現状維持であれば良いというのが正直なところ。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭への料金表の掲示、検針票への記載、料金改定時の料金表の配布が料金の公表方法となっている。同社はホームページを開設しているものの、ＬＰガス料金についてはホームページ上での記載は無い。同社のホームページ運用は内製対応で、現在更新が滞っているため、古い情報が掲載され続ける事を危惧しているため。また、ホームページリニューアルが同社で検討されており、リニューアル時にはＬＰガス料金が掲載される予定。
- 家庭用の料金については、標準料金をほぼ全顧客に適用しているが、一部の優良顧客に対しては従量料金を個別に割引対応している。
- 仕入価格高騰時においては、仕入価格の上昇が経営に与える影響を見つつ、小売価格を改定している。直近では、令和３年１２月に３０円/㎥、令和４年４月に３０円/㎥値上げをしているが、仕入価格上昇分の一部を転嫁したに止まる。
- 集合住宅の顧客比率は１割以下で、大部分がファミリータイプとなっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は調整中。不動産管理会社等からの求めがあれば開示する予定だが、全く問い合わせが無いため、同社から開示するタイミングを検討している。

(3)取引適正化関連

- 無償配管についての実績は有るが、１４条書面や契約書等で顧客の理解は得ており、顧客とのトラブル等は無い。
- 生活設備の無償貸与についての実績は無い。同社が自社で建築する物件への供給が多く、建築事業部との連携により、有償対応としている。
- ブローカーによる切替実績は無い。周辺の他ＬＰガス事業者からもブローカーによる被害は聞いた事が無い。

(4)その他（災害時対応）

仕入先と安定供給に関する申し合わせを行っている。その他周辺の他ＬＰガス事業者と災害時の相互協力について申し合わせている。当地においては雪害が懸念される。過去に大きな災害となった事は無いが、近年の気象状況を考えると、準備は必要と考えている。

14. 近畿 事業者N

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、地方
- 同社は、田畑に囲まれた一般道沿いに兼業のガソリンスタンドと併設して立地している。従

業者はガソリンスタンドのアルバイトを含め５名で、ＬＰガスの専従者はおらず、ガソリンスタンドとの兼務となっている。

- ＬＰガスの顧客数はピーク時から３割程度の減少となっている。減少要因としては、電化、他ＬＰガス事業者への切替と続く。電化については、一時期の勢いは無いものの、建替えや新築時に選択されるケースが多い。
- 兼業のガソリンスタンドは、店舗前の道路の交通量が少ないため、固定客の利用が多い。特に近隣の自動車学校の教習者への依存度が高いが、少子化の影響で生徒数が減少し、それに伴い教習者台数も減っている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭への料金表と料金改定時の料金表の配布がＬＰガス料金の公表方法となっている。現状ホームページを保有していないため、ホームページ上でのＬＰガス料金の公表もされていない。また、今後もホームページを開設する予定は無いが、ＬＰガス料金の開示について否定的ではなく、匿名の第三者から問い合わせが有った場合、標準料金を回答している。
- 家庭用の料金表については、大部分の顧客に適用している標準料金の他、他ＬＰガス事業者への切替防止目的で、個別対応した料金が数パターン有る。
- 仕入価格高騰時には、仕入価格の上昇が経営に与える影響と、周辺の他ＬＰガス事業者の動向により小売価格を改定している。直近では、令和３年１１月と令和４年７月に各４０円/㎥値上げしているが、仕入価格の上昇分を一部転嫁するに止まっている。令和５年初に再度の値上げも検討しているが、電力や都市ガスの負担軽減策が実施される中の値上げは悪目立ちしそうでもあり、判断に悩んでいる。なお、顧客の反応としては、数件クレームが寄せられたが、総体的には受け入れられている。
- 集合住宅の顧客比率は１割強となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示を実施する予定は無い。開示を求められない事も理由の一つだが、ＬＰガス料金を設備の無償貸与の交渉材料に使われたくないのが最大の理由。例えば、他ＬＰガス事業者よりも高いＬＰガス料金で供給させてやるから、設備を無償で設置しろ、という様な形で。

⑶取引適正化関連

- 無償配管の実績は有るが、１４条書面等で所有権等については明示し、顧客の理解を得ている。他ＬＰガス事業者への切替に際して、配管費用の未償却残高は事業者間で精算するケースが多く、顧客とのトラブルは発生していない。
- 不動産管理会社からの要求により、無償貸与となるケースが多い。これまで無償設置を求められた設備としては、ガス給湯器とエアコンが中心で、近年はインターフォン、Ｗｉ－ｆｉ、温水洗浄便座等、その度合いが増している感がある。同社は、投資採算性の観点から個々に可否判断して断るケースも有るが、その場合、条件を承諾した大手ＬＰガス事業者に切り替えられるケースが多い。
- ブローカーに相当するのか不明だが、いわゆる安売り業者に顧客を切り替えられたケースは有る。ただし、件数としては同社経営に大きく影響を及ぼす程ではない。むしろ、前述の大

手ＬＰガス事業者による過度な設備の無償貸与の方が、同社へのダメージは大きい。

(4)その他（今後の事業継続）

後継者も不在であり、ＬＰガス、ガソリンスタンドともに業況が厳しいため、売却を検討している。仕入先等への相談や交渉等、具体的に話を進めている段階にはないが、従業員も受け入れてくれる先を希望している。

３－５　中国

1.　中国 事業者Ａ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 同社は、地方都市の工業団地内に充填所を併設して立地している。
- 5年ほど前に、他事業者の顧客を譲受したため、一時的に小売の顧客数は増加した。しかしながら、それ以降は減少傾向にある。その要因としては、電化や都市ガス化といった競合エネルギーへの転換や、高齢化や少子化等による人口減少が挙げられる。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページ上で標準料金と暖房料金を公開している他、検針票に印字して公表している。ホームページで公開している事もあり、匿名の第三者からの問い合わせに対しても料金をオープンにする事に抵抗は無い。
- 標準料金は需要促進型の二部料金で大部分の顧客に適用している。その他、冬場のみ適用されるガス暖房用料金が存在する。また、集合住宅について、大手ハウスメーカー系の物件では、ハウスメーカー指定の料金表で対応している。その他、一部の業務用顧客については、基本料金が徴収できないため、ＧＨＰ等の機器使用料を徴収している。
- ＬＰガスの輸入価格についての社内基準が有り、その価格を超えた場合に小売価格の改定を検討するが、経営影響や他社の動向を加味した上で、最終決定する。また、業務用の一部顧客については、仕入価格に連動させてＬＰガス料金を改定している。
- 集合住宅の顧客比率は７割程度で、ファミリータイプの物件が中心となっている。過去、戸建て住宅の新築や建替えが軒並みオール電化となってしまった経緯があり、相対的な集合住宅の比率が高まっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は対応済みであるが、不動産管理会社やオーナーにおけるＬＰガス料金に対する関心は薄い印象。

⑶取引適正化関連

- 無償配管の実績が有るが、１４条書面等により所有権の明示や解約時の費用精算等を規定し、解約時のトラブル回避に努めている。また、当地においては、ＬＰガス事業者切替時の未償却配管費用については、ＬＰガス事業者間で調整（精算）する事が慣例となっているため、同社と顧客との間にトラブルは発生していない。
- ガス給湯器やエアコン、最近はＷｉ－ｆｉについて、無償貸与の要求が多い、同業他社が同条件で対応すると聞かされると、対抗措置として対応せざるを得ない。なお、設備費用についてＬＰガス料金に転嫁はしていない。
- 数年前は、○○協会といった社団法人の名前をよく耳にしたが、現在は、大手ＬＰガス事業者系列のブローカーが不定期に切替営業を行っている。ブローカーによる切替の場合、配管設備の取扱いについて、前述のＬＰガス事業者間での費用精算の調整も無く、顧客からの委任状を盾に、設備の撤去や返却を一方的に通知してくる事もある。上記の様な同社所有設備の無断撤去等の場合、警察に相談した事も有る。また、顧客の委任状が有ったとしても非弁

行為に相当するのでは、との疑問も感じる。

(4)意見・要望

ＬＰガス料金の透明化、特に公表について業界全体としては進んでいない印象を受ける。また、カーボンニュートラルへの取組みも特に行われていない様に感じる。これらについて、今後業界としてどの様に取り組んでいくのかを知りたい。

2. 中国 事業者Ｂ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 県庁所在地のターミナル駅から車で１０分程度に位置している。社屋１階はガス機器のショールームとなっており、都市ガス用のガス機器も取り扱っている。同社の本社所在地も都市ガス供給エリアであるため、市内の都市ガス未供給エリア（面積ベースで３割程度）に対してＬＰガスを供給している。
- ピーク時の２０年ほど前との比較では、顧客数は２割程度減少している。最も大きな要因は電化であり、他ＬＰガス事業者による切替、都市ガス化と続く。電化については、一時期ほどの勢いを感じないが、依然として一定の影響を受けている。ＬＰガスの収益減少を補うために、ガス機器販売の強化やリフォームに取り組んでいるが、望む成果は出ていない。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭への掲示、ホームページへの掲載、検針票への記載、料金改定時の料金表配布が料金の公表方法となっている。ホームページには、標準料金のみならずガス暖房用の料金等４種類が掲載されている。家庭用の料金表はホームページ掲載のものが全てであるが、一部、切替防止目的で個別対応している料金が有る。
- 仕入価格の上昇が経営に与える影響を見つつ、小売価格の改定を行っている。直近では、令和３年の１１月と令和４年４月に、各々４０円/㎥の値上げを実施しているが、仕入価格上昇分の全部は転嫁できていない。令和４年の秋冬にも値上げを検討したが、他エネルギーや食品等の最寄品の価格上昇による顧客の負担増を考慮し、見送りを決めた。
- 集合住宅の顧客比率は半数程度となっており、そのうちファミリータイプが半数強、ワンルームタイプが半数弱となっている。なお、ファミリータイプの物件を中心に切り替えられており、ワンルームタイプの比率が徐々に高まっている。
- 不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は一部実施済み。何かしらの接点機会にホームページを案内する事で、開示の代替としているが、接点機会や問い合わせも無い不動産管理会社等について開示が未実施となっている。現状、開示を求めてきた不動産管理会社等は無く、ＬＰガス料金への関心は薄い印象を受ける。

(3)取引適正化関連

- 工務店等からの要請による無償配管の実績が有るが、配管の所有権や解約時の費用精算等に

ついて、１４条書面や契約書を交わしているため、顧客とのトラブルの発生は無い。また、配管費用の精算については事業者間で行うケースが多い。

- 不動産管理会社等から当たり前の様に生活設備の無償貸与の要望が有り、それを断った場合は他ＬＰガス事業者に切り替えられてしまうため、やむなく対応しているのが実情である。
- あまりに無理な要求の場合は、他ＬＰガス事業者へ切り替えられる事を承知の上で断っている。要望される設備は、最低でもガス給湯器とエアコンであり、それにインターフォンや温水洗浄便座等が加わる。周辺のＬＰガス事業者においては、外壁塗装の費用やボンベ庫の場所代等を求められた事も有る模様である。
- 上記の様な無理な要求をする不動産管理会社等も問題だが、それに対応するＬＰガス事業者が存在する事が、無償貸与の問題を複雑にしていると思われる。
- いわゆるブローカーに切り替えられた経験は有るが、件数は少ない。むしろ、大手ＬＰガス事業者間の余波が波及して、同社の顧客が切り替えられるケースが多い。

(4)その他

①災害時対応

同社においては、保安の確保に注力しており、災害時の保安の確保や安定供給のため、自社でＢＣＰや従業員の行動マニュアル等を作成している。県内では、数年おきに台風被害や豪雨災害が発生しているため、大規模地震のみならず、これらの自然災害についての対応についても規定している。

②業務委託

配送については委託をしているが、前述の通り、保安面への注力を進め、認定販売事業者でもある事から、保安については自社対応であり、今後も委託する予定は無い。

3. 中国 事業者Ｃ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 地方都市中心部の国道沿いに、オートガススタンドとガソリンスタンド併設で立地。本社以外に、別途１か所の小売営業拠点が存在する。
- 小売の顧客数は減少傾向にある。高齢化や電化による影響が大きい。さらに当地に所在していた大学が移転してしまい、以前は一定数卒業後も当地で就職・在住していた若年数もいなくなってしまったため、過疎高齢化に拍車がかかる事が懸念されている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示やホームページ上での標準料金の公開をはじめ、各種方法で公表している。
- 標準料金は需要促進型の二部料金で大部分の顧客に適用している。その他、ガス暖房用料金等３種類程度の料金表が存在する。また、集合住宅用の料金が別途存在し、標準料金と比べ

て基本料金がやや高くなっている。

- 仕入価格高騰時においては、仕入価格の値上げが経営状態に与える影響を見つつ、小売価格に反映させている。仕入価格の上昇分を全て小売価格に転嫁するのではなく、可能な限り同社が負担している。令和３年の冬に料金値上げした際、顧客からのクレームは特段無かったが、顧客の節約意識の高まりからか消費量は減少している。
- 業務用及び工業用の顧客については、ＣＰ連動で毎月ＬＰガス料金を改定している。これらの顧客は粗利単価が少なく、仕入価格の上昇により逆ザヤが発生するケースが散見されたため、これを回避する事が主な理由。
- 集合住宅の顧客比率は４割程度で、先述の大学移転の影響で廃屋となった単身向けの集合住宅が増え、同社の顧客数減少に影響している。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は一部のみへの実施。複数の物件を管理している不動産管理会社に対して、物件毎に異なる料金表を開示した場合、最安の料金表で統一させられる事への懸念は若干ある。一方で、不動産管理会社やオーナーからは、ＬＰガス料金の積極的な開示要請は無い。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管の実績が有るが、１４条書面及び同社所定の契約書によって所有権や解約時の費用精算のトラブル回避に努めている。よって、近年、供給を開始した顧客との間にトラブルは発生していない。同社は、配管設備の償却年数を１５年としており、償却期間内に同業他社へ切り替わる場合、ＬＰガス事業者間で残存価格の精算を実施している。
- 新規の集合住宅に対して設備を無償貸与する事は無いが、同業他社が切替営業時に設備無償を謳うために、対抗措置として対応せざるを得ない。
- 実際に対応はしていないが、モニター付きインターフォンや浴室のテレビ等のガス機器ではないものから、ホームセキュリティの月々の管理費用やボンベ庫の借地料といった毎月発生するものまで求められた事が有る。不動産管理会社は、とりあえずＬＰガス事業者に要求している様だが、ブローカーや建築会社が不動産管理会社に知恵をつけている模様。
- 当地においては、大手建築会社のＯＢが当該建築会社在籍時に付き合いの有った大家やオーナーに切替営業を行っている。その際に、設備費用が無償になるといったセールストークを展開し、同社をはじめとするＬＰガス事業者が負の影響を受けている。

(4) 意見・要望

特にＬＰガスとは無関係な設備を無償とするから供給させてくれないか、といった資金力に任せた営業方法を規制できないものか。その一方で、高額なＬＰガス料金で設備費用を回収する様な事も行っており、消費者からのＬＰガスに対するイメージも悪化してしまう。

4. 中国 事業者Ｄ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 県庁所在地中心部に立地。ＬＰガス事業者約３０社が共同出資する事業者であり、簡易ガス

事業に関する業務の集約化が設立の背景にあるため、簡易ガス事業の顧客が主となる。

- 顧客の約３分の２が簡易ガス事業の対象であり、液石法に基づく顧客は５００戸強で、県営や市営住宅等の公的な集合住宅が中心となっている。出資元であるＬＰガス事業者との関係により、戸建て住宅については、新規顧客の獲得等の活動を展開する事は困難な状況にある。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での掲示や毎月の検針票への記載の他、ホームページ上でも公開している。簡易ガス事業において公開しているため、料金表をオープンにする事についての抵抗感は無い。
- 料金表はホームページに公開している１種類のみだが、使用量が増えるにつれ基本料金が逓増し、従量料金単価は逓減する複数二部料金制を採用しており、料金表にも簡易ガス事業の影響が窺われる。
- 簡易ガス事業同様、原料費調整制度を導入済みのため、仕入価格高騰時においても、制度に従って従量料金単価を調整している。直近では値上げ調整が続いているが、顧客からのクレームは見られない。

⑶取引適正化関連

先述の通り、公的な集合住宅への供給が大部分であり、よって、無償配管や無償貸与の問題も発生しない。また、同様の理由により、ブローカーによる切替も経験が無く、他事業者から話を聞く程度。

⑷意見・要望

エネファーム等の高額機器の購入に対する補助金を支給して欲しい。エネファーム用料金等によってランニングコストを軽減化しても、イニシャルコストの負担軽減が図られなければ、トータルコストでのメリットが出せず普及が進まない。

5. 中国 事業者Ｅ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 地方都市の中心部に立地し、リフォーム事業が目立つ店構えとなっている。
- 顧客数は減少傾向で、戸建て住宅建替え時のオール電化、過疎高齢化に伴う空き家増加に加え、数年前に都市ガス供給エリアとなった事による都市ガス化が主な理由となっている。
- 競争環境としては、上記の通り都市ガスの供給が始まり、また、ピーク時ほどではないが、集合住宅も含め新築時の電化採用率は依然として高い模様。その一方で、ブローカーも含めた同業者間による競争は皆無ではないが穏やかとなっている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示及び料金改定時の全顧客への料金表配布が公表の方法となっている。

ホームページは保有しているものの料金表は掲載されていないが、ホームページをリニューアルしてから日が浅く、掲載場所を検討中であるためであり、近い将来にはホームページ上で公表の予定。よって、不特定多数にＬＰガス料金を公開する事への抵抗も無い。

- 大部分の顧客に適用している標準料金以外の料金表としては、暖房用料金と灯油や電力からの燃転用の料金が有り、給湯や暖房需要帯の従量料金単価を割安に設定している。さらに、都市ガスの進出を受けて、都市ガスへの転換防止用の料金表も最近設定した。
- 仕入価格の高騰時においては、仕入価格の上昇幅と短期的な仕入価格の推移見込み等から総合的に判断し、小売価格を決定している。直近では令和４年４月に４０円/㎥小売価格を値上げしたが、仕入価格上昇分の一部を転嫁したに止まる。料金値上げ時の顧客の反応としては、致し方ないというものが大部分。当時、既にガソリン価格が上昇していた事もあり、顧客の理解は得られやすかったと思われる。
- 集合住宅の顧客比率は約２０％で、ファミリータイプの物件が中心となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示について、不動産管理会社に対しては開示済み。一方で、不動産管理会社に全て委託しているオーナーに対しては開示していない。また、集合住宅へのＬＰガス料金透明化の取組みについて、不動産業界における認知度は低い印象。

(3)取引適正化関連

従来から無償配管及び生活設備の無償貸与の実績は無い。以前は不動産管理会社等から設備の無償貸与の打診は有ったが、投資採算性を考慮して断ってきた。近年ではその様な打診も少ない。また、同社ではブローカーに切り替えられた実績は無く、当地全般でもブローカーの話は聞いた事は無い。

(4)その他（今後の事業継続）

- ＬＰガスの顧客数が減少し、それに伴い売上も減少が予想されるため、リフォーム事業に注力している。ＬＰガス事業開始時より、付帯的なサービスとして水回りを中心に行っていたものの延長で事業化するに至った。ＬＰガスでの売上減少分を完全に補完するまでには達していないが、貢献度は高い。
- 現在も水回りが中心だが、近年ではエアコンの設置やクリーニングも増加している。リフォームもエアコン関連もＦＣに属することなく、自社ブランドや自社施工で実施しており、一定の利益率も確保している。

(5)意見・要望

近年、カーボンニュートラルが頻繁に言われる様になり、ＬＰガスというだけで環境面においてＮＧなイメージであるが、ＬＰガス業界としてどの様な方向性を目指していくのか気になっている。

6. 中国 事業者Ｆ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 地方都市の県道沿いに立地しており、同社が県内に複数構える営業所の一つ。当地周辺は風光明媚で、同営業所が所在する自治体も都市部からの移住受入れに注力しており、同社も積極的に協力している。
- 高齢化や電化の影響により顧客数は減少傾向にある。そのペースは鈍ってはいるものの、電化となる顧客は、以前として一定数存在する。なお、同営業所が所在する自治体には、他ＬＰガス事業者が１事業者のみのため、同業者間の競争は厳しくない。
- 競争環境としては、上記の通り都市ガスの供給が始まり、また、ピーク時ほどではないが、集合住宅も含め新築時の電化採用率は依然として高い模様。その一方で、ブローカーも含めた同業者間による競争は皆無ではないが穏やかとなっている。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭への掲示、ホームページへの掲載、料金改定時の料金表配布が料金の公表方法となっている。ホームページには、顧客の大部分に適用している標準料金が掲載されている。家庭用の料金表は標準料金の他、ガス暖房用料金等、５種類程度存在している。
- 仕入価格の上昇が経営に与える影響を見つつ、同社本社が小売価格の改定を決定している。直近では、令和４年７月に値上げを実施している。夏場でＬＰガスの消費量が少ない事も有ってか、料金改定時における顧客の反応は穏やかであり、クレーム等は聞かれなかった。
- 集合住宅の顧客比率は２割程度となっており、ほぼ全部が公営住宅への供給となっている。よって、ＬＰガス料金は契約価格となるため、料金表は開示されている状態となっている。

⑶取引適正化関連

無償配管、無償貸与ともに実績は無い。工務店や不動産管理会社等から、無償での対応について打診は有るものの、強引なものではなく、断っても他ＬＰガス事業者に切り替えられる等の不利益も無い。

⑷その他

①今後の事業継続

今後も顧客の減少は継続し、一方で、新築や建替え時において、工務店やハウスメーカーが施主に対して優先的に電化を提案する流れが確立しているため、新規顧客が増加する要因も無く、ＬＰガスの収益も減少していく事が予想される。それを回避するために、電力販売やウォーターサーバー等、生活インフラに関するものを兼業として取り組んでいる。

②災害時対応

災害時のマニュアル的なものを同社本社が作成しており、営業所レベルでは訓練等を通して、マニュアル記載事項の確実な実行を図っている。また、当該マニュアルには県協会や行政機関との連携についても記載されている。

③業務委託

配送については配送センターに委託しており、保安については、同社本社の関連部署が担当し

ている。よって、保安は自社対応であるが、同営業所の従業員は担当していない。

⑸意見・要望

- 電力や都市ガスに対して実施される「負担軽減策」について、ＬＰガスにも適用される様にならないか。ますますＬＰガスは高いというイメージがつきかねない。
- 本調査事業が、今後活かされる事を期待しているが、地域性についても考慮して欲しい。日本全国一律に関東等の大都市圏と同様の状況ではないと思う。

7. 中国 事業者Ｇ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 地方都市市街地周辺の川沿いに立地。地場大手ＬＰガス事業者の関連会社であり、同社代表者は兼務となっている。
- 顧客数は微減であり、高齢者が亡くなったり、若年層が都市部へ流出したりと、過疎高齢化による人口減少が大きな要因となっている。また、この人口の減少傾向に歯止めがかかる目途も立っていない。なお、他エネルギーや同業者間の競争は穏やかな様子で、ブローカーの営業活動も見られない。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示、検針票への記載や料金改定時の料金表の配布等で公表をしている。なお、ホームページを保有していないため、ホームページ上での公表は無いが、同社の規模感を踏まえると、ホームページの必要性は低いと考えている。ただし、匿名の第三者であったとしても、要望が有れば料金表を開示するし、過去に問い合わせが有った際にはありのままを回答している。なお、公表している標準料金は需要促進型の二部料金で大部分の顧客に適用している。
- 仕入価格高騰時には、仕入価格の値上げが経営状態に与える影響を見つつ、一部を小売価格に反映させている。令和３年の冬に３０円/㎥、令和４年８月検針分４０円/㎥値上げしたが、顧客からのクレームは特段無く、ガソリン等も値上げしている事から仕方ないと言った反応である。
- 集合住宅の顧客比率は２割強で、周辺に大学があるため、そのうち８割が学生を中心とするワンルームタイプの物件となっている。不動産管理会社やオーナーへの料金表の開示は、随時実施している段階で、一部未開示の先が有る。不動産管理会社やオーナーにおいては、ＬＰガス事業者からガス料金に関する情報提供がなされる事は認知していない様で、ガス料金開示についての積極的な要求は皆無である。

⑶取引適正化関連

- 無償配管の実績が有るが、１４条書面等によって所有権や解約時の費用精算のトラブル回避に努めている。ごく稀ではあるが、既存顧客がリフォームをする際に配管費用を無償でと求

められる事があるが、事情を説明し有償対応としている。

- 生活設備の無償貸与について、不動産管理会社等からの要求はあるが、ガス給湯器のみに止めている。前述の通り、集合住宅についてはＬＰガス消費量の少ないワンルームタイプが中心のため、投資採算性を考慮すると、それ以上の無償貸与には応じられない。

(4)その他

①今後の事業継続

廃業する周辺のＬＰガス事業者から事業承継をして、顧客数を拡大していく予定となっている。なお、廃業意向を持っているＬＰガス事業者は、周辺でも一定数存在する。

②災害時対応

地震災害時には安定供給が確保できる様、仕入先と契約を締結している。その他の自然災害としては水害が懸念される。近年、集中豪雨等が頻発しているため河川の氾濫等への対応に留意する必要がある。

(5)意見・要望

- 水害時における容器の流出防止に関する省令改正について、保安面確保の重要性は理解しているが、チェーンの二重掛け等、追加の費用が発生してしまう。同社以下の小規模ＬＰガス事業者においては、費用負担が厳しいという話も耳にする。
- 巷間で「カーボンニュートラル」を耳にする機会が増えてきたが、ＬＰガス業界としてどの様に対応していくのかを明らかにして欲しい。

8. 中国 事業者H

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 県庁所在地から車で１時間超の距離に立地。山間部の国道沿いに商業施設や飲食店とともに集積している同社ガソリンスタンドに本社事務所も併設されている。
- 顧客数は減少傾向となっており、過疎高齢化に伴う空き家増加が最大の理由となっている。電化による顧客減少も一部見られるが、ピークは超えている模様。また、同業者間の競争もほぼ無い状況。なお、従業員は全員がガソリンスタンドとの兼務でＬＰガス専従者はいない。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページ上で公表している。仕入先の支援を受けてホームページ作成し、保守運用は自社にて対応している。しかしながら、顧客の年齢層が高く、ホームページを閲覧している可能性が低いため、料金改定時には料金表配布して補完している。
- ホームページに公開している家庭用顧客向けの料金表は標準料金の１種類のみだが、ガス給湯器を使用している顧客向けの料金表も存在する。また、戸建て及び集合住宅ともに同一の料金表を適用している。

- 仕入価格高騰時には、家庭用の顧客に対しては、同業他社の値上げタイミングや値上げ幅や経営への影響を総合的に加味した上で、小売価格に反映させている。一方、業務用については計算式に基づき機械的に上下させている。なお、ガソリンや電力をはじめ、他のエネルギーも値上がりしていたため、クレーム等の顧客からの否定的な反応は見られなかった。
- 同社における集合住宅の顧客比率は１割弱となっている。ＬＰガスを供給するにあたって不動産管理会社を介する物件は無く、全てオーナーと直接連絡を取っている。現状、同社にとって優先度の高いオーナーから料金表を開示している段階で、ゆくゆくは全オーナーに開示する予定である。

(3) 取引適正化関連

無償配管については、既存戸建て顧客の建替え時に対応したケースが有る。顧客の依頼に基づくものであり、断りたいのが本音ではあるが、顧客が減少している状況にあっては無下に断る事ができず、致し方なく対応した。ただし、ブローカーはおろか同業者からの切替も無い地域性のため、切替時のトラブルの発生は無い。なお、無償貸与については、集合住宅オーナーとの人間関係が築かれているため、実績は無い。

(4) その他

①災害時対応

同社自前で、災害マニュアル等を作成しているが、新型コロナ対応でのＢＣＰについては、未対応となっている。その他、地震等の災害時には仕入先から支援を得られる様な体制を整えている。

9. 中国 事業者Ｉ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 県庁所在地中心部から車で３０分ほどの住宅街周辺に立地しており、事務所も自宅兼用となっている。夫婦のみの家族経営で、代表者が現場業務、配偶者が経理等の管理業務を担当している。
- 周辺住宅への供給に限定している地域密着経営であり、顧客との関係性も強固である事が窺われるが、近年、顧客数は減少傾向にあり、原因としては、顧客の高齢化による死去や高齢者施設等の空き家増加が主たるもので、電化による影響は皆無ではないものの小さい。一方で、マンパワーを中心とした経営資源の不足や代表者の年齢的な面から、新規顧客の獲得意欲は見られない。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 需要促進型の二部制料金が標準料金であり、大部分の顧客に対して標準料金を適用している。その他、使用しているガス機器に応じて標準料金から一定率を割り引く料金表が３種類ある。

- 三部料金制については、ガス給湯器を１，０００円/月でリースしているものが２軒有るのみ。これは経済的に一括購入が困難との顧客からの相談を受けて例外的に対応しているもので、積極的に推進はしていない。
- 仕入価格の高騰時には、ＬＰガスの仕入先である事業者の小売価格の改定状況を参考にしているが、顧客との長い付き合いもあるため、極力、自社で吸収する様に心掛けている。

(3) 取引適正化関連

- 集合住宅へのＬＰガス供給は皆無であり、よって、生活設備の無償貸与の実績も無い。他事業者から無償貸与の話は聞くが、大変だと思う。
- 無償配管の実績も無い。繰り返しとなるが、顧客とは長い付き合いであり、相互の信頼関係が有るため、顧客側からも無償配管の話は出てこない。また、ブローカーによる切替も経験が無く、他事業者から話を聞く程度。

(4) その他（今後の事業継続）

- ６０歳を超えた代表者自身が配送を行っており、代表者が肉体的に可能な限りは現状を維持しつつ、事業を続けていく予定。その後については、漠然とではあるが仕入先への事業譲渡を想定している。
- 代表者は、ＬＰガス事業に従事するまで上場企業で経理業務に携わっていた事から、現在も知人の会計事務所の業務を手伝い、収入を得ている。こちらに重点を置き、代表者夫婦が生活できる程度の収入を得られる目途が立つかが今後の事業継続に影響する可能性がある。

10. 中国 事業者Ｊ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：小規模、地方
- 県庁所在地のローカル駅から徒歩圏内の住宅街立地しており、代表者とその子息の家族経営となっている。
- 顧客数は減少傾向で、直近１０年ほどで半減している。灯油販売等の兼業も有るが、ＬＰガスの収益減を補完するには至っていない。減少理由としては、都市ガスへの転換が主であり、同業他社への転換、高齢化に伴う自然減が続いている。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 店頭での料金表の掲示、検針票への記載及び料金改定時の全顧客への料金表配布が公表の方法となっている。既存顧客は高齢者が多く、ホームページを立ち上げたところで周知につながる期待は低く、新規客もほぼいないため、今後もホームページを開設する予定は無い。
- ９０％程度の顧客に適用している標準料金以外の料金表としては、長期にわたり供給している顧客向けや切替に対応のための割引料金が有る。後述の通り、集合住宅の顧客比率が低い事も有り、戸建てと集合で料金表の違いは無い。
- 仕入価格高騰時には、仕入価格の上昇幅と周辺の同業他社の動向により、小売価格を決定し

ている。直近では令和４年７月検針分から５０円/㎥小売価格を値上げしたが、ガソリン価格をはじめ各種料金が値上がりしている事も有って、顧客の反応としては、致し方ないというものが大部分を占め、目立ったトラブルは発生していない。

- 集合住宅の顧客比率は約１０％（３棟）であり、不動産管理会社を経由しないオーナー直接の取引が多い。最近、建替え時に同業他社へ切り替えられてしまったために半減した。オーナーの数が限定的な事も有り、オーナーに対しては料金表を開示済み。その一方で、集合住宅へのＬＰガス料金透明化の取組みについて、オーナーの認知度は低い。

(3)取引適正化関連

- 無償配管については、かなり昔に実績がある程度で、当該物件については配管費用の償却も完了しており、トラブルが発生した事は無い。なお、近年は、ほとんど新規顧客の獲得は無い。
- 生活設備の無償貸与について、以前ガス給湯器とエアコンについて対応していた。当該物件の建替え時に、再度の無償貸与をオーナーから求められたが、投資採算性の観点から断ったところ、前述の通り、同業他社に切り替えられてしまった。
- いわゆるブローカーについては、１５年ほど前に数件の顧客を切り替えられたが、最近はあまり動向を耳にしない。当地においては一過性の営業展開といった印象である。その一方で、大手事業者による切替営業は恒常的である。

(4)その他

①今後の事業継続

代表者（８０歳代）は現時点においても検針等の現場業務に従事しているが、高齢という事も有り引退は近いと考えている。代表者の引退後については、従業員を雇用する経営的な余裕も無い事から、廃業せざるを得ない状況にある。ただし、現在、具体的な事業譲渡の話をしている先は無い。

②災害時対応

地震災害が発生した際に優先的に供給される様、配送を委託している事業者と契約を締結している。その他懸念される自然災害としては水害がある。台風や大雨により河川が氾濫した際には、低地に住宅が有る顧客のガス給湯器が浸水した等の被害が発生した。

③業務委託

配送業務のみを委託している。前述の通り、従業員が２名のみのため、マンパワーや年齢的な面を勘案した上での判断となっている。

３－６　四国

1.　四国 事業者Ａ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は、地方都市に所在する中規模事業者。現代表の父の代からＬＰガス事業を始め、３名の子息と配偶者を含め、総勢２０名弱の体制でＬＰガス、水道工事、灯油販売を営む。配送、保安は基本的に自社対応。
- 従業員数は出入りがあるものの、あまり変わらない。最近は求人を掛けたら若い人から応募がくるようになり過去の「３Ｋ」という悪評状況は少し変わってきている様に感じる。
- 顧客数は減少傾向である。要因は高齢化による世帯数の自然減とオール電化である。新築の９割がオール電化で、工務店も電気を推している。
- 質量販売の需要も２０件ほどある。ＦＲＰ容器を活用して近隣の家庭（バーベキュー用）に販売している。また最近はキッチンカーの需要が増えた。しっかりした契約と顧客への十分な説明をすれば、質量販売を促進して良いと思う。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは立ち上げていない。店頭に料金表を置き、顧客が持ち帰ることができるようにしている。ガス料金を払いに来る顧客が結構多く、その際料金表も見ているようだ。検針票には料金計算、値上げの通知を明記している。それ以上にホームページで公開する必要性は感じない。商工会議所でホームページのトライアルを実施したが、顧客に高齢者が多いせいかアクセス数が少ない。また内容の更新も結構大変である。
- 料金表は６～１０種類ある。戸建てと集合住宅で違う。集合住宅でも市営住宅と私的なアパートでは設備の建付け条件等が異なるので料金表は複数になる。市営住宅は配管等が先方費用負担となっているので一般アパートより基本料金を安くしている。戸建てでも契約時の条件が色々異なる場合があり一本化は難しい。携帯電話の料金が契約内容によって違うようなものだと思う。よって、標準料金といえば、携帯電話でいう種々のオプションサービスを除いた分、だと思う。
- 原料費調整を採用している。検針票を利用して２か月前に値上げとその理由を通知する。値下げのときも同様に通知している。基本料金は３０年間値上げしてなかったが、今般の卸価格の高騰で値上げに踏み切った。業務用顧客とは都度価格交渉だが、今回の値上げで客が逃げることはなかった。
- アパートへの供給割合は売上の４分の１程度である。アパートの料金表は入居時に不動産業者を通じて入居者に渡し内容も説明している。その後は原料費調整を基準としているので都度々々料金表は渡さない。令和３年６月の国の要請のために料金情報提供してはいない。不動産業者から要請があればいつでも提供できる。マンションでは管理会社が複数あるところもあり、ここに料金情報を提供すると余計な混乱を招く懸念もある。

⑶取引適正化関連

- 無償配管の実績はあるが切替時等における顧客とのトラブルはない。切替時の問題は先方のガス事業者や工務店等、事業者間で話し合って決着し、顧客を巻き込まないようにしている。顧客とは配管に関しては１４条書面以外にも別途書面を交わしており、きちんと説明しており、いただくべきものはいただいている。
- 無償貸与は基本的には給湯器のみである。その費用は基本料金に入っている。給湯器料金を月５００円基本料金に上乗せしており、その点は１４条書面でも明確に説明している。月４００円いただければ十分やっていける。給湯器の寿命がきたら当然取替え、顧客との契約は同じ条件で継続する。即ちリースの概念であり、三部料金制的な建値である。
- ブローカーの被害は２０年ほど前に少しあったが今はない。ただし、インターネットによる価格情報サイトを見て客からの問い合わせを受けるときがある。しかし、古くからの顧客は簡単には離れない。中央の大手卸・小売事業者は正規に営業所を構え通常の営業活動により拡販を目指している。

(4)その他

①今後の事業継続

家電の販売代理店や水の販売、水道工事等で事業がＬＰガス一本化にならないよう工夫している。子息がいるので後継者の問題はない。子息には孫の代にどうなるかをよく考え、余裕のあるうちに色々な手立てをするよう言い聞かせている。

②災害時対応

都市ガスが近くまで届いていたが、近所の新築大病院がオール電化に決まったため延伸はない。大病院は自家発電設備を擁しているが、非常用にはＬＰガス燃料も検討すべきと働きかけている。近隣体育館等公共施設にはＬＰガス仕様のＧＨＰも導入されている。海抜の低い地域なので備えを十分するよう県知事や自治体とも協議しているところである。

(5)意見・要望

ＬＰガス事業者には行政系を含め様々なアンケートが届く。アンケート回答が強制でないことから、回答の必要性を考えずそのままとなり、未回答というケースが多いのだと思う。回答の必要性を感じさせるためには、手紙とインターネットという通り一遍の要請ではなく、県協会を通じて、講習会や各種会合等の機会に経営実態調査のアンケートを知らしめる等、他のＤＭ等による多くのアンケートに埋没しないよう工夫するのも一案と考える。

2. 四国 事業者Ｂ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は、地場大手ＬＰガス事業者のグループ会社で、代表者も兼務している。
- 従業員数は１０名強で。直接または間接的に全員がＬＰガス販売に携わっている。従業員数はここ暫く横這いで推移している。
- 顧客数は１，３００件ほどで、大きな増減はないものの少子高齢化による自然減、若年層の

流出（進学や就職）により減少傾向にある。

- 電化は一時期ほどの勢いはなくなったが、新築物件では割合が大きい。戸建と集合住宅の割合は戸建が６～７割と多い。ＬＰガス販売の会社売上全体に占める割合は約８割。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金の公表については、全顧客に対して検針票に貼り付ける形で配布している。ホームページについては、親会社は開設しているが同社としては持っていない。今後、親会社のホームページからのリンクで同社の内容に繋げる措置は講じていきたい。
- 料金表は10種類あるが、相当数あった料金表を集約して今に至っている。顧客とのコミュニケーションは大抵電話で行っているが、検針や配送時に客先へ訪問して、直接面会する機会を増やすよう努めている。
- 価格表が１０種類ほどあることから、同じ使用量でも顧客によって料金が異なることがあり、（夏場はさほど変わらないが、冬場の需要期は従量料金の違いにより差がついてしまう。）トラブルとまでは行かないが顧客から指摘されることはある。
- 令和３年６月の集合住宅に関する料金情報の事前開示の件は承知している。不動産事業者への料金情報の提供については自社情報が価格交渉の材料に利用されるなどの危惧があり抵抗感はある。従って、価格開示は求められればするがこちらから積極的にはしていない。ただし、顧客から聞かれることはまずない。
- 二部料金制を採用している。多くの事業者は二部料金制を採用しているとはいうものの、貸与している生活設備のコストを基本料金や従量料金に乗せて回収することが多いと思う。入居者には知らせずにガス事業者とオーナーや不動産事業者との間の話しで済ませたいとするのが普通であり、三部料金制への移行は容易ではないと感じる。
- 価格改定に関する特段の定義はないが、保安等にかかるコストに見合った利益の確保が可能な価格付けを会社の収支見合いで行っている。料金の変更は上げる場合も下げる場合もガイドラインに沿って１か月前通知を行っている。

⑶取引適正化関連

- 供給、消費設備における配管および落とし込みの給湯器までは、ガスを供給するための手段として必要と考えて無償の対応をしており料金には転嫁していない。切替の際は業者間で清算することが一般的に行われており特段のトラブルは発生していない。精算価格について引き継ぐ事業者と引き継がれる事業者の意見が分かれるケースもあるが結果的には調整される。この慣習は今後もかわらないと思う。
- 同社は無償貸与については基本的に対応していない。古くから付き合いのある住宅オーナー等からの要請に最低限応じることはあるが、過大な要求に対しては断ることにしている。過大な投資に対応できるのは資金力のある大手事業者のみであり、大手がやり続ける限りこの慣習は無くならないと思う。
- ブローカーの攻勢は今のところないが、大手事業者による住宅オーナーや管理業者に対する切替のためのアプローチが近ごろ増えている。

(4)その他

①今後の事業継続

同社単体ではなく、グループ全体として、需要が鈍化する中においても現在のガス販売量を維持し、可能な限り拡大して行きたいと考えている。グループの基本的な姿勢は様々なエネルギーを取り扱うということであるが、将来的には総合商社のように顧客のあらゆる要望に応えることができる企業を目指したいと考えている。

②災害時対応

仕入先との協力体制は日頃より確保しているが、災害時を想定すると地元の同業他社や主力仕入先とは別の仕入先との関係構築も必要と考え普段より準備している。災害対応に関する知識習得や訓練等はグループ全体で定期的に行っており、災害対応マニュアルも整備されている。また、県協会主催の防災訓練にも参加している。自治体へのアプローチはしているが電気や都市ガスが優先される傾向にありＬＰガスの災害バルクへの対応は消極的である。

③業務委託

配送の一部を委託しているが、その他は同社自ら行っている。

3. 四国 事業者Ｃ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は、県庁所在地市街部にあるＬＰガス小規模小売店。古くから業務用米穀販売及び薪炭販売業を営み、現在の経営者で３代目、既に４代目も一緒に店を経営している。従業員は５名の家族経営である。
- 顧客数は３００戸弱でほぼ横ばいか微減で推移し、拡大はない。古くなったマンション等に空き家が多くなっている。高齢化による世帯数の自然減とオール電化が減少要因である。また市内は一定程度都市ガスの供給エリアとなっている。新築、高齢化による家庭用エネルギーの切替はオール電化が多い。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは立ち上げていない。兼業の米穀販売業は業務用であり、ことさらホームページによる宣伝の必要もない。ホームページを立ち上げたとしても販促にはつながらない。
- ホームページで料金公表することによりメリットがあるのは安売り業者だけだろう。料金で取った顧客は料金で取られる。つぶし合いになり市場の秩序は乱れ、業界の発展にはつながらない。
- 料金は店頭表示、検針票にも明記し、料金改定時にはすべての検針時に新規料金表を配布している。値上げの場合はその根拠も記載している。店頭に料金表を見に来る顧客は皆無である。
- 顧客から料金に関する問い合わせはほとんどないが、たまにブローカーが安い料金を顧客に提示したときに問合せがある。その際はやむを得ず特別価格で対抗することもある。

- 仕入れ価格の高騰により昨年末から今年にかけて３回値上げした。基本料は１００円値上げした。普通値上げは数年に１回であるが今回は下がる見通しが無い。卸事業者の意見や見通しを参考にこれまでは結構値上げを我慢してきた。原料費調整は実施していない。
- 料金表は集合住宅が給湯器貸与の有無で２種類、一般戸建ては契約時の条件によって３種類程度になるが、上記の特別価格も少々あり料金表の数は現実にはさらに増える。
- 集合住宅への供給量は３割程度である。集合住宅の料金情報は不動産管理会社からの求めが無い限り自らは提供していない。令和３年６月の要請があったとはいえ、それまで提供していなかった料金情報を提示してはいない。入居者には入居時に直接料金表を渡し、説明もしている。その際基本的には不動産管理会社の立ち合いは無く、ＬＰガス事業者と顧客との直接契約の説明である。
- アパートオーナーが家賃と一緒にガス代を集金していたケースもあるが、最近は住宅管理会社がオーナーに代わって家賃とガス料金を集金するケースが増えている。その分、不動産管理会社に手数料が払われているようだ。

(3) 取引適正化関連

- 戸建て住宅への無償配管は少ない。消費設備側の配管は新築時から工務店が付けている。同業他社や電気への切替の際は、配管の残債等諸費用に関しては相手の事業者との話し合いで決着させ、顧客に問題持ち込まない。
- アパートへの無償貸与は給湯器のみである。その場合も一部契約条件によって無償貸与しており、全ての住居者ではない。貸与した給湯器費用はガス料金を少し高めに設定して回収している。給湯器が寿命で取り換えになった場合も自社負担で取り換えている。大手不動産会社が管理する集合住宅では様々な機器設備の無償貸与が要求されていると聞いている。
- ブローカーによる被害は少ないが、インターネットの料金情報を顧客が知って問い合わせてきたことがある。インターネットのサイトに登録している小売事業者が複数いるようだ。基本料金が１，０００円、従量料金単価は３５０円/㎥（いずれも税込み）、一定期間価格は据え置きだという。さらにインターネットサイトで契約した場合３，０００円のＱｕｏカードが進呈される場合もあるともいう。体力のない事業者は太刀打ちできない。たまたま１軒の話なので料金は合わせたが、広がると大変迷惑する。

(4) その他（今後の事業継続）

将来ＬＰガスの拡販を目指すことは難しい。新しいエネルギーを手掛けようとしてもそれは大手しかできない事だ。後継者の問題はないので今ある顧客を大事にすること、兼業の米穀事業をしっかり継続していくことを心掛けたい。

4. 四国 事業者Ｄ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は、県庁所在地にある小規模ＬＰガス小売事業者。現代表者の父親がＬＰガス事業を始

め、訪問介護を兼業している。従業員は５名の家族経営である。先代は平成１１年に官公需適格組合の立ち上げに尽力し、現在事業者内には同組合の事務局がある。

- 顧客数は３００戸弱でその数は減少傾向。一時オール電化に顧客を奪われたが最近は高齢化による取り壊し等での顧客数減が多い。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは有していない。ホームページで料金を公表するとすれば自社で一番高い料金を表示することになる。それは現実にはほぼ使われない料金レベルであり実態を反映しないと思う。そのような料金を公表することには疑問を感じている。一時タウンページに広告を掲載したが、それを見てかかってくる電話にロクなものはなかった。同業他社へのガス料金未払いで供給を切られた客からの問合せなどもあった。ホームページを作ろうにも掲載する内容が乏しくメリットは少ない。
- 電話による料金の問合せについては、代表者がいない時は答えないよう指導している。代表者がいる時は当然きちんと対応するが、客先の住所その他供給条件を確認したうえで、適応すべき料金を提示しなくてはならない。
- 料金表は６～１０種類あり、戸建てと集合住宅では基本料金、従量料金が違う。
- 戸建ての料金は契約に至る経緯等から３パターンほどある。他社からの安売り攻勢に対抗し合わせざるを得ないケースがあり料金表の種類も増えた。５０戸ほどの戸建て団地のうち約半分に供給していたが、他社攻勢等でやむを得ず料金を値下げすることになった。そうなると１軒だけ下げるわけにいかず、その団地全体の料金を下げたこともある。
- 値上げは卸価格や周辺市況等を勘案して決める。卸価格上昇分をそのまま転嫁はしない。卸価格が上がっても我慢して値下がりを待つことも多い。輸入価格・卸価格の変動と小売料金にはタイムラグがあり、小売料金の値上げ通知をしようとする時には再び輸入価格・卸価格が下がることがあり、結局値上げしないということになる。
- アパートへの供給は売上的には３割程度である。集合住宅への料金情報提供につては県協会に強制か否か確認した上で、今のところ不動産業者から問い合わせのないところには情報提供していない。
- 大手不動産管理会社が、集まった料金情報の中から、逆に一番安い料金以下で売るよう要請するＦＡＸを受け取った。入居者への料金情報提供という本来の目的から乖離し本末転倒である。

⑶取引適正化関連

- 撤去時の配管に関するトラブルはない。概ね工務店が消費設備側の配管は設置している。
- 戸建て住宅に給湯器を貸与したことがある。その顧客が契約後５年ほどして亡くなったが残債は請求しなかった。
- 先般企業の社宅寮にガスファンヒーター用の追加配管を設置したが、その際は企業と１０年償却で追加契約し費用は回収している。事業者間契約であり入居者の負担はない。
- 無償貸与については、給湯器は当然と思っているが、コンロは貸与せず有償である。給湯器

費用はガス料金には転嫁していない。インターフォンは１度事情があり無償で付けたが以降一切断っている。概ね住宅オーナーとは懇意にしており、不動産管理会社の無理な要求があればオーナーに連絡することにしている。

(4)その他

①今後の事業継続

今後も兼業で定着した訪問介護事業とＬＰガス販売で地域に貢献していく所存である。

②官公需協同組合

- 現在県内１７者が加盟した官公需協同組合を事業者創業者（組合理事長）が中心となって平成１１年に設立、同１３年に官公需適格組合の証明を取得した。ＬＰガスの官公需適格組合としては草分け的存在で、他地域からも設立に当たり情報収集に来た経緯もある。
- 県内自治体へのＬＰガス、ＬＰガス関連設備の供給実績を有する。市の契約管理課と組合が公共のＬＰガス供給に関し提携を結んでいる。
- 災害バルクの設置等においては設備の導入はもちろん扱うが、ＬＰガスの供給が単価契約であり、基本料金がない。災害時以外はＬＰガスを使用することが少なく、利益につながらない。自治体との単価契約を切り替え、二部料金に変えることが課題である。

※官公需協同組合（出典：中小企業庁）

https://www.chusho.meti.go.jp/keiei/torihiki/kankouju/180308kankojyutekikaku.pdf

5. 四国 事業者Ｅ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は、県庁所在地にある小規模ＬＰガス小売事業者。メインの事業はガソリンスタンドならびに工業用潤滑油販売、その他の兼業として保険や車販売を取り扱っている。従業員数は全社約３０名で、ＬＰガス事業の専従者は２名となっている。
- 顧客数は３００戸弱。以前は５００戸以上の顧客を持っていたが、都市ガスへの移行と集合住宅での他社への切替が影響し、これに高齢化による自然減が加わって大きく減少した。
- 戸建と集合住宅の件数の比率は７対３で、集合住宅へは投資（生活設備の貸与）をしていないので今後も件数の増加は見込めない。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは開設しておらず、料金表の公表は、料金改定時の配付、店頭での掲示、検針票への明記によって行っている。
- 料金表は４種類ある。標準料金として公表する料金は、地域の競合他社数社の公表価格をモニターして設定しており、地域におけるほぼ中庸のレベルになっている。従量料金は使うほどお得な料金設定。
- 顧客とのコミュニケーションは大抵携帯電話で行っているが、極力客先へ訪問して直接面会

する機会を増やすよう努めている。

- 二部料金制を採用している。多くの事業者が二部料金制を採用しているとはいうものの、貸与している生活設備のコストを基本料金や従量料金に乗せて一部を回収しているというのが実態だと思う。そのことが契約書に謳われていたとしても顧客は細部まで充分には理解していないのではないか。
- 価格改定に関する特段の定義はないが、会社の収支見合いで必要に応じて行っている。料金の変更は上げる場合も下げる場合もガイドラインに沿って１か月前通知を行っている。価格について顧客とのトラブルは特段無い。
- 集合住宅入居者への料金情報の開示のことは知っているが、不動産業者に情報を公開することには抵抗感がある。値下げの材料など意図に反する使い方をされたくはない。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管は実績があるがガス代へは費用転嫁していない。この慣習は止めたいのは山々だが誰かがやれば今後も続くと思う。ガス事業者が止めようとしても建設業者が当然のように要求してくるし、断れば建設業者が対応可能な別のガス事業者を紹介するので供給は不可能になる。
- 無償貸与も実績はあるが、過大な要求には対応していない。給湯器程度までの投資はしているが契約を取り交わして、料金には反映されておらず無償であり貸与していることを顧客に説明している。この慣習もなくなるどころか更に酷くなってきている。
- 昨今、オーナーや不動産事業者からの要求はエスカレートしており、供給、消費設備における配管等で１戸当たり約３０万円。これに給湯器、エアコン、自動式洗浄便座、インターフォン等を当然のように要求されると併せて約１００万円。１０戸入っている集合住宅だと全体で１，０００万円もの金額の投資を要求され、これがガスの供給権確保の条件となっているようなケースもある。この様な動きは県全体ではないが特に県庁所在地周辺地域で顕著になっていると思う。
- ブローカーに特段の動きは今のところないが、大手住宅メーカーによるオーナーや管理業者に対するアプローチが近ごろ増えている。

(4) その他

①今後の事業継続

現行の事業の中核であるガソリンスタンドおよびその関連ビジネスを維持することを考えているが、厳しい現状を考えると競合他社との合併や統合も視野に入って来る。

②災害時対応

地域の防災協定に基づく連携体制を構築している。また、近隣の同業他社と相互協力も必要と考え普段からコミュニケーションを図っている。災害時における顧客からの要請に基づく対応についてはＬＰガスに関する資格を持っている従業員が対応することになっている。

③業務委託

配送のみ委託で行っている。委託のコストは大きな負担にはなっていない。

6. 四国 事業者Ｆ

⑴事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は、県庁所在地にある中堅卸・小売兼業者である。充填所も有し、２，５００戸を超える卸売りと３００戸弱の古くからの直売固定客に供給。直売は安定しており、事業の軸足は扱い量の大きい卸売りに置かれている。
- 同社は、小売５社の共同出資会社である。これら株主５社への卸売りと、一部直売客がある。経営者トップは株主会社から派遣されており４０歳代と比較的若い。卸の供給量は５００トン/年を超える。
- 小売顧客数は増えていない。新規住宅は８割以上がオール電化である。自然減による顧客数の減少も客数が増えない大きな要因だ。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 株主への卸売りがメインになっているので一般顧客向けのホームページの立ち上げの必要は感じない。小売顧客は古くからの取引先であり、改めてホームページで料金公表するような関係でもない。また、ホームページを使って新規顧客を取り込むような営業はしていない。ただし、直売は卸に比べて利益率が非常に高く、うま味は多い。
- 小売の料金表は戸建て、アパートの区別なく、６種類程度である。契約時の環境や条件がそれぞれあるので、料金一本化というわけにはいかない。
- 原料費調整はやっていないので、仕入れ値上昇分を顧客にそのまま転嫁しない。原料費調整と言いつつ、卸値が下がった時に小売料金を下げない事業者がいたりする。結局、値上げをそのまま転嫁せず、値下がりを待つことが多い。

⑶取引適正化関連

- 集合住宅は２軒と少ない。生活設備の無償貸与は無く、器具の寿命による取替でもアパートオーナーと交渉して費用は徴収している。しかし器具を売って設けるつもりはなく利益は乗せていない。
- 新規建売住宅の契約が取れる場合は、給湯器を無償貸与している。寿命で取替の場合は最低限の費用はもらっているが、なかには無理を言う客もおり、無償で取り換えるケースも時としてある。
- 戸建てへの配管はほとんど無償である。途中電気に変わった場合でも配管費用の請求はしない。それまでお世話になったということだし、そのような気持ちがないと事業はやっていけない。同業他社への切替の場合色々なケースがあるが、配管の精算については基本的には顧客と交渉せず業者間で話をつけることにしている。当然顧客との訴訟問題もない。
- ブローカーによる被害はない。県内他社でもブローカー被害があるという話は聞かない。何

か怪しい動きがあれば県協会、保安等のネットワークで共有されるはずで、暗躍はできないと思う。

- 都市ガスの攻勢はさほど激しくはない。顧客は古くからの固定客であり、都市ガスの営業が来ると連絡してくれる。

(4)その他

①今後の事業継続

今のところＬＰガス一本で事業を進めているが、ＬＰガスだけで先行き安泰とは言えない。将来的には経営の多角化という流れは必須だと思っている。

②業務委託

配送は同じ敷地内に隣接する小売業者との共同出資で配送会社を立ち上げ全て委託している。

7. 四国 事業者Ｇ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、地方
- 同社は、山あいの街道沿いにガソリンスタンドとＬＰガスの小売店を家族で営む。県庁所在地から車で４０分程度に位置する。
- 顧客数は約１００戸だが自然減でさらに減少傾向にある。家屋のリフォームは時折あるがほとんど電化である。高齢者の生活面の安全性が決め手にされている。
- 自社配送しているが山の中の一軒家に配送・検針するのは効率が悪くきつい。一軒家への訪問は、遠距離ではないが時間的には一軒だけで１時間くらい要するところもある。基本料金が月額性なので月１回は訪問する。使用量が少ない時は検針と集金のみ、ついでに安否確認するなどチャリティー的な面もある。
- 客が留守の時検針しても、伝票を置いておけば客が料金を払いに来てくれる。ＬＰガスと灯油の料金として１万円札を封筒に入れてガス機器のそばに張り付け、おつりの置き場所まで指定して外出する客もある。
- 人口は今や２，５００程度の狭い過疎の町ではあるが、それでもＬＰガス小売事業者は５社ほどが参入している。地元の小売業者は自社を含め２社だが、近隣市内の大手からの参入がある。これらの業者は不便な一軒家を相手にせず、比較的密集した集落を狙い撃ちして販促してくる。また、これら業者は買収も考えており、自社にも過去に買収の働きかけがあった。
- 過疎地とはいえ隣接市から４０分程度なので、近隣市の事業者をまじえた一定の競争がある。都市部の大手事業者に飲み込まれそうな状況だ。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 基本料金は１，６００円である。顧客からは料金に対する不満は聞かない。さすがに今年は仕入れ価格が大幅に上がり、値上げに踏み切った。ホームページは有さず、検針票で契約し

ている顧客のみに料金計算を表示している。料金表は基本的に１種類。暖房は灯油が比較的多い。

- 値上げは周りの市況を見ながら考えるが、官公需適格組合に加盟していることから、その付き合いの中でメンバーからの情報も参考にしている。

(3)取引適正化関連

- アパートへの供給はなく無償貸与はないが、時折リフォーム時に給湯器の設置を求められ、やむを得ず要求に応じたことがある。当然配管もすべて敷設することになる。その顧客には基本料金を２００円高く設定した。都市部大手の工務店による無償貸与促進の情報が過疎地の消費者にも流れているようだ。
- 解約時の配管に関するトラブルはない。古くからの顧客が多く、他事業者に代わることはほとんどない。電気に代わる時はあるが、その際は配管費用の精算は基本的には行わない。精算して料金をもらっても、その話が町内に広がり店のイメージを悪くするだけである。これが田舎の怖いところである。
- ブローカーの被害にあったことはないが、都市部大手の拡販要員による営業攻勢は経験している。

(4)その他（今後の事業継続）

町が過疎化しすぎて人口が減り、次なる商売への展望はなかなか見えない。子息が二人いるが、彼らが生きていくために将来２０～３０年、それ以上とＬＰガス事業、ガソリンスタンドを継続することは困難である。

(5)意見・要望

石油関係では過疎地対策で物流関係等への補助があるが、ＬＰガスにはそのようなものがなく、行政で検討して欲しい。

8. 四国 事業者Ｈ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、島嶼
- 同社は、家族二人でＬＰガス小売業を営む。ガソリンスタンド及び最近ふえた観光客向けにレンタサイクル、レンタカーを兼業する。
- 兼業しているガソリンスタンドのタンクが来年で建造５０年となり、消防法上、改修が必要である。費用は国から半分補助が出るがそれでも６００万円ほど必要で、商売全体の存続を考える時期に来ている。
- 顧客数は１５０戸ほどだが減少傾向である。主要因は高齢化による自然減と、電気への移行だが、特に自然減数が大きい。ピーク時は２００戸以上供給していた時もあったが、今後は増えないと思う。島内の空き家が２００～３００万円程で買えるので移住者が６０名ほどいるがＬＰガスの需要拡大には結びついていない。

- 狭い島内とはいえ顧客の引き抜きや競争はある。他のガス会社はタクシー事業もやっているが、タクシーのガソリン（オートガスはない）は遠くても当然もう一軒のスタンドで給油する。ガスの競争相手のスタンドで給油するはずはない。
- ガソリンスタンド、ＬＰガス、レンタサイクルの３事業のなかで一番止めたいのはＬＰガスだ。ガソリンスタンドは配送がないし、事故があっても消費者責任。しかしＬＰガスの販売は、配送は当然だし、顧客の不注意による事故でもガス事業者に色々と関わりがでてきて割にあわない。
- 自県のＬＰガス卸事業者からは船の輸送ルートがなく、仕入れ先は対岸の県をまたいだ卸業者である。卸業者に今のＬＰガス事業を買い取ってもらうにしても、県またぎの申請やらは何かと面倒である。
- 危険物の海上輸送は毎月１回、第一火曜日しかない。フェリーを使ってガソリンはタンクローリーに乗せて、ＬＰガスは必要量を３．５トントラックに乗せて運んでくる。ボンベはローテーションが必要なので消費分の２倍の本数を用意し半分仕入先に置く必要がある。他方、灯油、軽油には輸送上の制限はない。フェリーの運賃はガソリン（タンクローリー）が往復で５万円、ＬＰガスのトラックは同じく２．５万円である。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ＬＰガス料金は基本料金プラス従量料金で１種類である。家屋が戸建て住宅ばかりでアパートへの供給はない。料金は契約時の書面、店頭、検針票・請求書で表示している。大半の顧客の消費量が月間１㎥前後、よってガス代は１戸あたり２，０００円/月程度しかない。
- 昨今ＬＰガスの仕入れ代金が上がっているが、今のところがんばって値上げはしていない。ガソリンスタンドとレンタサイクルの収益で何とか凌いでいる。仕入れ価格が４００円台/㎥、小売価格が５４０円/㎥、自前の配送とパート従業員を時々使う程度でやりくりしている。配送、保安を自前でやっているので体力的にもきつい。
- 料金回収は銀行振り込みが３分の１、あとは直接集金か顧客の持参である。港を中心に比較的家屋が集中しており近いので顧客が持参するケースも少なくない。過疎地でガス業者が安否確認をする話を聞くが、この島は隣近所が近く相互の声がけがあるので、ガス事業者が見回りをしたり、高齢の病人をみつけたりするようなことはない。

(3)取引適正化関連

- ＬＰガスの商売を始めた頃から、消費設備側の配管は消費者負担としてその費用を徴収していた。また、工務店側で工事をしているケースもあり配管面でのトラブルは起こっていない。
- 時折電気への移行や他に２社ある同業他社への切替があるがその際は、諸費用は一切とらず単に家屋外側の配管を撤去して終わりである。
- 給湯器等の生活関連設備は売り切りであり無償貸与はしていない。

(4)その他（今後の事業継続）

後継者もいないため、８０歳くらいまでは働こうとは思っているが、早晩ＬＰガス事業からは撤退することになるだろう。ＬＰガスは取り扱い上可搬性があり、ガソリンスタンドのような大きな設備が必要なく、他社への事業の転売・移転も比較的容易である。消費量も増えることはないため誰かがやれる事業だ。たとえ競争相手に事業を売ったとしても島内の安定供給に支障をきたすことは無く、島民に迷惑をかけることはないと思う。ガソリンスタンドの設備が５０年の節目を迎え、先行きに色々思いを巡らせている。

３－７　九州・沖縄

1.　九州・沖縄 事業者Ａ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 同社の従業員数は４０名弱。兼業として、ガス機器販売、住まいのリフォームやメンテナンス、簡易ガス事業、容器検査業等を行っている。
- 売上の８０％がＬＰガス販売（卸、小売）。一方、顧客数は約７，０００戸で、新規顧客獲得による増加と顧客の高齢化や電化による減少が拮抗しており、この４～５年間ほぼ変化が無い。小売における戸建と集合住宅の件数の比率はほぼ半々である。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページを開設しており、料金メニューについても掲載されている。ただし、顧客のホームページ閲覧状況は把握していない。ホームページを見て商品を買う顧客は殆どおらず、購買の９割は同社からの働きかけによるもので、請求書に同封するチラシ等に反応される顧客の方が圧倒的に多いのが実態と認識している。ホームページ開設の主な理由は、今どきホームページの無い会社は相手にされないとの考えがベースにある。
- 戸建住宅や集合住宅向けの料金については一般料金としてホームページに掲載し、基本料金、従量料金、原料調整制度による調整金について説明がなされている。併せて、利用促進用のお得プラン、簡易ガス料金、業務用、工業用の料金についての問い合わせ先を明記している。なお、一般料金については現時点で戸建向けと賃貸集合住宅向けとに分けた設定はされておらず、今後着手する予定。
- 料金についてはホームページで説明してはいるものの、顧客の理解度はあまり高くないと感じている。かつて、料金表は一般の戸建住宅や集合住宅向けで３０種類ほどあったが、現在は、過去の経緯からどうしても変えられない一部を除いて、ホームページに掲載している料金表に集約した。
- 料金情報の開示については積極的には対応していないが、既にホームページで公表していることもあり特段の抵抗感は無い。また、料金情報の提供に関して顧客とトラブルになったという経験は無い。
- 昨今の価格高騰について、顧客からの不満の声は聞こえてこない。（業務用については一部ある。）ホームページで説明している通りのフォーミュラで価格改定は毎月行っており、月々の請求書で案内している。
- 安い価格で切替を狙うブローカーや事業者等の目立った動きは、今のところこの地域にはないが、最近、他県の大手事業者が来ているとの噂が出ている。

(3)取引適正化関連

- 無償配管により（その分を上乗せした）料金を適用してはいないので、償却後に料金を変更することは無い。事前に説明をきちんとしておりトラブルはない。無償配管は業界にとっても消費者にとっても好ましくない慣習だと思うし、止めたいのはやまやまだが、過去のもの

も考えると現実的には難しいと思う。

- 他の事業者のホームページを見ると、概ね集合住宅向け料金を戸建向けよりも高く設定しているが、無償貸与した配管等の負担が戸建に比べて集合住宅の方が大きいことから、少しでも負担をカバーしようとする賢いやり方だと思う。
- 無償貸与については、給湯器に加えてエアコンまでが許容範囲と捉えている。それ以上の要求に対して基本的に対応はしない方針であり、結果として新規案件の獲得が非常に少なくなってきている。
- 無償貸与の要求は、かつては不動産事業者からの場合が殆どであったが、最近は専ら個人の住宅オーナーが知恵を付けて要求してくるようになった。更には、不動産事業者ですら入居率が芳しくない状態が続けば、住宅オーナーに別の業者への交代を強いられることもあり、よりオーナーの力が強くなってきた。
- 無償貸与の商慣習は是正すべきではあるが、不動産事業者さえ統制すれば解決するという問題ではなくなっており、ハードルは極めて高い。無くすとすれば全ての事業者がこれに対応しないという状況が必要であり、そのための法の整備も必要である。
- 現在は三部料金制を採っていないが、合理性のある体系であると思う。生活設備に投資した費用は別建てで料金の一部として明示されるべきであり、できるだけ早く三部料金制への移行を図りたいという希望は持っている。ただし、どうしても業界の中で横睨みの世界があって、我々のような小規模事業者は率先して実施することは難しい。法的な整備を進めて、無償貸与が無くなって有償の設備として取り扱われ、顧客に受け容れられる動きが起こることを期待している。

(4)その他

①今後の事業継続

今のところ現行の事業（ＬＰガス販売およびガス関連ビジネス）に腰を据えて取り組んで行くことを考えている。後継者は未定であるが、基本的には家族経営を踏襲して行く予定。

②災害時対応

企業独自には未だ実施していないが、県協会が主催する訓練に参加している。現在、災害対応マニュアルの作成に着手している。県協会が災害バルクの導入をリードしており、避難場所に指定された各地域の小・中学校等に対して、当該地域の担当事業者を決定して導入を推進している。当社もこれまで３つの小・中学校への導入を担当した。

③業務委託

特に配送については外部委託に移行して２０年が経過する。コストは多少かかるが物理的・時間的な負担の軽減を考えるともう元には戻れない。

2. 九州・沖縄 事業者Ｂ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街

- 同社の従業員数は１０名強。兼業として、特段の兼業はなく、ガス機器販売やオートガス充填等のＬＰガス周辺のビジネスを行っている。また、複数の営業拠点を構えている。
- 顧客数は約２，７００戸で、高齢化による自然減や電化による減少は多少あるがほぼ変化が無い。小売における戸建と集合住宅の件数の比率は７対３である。尚、顧客数全体の３分の１は簡易ガスの顧客であり、これは戸建住宅の割合が殆ど。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページを開設しており、料金メニューについて掲載されている。戸建住宅や集合住宅向けの料金については一般料金としてホームページに掲載し、基本料金、従量料金について説明がなされている。
- 料金表はホームページに掲載している料金表にほぼ集約されている。掲示は、ホームページの他、店頭および検針票で行われている。顧客とのコミュニケーションは、主として検針時、配送時の直接会話か電話で行っている。
- 集合住宅入居者への料金情報の開示のことは知っているが、まだ具体的には動いておらず、現在は情報収集中である。他社の情報を集めるという事は自社の情報も出て行くということで、値下げのネタにされるようなことは避けたいと考えている。既にホームページで公開していることもあり特段の抵抗感はないが変な使い方をされたくはない。価格情報について不動産業者等から聞かれることは無いし、こちらから不動産業者に話すこともない。但し、聞かれれば答える。また、料金情報の提供に関して顧客とトラブルになったという経験は無い。
- 基本的にコストが上がった分は毎月上げる。昨今の諸物価高騰の折、顧客からの価格に対する不満の声は特段聞こえてこない。価格改定の通知は、上げる場合も下げる場合も１か月前のガイドラインを守っている。価格についての顧客とのトラブルは無い。

(3)取引適正化関連

- かつて無償配管はあったが、今は新規の戸建て案件自体がないのでやっていない。この関係でのトラブルもない。無償配管は好ましくない慣習だと思うし、止めたいのはやまやまだが、新規の戸建て案件が出てくれば今後も無償配管は続くと思う。
- 無償貸与の要請については断っている。過去に、オーナーや不動産事業者からの要請を断って顧客を取られた経験はある。
- 三部料金制は採用していない。無償貸与をしていないから必要がない。貸与した設備の費用を基本料金や従量料金の中から頂くのは顧客を無視している。顧客はガス料金の中身はガス代のみと思っている。
- 話としては聞いたことはあるが、ブローカーや事業者等の目立った動きは、今のところ当地にはない。

(4)その他

①今後の事業継続

今のところ現行の事業（ＬＰガス販売およびガス関連ビジネス）に腰を据えて取り組んで行くことを考えている。後継者は現代表者の子息で、既に同社の役員として働いている。

②災害時対応

消火訓練を自社内で定期的に行っている。また、コミュニティーガス協会の防災訓練に数年に１回参加している。現状では、人員の問題から既存顧客のフォローで手一杯で、災害バルクにまで手が出せない。

③業務委託

配送は自社で行い、保安は保安センターに委託している。また、オートガスの充填、ボンベの充填も委託している。委託のコストは大きな負担にはなっていない。

3. 九州・沖縄 事業者Ｃ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：大規模、市街
- 同社は県庁所在地に立地し、住宅産業、水道・配管工事、ＬＰガス販売を営み、創立１００年を超える。ＬＰガスの顧客数は約２，５００戸。
- 顧客数は横ばいである。市場は関東の大手小売り事業者の極めて戦略的な営業の影響を受けているが、自社としては顧客に選ばれる事業者である努力を続けており、顧客数は維持できている。しかしオール電化の増加と高齢化による世帯数減は避けられない。加えて同業他社への切替があるので、自社として顧客を増やす努力は不可欠と考えている。配送・保安を任せきりにして販売だけやるとか、卸事業者に丸投げということでは淘汰されるだろう。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金は原料費調整、三部料金制を採用しており、当然毎月上下する。ホームページに戸建て、集合住宅別に詳細に料金公表している。また、検針票で翌月の原料費調整を通知している。料金に対して誠実であるべき、との経営姿勢から下がるときは下がるということを明確にするため原料費調整を継続採用している。
- 戸建てと集合住宅の出荷数量を比較すると戸建てが多い。理由はガスファンヒーターを使う客層が多いため。
- ホームページを立ち上げたのは比較的最近ではあるが、ホームページを見た上での料金等に関する問い合わせが増えた。ただ、ＬＰガス料金は自由料金であるのに、なぜわざわざ公表しなければならないのか、疑問も残る。消費者の損得勘定が先行して料金公表を強いられているように感じられる。事業者として顧客に選ばれるようなサービスを提供していて、それが料金に反映されていても何らおかしくないと思う。結局、切替業者とかがおかしなことをやるから、料金公表が厳しく問われており、自社を含めまじめにやっている事業者がなぜここまで言われるのか理解に苦しむ面もある。
- 消費者団体からもＬＰガスの料金公表には厳しい目が向けられているが、ＬＰガス事業者は災害時の供給等には顧客の生活を守るため、費用もつぎ込み万全の態勢を備えており、そう

いった点にももっと注目してもらいたい。

- 集合住宅の料金情報の提供については、住宅オーナー側からの要請もないのに料金情報をわざわざ提供する必要はないと思う。これによって有利に働くのは無償貸与をあおる不動産業者側だけで、ＬＰガス事業者にメリットはない。入居者にも情報が届いているのか分からない。こういった要請は市場実態を把握したうえでのものなのか疑問である。不動産会社と手を組んで切替を狙っている事業者もおり大変危険である。
- 料金表の数が１１～５０種類と回答しているのは、機器設備の付帯条件が少しずつ違い、三部料金制でそれを明示しているため数が多くなっている。ほかに、販売量としては業務用が約半分と多いことも料金表の多い要因である。最近のホームページ開設のタイミングで料金体系の集約を進め、現在は料金表の種類は減っており、今後さらに集約するよう努めていく。
- 料金体系が複雑になり、市場秩序が乱れるのは無償貸与がはびこっているためであり、法律でこの商習慣をなくすよう定めるべきである。そのような提言を消費者団体からも発してほしい。これは切なる願いである。料金公表できてないことばかり非難されるのは事業者としてはつらい。
- ここ１年料金が毎月上がった。しかし今回はエネルギーの高騰をマスコミが大きく報じてくれたため、顧客からの苦情はなかった。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管は実施しており、コンロのところまで敷設し、ガス事業者の貸与である旨１４条書面に明記している。解約時の撤去についても明記しており、本来なら撤去料・残存簿価を徴収すべきであるが、現実にはやっていない。したがって解約時の顧客とのトラブルは一切ない。他社への切替の場合は業者間で交渉する。
- 無償貸与は給湯器とエアコンである。エアコンは不動産業者の要請であり、断ると切り替えられる。費用はそれぞれリース料的に月単位で、器種にもよるが給湯器４００円、エアコン３００円程度を住居者から徴収する。費用内訳は請求書に三部料金制で明記する。契約時に顧客に費用上乗せ分を説明し納得の上で押印をいただいている。当然、機器設備の故障、取替えには事業者が対応する。
- 三部料金制は透明性があるが、機器の種類によって微妙に料金も異なり、事務処理上は結構複雑で大変である。できれば料金は集約化して分かりやすくしたいが簡単には出来ない。極めてややこしい事態であるが、これも無償貸与という商習慣に起因することであり、あるべき姿ではない。
- ブローカーによる被害はないが、関東系の大手事業者の戦略的営業でアパート１軒切り替えられたことがある。自社の無償貸与を上回る条件が提示され、住宅オーナー側が切替先を選んだ。他方、不動産業者の中にも切替を好んで進める業者が結構いるようだ。こんなことがまかり通っているのはＬＰガス業界だけではないだろうか。

(4) その他（今後の事業継続）

- 県外大手からは業務提携やM&Ａ等、色々な提案を受ける。中堅事業者なので新しい拠点として魅力的なのだろう。
- ２０５０年のカーボンニュートラルを見据えた時、ＬＰガスは一部業務用と災害対応用の最後の砦としては残るが、一般家庭用としては残っていないような気がする。そのような状況下、今後の展開としては、現業を維持しつつＬＮＧ、都市ガス、水素といった新しいエネルギーへの取組みを模索しなければならないと思う。

4. 九州・沖縄 事業者Ｄ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は県庁所在地に立地し、ＬＰガス小売りを営み、不動産業、リフォームを兼業する。もとは石炭、薪炭を販売していたが昭和４０年代からＬＰガスを扱うようになった。顧客数は約２，０００戸となっている。
- 顧客数については、空き家が増え、実質は２，０００戸を下回るかもしれない。顧客数が増えているということはない。人口減による世帯数減が主要因だが他には同業者との競争で顧客を失うこともある。都市ガスとの競合はない。新規住宅は住宅メーカーが電気を勧めており、顧客の特別注文が無い限りＬＰガス仕様の住宅はできない。集合住宅のオーナーチェンジの際、都市ガスからＬＰガスに切り替えた実績はあった。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは立ち上げていない。顧客には料金を明確にしており、それ以上ホームページで公表する必要性を感じない。
- 料金表は業務用に関しては様々だが、家庭用としては戸建て、アパート、ワンルームマンションの３種類に大別し、基本料金を変えている。従量料金は基本的に同じである。今後もこのパターンを続けるつもり。料金公表における標準料金と言われれば一般戸建ての料金を言うことにしている。
- 顧客数は戸建てよりアパートが多いが、消費量では家族数の関係から戸建てが多い。
- 仕入価格が高騰しているが、原料費調整制度は採用していない。この１年で２回、計７０円/m^3の値上げを実施した。全顧客に、１か月以上前に書面で値上げを通知した。県協会が３か月毎に出す価格情報を参考に値上げの判断をしている。
- 令和３年６月の不動産業者に対する集合住宅の料金情提供要請に関しては、不動産業者に聞かれたら回答している、というのが実態で、自ら積極的に提供はしない。ただし、グループ会社として不動産会社を経営しており、そこが扱う供給先も多く、それら物件には改めて情報提供など必要ない。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管は実施している。コンロのところまで配管を敷設しコックを支給している。ガスを使うツールなので無償で支給している。電気への切替の際はボンベ引き取り等の諸手数料と

して２万円徴収している。付帯工事費等が発生すれば実費を徴収している。このやり方で顧客とのトラブルはない。同業者に切り替わる場合は事業者間で話し合って必要な精算をしている。

- 集合住宅では給湯器は無償貸与している。ガスを使ってもらうために必要であり給湯器費用は顧客からはとれない。エアコン、コンロも不動産業者の要請で、無償で付けている物件もある。カメラ付きドアホンを要求されるケースも多い。最も負担が大きい例として８階建てマンションのエレベーター管理費の一部を負担させられているケースがあった。年間５０～７０万円の負担になるが、顧客数が多いので仕方がなかった。他には駐車場１台分のところにボンベ棟を建てて集合装置を置いたので駐車場料金見合いで月額１５，０００円を住宅オーナーに払っている。いずれにしろ、不動産業者の要求を断ると、その物件だけでなく他の物件も切られかねないのでガス事業者は弱い立場にある。
- ブローカーによる被害はないが、不動産業者が自分たちに条件の良いガス事業者を使って切替を進めている事実が散見されている。ガスを持たない不動産業者がガス供給に割り込んできており、ブローカーのようなものだ。その流れの中で不動業者には幾ばくかのリベートが落ちていると見られる。実際アパート１軒の顧客を失ったこともある。

(4)その他（今後の事業継続）

将来ＬＰガス市場が縮小することは明らかであり、ＬＰガス一本での経営では立ちいかないと思う。ガスファンヒーター、乾燥機といった用途開発や、兼業しているリフォーム事業の一層の拡大を図らなければならない。条件が合うなら合併や共同事業も選択肢である。後継者がいるがまだ若くこれから勉強が必要だ。ＬＰガス事業が楽な事業ではないことをしっかり分かってもらわなければならない。

5. 九州・沖縄 事業者Ｅ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は地方都市のＬＰガス小売専業事業者。身内を交えない約５名の従業員構成。以前は自社配送であったため、従業員数は現在よりも多かったが、配送の委託により従業員数は減少。
- 顧客数は１，０００戸強であるがピーク時より大きく減少した。人口減による世帯数の減少、電気への移行が主要因である。同業他社への切替はほとんどない。現状は戸建て住宅への供給が集合住宅に比べ圧倒的に多い。新築は住宅メーカーが電気を進めるためＬＰガスは伸びない。密集度の少ない町なので都市ガスのシェアは限定的であるし競合もない。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ＬＰガス料金は契約時に顧客に説明している。最近料金が上がっている関係で料金関連の問合せが増えているが、その際には料金表を配るなどして対応している。自社としては恥ずかしくない料金を提示しているので、ホームページを使って料金公表することを検討してい

る。ホームページで公表といっても非常に高い料金を標準料金として公表している事業者があり、これらは公表の信憑性を疑う。何か別の目的でホームページを利用しているようにも見える。

- 料金表は戸建てと集合住宅に分けて基本的に２本立てである。基本料金は集合住宅が２００円高い。最終的には一本化したいと考えており、給湯器、警報器等機器の付帯条件を同一にする必要がある。
- 標準料金といえば一般戸建てにいちばん適用されている料金水準だと思う。自社で標準料金と言えるものをホームページに掲載すればよいと思う。
- 令和３年６月の料金公表要請があったが、それをもって今まで提供してなかった料金情報を不動産業者に提供した、ということはない。不動産業者から問い合わせがあればいつでも情報提供する。今後もそのスタンスである。
- 料金に関しては、原料費調整は行っていない。仕入価格が上がっても再度下がるまで我慢して値上げを回避してきたが今回は１１０円/㎥上げた。ＣＰやMB価格は少し下がるだろうが円安の要素は大きい。
- 値上げに際しては書面での通知、検針票への明記、集金時の口頭説明等を徹底している。今の状況は顧客も概ね理解してくれている模様。

(3)取引適正化関連

- 戸建てには無償配管を施している。１４条書面には貸与し償却している旨明記している。同業他社も無償配管を行っており条件を合わさざるを得ない。解約の際は残債があっても結局請求しないケースがほとんど。ガスの契約が終わったから顧客ではない、という関係にはなりたくないし、色々揉めるのは尚更嫌だ。ただし、他社への切替等で残債を求める場合は事業者間で話し合い落としどころを決めるようにしている。
- 集合住宅への無償貸与は続けている。どうしても住宅オーナー、不動産管理会社からの要求がなくならない。貸与した給湯器等の費用はほとんどの場合自社で負担し、顧客には転嫁できない。大手の同業者からは（A）アパート各戸にインターネット設備を設置、(B)集合装置のボンベを置く敷地使用料の負担、どちらかの特典を付けます、といった提案の売込みもあり、無償貸与も多様化している。
- 昔から無償貸与はやめようと業界では言い続けてきたがなくならない。この商習慣がなくなれば料金ももっと安定すると思うがなかなか難しいところである。
- ブローカーによる被害はない。被害を与えているのは他地域から進出してきた大手小売事業者の戦略的な営業である。仕入先として参入できないかという売り込みもある。

(4)その他（今後の事業継続）

- 最近はM&Aに関する業者の売り込みの電話や訪問が多い。大手小売事業者からは共同経営の話も持ち掛けられることがある。
- 将来ＬＰガスの市場は小さくなるので、ＬＰガス事業者はこぞって住設、リフォームといった住宅産業への展開を考えているようだ。会社としてもＬＰガス事業のシェアを相対的に小

さくしたいと思っている。また、ＬＰガス業務に関して求人をしてもなかなか希望するような人の応募が来ないのが実態である。だからいったん定年になった職員をパートで雇用して検針業務等に充ててしのいでいる。３６５日２４時間体制が求められる事業なので人繰りは非常に厳しい。

- ＬＰガスの使用量は減っていくことは間違いないが、無くなるようなエネルギーではない。災害対応への活用等を県協会とともに地道に各方面に働きかけているところである。ＬＰガスが災害対応時だけでなく平時にも使われると状況は全然違ってくる。

6. 九州・沖縄 事業者Ｆ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は従業員約５名の家族経営。先代（現代表者は父）がＬＰガス販売から始めた会社で、現在は兼業として、住宅設備販売・不動産賃貸管理等を行っている。
- 顧客数は１，０００戸強で全て小売。増加の要因は多くが紹介等による新築物件獲得で、減少の要因は主として古い住宅の取り壊し、これに加えて転売やオール電化、他社切り替えなどがある。増加と減少が拮抗しており、現代表者が就任後（７年目）の顧客数はほぼ横ばいとなっている。戸建てと集合住宅の件数の比率は４対６で、ＬＰガスの売上構成は全体の約７割となっている。
- 今般、構造改善事業の補助金適用の承認を得た。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 現在ホームページは持っていないが今後整備する予定である。また、今回の構造改善の補助によって８００件が遠隔検針に切り替わるが、直接の検針や集金の機会が減って顧客との関係が希薄になり、知らないうちに塗装工事が行われていたり、リフォームされていたりするような事態を如何に回避するかが当面の課題であり、ミニコミ誌などを発行して顧客とのコミュニケーションの向上を図る予定である。
- 料金表の公表については店頭へ掲示し、検針票（請求書）等へも明記している。料金表の種類は６種類。料金は使えば使うほどお得な設定にしており、ガスファンヒーターやオートバスなどを使う場合には有効な価格だと思うが、当地は一年を通して暖かく需要は少ない。標準料金については高くもなく安くもない中庸的なレベル、地域の相場に近い料金だと考えている。
- 不動産業者に対する料金情報の開示については、提供に向けて調整中ではあるが抵抗感はある。不動産事業者の中には設備の無償提供をひたすら要求する者もいるが、一方で、重要事項説明書の中に盛り込みたいので価格情報を教えて欲しいと依頼され、説明するケースも増えてきており意識は徐々に向上しているように感じる。また、無償貸与の部分と有償部分の仕分けについて不動産事業者に説明することも多い。料金情報の提供に関して顧客とトラブルになったということは無い。
- 現在は三部料金制を採っており、ガス乾燥機等の設備使用料を別建てにして明朗会計にして

いるものはあるが、中には費用転嫁できていない顧客も現実にはいる。

- 昨今の価格高騰について顧客からの不満の声は聞こえてこない。ただし、当社を含め複数の仕入先を持つ飲食店などからは不満が出ることはある。原料費調整制度を適用しており、価格改定は毎月行っている。上げ下げは月々の請求書で１か月前に案内している。

(3)取引適正化関連

- 無償配管により（その分を上乗せした）料金を適用してはいないので、償却後に料金を変更することは無い。事前に説明をきちんとしておりトラブルはない。無償配管は業界にとっても消費者にとっても好ましくない慣習だと思うし、止めたいのは山々だが、皆横にらみでやっているので現実的には難しいと思う。
- 無償貸与についても実績があるが、当地ではスコールが頻発する関係でガス乾燥機は必需品でありこれは許容範囲と捉えている。それ以上の要求に対しては基本的に対応しない方針であり、実際先代の時代も含め対応はしてこなかった。
- しかしながら、無償配管・無償貸与の設備については当然償却の必要があり、料金に転嫁して回収しなければ、特にガスの単位消費量が低い当地では経営に大きな影響を及ぼす。将来的には、現在無償で提供している生活設備については、住宅オーナーや建設業者や入居者に購入いただいて当社がそれを供給し、一方でガス料金は自社の努力によって出来るだけ競争力のあるレベルを自信もって提示することが理想である。今のような状態では、ＬＰガス仕様の賃貸住宅へ入居して、高い料金で設備使用料まで支払わされたと感じている人が、いざ自分で家を建てようとした際に本当にＬＰガスをエネルギーとして選んでくれるのかが危惧されるところである。
- ブローカーの目立った動きは今のところこの地域にはない。昨年、他地域から進出した事業者の営業活動が一時的に活発化したが足下では収まっている。

(4)その他

①今後の事業継続

ＬＰガス販売は正直なところ頭打ちの感があるものの、住宅設備事業の拡大や高齢者のケアビジネス、或いは生活上の困りごとに細かく対応するビジネス等に取り組んで行くことを考えている。後継者は子息。基本的には家族経営を踏襲して行く予定。

②災害時対応

災害マニュアルや緊急連絡網を作成している。また、県協会主催の防災訓練に参加している。災害バルクの取扱い実績はない。協会は動いているが行政の反応は鈍い。

③業務委託

配送と保安を一部委託している。

7. 九州・沖縄 事業者Ｇ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社の事業構成はＬＰガスの小売、宅地建物取引業、保険業、電力取次ぎ、電気工事となっている。現代表者の年齢は８０歳代後半であり、そろそろ交代を考えている。
- 従業員数は５名程度でここ数年増減はない。採用する際は中途の経験者を採用していて、新卒は採用していない。よい人材を確保するのがだんだん難しくなってきている。
- 顧客数は減少が続いている。理由としては顧客の高齢化に伴う住居取り壊し・閉栓および最寄り駅周辺の再開発事業による住居移転・建替え、同業他社による切替となっている。顧客の戸建てと集合の比率は戸建てが８割、集合が２割。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金は店頭にて公表している、ホームページでの公表は現在していないし、ホームページの開設予定もない。現在の世間の状況を考えるとホームページよりＳＮＳ等で情報発信をしたほうが良いように思える。
- 料金表について、家庭用は１種類であり基本料金１，７００円、従量料金は原料費調整制度を導入しているので１か月毎に変更している。業務用は基本料金なしの従量料金のみの体系。標準料金の概念は家庭用料金表を想定している。
- 料金システムは二部料金制を導入している。ＬＰガスの仕入れ価格が高騰した際の小売価格への転嫁は原料費調整制度を導入している。最新の料金体系を検針票へ記載している。
- 賃貸集合物件の料金表開示は一部の不動産業者へは提供している。要請があれば情報提供はするが、なければしていないとのスタンス。理由としては不動産業者が複数ありガス料金の比較をされ物件の切替につながる可能性があるためである。

(3)取引適正化関連

- 無償配管については長年の業界の慣習のため実績はある。無償貸与については現在、県内ではガス給湯器を貸与するのが標準的なパターンとなっている。しかし、同社では無償貸与を要求されても全て断っている。そのせいもあり、顧客数は減少の一途である。
- 来年から他地域の大手事業者が県内へ参入してくるようで、新規事業者の参入に伴い無償貸与の要求がエスカレートしてしまうのではないかと危惧している。
- ブローカーによる切替攻勢はある。すぐ近くにブローカーの事務所があり、よく人の募集をしている。ブローカーの後ろには地元資本の大手事業者が存在している。切替時の設備貸与費用の精算については事業者同士で話し合いをしているのでトラブルはないとのこと。

(4)その他

①今後の事業継続

今後の注力していきたい事業分野としては電気工事関係である。ガスのような尻すぼみの業界ではなく、間口の広い業界へ事業分野を広げていきたい。

②災害時対応

災害時の対応については仕入先との協力体制がある。また県協会においても地区ごとに体制を整えている。しかし、いざ大規模な災害（火山の噴火など）が発生した際に実効性があるかといえば疑問が残ると思うとのこと。

③業務委託

配送、保安業務の委託についてはそれぞれ委託に出している。配送は３社へ委託し、定期供給設備点検、定期消費設備調査については保安センターへ委託しているとのこと。保安業委託に関するコストはそれほど負担には感じていないとのこと。

(5)意見・要望

- 容器の流出防止に関するチェーンの二重掛け問題では、躯体側のチェーンの受け手部分の形状をチェーンがより外れにくい形状に変更したほうがより効果があると思い、その旨をメーカー等に伝えたこともあるが、なんの動きもない。せっかく投資して改善するのだからより効果が高いもののほうがよいと思うのだが。
- ガス業界で働く人の士気が下がっていると思うし、レベルも低下していると思う。業界の将来性や魅力がないため、人の募集をしてもなかなか応募がない状況が続く。電気や設備工事の業界のほうが人の定着率もいいと聞いているし給与水準も上と聞いている。業界の中で淘汰が進み、生き残った会社の社員がきちんとしていればいいが、そうでないといい加減な人が作業をして事故等が発生すれば業界のイメージは更に悪化する

8. 九州・沖縄 事業者Ｈ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は、県庁所在地都市近郊でＬＰガス小売りを専業とする家族経営の事業者。現代表者の父である先代が、大手ガス事業者より独立して創業。
- 顧客数は１，０００戸程度だが増えてはいない。新規住宅への販促をしていないので増加は見込めない。特に新規集合住宅はガス以外の諸設備機器への大きな投資が必要なため手が出せない。他方、戸建ては住宅メーカーのオール電化政策が進んでいる。都市ガスとの競合はない。投資をすれば顧客数は増えるが、１軒当たり３０～４０万円必要で現実には難しい。高齢化による世帯数減も顧客数減少要因のひとつである。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金に関しては、原料費調整制度は採用していない。昨年からの仕入れ価格高騰により１回だけ値上げした。コロナ禍でコスト的には１４０円/㎥ほどアップしているが、顧客への値上げ幅は７０円/㎥に留めた。収益的には大変苦しいが、上げたくても上げられない背景にはブローカー、大手の攻勢がある。下手に上げるとこれらに対しスキを見せることになる。
- ホームページの立ち上げを検討したことはあるが、一長一短あり実施には至っていない。ホームページ を活用したアウトドア用の質量販売などはＬＰガスの長所を生かした販売方法で大変重要なことだと思う。ぜひともＬＰガスの良さを引き出すような規制緩和をお願いした

い。

- 集合住宅の料金情報は、不動産業者から求められれば当然提供するが、出せば不動産業者に情報が集まり比較の材料を提供することになる。それを発端に切替が進むこともある。そういった意味では情報提供を強制されたら本当に困る。顧客が入居する時点では料金内容の説明はしっかりやっている。その際不動産事業者は立ち会わず直接の売買契約である。

(3) 取引適正化関連

- 戸建ての無償配管はコンロ際まで支給している。ガスを使ってもらう上での最低条件だろう。さもなければ住宅メーカーから文句がでる。切替の際、配管の残存価値が大きい場合はそれを請求する時もあるが、ある程度長期（１０年程度）に取引のあった顧客には請求しない。建売住宅の入居者が２～３年で電気に代えるような場合がある。こういった場合に備え、入居者が住宅メーカーと配管の処理、精算等について契約書で取決めを交わしておくことが重要であり、入居者にその点の指導を怠って苦い思いをした経験がある。折角付けた配管がすぐに撤去されることになり、その費用が宙に浮いたような状態になる。泣き寝入りした事業者が何社もあると聞いている。
- 集合住宅には給湯器を無償貸与し、その費用は徴収していない。耐用年数経過後の取替は基本的には有償だが、現実にはケースバイケースの対応である。

(4) その他（今後の事業継続）

今まで、人々は石炭、石油、ガスを上手に乗り換えてきた。しかし、現段階で国が将来どういう方向にエネルギー対応を進めていくか未だにはっきり見えない。最終的には何で電気をつくるか、という問題だと思う。これにはいろんな意見がありバラバラに見える。こういった環境下ＬＰガス事業者も事業継続に向け色々考えなくてはならない。先行きＬＰガス１本で通用するわけではないが、水素を扱うかと言っても中小事業者には簡単なものではない。何を新しい事業基盤とするか色々模索中ではあるがなかなか展望が見えてこないのが現状である。

(5) 意見・要望

- 不動産管理会社によっては今やブローカーと同じような活動をしている会社もある。また、一部の不動産管理会社からは、例えば外壁塗装等々様々のサービスを要求され、要求を受けるガス事業者に切替る。毎年多くの空き家が出てきて、そのリニューアル資金も不動産業者から求められる。新規住宅にも空き家にも投資するようなことはとてもできない。
- 集合住宅のオーナーが変わる際、不動産管理会社も変わると必ず無償貸与問題が起こる。給湯器以外にエアコン等の設備負担も要求される場合があるが、採算ギリギリでエアコンまでしか対応できない。他に聞いた話ではエレベーターの費用負担要求もあるなど、何でもありである。ここまでくると何のための自由料金か、資金力のある大手のための自由料金か、と言いたくなる。国は「ＬＰガスは最後の砦」と持ち上げるが、今の中小事業者が苦しんでいる状況をどのようにとらえているのか。安易に合併とか言われても簡単にはいかない。離島での事業者もギリギリのところで事業継続しているが、こういったところにも光をあてて補助金等の施策も検討願いたい。

- 大手同業者に負けるのは力不足でやむを得ないとの思いもあるが、ブローカーに荒らされるのは耐えられない。ブローカーは顧客を商品化して転売している。この実態を国はどう考えているのか問いたい。最近ではブローカーが事業者会社に人材まで送り込んで経営差配し、結果的に事業者が潰されたという悲惨な話も聞いている。
- ＬＰガス料金が自由競争であることが悲劇のスタートになっている。今も１００～２００戸の顧客を抱え小人数で経営努力している事業者がたくさんある。自由競争下で大手の囲い込みや、安易な合併へのはたらきかけ等々小規模事業者が潰されていく状況は見るに堪えない。特に当県では関東、関西都市部の大手が価格競争を激しく仕掛けており、地元の中小事業者はひとたまりもない。中小事業者はこれまでＬＰガスの安定供給に努め、税金も払い、小なりといえども国を支える一端を担ってきた。行政もその状況を十分認識し必要な対応を検討願いたい。

9. 九州・沖縄 事業者Ｉ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、市街
- 同社は、従業員４名の家族経営。元々の本業である米穀小売業とＬＰガス販売業が現在の主な事業である。後継者は現代表の子息となる。
- 顧客数は５００戸強で、内訳は戸建てが１００戸、賃貸集合住宅が４００戸、残りが業務用顧客となる。売上で見ると賃貸集合住宅向けが約６割を占める。周辺地域の産業都市化促進のための区画整理によって宅地化が進み人口が大幅に増加（７，８００人→３０，０００人）したことや、大学の誘致に伴う学生向け賃貸住宅の建設等によって、顧客数は嘗ての１５０戸程度から現在の数に増加してきたが、近年は新規の戸建て物件が殆どなく、集合住宅も伸び悩み、高齢化による戸建て住宅減も相まって、顧客総数にほぼ変化はない。一方で、戸建ての電化も以前ほどの勢いはなくなっている。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金の公表については、改定時の料金表配布と店頭への掲示で対応している。ホームページについては事業規模の点で有効性は見いだせず、今後の開設も考えていない。
- 顧客とのコミュニケーションについては、殆どの顧客が検針票（兼請求書）の配布と口座振替による支払いになっており、顧客とは開栓時に会うがそれ以降は何かトラブルでもない限り殆ど会うことがない。直接のコミュニケーションは大抵電話で行っており、顧客の大半が事務所の近隣に居住されていることもあって電話一本ですぐに駆けつけることが可能。
- 料金表は小売販売については１種類しかない。（業務用については個別にある。）
- 昨今の値上に対する顧客からの苦情等は無い。一方で、価格について電話での問い合わせが時々あるが、一般のユーザーかどうかは定かでない。料金変更に対する明確な考え方は無いが、コストが大きく変動した場合に実施しており（最近では令和３年１１月と令和４年４月に値上げ）、１ヶ月前に通知（次回の検針時からの価格を通知）している。料金の内訳は基本料金と従量料金で明示しており、原料費調整制度は導入していない。

- 不動産業者に対する料金開示には特段の抵抗感は無いが、不動産業者から求められない限りこちらから積極的に提供することはない。反対に不動産事業者から開示を求められることもない。また、顧客から事前に価格について聞かれることも殆どない。開示した価格情報を不動産業者に悪用される可能性については危惧するが、古くから付き合いのある不動産業者やオーナーが比較的多いことから、不用意に足元をすくわれることはさほど心配していない。尚、これまで情報提供について顧客とトラブルになったこともない。

(3)取引適正化関連

- 供給設備、消費設備における配管および落とし込みの給湯器までは、ガスを供給するための手段として必要と考えて無償の対応をしており、貸し付けるというような意識は全くない。県協会としても無償配管・無償貸与の是正を進めているが、このレベルまでは良しとするというのが共通した認識である。
- 現実には、それ以上の生活設備（高効率給湯機、オートロック、インターフォン、ユニットバス、流し台等）の無償設置を求める建設業者が存在するが、当社はそのような要請には対応せず、現行の顧客をしっかりと守って行く方針である。この商慣習の是正は勿論必要であるが、一朝一夕には解決できず今後も続くと思う。
- 現在無償となっている配管や給湯器の費用負担分を明示して三部料金制を採ることを考えていく必要はあるが、基本料金でさえ明確な根拠を説明するのが難しい現況において、三部料金制への移行は容易ではないと思う。
- 当地ではブローカー等の動きやそれによる影響については確認されていない。大手の広域事業者等が進出してきた場合、委託配送を拒否する等の対応をとることについて県協会内では申し合わせている。

(4)その他

①今後の事業継続

今のところ現行の事業（ＬＰガス販売、米穀販売）を維持して行くことしか考えていない。

②業務委託

特に配送については、自前での実施は多少のコストはかかるが時間的負担が過大であるため委託にしている。顧客との接点が希薄になるということは留意すべきだが効率化は無視できない。

10. 九州・沖縄 事業者Ｊ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：中規模、地方
- 同社の事業構成は、ガスの小売り、ガソリンスタンド、住宅設備工事、自動車整備工場、中古車販売、レンタカーとなっている。従業員数はここ数年で３名増員し２５名になった。地元で２０代を採用したいが、都市部への流出により採用が難しい状況にある。労働環境改革を行い、週休２日制及び有給取得の推進を取り入れている。集中監視システムの導入で保安

出動等の回数も減少させるなどしている。

- 現在の顧客数は約１，５００戸で、今年度は若干の減少が続いている。顧客の高齢化に伴う取り壊し・閉栓が最大の要因であり、切替による減少は少数に止まる。戸建と集合の顧客比率は戸建が７０％、集合が３０％。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金は店頭にて公表している。現在、ホームページでは公表していないが、近々ホームページで公表すべく準備を進めている。消費者は価格に敏感であり、料金が誰でも確認できないと信頼を得られないし、新規顧客の獲得にも繋がらないというのがその理由。
- 料金表は家庭用、集合住宅用、業務用で約３０種類、以前はもっとあったが集約化した。標準料金の概念は最も多く適用している料金表を想定している。
- 賃貸集合物件の料金表開示はしていないため、現在開示へ向け準備中。
- 料金システムは二部料金制が主で、一部企業の社宅等では三部料金制を導入している（調整器等の設備が大型で費用負担が大きかったため）。また、原則、業務用のお客さんについても基本料金を徴収しているが、古くから取引のある一部顧客については従量料金のみの徴収に止まる。
- ＬＰガスの仕入価格が高騰した際の小売価格への転嫁は、原料費調整制度を導入している（見直し頻度は月１回）。最新の料金体系を検針票へ記載している。

⑶取引適正化関連

- 無償配管については長年の業界の慣習のため実績はある。
- 無償貸与についてはガス給湯器まではガスの使用量の増加も見込め仕方ないと思う部分もある。集合賃貸住宅では大手ハウスメーカーとの付き合いがあるが、収支を計算しなんとか採算が取れるので、無償貸与に応じているとのこと。また、当該ハウスメーカーではないが、照明器具のサービスを求められたこともある。その際は話をして費用を支払ってもらった。エアコンや温水便座の貸与はガスとは無関係なので行き過ぎだと思っている。
- 無償貸与についてはお客さん欲しさに、かなりの設備投資をしている会社もあると聞いている。資金力があるからと言えばそれまでだが、本来の競争とは違うようにも思っている。県内都市部にも大手事業者が進出してきて今は大変なようだ。地元の業者だからと胡坐を組むことなく仕事をしないといけないと危機感を持っている。お客さんとのコミュニケーションも世代ごとに使い分けをしないといけない時代になってきたと思う。今年の展示会は若手に準備させてみたところ、例年よりも若い世代の来場客が多かった。色々変えていかなければいけない部分があると実感した。
- ブローカーによる切替攻勢はほとんどない。地場の事業者同士での切替がたまにある程度（年間４～５件程度）。その際、設備貸与費用の精算についても事業者同士で話し合いをしているのでトラブルはない。
- 切替よりもオール電化への変更が多い（年間１０件程度）。また石油給湯の比率も高く６０％くらいである。寒い地方の特性もあるのかも知れないが、石油給湯は根強い需要があ

る。石油からガスへの燃転も力を入れて取り組んでいる。戸建の新築はオール電化が多いが、それでも年間２０棟くらい手掛けている。この２０棟についてはガス給湯器を設置している。

(4)その他

①今後の事業継続

今後の事業展開は住宅設備工事の売上を更に伸ばしていきたい。ガスの需要は減少が見込まれるので、それを補うものにしていきたい。

②災害時対応

災害時の対応については仕入先との協力体制を整えている。また県協会のブロック毎の互助体制も整えている。同社では消防署を招き、年に１回防災訓練を実施している。

③業務委託

配送、保安業務の委託については配送のみ委託している。比率としては９割が委託、自社配送が１割であり、山間部の顧客がまばらなところは同社自ら配送している。保安業務については自社対応。

11. 九州・沖縄 事業者Ｋ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は、地方主要都市の町はずれの街道沿いに立地し、元は酒類販売業を営んでいた。現在はＬＰガス小売の他に住宅リフォーム業を兼業としており、総勢５名の家族経営となっている。
- 顧客数は５００戸弱で減少傾向にある。人口減少が主要因であり、電気への移行は比較的少ない。地域として都市ガスとＬＰガスの比率は６：４ないし５：５であるが、すみ分けができており顧客の取り合いはほとんどない。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは立ち上げておらず、Ｇｏｏｇｌｅビジネスを活用している。それにはＬＰガス料金を今のところ掲示していない。専ら兼業のリフォーム情報が主である。Ｇｏｏｇｌｅビジネスのほうがホームページに比べて検索する人が多く、無料でありメリットが多い。
- 料金は店頭表示と検針票・請求書に記載しており、値上げの際は別途書面で２か月前に通知している。ＬＰガス料金が公共料金と勘違いしている顧客が多い。顧客は高齢化し、長い取引であるためホームページを利用して料金の確認や比較をするようなケースは少ない。
- 家庭用の料金表は戸建ても集合住宅も基本料金を含め一律である。給湯器費用は顧客が負担し、月割りで料金に乗せ、三部料金として明示している。したがって標準料金を聞かれたらいつでも答えられる。
- 令和４年は仕入価格の高騰で２回値上げした。従来ならば値上げせずに我慢していたが、今

回はどうしようもなかった。２回で計８０円/㎥の値上げであった。顧客からの苦情は今のところない。

- 現在の供給先はアパートが５軒、他は戸建てと業務用である。アパートの料金情報は住宅オーナーや不動産業者から聞かれたら提示するが、こちらから率先して提示するようなことはしない。最近１軒だけ不動産管理会社から料金の問い合わせがあったが、それまでは全くなかった。入居者とは入居時に料金体系等を説明し直接契約しており、不動産事業者は立ち入る問題ではない。

(3) 取引適正化関連

- 一般的に無償配管は実施している。１４条書面にも消費設備までの配管はガス事業者のもの、と記載している。解約の場合は１０年程度経っていれば解約料や残債は要求しない。したがって、解約時のトラブル経験はない。
- 一部アパートにおいて、不動産業者の要請で例外的に給湯器をつけさせられたケースはあるが顧客への説明なしに料金転嫁はしていない。給湯器以外にも色々要求されるがすべて断っている。アパートの供給をとるには、住宅側との力関係で色々と条件が異なる。
- 伝聞であるが、米軍用の賃貸住宅には給湯器はもちろん、ガスオーブン、ガス乾燥機、コンロの無償貸与が必須であるとのこと。それでも事業者は料金に転嫁していない模様。スケールメリットを享受できる大手事業者しか対応できない例だと思う。不動産業者は米軍用住宅の賃貸料として一般の２倍ほどの賃貸料がとれると聞いている。これでは不動産事業者のための無償貸与である。
- 不動産事業者に過度な設備貸与を要求させないようにしないと、立場の弱いＬＰガス事業者にしわ寄せがくる。
- ブローカーの暗躍による被害はない。大手小売りの積極的営業による直接の被害はない。他方、最近はM&Aブローカーからの手紙や電話が多くなった。合併・吸収・事業売却を勧める情報が多い。

(4) その他（今後の事業継続）

ＬＰガス業界が縮小していくなか、事業継続に危機感をもっている。子息はいるが無理に後を継がせるつもりはない。ＬＰガス業界が成長を始めて半世紀が過ぎるが、先行きの展望は見込めない。事業継続には軸足をＬＰガス１本からもっとバランスのとれたものにしようと、各種の補助金の活用などをテコに色々と先の展開を考えているところである。

12. 九州・沖縄 事業者Ｌ

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社の事業構成はＬＰガス小売専業で、従業員数は３名。現在の顧客数は４００戸程度で若干の減少傾向である、減少理由としては顧客の高齢化に伴う閉栓や取り壊しが多い。戸建てと集合の顧客比率は戸建て７０％、集合３０％。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金は店頭にて表示している。料金表は戸建て用が１種類、集合住宅用が１種類。業務用が１種類の合計３種類。また、ホームページを開設したいと思っているが、実現には至っていない。
- 料金システムは二部料金制を導入しており、現在の戸建用の料金は基本料金が１，４００円、従量料金が６１０円/㎥であり、集合住宅用では基本料金１，６００円、従量料金が５９１円/㎥となっている。標準料金の概念は戸建てや集合住宅の料金表を想定している。
- ガスの仕入価格が上昇した際には一定の限度を超えた場合、値上げ周知後に値上げを実施している。顧客は価格に敏感であるため、値上げの幅、回数、時期については悩ましいものがある。
- 賃貸集合住宅へのガス料金事前情報提供については、一部の不動産業者には情報提供済み。不動産業者からは特に反応は無いとのこと。

⑶取引適正化関連

- 無償配管は業界の古くからの商習慣のため実績がある。無償貸与についてはガス給湯器（単機能）については実績があるが、それ以外は今のところはない。
- ブローカーによる切替被害は、今のところないと思う。ただし、ブローカーの定義が難しく、実際に現場で鉢合わせするのでなければ判断がつきかねる部分もある。切替時の残存金額は業者間で精算できており、トラブルは発生していない。現状、切替は集合物件が多く、戸建てについてはあまり動きがない。令和３年に、同社でも集合物件の切替があった。

⑷その他

①今後の事業継続

顧客との接点を大事にして新規顧客の紹介をうけたり、家を建て替える際には再度同社のガスを利用してもらったりする方向で日々動いているつもり。大幅に顧客を増やす等は現実的に難しいので日々の付き合いを大事にして、顧客との結び付きを深め、器具販売や新規顧客の獲得などに繋げていきたいと考えている。

②災害時対応

災害時の供給対策については仕入先との協力体制が取れている。また、防災訓練にも参加しており、自治体との連絡体制も出来ている。広域的な災害への取り組みとしては県協会支部・班毎に防災連絡網を回して相互に応援に駆け付けるという形になっている。

③業務委託

配送・保安業務について、配送は一部委託、保安業務については定期供給設備点検、定期消費設備調査については保安センターに委託している。コロナの影響もあり一時期は進捗が悪かったが最近は以前ほどではなくなっている。保安に関する経費に関してはそれほど負担には感じていない。

⑸意見・要望

- 過度な投資（インターフォン、洗浄機付き温水便座、エアコン、インターネット設備等のガスとは無関係な無償貸与）は最終的に消費者へツケが回り、高いガス料金でガスを利用することになりＬＰガスへの印象が悪くなる。その結果が消費者のＬＰガス離れを生み業界全体の衰退、縮小へ繋がっているように思う。それゆえ、過剰でない正しい競争が行われるのが望ましいと思う。
- 戸建ての新築住宅はオール電化がほとんどであり、ＬＰガスを導入する消費者はほとんどいない。ＬＰガスは災害時に強いエネルギーであり、当地は大規模災害のリスクもある為、災害時の強靭性をもう少しうまくアピールし、新規の需要開拓に結びつけられるとよいと思う。

13. 九州・沖縄 事業者M

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社の事業構成はＬＰガス小売専業で、従業員数は２名の家族経営。現在の顧客数は約３５０戸で減少傾向にある、理由としては震災の影響が最大のもので１００戸ほど減少した。その他は電化への切替が多い。戸建てと集合の顧客比率は戸建て９０％、集合１０％。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金は店頭にて表示している。料金表は戸建て･集合用が６種類、業務用が２種類の合計８種類。
- 料金システムは二部料金制を導入しており、料金の中へ設備貸与費用等は組み入れていない。今後設備貸与の状況があまりひどいことになるようなら三部料金制の導入も検討する。なお、現在の標準料金の基本料金は１，８００円である。
- ＬＰガスの仕入価格が高騰した際のガス料金への反映方法は、原料費調整制度を導入しているため、制度に従い毎月改定している。
- 賃貸集合住宅へのガス料金事前情報提供についてはまだ実施していない。公表準備はしているが人手不足でなかなか進まない。
- 先日、給湯器の無償貸与の関係で不動産業者と交渉をした際に料金表を渡したが、初めてもらったと言われた。１件の不動産業者だけなので何ともいえないが、現在のガス料金の事前公表の進捗はどれくらいなのかと思う。

(3)取引適正化関連

- 無償配管は業界の古くからの慣習の為実績がある。ただ今後は器具を販売した際に発生する配管工事代金については、器具代金に上乗せして回収しようかとも考えている。配管の手直しの際もできれば工事代金を徴収したいが、それは難しいと考えている。
- 無償貸与についても実績がある、ガス給湯器を無償貸与で取り付けしたが、顧客からはガス給湯器代金をもらっているのに、支払いをしてもらえないケースもあった。詐欺まがいのことをする業者もいる。その他の住宅設備機器の無償貸与実績は今のところ無い。

- 今後、住宅設備機器関連の無償貸与を依頼された場合は収支等を考慮し判断することになるが、あまりにも度を越した要求であれば、利益が取れないところと付き合っても仕方ないので断ると思う。
- ブローカーによる切替被害は、実際に現場で動いているのがブローカーなのか社員なのか分からないので判断できない部分がある。最近、広域大手事業者による切替があったが、当該広域大手事業者をブローカーと言えば、ブローカーによる切替被害ありと言えると思う。地元の業者同士での切替はあまりない、年間で２～３件程。設備の精算については移行料及び設備の残存金額を業者間で精算しており、トラブルは発生していない。

(4) その他

①今後の事業継続

今後の長期的な事業展開としては、現状のままでは顧客数が減少傾向にあるので、何か手を打たなければと考えてはいる。ガス事業を基本にアパート経営も組み合わせてやってみたいとの思いもあるが、資金面等の問題もあり中々難しい。

②災害時対応

災害時の供給対策については仕入先との協力体制が取れている。震災の際も県協会が支部会へ被害地域への協力要請をしていたので、何かの際はお互いに助け合う仲間意識は皆持っていると思う。

③業務委託

配送に関しては全て委託、保安に関しては同社が自ら実施している。コロナの影響もあり進捗が悪い。以前はアポイントなしで点検ができていたが、最近は事前にアポイント取得をしないと実施できないケースが増えてきたように思う。

(5) 意見・要望

震災時にはＬＰガスはすぐに復旧してくれてよかったと言っていたお客さんが、家を建て直す際にはオール電化に変わってしまったりしている。国がＬＰガスは最後の砦と言っているのは知っているが、大手事業者寄りの政策が多く、中小事業者は恩恵を感じられないように思う。CO_2削減等の必要性も理解しているが、ＬＰガス事業者が今後も残るためにも、今後の家庭用エネルギーの燃料別の比率についてどのように考えているかをもう少しアピールして欲しいと思う。

14. 九州・沖縄 事業者N

(1) 事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社の事業構成はＬＰガス小売専業で、従業員は代表者夫婦２名のみ。現在の顧客数は約３００戸で微減傾向となっている。高齢化等に伴う自然減と電化が主因。戸建てと集合の顧客比率は戸建て９０％、集合１０％。

(2) 料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金の公表については、料金表の店頭掲示および全顧客に対して検針票に貼り付ける形で配布している。ホームページについては事業規模の点で有効性は見いだせず、今後の開設も考えていない。
- 料金表の種類は１種類のみ。顧客から料金に関する問い合わせは一切無い。当地の中心部はほぼ都市ガスだが周辺部はＬＰガスを使用している。顧客との直接のコミュニケーションは大抵電話で行っており、顧客の大半が事務所の近隣に居住されていることもあって電話一本ですぐに駆けつけることが可能。
- 令和３年６月の集合住宅に関する料金情報の事前開示の件は知らない。当地は料金を積極的に顧客に開示することはない。価格開示は求められればするがこちらから積極的にはしない。お客さんから聞かれることはまずない。
- 一方で、価格の違いは自由価格だから仕方ないという思いはあるが、集合住宅の料金が高いというのは理不尽で、集合住宅の入居者から高い値段を取るのはおかしい（戸建に比べて集合住宅のガス料金が高いのはおかしい）。従って、当社は差をつけていない（だから料金表は一本）。また、地域にはガス販売事業者が５０社ほどあるが、顧客を取ったり取られたりはほぼなく、顧客とのトラブルもない。
- 価格改定に関する特段の定義はない。仕入れが上がった分を全て料金に転嫁はしておらず、直近においては、仕入価格が３０％程度上がっているものの小売価格は１０％弱程度しか上げていない。コスト上昇分を顧客とシェアした形になっている。ただし、収益的には厳しい状況にある。おそらく、地域で安さベスト３に入っていると思う。
- 価格改定時は検針票に明示しており、ガイドラインに沿って１か月前通知を行っている。しかし、それを見て上がったとか下がったとか反応される顧客はいない。また、当地において、同社の価格レベルがおそらく下の方（低価格）にあることを顧客は知らない（比べることがない）。従って、料金に関するクレームは全くなく、昨今の状況から見てコストアップ分を全て料金に転嫁しても顧客は理解してくれるとは思うが、そこまではしていない。逆にコストが下がった時に下げずにレベルを維持して、これまでの値上げ不足分を一部回収することはある。

(3) 取引適正化関連

- 供給、消費設備における配管および落とし込みの給湯器までは、ガスを供給するための手段として必要と考えて無償の対応をしており料金には転嫁していない。この慣習は、全ての事業者が価格に転嫁すれば別だが皆が横を見ながらやっている状況では今後もかわらないと思う。
- 無償貸与について当社は対応していないし、業者から要求されることもない。過剰な無償貸与は現状の料金水準では元が取れない。この慣習はもともと業界に非があり、消費者無視の所業であって、ＬＰガスは高いという意識を顧客に植え付ける原因となっている。
- 二部料金制を採用している。基本料金でさえ明確な根拠を説明するのが難しい現況において、三部料金制への移行は容易ではないと思う。解約時にボンベとメーターさえ持って帰れ

ればそれでよしとしていれば良いので、１４条書面はあまり意味がない。

- ブローカーの攻勢は今のところない。大手の事業者等、他社からの切替攻勢もこの５年ほど目にしない。

(4)その他

①今後の事業継続

現行の事業（ＬＰガス販売専業）を維持して行くことしか考えていない。子息が２人いるが既に他の仕事に就いており、ＬＰガスの商売は自分の代で最後とする予定。ＬＰガスのビジネスは今後更に厳しくなり、間違いなく需要は減少する。現状維持が出来れば御の字である。

②災害時対応

最低限の防災上の対応はしているつもりだが、災害対応マニュアルの整備や地域と連携しての防災活動等への積極参加はしていない。

③業務委託

配送については、多少のコストはかかるが自前では負担が過大であるため委託にしている。４年に１回の保安点検は委託しているが、その他保安に関連する修理、工事等の一切は代表者自らが対応している。

15. 九州・沖縄 事業者Ｏ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、市街
- 同社は、ＬＰガス販売以外に建設業および貸アパート・マンション、貸戸建てほか貸事務所・店舗・駐車場などを手掛けている。ＬＰガス事業に従事している従業員は３名。現在の顧客数は約２５０戸で微減傾向となっている。足下で大きな変動はないがＬＰガス仕様の賃貸物件の売買等による管理者の変更に伴って件数は増減する。基本的には、オーナーの依頼で集合住宅を建設してそれを管理すると共に、その物件にガスを供給するのが主な納入形態になっており、築後１０～１５年が経過して集合住宅のオーナーが次の世代に引き継ぐ際等に、物件の管理者やガス納入者が変更されることがあるため前述のように顧客数が変動する。従って、一般的に言われる高齢化に伴う自然減等による顧客数減とは様相が異なる。
- 昨今、競合他社が生活設備品の投資を盾にオーナーにアプローチして切替を図ろうとする動きは活発化してきている。また、戸建ての場合電化への移行は若干あるものの、当社が管理している物件は集合住宅が多いのでガスから電気への移行は殆どない。戸建と集合住宅の割合は１対９で圧倒的に集合住宅の数が多い。ＬＰガス販売の売上は全体の約３割を占める。
- 当地では、昨年来土地の値段ならびに建築単価が２倍に高騰している。特に今年になってからは事業計画が全く合わなくなってきている（建築単価が倍になると家賃を倍に設定しないと事業計画が達成できなくなる）。今後、戸建ての伸び率が鈍化し集合住宅も新築の伸びは抑えられ、既存物件の空き家率が縮小し入居率が高くなると推測する。

⑵料金透明化等のＬＰガス料金関連

- 料金の公表についてはホームページに掲載している。顧客とのコミュニケーションについては電話も利用するが、２年ほど前からはＬＩＮＥ等のアプリで繋がっていて２４時間、３６５日管理しており、入居者（ガスの納入先）にアプリへの登録を義務付け、何かあれば連絡が取れる体制を構築している（不動産管理システムの中にこのような機能がある）。
- 料金表は３種類程度で、集合住宅の１Ｋタイプ、ファミリータイプおよびテナント向けに分かれており、戸建ての料金は集合住宅のファミリータイプに準拠している。これらが当社の標準料金となっている。一般的なガス販売事業者とは違って、当社は物件の賃貸者かつガス納入者であり、家賃管理やクレーム管理等も併せて行っているので顧客との接触密度は高い。
- 昨今の値上に対する顧客からの苦情等は無い。料金改定に関する特段の定義は無いが、コストが大きく変動した場合に収支見合いで実施している。料金の上げ下げは１か月前に通知している（家賃の精算と併せて実施している）。
- 自らが不動産を取り扱う事業者という立場でもあり、住宅オーナーとの結びつきもたいへん強いことから料金開示に対して抵抗感は全く無い。ただし、顧客から事前に価格について聞かれることは現実には殆どない。

⑶取引適正化関連

- 配管についてはガスを供給するための手段として必要と考えて無償の対応をしており料金へは転嫁していない。この慣習はオーナーや建築会社への罰金等、法的な縛りが無い限り今後も続くと思う。
- 建設関係の事業を行っていることで、オーナーや建築業者との結びつきは極めて強く、ガス関連設備の無償貸与に対する要求に応じることは多々ある（給湯器、乾燥機、ガスコンロ等、一世帯で２５～３０万円相当）。費用はガス料金に一部転嫁しており書面による契約を交わしている。
- 設備は一定期間が経過すれば交換・入れ替えが発生するため新たな費用発生と償却終了の両方を考慮して料金の上げ下げはしていない。また、ガスとは全く無関係の家電設備の要求がエスカレートしており、これがガス供給の条件となることもある。無償貸与は切替の際のトラブルの原因にもなっており、無償配管と同様排除すべき慣習であるが、こちらも法的なペナルティー等がなければ今後も無くならないと思う。ぜひ対処して欲しい。
- 三部料金制を採用しているが、これはガス警報器を設置した顧客に限っている。現在無償となっている生活設備の費用負担は過大であり、これらの料金を明示して然るべき費用を回収することは絶対に必要である。

⑷その他

①今後の事業継続

今のところ現行の事業（建設業、不動産賃貸業、ＬＰガス販売等）を維持して行くことを考えている。後継者は今のところ決まっていない。子息はいるが現在は遠方で別の仕事に就いてい

る。

②災害時対応

仕入先との協力体制は構築している。防災訓練は県協会の協力の下行っている。災害バルクの取扱いはない。

16. 九州・沖縄 事業者Ｐ

(1)事業者の概要

- 規模および立地：小規模、地方
- 同社は、地方都市におけるＬＰガス小売専業者で家族経営。元々は氷の販売業から創業した。現代表者は５０歳代で３代目となるが後継者はいない。
- 顧客数は４００戸弱で減少傾向にある。ガスファンヒーターのリース、ガス乾燥機の導入に力を入れており、その分がオール電化需要の一部を食っている。他方、電気への移行や世帯数の自然減に加え、都市ガス会社の攻勢で顧客をとられている。都市ガス会社は都市ガス販売に加えて、ＬＰガスの販売にも手を付けて猛烈な安値で得意先が切り崩されている。何でも無償で設備貸与するという営業である。
- 都市ガス会社によるＬＰガスの安売り攻勢で、当時６００戸ほどあった顧客のうち１００戸ほどが切り替えられた。不動産業者を回って様々な生活機器設備を無償で貸与するという営業で多くのアパートの供給が都市ガス会社に移行した。それにより売上が減少し、従業員を解雇した同業者もある。
- 都市ガス会社はＬＰガス拡販で上がった利益を都市ガス配管の修繕に充てているようだ。都市ガス配管からガス漏がれていたこともあった。ＬＰガス事業者は４年に１回、家まで上がってしっかり検査をしているが都市ガスは大丈夫だろうか。
- 新築、リフォームはほとんど電気である。客がＬＰガスを希望していても工務店は電気を推奨する。

(2)料金透明化等のＬＰガス料金関連

- ホームページは、商工会議所の紹介による持続化給付金を活用して立ち上げることとした。費用の３分の２を補助金で充当できる。県協会の要請もありＬＰガス料金もホームページに載せる予定。
- 一般家庭用の料金は、戸建て、集合住宅の区別なく基本料金プラス従量料金の一本建である。器具の費用は転嫁しているがガス料金自体は基本的に一本化している。
- この１年で１回値上げを行った。できるだけ値上げは避けたく、様子を見ているが今はギリギリの状態。身近な市場の動向、卸業者からの情報等を参考に値上げを検討する。値上げは検針票に明記、また検針・集金時に口頭でも伝える。今回の値上げは仕方がない、という客の声が多かった。
- 集合住宅の料金情報は不動産管理会社の求めがあれば提供するが自ら積極的に提供することはない。入居時には入居者に料金体系は直接説明しており、国の要請といって改めて提示す

る必要性を感じない。

(3) 取引適正化関連

- 無償配管はケースバイケースの対応である。戸建て顧客のニーズに合わせて配管工事をしている。基本的には無償だが、配管が長いとか特殊な工事や追加器具が必要な場合等は説明して費用をいただくこともある。ある程度年数（１０年程度）が経ったうえでの切替や電気への移行の際は配管の残債は請求しない。あまり短期間での移行は移行先の業者と交渉、決着し顧客を巻き込むことはない。
- 集合住宅に貸与した生活機器設備（主として給湯器）はその費用を不動産オーナーから回収している。ガス料金自体は入居時に入居者に説明し契約しており、入居者による給湯器費用の負担はない。
- 集合住宅の機器・器具の貸与がある場合は、その費用は住宅オーナーと交渉し、機器・器具の仕入れ値分だけ基本料金に上乗せしている。機器・器具の販売で儲けることはしない。
- 無償貸与の商習慣は止めてほしい。要した生活機器設備費用は透明性をもって支払われるべき。大手事業者の戦略ツールになり下がってはいけないと思う。
- 戸建ての消費量が多く全体の２／３程度、集合住宅の顧客数、消費量は減った。

(4) その他（今後の事業継続）

今後の事業の合理化案として、現在自社配送しているものを、自分も株をもっている別会社に委託することを考えている。将来は別の会社として事業全体を継続するような方策も検討中である。灯油の販売も多角化のひとつとして検討中である。

以上

（２）ＬＰガス懇談会

報告書

令和４年度

目次

１．令和４年度各地方ＬＰガス懇談会議事概要

（１）北海道地方ＬＰガス懇談会　・・・・・・　１

（２）東北地方ＬＰガス懇談会　・・・・・・・・　６

（３）北関東地方ＬＰガス懇談会　・・・・・・１１

（４）南関東地方ＬＰガス懇談会　・・・・・・１８

（５）中部地方ＬＰガス懇談会　・・・・・・・・２６

（６）近畿地方ＬＰガス懇談会　・・・・・・・・３５

（７）中国地方ＬＰガス懇談会　・・・・・・・・４０

（８）四国地方ＬＰガス懇談会　・・・・・・・・４８

（９）九州・沖縄地方ＬＰガス懇談会　・・５５

２．令和４年度ＬＰガス懇談会

総括取りまとめ　・・・・・・・・６１

令和４年度北海道地方ＬＰガス懇談会議事概要

Ⅰ．日　時　　：令和４年８月２６日（火）１３：３０～１５：３０
Ⅱ．場　所　　：Webex によるリモート会議
Ⅲ．出席者（２１名）
消費者委員　　：武野委員、川原委員、岩野委員、松本委員
事業者委員　　：鉢呂委員、諸治委員、今泉委員
自治体　　：北海道経済部環境・エネルギー局 環境・エネルギー課　北課長補佐
北海道環境生活部 くらし安全局 消費者安全課　由水課長補佐
札幌市市民文化局 市民生活部 消費生活課　髙橋課長
学識経験者委員：北星学園大学文学部 心理・応用コミュニケーション学科
教授　大島委員
調査・広報委員会消費者委員：一般社団法人全国消費者団体連絡会
政策スタッフ　中本委員
行政等　　：資源エネルギー庁 資源･燃料部 石油流通課　永井課長
北海道経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課　田口課長
同上　加納課長補佐
オブザーバー　：日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　三木田 裕彦
一般社団法人全国ＬＰガス協会　保安・業務グループ
グループ長　笠間 英樹
議事進行　　：北星学園大学文学部 心理・応用コミュニケーション学科
大島教授
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　　：　同上　広報室　嘉村・福田・中村（雅）・中村（健）
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･燃料課長　田口 晴彦
２．懇談
・テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について
＊プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター 専務理事　嘉村 潤
＊発表「北海道経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて」
北海道経済産業局 資源エネルギー環境部 資源･燃料課長補佐　加納 靖久

- 休憩 -

・テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等
＊プレゼンテーションⅢ「カーボンニュートラルの動向」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅣ「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」

日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　三木田 裕彦

３．総括

北星学園大学文学部 心理･応用コミュニケーション学科 教授　大島 寿美子

Ⅴ．議事内容

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･燃料課長　田口 晴彦

ＬＰガスは道民の生活を支える上で欠く事の出来ない重要なエネルギー源であり、災害時においても供給が可能な分散型のエネルギーという特性も兼ね備えている。また、ＬＰガスは災害に最も強いエネルギーとして、４年前の北海道胆振東部地震やその後のブラックアウト時にも事業継続や地域住民へのエネルギー供給を支援するなど有効性が示された。他方、エネルギーの安定供給確保に向けて、災害時や２０５０年のカーボンニュートラルを見据えたサプライチェーンの維持・強化への取り組みも重要となっている。加えて、ＬＰガスの料金の透明化や取引の適正化に関して、無償配管・無償貸与問題は公正な競争環境を整えるためのルール作りが大きなテーマとなっている。ＬＰガスが今後とも「選択されるエネルギー」であり続けるためには、消費者との更なる信頼関係の構築が望まれる。北海道経済産業局（以下「経産局」という。）としても本日ご参加の各自治体、関係機関等との連携を継続することでＬＰガス料金（以下「料金」という。）の透明化・取引適正化を進めていく所存である。これらの点を踏まえ本懇談会での活発な議論をお願いしたいとの挨拶があった。

２．懇談

テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について

議事進行の大島教授から資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）、エルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）の事前プレゼンに関する要約説明があった後、調査・広報委員会委員の中本委員から以下コメントがあった。

賃貸住宅は入居者が物件を選んだ時点で、既に供給するＬＰガス販売事業者（以下「事業者」という。）が決まっており自ら選ぶことは出来ない。従って、昨年６月に出された入居前の料金提示の要請は大変重要であるが、アンケートによると事業者全体の４割が未実施となっていることから早急な改善が必要である。競争が激しく価格表示が出来ない、或いは、価格を提示すると新たに値下げを求められる等の理由で価格提示しない事業者が見受けられるとのことだが、消費者が値段を確認して物を購入するのは当然のことであり、何とか価格表示の徹底をお願いしたい。また、無償配管問題は、エネ庁のガイドラインに基づいた契約を交わしていても、契約通りの手続きが成り立たないという事が大きな問題である。消費者保護の皺寄せが事業者に及んで経営に影響を及ぼすことになれば、ＬＰガスの供給自体に支障をきたすこととなり、ひいては消費者の生活に影響を及ぼすことにもなる。早期の抜本的な改革を進めて欲しい。

続いて２名の消費者委員から独自の調査に基づき資料に沿って発表があった。

○ 北海道生活協同組合連合会　川原委員

集合住宅におけるＬＰガスの料金調査を中心とする２０２１年度の北大生協調査がまとまった。基本料金では最高値と最低値との比較で２．５倍、基本料金を含む５m3ベースの料金は同２．２倍と、北大周辺の狭い範囲の地域においても料金に２０２１年も大きな格差が生じて

いる。これは、同様の配達条件にある灯油に置き換えて見ると、一方で１㍑１００円の灯油があるのに対して、同一地域で１㍑２２０円の灯油が販売されているということになる。また、同一地域で複数（４軒以上）の集合賃貸住宅に納入している同一事業者においても、最大で３，０８０円／月（３６，９６０円／年）の価格差が生じている。これまで当団体としては、事業者、消費者、行政との連携を図るとともに、調査活動、メディアへの働きかけ、消費者への啓蒙活動を推進して来たが、そのことで、「ＬＰガス販売には解決すべき問題があること」や「取引是正に向けて業界・行政・消費者の連携が必要なこと」が広く認識されつつあり、ＬＰガス問題はようやく本質の論議に到達したと考える。本質の論議とは是正すべき商慣行上の問題点のことであり、①料金が高く格差があることや不透明な料金体系と契約実態、②自由競争・自由料金にもかかわらず消費者の知る権利と選択の自由がないということに集約される。そして、そのような問題が生じる背景にあるのは、建設・不動産管理業者、住宅オーナーによる事業者への過大投資の強要とそれに対して顧客確保という見返りを求める事業者の容認である。しかし、液石法は事業者を対象とするものであるため、その改正だけでは過大投資の強要は解消できないことから、国土交通省（以下「国交省」という。）を通じて建設業界や不動産業界を動かすことは必須であり、公正取引委員会（以下「公取」という。）との連携も必要である。消費者にとってＬＰガスは災害時のみならず家庭用エネルギーとして必要不可欠であり、地域に根差し消費者から支持されるＬＰガス事業を目指し、行政・業界・消費者の連携は極めて大切である。

○ 北海道消費者協会　武野委員

ＬＰガスに関連する相談事例（２０１５年以降の１７２件）に関して以下説明する。相談事例では「高額な料金関連」４８％、「契約・解約関連」２８％、「料金滞納関連」１７％、「料金表・料金体系関連」１４％、「設備・設備費関係」１２％、「対応が悪い」１２％、その他の順となるが、事例を分析すると①価格が高い、②料金が不透明、③消費者保護が弱いという３つの課題が見えてくる。「価格が高い」については、道内外格差、道内地域格差、同一事業者間格差などがあり、ＬＰガス料金の高さに驚く転居者が多く、説明が不十分なことや賃貸物件では個別の事業者選択が出来ないことが不満に拍車をかけている。「料金が不透明」については、料金の中身が良く分からないという不満に起因しており、説明責任を如何に果たすかが消費者からの支持に繋がる。「消費者保護が弱い」については、説明書面や契約書面の不交付、説明不足が結果的に消費者保護を妨げている。契約書の不交付は特定商取引法違反であり、また、契約書に明記された正当な経費以外を請求すると消費者契約法違反となる。

続いて、料金透明化・取引適正化に関し事業者委員（北海道ＬＰガス協会、以下「道協」という。）から以下の発言があった。

道内の事業者では、料金表の提示は９０％以上となっており、残り３０事業者ほどを地道に説得していきたい。無償配管については、マイコンメーターへの交換時期に価格が３倍になり、調整器の７年交換などの法律ができた時も、消費者からその料金をもらうことが出来なかったので、基本料金に組み込み事業者が管理するようになった。お客様から設備費としてもらえばよいという意見は必ずしも正しくない。（鉢呂委員）

北海道は面積が広いが、本土に比べて消費量が少ない。また、設備費はあまり変わりないが、配送コストがかかるため、北海道と本土では利益率が大きく違う。その点をご理解いただきたい。（諸治委員）

賃貸住宅での入居前説明は、不動産管理会社の宅建主任者による重要事項説明の中で義務化して消費者に説明すれば解決すると考える。無償配管については、行政から不動産管理会社に対し無償配管・無償貸与を控えてほしいとお願いすることが重要ではないか。国交省の協力を最大限にいただきたい。（今泉委員）

続いて、消費者委員から以下の発言があった。
郡部では業者数が少なく選択の余地が無い。全道的な価格表示があれば改善されるのではないか。（松本委員）
賃貸集合住宅のオーナーチェンジの際に、充分なガス料金体系の説明がないまま結果として価格が上がり、入居者が不利益を被るケースが散見される。また、オーナーが負担すべきものを事業者が負担する構造になっており、最終的に入居者にその皺寄せが来ることを考えると、行政主導での何らかの義務化が必要である。（岩野委員）
国交省への働きかけは、消費者単独、ＬＰガス業界単独では無理で、消費者と事業者が行政とも連携して過大投資の強要に対する実態を明らかにしながらそれを規制して欲しいと働きかけることが重要である。今件については経産局の意見も伺いたいところである。（川原委員）
経産局単独で動くことは難しいので本省と相談の上で進めて行きたい。（経産局）

エネ庁永井課長より消費者、行政、業界が連携し、情報共有を図りながら、課題解決のためにそれぞれの役割を果たして行くことが大切であるとのコメントがあった。併せて、ＬＰガスの価格情報について石油情報センターのホームページから入手できることが紹介された。

消費者の中には、ＬＰガス料金を公共料金と誤解し、個別契約で交渉できないと思っている人が多い。ＬＰガス問題に対する啓蒙や教育の遅れは消費者運動の反省点でもあり、消費者は自衛のためにも、入居前に確認すべき事項をチェックシートでチェックするなどの地道な活動が必要である。（川原委員）

続いて、４年前から全国展開されている総務省行政評価局のＬＰガス取引適正化調査による、経産局と自治体、事業者の連携の必要性に関し、経産局（資源エネルギー環境部 資源・燃料課 加納課長補佐）から以下のような発表があった。
経産局は取引適正化の実効性を確保するため、北海道、札幌市への情報提供、道協との定期的意見交換を進めている。これを踏まえ２０２１年度は情報交換会を２回計画していたがコロナ感染拡大防止のため書類送付による情報共有を行った。また立入検査も同様の理由により未実施となっている。

テーマ１のまとめとしてエネ庁永井課長より以下のコメントがあった。
ＬＰガス価格の入居事前提示はしっかりと進めて行く。何よりも、正直者が馬鹿を見ないことが大事で、異常な商売をしている者は自由競争の中から退出いただくことも必要である。今後も他省庁との連携を含め行政としてやるべきことをしっかりとやって行く。

テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等

大島教授からのエネ庁、日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）の事前プレゼンに関する要約説明に続いて、調査・広報委員会消費者委員の中本委員から以下コメントがあった。
日協から提示されたグリーンＬＰガスの社会実装に向けたロードマップは現状を理解する上で大変参考になった。より広く周知を図って欲しい。ＬＰガスのグリーン化は自国による供給ということでエネルギー安全保障に寄与する点では安心材料であるが、高コストによる電気や都市ガス等との価格差の発生が懸念材料であり、格差縮小の施策が必要と考える。

オブザーバーおよび委員から以下の発言があった。
ＬＰガスのグリーン化の動きは、菅総理の発言から急激に高まり、その課題や時間軸について十分に伝えることは殆どできなかったが、今後は継続的な説明をさせていただきたい。まだスタートしたばかりであるが、情報の共有を図りながら進めて行きたい。（日協）
２０３０年までの間の過渡期の対応として高効率機器の普及を進めて行く。（全国ＬＰガス協会）
ＬＰガス業界にとってカーボンニュートラル（以下「ＣＮ」という。）の実現という課題は脅威である。どれだけのコストがかかるのか、消費者の支持を得られるのか、充分な生産拠点の確保が可能なのか等、先行きは不透明でたいへん不安である。（鉢呂委員）
グリーン化を進める過程においてエネルギー難民が生まれる事態を危惧する。（武野委員）
徐々に前進している状況であるが、コスト面や水素調達の問題等については現時点で答えが出ていない。６月にグリーンＬＰガス官民検討会を立ち上げて、広範に課題を抽出し２０５０年までの過渡期を如何に乗り切るかを協議しており、長期的な構えで引き続き問題を検討して行く。（日協）
エネルギー難民の発生阻止は行政の一番重要な課題と承知している。行政のサポートによりサプライチェーンを維持して行く。（エネ庁　永井課長）

大島教授より懇談会全体を通し以下のとおり総括があった。
料金透明化・取引適正化に関して、消費者、事業者双方から国交省との連携の必要性について意見が出されたことは今年度の懇談会において特筆すべきことであり、関係者間で連携を取りながら次の段階に進む時期に来ている。ＣＮについては、実用レベルのことを考えると先は未だ長いものの、世界規模では喫緊の課題であり、水素調達は国レベルの重要課題でもあることから、引き続き議論して行きたい。

最後にエネ庁永井課長より次のコメントをいただき懇談会を終了した。
行政として大きな宿題を頂いた。問題意識を持つことが解決に繋がる。これからも業界、消費者とともに連携を強化しつつ課題解決を図りたい。

以上

令和４年度　東北地方ＬＰガス懇談会　議事概要

Ⅰ．日　時　　：令和４年９月６日（火）１３：３０～１５：３０
Ⅱ．場　所　　：ハイブリッド会議（TKP ガーデンシティ PREMIUM 仙台西口）
Ⅲ．出席者（３１名）
消費者委員　　：月舘委員（青森県）、磯田委員（岩手県）、加藤委員（宮城県）、
高橋委員（山形県）、田崎委員（福島県）
事業者委員　　：葛西委員（青森県）、河内委員（岩手県）、渡邉委員（宮城県）、
高橋委員（秋田県）、金山委員（山形県）、小西委員（福島県）
学識経験者委員：東北大学大学院 経済学研究科 教授　　吉田委員
調査・広報委員会消費者委員：主婦連合会　副会長　社会部 部長　　平野委員
自治体　　：伊藤主任主査（宮城県）、後藤主事（山形県）　以上 液石担当
末永課長補佐（宮城県）、橋本主査（秋田県）、三谷主任主事（山形県）、
佐藤主事（福島県）　以上 消費生活担当
行政等　　：資源エネルギー庁 資源･燃料部 石油流通課　　吉野課長補佐
東北経済産業局 資源・エネルギー環境部　　杉山部長
同上　　資源･燃料課　　幸坂課長
同上　　川井総括補佐
同上　　佐々木総括係長
同上　　福本総括係員
オブザーバー　：日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　　三木田 裕彦
一般社団法人 全国ＬＰガス協会　保安・業務グループ
グループ長　　笠間 英樹
議事進行　　：東北大学大学院 経済学研究科　　吉田教授
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　　：　　同上　広報室　　嘉村・福田・中村（雅）・中村（健）

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　　杉山 佳弘
２．懇談
・テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について
＊プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター　専務理事　　嘉村 潤
＊発表「東北経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて」
東北経済産業局 資源エネルギー環境部 資源･燃料課長　　幸坂 隆憲

- 休憩 -

・テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等
＊プレゼンテーションⅢ「カーボンニュートラルの動向」

資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一

＊プレゼンテーションⅣ「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」

日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　　三木田 裕彦

３．総括

東北大学大学院 経済学研究科 教授　　吉田 浩

Ⅴ．議事内容

１．開会挨拶

東北経済産業局　資源･エネルギー環境部 部長　杉山 佳弘

本日の最初のテーマである「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について」は、平成２９年以降、液石法・省令の一部改正、運用・解釈通達の一部改正、取引適正化ガイドラインの制定・改正など、制度の見直しが行われ、ＬＰガス業界においても、「ＬＰガス販売指針」の改訂を重ね、啓蒙・普及に努めていただいている。この問題は、関係者の継続的な努力が不可欠であり、昨年６月には、資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）より一般社団法人全国ＬＰガス協会を通じて、ＬＰガス販売事業者（以下「事業者」という。）に対して「賃貸集合住宅におけるＬＰガス料金の情報提供のお願い」を行っていることもあり、行政及び事業者より最新の取組状況についての報告があるものと承知している。続いて、２つめのテーマの「カーボンニュートラル（以下「ＣＮ」という。）の時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題」についても、政府及び事業者の動向についての報告があるものと承知している。ＣＮと、資源・エネルギーの安定供給の両立は、困難ではあるものの必ず解を見いださなければならない問題である。その中にあって、ＬＰガス販売事業は、災害レジリエンスの観点からも、引き続きエネルギー供給の柱の一つを担って頂かなければならない。本日のいずれのテーマも、ＬＰガス事業の健全な発展にとって非常に重要なテーマであり、ご出席の皆様の忌憚のない意見交換をお願いしたい。東北経済産業局（以下「経産局」という。）としても、「共感・協奏・変革」という組織理念を掲げ、人口減少や少子高齢化による過疎問題、東日本大震災からの復興など、多くの課題に対して向かい合いながら、東北地域の持続可能な経済社会の実現を目指した取り組みを進めているところであり、ご指導、ご鞭撻をよろしくお願いしたいとの挨拶があった。

２．懇談

テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化の現状について

議事進行の吉田教授からエネ庁、エルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）の事前プレゼンに関する要約説明があった後、調査・広報委員会委員の平野委員から以下コメントがあった。

消費者基本法には消費者の８つの権利と５つの責任が記載されている。権利の中には、選択する権利、知らされる権利、意見を反映させる権利などがあり、責任の中には、商品や価格等の情報に疑問や関心を持つ責任、公正な取引が実現されるように主張し行動する責任などがある。我々は、正しい表示が大切であることを常に訴えており、ガス料金の内容が不明瞭であってはならない。また、無償貸与問題で明らかなように、設備費用が消費者の知らないうちに料金に含まれているのは論外である。昨今、無償配管問題の裁判で事業者が敗訴する傾向にあることは良いことと捉えている。一方、昨年６月からの入居前のＬＰガス料金の情報提供は、お願いベースではなく、より強いガイドラインレベルに引き上げて欲しい。何れにしても、事業者、

消費者、行政が協調して問題解決にあたることが大切であり、行政においては、エネ庁、国土交通省（以下「国交省」という。）、消費者庁、公正取引委員会（以下「公取」という。）が連携して抜本的な対策を講じて欲しい。

続いて、透明化・適正化に関し参加者間で以下のような意見交換が行われた。
次の点について意見･質問したい。消費者基本法における消費者の選択機会の確保については、国の責務という観点もあり、集合住宅への入居前のＬＰガス料金（以下「料金」という。）の情報提供については、住宅オーナー、不動産事業者に対してより強い協力要請を国として実施して欲しい。消費器具の配管工事費用等を料金へ上乗せしている事業者はいるのか、今年度エネ庁が実施している事業者ヒアリング調査の対象となる全国１００者に大手事業者は含まれるのか、三部料金制の阻害要因でもある無償貸与の商慣行に対して今後国はどう対処して行くのか。（宮城県　加藤委員）
（エネ庁の回答）エネ庁、国交省、消費者庁、公取の連携については既に行っている。昨年６月の集合住宅における入居前の料金情報提示の要請については、国交省との緊密な協議を経て実施したが、今後は更に加速すべく国交省と議論して行く。事業者のヒアリング調査は概ね各都道府県２者ずつを地理的条件別（郊外、都市部、島嶼部）と経営規模別（大手と中小）に分けて調査する。無償貸与の商慣行に対しては、エネ庁、国交省、消費者庁、公取と連携して成果を出して行きたい。（エネ庁　吉野課長補佐）
賃貸住宅への入居時に、不動産事業者から料金に関し何ら事前説明がないことは不信感に繋がる。不動産事業者と事業者が協調して対応して欲しい。無償貸与の状況によって料金体系が異なることは消費者にとって不平等であり改善を求める。（福島県　田崎委員）
昨年度の事業者向けアンケート調査では、料金改定時の周知方法で口頭説明が２６％となっているが、高齢の消費者の立場からすると、書面等で確実に伝えることをお願いしたい。（青森県　月舘委員）

続いて、４年前から全国展開されている総務省行政評価局のＬＰガス取引適正化調査による、経産局と自治体、事業者の連携の必要性に関し、経産局（資源・エネルギー環境部 資源・燃料課 幸坂課長）から以下のような発表があった。
令和元年度より毎年、秋田（令和元年）、宮城（同２年）、青森（同３年）、福島（同３年）、秋田（同４年）、各県関係団体と透明化・適正化に関する情報交換を行っている。今年度（秋田）は立入検査状況、事業者の経営環境、透明化・適正化への取組み、消費者相談事例等に関する意見交換を実施した。平成２９年度から計１６件の立入り検査を実施、１４条書面の記載、説明等、透明化・適正化に向け指導した。また保安研修会で消費者相談対応、法令改正等透明化・適正化等に関し講演した。さらに、経産局に寄せられた消費者相談にも個別に対応している。このような取組みを繰り返すことが重要と考えている。

これに対して、宮城県加藤委員から、山形県の関係団体との情報交換の実績はないのか、情報交換の際は各県の対応者を一律にすべきではないか、経産局の立入検査と各県の検査に違いはあるのかとの質問・意見があった。これに対し経産局からは、山形県については今後実施する予定であること、各地での情報交換の際に参加者の調整の段階で一律のメンバーの出席が叶わなかったこと、対象事業者として県内で活動する事業者は県の、東北複数県にまたがる事業者

は経産局の、東北地方と他地方にまたがる事業者は本省の管轄であり、立入検査の中味は基本的に相違がないとの回答があった。

テーマ１のまとめとしてエネ庁吉野課長補佐より以下コメントがあった。
無償配管・無償貸与の商慣行については、消費者や事業者など様々な利害関係者がいる中で、今後どういう方向性を目指せば良いのかを見定めることが必要である。引き続きご協力をよろしくお願いしたい。

テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等

吉田教授より、エネ庁、日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）の事前プレゼンに関する要約説明に続いて、教授自ら作成された資料を示してのＣＮに関する解説があった後、調査・広報委員会消費者委員の平野委員から以下コメントがあった。
ＣＮの実現に向けて、グリーンＬＰガスは未だ開発途上ではあるものの大いに期待するところである。気候変動に対応しながら快適な生活を送るため全地球的に必要なことだと考える。但し、その開発がコストに見合ったものになるか否かは重要な問題であり、国民の負担増は避けなければならないし、一方でコストをかけて開発を進めても最終的に成果を得ることが出来なかったという事態にならないことを期待する。

続いて、ＣＮに関し参加者間で以下の意見交換があった。
現在山形県ではＣＮの県民運動を展開中で、様々な分野からＣＮに関する説明を実施して２０５０年に向けた県民の意識向上を図っており、県民が簡単に実行できることを模索しながら、ＣＮに関し学び、身近なところに反映して行くことをモットーに活動している。ＬＰガス業界において、産・学・官が協同して選ばれるエネルギーに向けた様々な努力を行っていることを知り、実現できるよう我々市民としても協力して行きたい。（山形県　高橋委員）
ＣＮの実現に向けた温室効果ガス削減に関して、消費生活の行動変容を促すために行政から消費者への要請等は具体的に出されているか。（平野委員）
既に決定した行動則は存在しないが、ＣＮの実現に向けてＬＰガス自体をＣＮにするというグリーン化の動きに加えて、現状においてもＣＮに向けた最大限の努力はあると考えており、輸送分野、即ちサプライチェーンの見直しや高効率給湯機器の導入促進によるCO_2削減を行政、業界、消費者の三位一体で進めることで２０５０年のＣＮに繋げたいと考えている。（日協）
高効率機器の使用に加えて、使っていない部屋の電気を消すことや照明をＬＥＤに替える取り組みも消費者の皆様にお願いしたい。（全国ＬＰガス協会（以下、「全Ｌ」という。））

平野委員より、ブルー水素、グリーン水素、イエロー水素など様々な水素があるがこれは何か、また、牛の糞尿由来のＬＰガス製造に関する情報があるが、どのようなものかとの質問があった。
これに対してエネ庁の吉野課長補佐より回答があり、前者については様々な色のネーミングがなされた水素があるが、ＣＮを目指す中でどの水素が使いやすいかの議論がなされており、グリーンＬＰガス製造においていかにCO_2を発生させないかを今後議論することになること、後者については、北海道鹿追町と古河電工が先般連携協定を結んだバイオガス生産のプロジェ

クト化案件であり、今後別途いくつかの地域でも同様の動きがあるとの説明がなされた。

吉田教授より全体を通じた意見の求めに応じて渡邉委員が以下発言した。
料金透明化・取引適正化については省令改正から５年が経過したが、行政指導にも関わらず道半ばである。一方、料金の開示が進んでいることは評価すべきと考える。料金不透明の一因として、長年にわたる無償貸与に関する過剰投資の商慣習がある。ガス供給に無関係な貸与品を１４条書面に機器利用等利用料としていることが透明性を欠く要因となっている。ガス器具のみを１４条書面上の機器利用料とするよう法整備をぜひお願いしたい。また、基本料金算定根拠の開示についても法制化の必要があると考える。

吉田教授より懇談会全体を通した総括がなされ、透明化・適正化については今後更に追及を加速して行くべきこと、また、将来世代にこれ以上の負荷をかけないように我々の世代でＣＮ達成に向けた対応を考え、実行して行く必要があることを確認した。

最後にエネ庁吉野課長補佐より次のコメントをいただき懇談会を終了した。
無償配管・無償貸与の商慣行については、今後も皆さんの意見を伺いながら、どの方向性を選ぶのか突き詰めて行きたい。そのためにも、国交省、消費者庁、公取とはしっかり連携して行く。ＣＮについては、懇談会を通じて理解が難しい問題であることを痛感している。但し、ＬＰガスのＣＮ、特にグリーンＬＰガスの関係では消費者に「保安」について関心を持って欲しい。新しいガスで既存のガス機器が使えるか、安全上問題はないか等、日協、全Ｌとも保安についてしっかりと議論して行きたい。

以上

令和４年度　北関東地方ＬＰガス懇談会　議事概要

Ⅰ．日　時　　：令和４年７月１１日（月）１３：３０～１５：３０
Ⅱ．場　所　　：Webex によるリモート会議
Ⅲ．出席者（２８名）
消費者委員　：根本委員（茨城県）、菊池委員（栃木県）、飛澤委員（群馬県）、
木村委員（新潟県）、織田委員（長野県）
事業者委員　：立原委員（茨城県）、伊藤委員（栃木県）、須永委員（群馬県）、
佐藤委員（新潟県）、宮川委員（長野県）
自治体　　：松本室長補佐（茨城県）、直井主任（栃木県）、相田主任（群馬県）、
町田係長（新潟県）、土岐課長補佐（長野県）　以上液石担当
須永主幹（群馬県）、斉藤係長（長野県）　以上消費生活担当
学識経験者委員：青山学院大学　総合文化政策学部　教授　内山委員
調査・広報委員会消費者委員：一般社団法人全国消費者団体連絡会
政策スタッフ　中本委員
行政等　　：資源エネルギー庁 資源･燃料部 石油流通課　吉野課長補佐
関東経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課　瀧澤課長
同上　中田液化石油ガス取引監視係長
議事進行　：青山学院大学 総合文化政策学部　内山教授
オブザーバー　：日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　三木田 裕彦
一般社団法人 全国ＬＰガス協会　保安・業務グループ
グループ長　笠間 英樹
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　　：　同上　広報室　嘉村・福田・中村（雅）・中村（健）
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 資源･燃料課　課長　瀧澤 剛
２．懇談
・テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について
＊プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター 専務理事　嘉村 潤
＊発表「関東経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて」
関東経済産業局 資源エネルギー環境部資源・燃料課
液化石油ガス取引監視係長　中田 貴之

- 休憩 -

・テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等
＊プレゼンテーションⅢ「カーボンニュートラルの動向」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　吉野 賢一

＊プレゼンテーションⅣ「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」
日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　三木田 裕彦

３．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．開会挨拶

関東経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課　課長　瀧澤　剛

昨今の消費者は製品価格に敏感であり、価格の値上げ等には事前に丁寧な説明が求められる。ＬＰガスの適正取引の着実な実施を進めている立場で、今一度消費者の立場、目線での情報開示、情報提供をお願いしたい。本懇談会のネットワークを活かし今後のＬＰガスの適正取引に繋げることを期待する、との挨拶があった。

２．懇談

テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化の現状について

議事進行の内山教授から資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）とエルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）の事前プレゼンに関し概要とりまとめがあった。

調査・広報委員会委員の中本委員から以下の発言があった。
電力・ガスの自由化により消費者が家庭用エネルギーを選択できる時代になったが、集合住宅の入居者は入居が決まった時はＬＰガスの供給者が既に決まっており選択の余地がない。このような状況下、昨年６月のＬＰガス販売事業者（以下「事業者」という。）へのＬＰガス料金（以下「料金」という。）情報提示要請は消費者として歓迎すべきことである。他方、料金情報の開示は競争が激化する等のデメリットがあることも分かった。消費者の立場として事業者選択の自由は求めるが、それが事業者を圧迫することは望まない。無償配管訴訟では消費者保護の判例が多いが、それが事業者を苦しめないか危惧している。かかる状況を踏まえ、消費者団体として今後どのように意見を発信すべきか検討しているところである。何か政策を打てば功罪あるところであるが、料金透明化・取引適正化への取組みが全体として底上げされることを期待している。

消費者委員からは以下の発言があった。
事業者と不動産業者の関係は消費者には分かりづらいが、消費者として集合住宅入居前に料金が分かるようにして欲しいとの願いはある。事業者は不動産業者としっかり連携して料金情報を提示して欲しい。（栃木県 菊池委員）。
消費者の知る価格は事業者と不動産業者間の契約に立脚するものなので、両事業者は先ずしっかりした契約を定めて欲しい。事業者が料金提示することで競争が激化するという点は気になるが、料金を明示しない商売はないはず。集合住宅の料金は事前に提示され、それも含めて自由な住宅選択をすればよい。事業者が料金情報を提示する際は、石油情報センターの価格情報等を参考資料として不動産業者に提示・説明する等をお願いしたい。北関東の相談員としての経験でいえば、不動産業界は住宅オーナーから仲介手数料をもらえずとも取引に関与し、賃借人から色々手数料を取る、といった例もある業界なので、事業者はそういった点も念頭に置い

て不動産業者と対応して欲しい。アンケート回答率が低いのは残念である。回答してない事業者の意識が気になるところである。事業者によって料金表が５０種類以上あるというが、それらの相違点等はある意味興味深い。令和４年度のヒアリング調査は良い試みで結果が楽しみである。（群馬県 飛澤委員）。
自分の住む地域では集合住宅が少なく、料金問題もない。事業者はよくやってくれており、クレームもないため、料金問題の議論となると場違い感すら覚える。事業者に料金を聞くと基本料金が１，７００円～２，０００円程度、m3あたり６５０円程度で消費者も概ね納得している。都市部から転居してきてＬＰガスに代わった消費者も料金事情は理解しているようだ。（新潟県 木村委員）。
ＬＰガスに係わる活動を続け、分かりづらい請求書の改善につなげたのは一つの成果であったが、今度は集合住宅の料金が課題となった。ＬＰガス料金が都市ガス料金より高い理由が話題となっており解決が急務である。昨年の集合住宅の料金情報提示要請に関しては法的罰則がないことが弱点であり今後検討願いたい。不動産業界は色々と幅が広いため徹底が難しいと感ずる。また、事業者には集合住宅入居者に対する１４条書面のしっかりとした説明を望む。無償配管問題でもこの説明が必要だと思う。生活設備を無償貸与している事業者の６割が料金転嫁していないというが、この補填に戸建て住宅料金が利用されていると危惧しており調査が必要ではないか。１４条書面の大切さを啓蒙する講習会等を開催いただきたい。また、三部料金制が進んでいない理由について聞かせていただきたい。（長野県 織田委員）。
ＬＰガスに諸問題があることを知った。今後しっかり勉強して対応したい。（茨城県 根本委員）。

事業者委員からは以下の発言があった。
料金の透明化（価格の公表）と集合住宅の取引適正化は避けて通れない課題である。茨城県は零細事業者が多くネット環境の無い事業者が７割である（３年前の調査）。県の協会として関係官庁と相談しながらＷｅｂ化への支援対策を検討したい。集合住宅の料金情報提示に関しては協会会員に周知したがその後の調査ができていないので、今年はそのフォローアップをしたい。一方、一定数の情報提供に消極的な事業者の意識を理解しないと次には進めないと思う。料金公表や集合住宅の料金情報提示には行政による義務化が必要とも考えるが、やはり本来は業界の自助努力で解決したい。（茨城県 立原委員）。
料金透明化は県ＬＰガス協会（以下「県協」という。）として会員に折に触れ周知している。今年の調査ではホームページ（以下「ＨＰ」という。）を有する事業者の約６５％がＨＰを活用して料金公表している。ＨＰのない事業者の約７２％は料金を店頭表示している。合わせて料金公表している事業者は約９５％である。また、８０％の事業者が集合住宅入居者向けの料金情報提供を実施している。残り２０％は令和４年１２月末までに情報提供を行う予定である。今後県協として１４条書面の説明の徹底に改めて心がけたい。（栃木県 伊藤委員）。
県事業者の料金公表率は９１．２％だがＨＰの開設率は１９．２％と非常に低い。集合住宅の料金問題には県協として強い問題意識を持っており、チラシ等を活用し注意喚起を進めている。事業者には規模の格差があり、弱小事業者への無償貸与要求は非常に厳しい。この点を踏まえ、行政側から住宅オーナー側への適切な指導をお願いしたい。（群馬県 須永委員）。
７．７％の事業者が料金非公表であり、県協支部、卸売系列の指導等で改善を図っている。集合住宅の料金情報を既に提供している事業者が４６％、１２月までに提供を予定している事業者が１１．８％である。県協役員会では不動産業者が入居者に料金をどこまで詳しく説明でき

るか、三部料金制を提示しても不動産業者がその体系を理解してないと不十分な説明に終わる、という意見が出た。また過剰な生活設備負担を求めるのは不動産業者側という意見もあった。（新潟県 佐藤委員）。
事業者が過剰な要求を飲み、結果消費者に心配をかけていることは、事業者として襟を正すべきである。生活設備費用が料金に転嫁できるかできないかといった問題の中で、「安全」がおろそかになっている事態がいちばん良くない。料金が公表されない事業者から買うのは問題であり、事業者には料金公表の徹底が求められる。１４条書面の中で配管の所有権の説明があるものの、判例を見ると１４条書面が何たるかといった思いもある。今後判例を利用した業者間競争がさらに激化する恐れがある。事業者間の競争は厳しく、生活設備費用を料金にそのまま転嫁することも難しい。三部料金制が進まないのは事業者と消費者、不動産業者間の説明不足に尽きると思う。県協としても改めて１４条書面の再認識、再学習を進めていきたい。（長野県 宮川委員）。

事業者委員の発言の後、群馬県消費者飛澤委員から、神奈川県協作成のチラシを引用し、住宅オーナーは消費者保護の対象外であるという考え方を啓発することが重要、とのコメントがあった。また、栃木県消費者菊池委員からは、料金透明化・取引適正化に関し何らかの法的ペナルティーが課されないといつまでも問題解決につながらないとの指摘があった。

次に４年前から全国展開されている総務省行政評価局のＬＰガス取引適正化調査による、経済産業局と自治体、事業者の連携の必要性に関し、関東経済産業局（以下「経産局」という。）資源・燃料課 中田係長から以下のような発表があった。
経産局では、①ＬＰガス取引に関する相談の受付及び自治体担当への情報提供、②研修会による事業者への情報提供、③立入検査を主とした活動を実施している。相談事例はかなり減っており、事業者、自治体等関係者の努力が伺われる。１４条書面の重要性を消費者にも徹底するよう事業者を指導している。立入検査はここ２年新型コロナの影響でほとんど実施できなかったが、今年度は再開する予定である。

テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等について

内山教授からエネ庁と日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）の事前プレゼンに関し概要のとりまとめがあった。また、今回の脱炭素、ＳＤＧｓといった問題は一消費者にとっては当面間接的問題だが巡り巡って自分に返ってくる問題であり、料金問題のようにストレートではないが、消費者は自分事としてどう取り組むか、事業者とのコミュニケーションの中でどう向き合っていくかという観点で本テーマを考えて欲しい、とのコメントがあった。

調査・広報委員会委員の中本委員から以下の発言があった。
ＬＰガスが燃える時は炎が出てCO_2が発生するという一番わかりやすい問題がある。今回カーボンニュートラル（以下「ＣＮ」という。）がテーマに取り上げられたことは、消費者の疑問に答えることであり大変良かった。プレゼンを見て先ずは水素の重要性を感じた。水素の製造方法や、価格の低廉化に向けいっそう研究が進むことを期待する。国産水素が実現化すると石油石炭税が不要となり価格上昇分を吸収できるという話は興味深かった。国際価格競争にお

いても国産水素は有望ではないか。日協のプレゼンで２０５０年という年限が示されたロードマップは良いと思う。２０３０年までの進め方も示されており、計画通り進んで欲しい。また途中の進捗状況も引き続き示していただきたい。

内山教授から消費者委員に対し、今回の資料等で分かりにくかったところ、分からなかった事、を含めて意見を求めた。消費者委員の発言は以下のとおり。
当初、内容がほとんど分からずインターネットで種々の語句の意味を調べたりした。相談員になるには京都議定書や環境問題について勉強するものの、実際の相談においてはそれに触れることはなく、直接的な関わりの薄い問題の域を出ない。（群馬県 飛澤委員）。
内容はほとんど分からず大変難しかった。昨今ＳＤＧｓという概念について考えているが、ＣＮがこれとどう結びつくかよく分からない。語句をインターネット等で調べて理解に結びつけようとしている段階である。ただ全体として官・民・学が一緒になってロードマップができたことは良かったと思う。他方、現在のメタンハイドレートの開発状況について分かればご教示願いたい。（長野県 織田委員）。
ＣＮの意味が分からず、県協に問い合わせた。消費者として何をすべきか、という観点から考えて、避難所、学校等へのＧＨＰ、ＬＰガス発電機の導入に向け、地元自治体等に働きかけを始めたところである。（新潟県 木村委員）。
ＣＮの意味が分からなかったが、ＬＰガスの使用において脱炭素化は重要な問題であり、それに向けて動き始めたのは良いことだと思う。（栃木県 菊池委員）。
クリーンなＬＰガスを製造できるということは驚きであった。次世代に向けては安全でクリーンなエネルギーは必須であるが、研究開発のスピードが他国と比べてどうなのかが気になる。（茨城県 根本委員）。

日協、全国ＬＰガス協会（以下「全Ｌ」という。）からビジネス側団体として以下の説明があった。
分かりにくいテーマであるが、事前プレゼンにおいて初歩的説明が不十分であった点は今後改善したい。本テーマは日協としても長年の積み重ねがあるわけではなく、２年ほど前から本腰を入れて取り組み始めた項目である。２０３０年の４６％削減という経過目標に到達できない可能性は否定しないが、２０３０年を通過点として最終目標の２０５０年にたどり着きたい。日協としては製造面だけのグリーン化で目標が達成できるとは思っていない。２０５０年までの経過期間の中でＬＰガスのCO_2削減要因がまだまだある。ひとつには高効率な消費機器・器具に転換すること。また、ＬＰガスの輸送段階でのCO_2削減検討。これらを消費者の方々にも示していきたい。（日協）
脱炭素に向けて電力では火力発電所の問題、２０３０年以降の新築太陽光住宅実現の可能性の問題等々課題がある。ＬＰガス業界としては、できる事から取り組んでいくこととし、ＬＰガス対応のエネファーム、エコジョーズの普及に努めたい。（全Ｌ）。

内山教授より、グリーンＬＰガス推進官民検討会等において、ＬＰガスのユーザー側に期待されるものとしての提言等はあるか、との質問があり業界団体として以下の回答があった。
産・官・学に加え当面は大型の工業用ユーザーに声掛けし、検討に加わってもらっている。消費者に期待する部分もロードマップに記載しスケジュール化したい。給湯器関係の事業者にも

参加を願い消費者との間でのスモールロードマップ的なものも作っていきたい。今後一般消費者への声掛けもあると思う。（日協）。
消費者からは「環境より価格」という声もあるが、ぜひ環境面も考慮していただきたい。（全Ｌ）。

内山教授より、脱炭素に限らず、地球環境にやさしい企業、コンプライアンス重視の企業等を支援しようとする消費者、団体の動きがあり、その中でＣＮを進める企業を後押しする力があると良いと思うが、その点に関する意見がないか問題提起があった。
消費者委員から以下の発言があった。
消費者を巻き込んだロードマップを作成する過程で、どんな形で参画するのかが明確になった時に、消費者団体として一般消費者に訴えていきたい。企業への支援はこれからの段階である。（長野県 織田委員）。
今後消費者がどのようにかかわっていくかが問題だ。県協とも相談しながら活動を進めていきたい。（新潟県 木村委員）。
どこの消費者団体も「グリーン購入」という運動はできていると思う。団体のメンバーは皆意識が高いので地球環境を考慮に入れた活動をしていると思う。グリーン化の実現は２０５０年といわずもっと早くなればいいと思う。（群馬県 飛澤委員）。
良い環境づくりに貢献する努力をしている企業には消費者として協力したい。ただし、このような時代なので価格の問題はやはり不安である。（栃木県 菊池委員）。
「エシカル」に取組んでいる企業を応援する機運にある。ＣＮの概念が理解できて環境が整えばそれに力を入れている企業を応援することはできる。（茨城県 根本委員）。

織田委員のメタンハイドレートに関する質問について以下回答があった。
メタンハイドレートは組成上ＬＰガスと異なり、気化すると天然ガスとなる。基本的にＬＰガス業界の扱う範疇ではない。なお、天然ガスは石油等に比べ環境負荷は少ないがグリーンではない。埋蔵量は確認できているが、抽出作業等がうまくいかず開発が止まっていると聞いている（日協）。
過去よりＬＰガスの製造という点ではＤＭＥの研究開発等があったが、メタンハイドレートをどう扱うかといったことは余り論点になっていないという認識だ。他方メタンがＬＰガス製造に寄与できないかという検討は進められている。今年栃木県で行われる国体の聖火はメタン由来のＬＰガスを使う計画である。（エネ庁 吉野課長補佐）。

事業者委員から以下のコメントがあった。
長野県で進められている「省エネサポート制度」は分かりにくいＣＮへの取組みの手がかりになると思う。言葉の使い方として「脱炭素」、「ＣＮ」、「低炭素化」という語句が混在し目的達成のためには混乱をきたしている。「カーボン」が悪者扱いになっているが、カーボンのない生活はあり得ず、その状況下にあっては排出権を有するガスを利用するのが現状ではベターな対応ではないか。ただし、排出権さえ買えばいくらでもカーボンを出しても良い、という考え方になることは心配である。今、ＬＰガス業界ができる事は、少しでも低炭素化を進めるべきとの考え方を広く発信することである。そして最終的に±ゼロを達成し、有効なエネルギーであるＬＰガスを、誇りをもって使いつづけて行きたい。（長野県 宮川委員）。

ＣＮはＬＰガス業界として避けて通れない課題であり、勉強を続けているが、現状は末端の販売店までは行き届いていない。栃木国体の聖火の開発状況にも関心をもっている。ＬＰガスは安全、安価、安定供給のできる何よりのエネルギーと認識している。（栃木県 伊藤委員）。

議論を通じて内山教授から以下のとおり総括があった。
無償貸与の課題には構造上の問題がある。即ち、事業者と不動産業者、消費者の３者間の取引があり、そのどこかに不完全な取引があれば他の２つの取引に影響を及ぼす。現状は事業者と不動産業者間に力関係があって歪んでおり、その遠因が他の取引に影響しているのではないかとの印象だ。その歪みの是正が必要である。
ＣＮへの取組みはまだキックオフ状態である。言葉使いひとつとっても整理して理解しなければならない。ＣＮの推進主体は、行政、事業者、消費者の三体である。全体で盛り上げていかないとゴールにはたどり着かない。

最後にエネ庁、吉野課長補佐からの以下コメントがあり懇談会の締めくくりとした。
ＣＮ、グリーンＬＰガスを考えるにおいて消費者への対応で最も大事なことは「安全」の確保である。新しいエネルギーができた時、安全が担保できるかが問題である。日協で立ち上げている検討会でも安全基準をしっかり議論する必要がある。料金透明化・取引適正化、無償貸与問題に関しては、料金をどう見せるか、それを不動産業者がどう受け止めるかの問題だ。課題はまだまだ多いが引き続きよろしくお願いしたい。

以上

令和４年度　南関東地方ＬＰガス懇談会　議事概要

Ⅰ．日　時　　：令和４年７月２７日（水）１３：３０～１５：３０
Ⅱ．場　所　　：Webex によるリモート会議
Ⅲ．出席者（３７名）

消費者委員　：加藤委員（埼玉県）、佐久間委員（千葉県）、林委員（東京都）、
矢野委員（神奈川県）、斉藤委員（山梨県）、菅ケ谷委員（静岡県）

事業者委員　：川本委員（埼玉県）、小倉委員（千葉県）、尾崎委員（東京都）、
髙橋委員（神奈川県）、望月委員（山梨県）、勝又委員（静岡県）

自治体　：田島主幹（埼玉県）、作原副主査（千葉県）、伊藤課長代理（東京都）、
藤澤グループリーダー（神奈川県）、小田切専門員（山梨県）、
以上液石担当
斉藤主査（埼玉県）、東城次長（千葉県）、吉本課長代理（東京都）、
森主事（神奈川県）、今村主査（山梨県）、山島班長（静岡県）
以上消費生活担当

学識経験者委員：国際大学副学長 大学院国際経営学研究科 教授　橘川委員
調査・広報委員会消費者委員：全国女性団体連絡協議会　事務局　齋藤委員
行政等　：資源エネルギー庁　資源･燃料部　石油流通課　永井課長
同上　吉野課長補佐
同上　太田課長補佐
同上　佐藤係長
関東経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課　瀧澤課長
同上　中田液化石油ガス取引監視係長
議事進行　：国際大学副学長 大学院国際経営学研究科　橘川教授
オブザーバー　：日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　三木田 裕彦
一般社団法人 全国ＬＰガス協会 保安・業務グループ
シニアマネージャー　瀬谷 孝之
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　：　同上　広報室　嘉村・福田・中村（雅）・中村（健）

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 資源･燃料課　課長　瀧澤 剛

２．懇談
・テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について
＊プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター　専務理事　嘉村 潤
＊発表「関東経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて」
関東経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課
液化石油ガス取引監視係長　中田 貴之

- 休憩 -

・テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等

＊プレゼンテーションⅢ「カーボンニュートラルの動向」

資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一

＊プレゼンテーションⅣ「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」

日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　　三木田 裕彦

３．総括

国際大学副学長 大学院国際経営学研究科　教授　　橘川 武郎

Ⅴ．議事内容

１．開会挨拶

関東経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課 課長　　瀧澤 剛

昨今の経済状況においては、消費者は製品価格に敏感であり価格の値上げ等の際には事前に丁寧な説明･周知が求められるため消費者目線での情報開示、情報提供の徹底をお願いしたい。また、ＬＰガスの取引適正指針の確実な実施をお願いしたい。本懇談会のネットワークを活かし今後のＬＰガスの適正取引に繋がることを期待する、との挨拶があった。

２．懇談

テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化の現状について

議事進行の橘川教授から資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）とエルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）の事前プレゼンに関し紹介があり、振興センター嘉村専務理事から概要のとり纏めがあった。

橘川教授より意見を求められ調査・広報委員会委員の齋藤委員から以下の発言があった。
無償配管･無償貸与問題の闇は深いところにあると考えている。先日アパートのガスを供給しているＬＰガス販売事業者（以下「事業者」という。）のところへ出向き話を伺ったところ、ガス配管、給湯器をオーナーの要望に応じて無償で入れていると聞いた。皆様と共にこの問題の議論を深めていきたい。

神奈川県消費者矢野委員から神奈川県価格全数調査について以下の発言があった。
神奈川県におけるＬＰガス使用世帯数は約１５０万世帯。特に、都市ガスが進出していない西部地方の使用比率が高い。消費者団体として業界がどのように消費者に情報公開をするのかという観点から２０１９年より電話による料金公表調査を始め、今年で４年目になる。２０１９年の段階では３３％位の事業者が料金の開示をしていたが、２０２０年には４８％、２０２１年は６５％の事業者が料金の開示をしている。２０２２年は２％ＵＰの６７％に留まっている。しかし、昨年までの調査と違い回答を誘導せずストレートに料金を聞いての数字であることを考慮すると、事業者が料金の開示にとても協力的になっていると実感している。横浜、川崎のような大都市にある大手事業者よりもローカルにある事業者のほうが対応が良い傾向がある。コロナ禍で対面による活動が難しい中、電話による調査がＬＰガス業界の体質改善に向け、消費者としての目線から何らかの形でお役にたてればとの思いがあり、今後もこの活動は続けていきたいと思っている。消費者一人一人の力は小さいが、消費者団体として皆さんと力を合わ

せ今後も進んでいきたい。
神奈川県消費者矢野委員の発言を受け神奈川県事業者髙橋委員から以下の発言があった。
前任の県ＬＰガス協会（以下「県協」という。）会長より神奈川県のＬＰガス料金（以下「料金」という。）全数調査は最重要項目として引継ぎを受けている。最初はお恥ずかしい数字だったが年々数字が上昇してきている。今年はもう少し上昇するかと思ったが、昨年より数字が減っていないのが救いである。数字が上がらなかったのはウクライナ問題による原材料価格の上昇と大手事業者の価格公表が進まないのが一因としてあると思う。業界をリードしていく大手事業者が価格をはっきりと明示できないのは問題だと思う。神奈川県としては大手事業者の協力をどのように得るかが課題である。神奈川県だけではなく関東の他県の価格調査も実施して頂き状況を見てみたいとの思いもある。

橘川教授より意見を求められ東京都消費者林委員より以下の発言があった。
価格公表が切り替え業者に情報を与えるという事業者側の懸念は理解できるが、値段が分からないものを買うということ自体が消費者の購買行動としてありえない。それを事業者には理解してほしいと思っている。無償配管の問題も根深い。切り替えを勧誘した事業者が、それまで供給している事業者から配管費用を請求されても放っておけばいいと無責任なことを言っていた。それに伴い元々の事業者が消費者を訴えていた。当初は消費者が敗訴することも多かった。その後裁判の流れも変わり事業者側が敗訴することが多くなったため、今後このような訴訟は減少していくと思う。しかし、切り替え時に以後到底維持できない低価格で消費者を誘い、その後値上げをしていくのは消費者への裏切りである。このようなことが続くと業界全体に悪いイメージがついてしまうので最近はその点を心配している。

東京都消費者林委員の発言を受け以下の発言があった。
現在は裁判をしても消費者勝訴の判決が多い。無償配管の問題は昨日今日の問題ではなく４０年程昔からあった。当時は事業者間で問題解決ができていたが、平成９年の液石法改正以来、切り替え業者が訴訟を起こすようになりこのような問題が起こるようになった。切り替え業者が消費者に元の事業者が訪ねて来ても話を聞かないようにと誘導することで、元の事業者が消費者と話ができなくなり、裁判沙汰になるというお恥ずかしい状況につながったと思う。（神奈川県事業者　髙橋委員）
東京都では無償貸与はやめ、貸与ではなく譲渡しなさいという話をしている。無償貸与の契約書を取得しているから裁判や訴訟という問題が起こるのであり、集合住宅でも戸建て住宅でも無償貸与はやめるよう話をしている。東京都では事業者の高齢化が進み、ホームページ（以下「ＨＰ」という。）での料金公表が進んでいないが、この点はご容赦頂きたい。また、ＨＰでの料金公表が進んだ際には、トップページに料金が明示されているかが大事な点だと思う。（東京都事業者　尾崎委員）
料金公表は皆さんの努力もあり随分進んでいると思う。但し、法律に従って説明しなくてはいけない項目はしっかり説明するが、それ以外の解約などに関する部分の説明はまだまだ不十分との報告がある。このような部分の説明が十分できるようにするため業界が計画を立てて推進していくことが大事だと思う。（埼玉県消費者　加藤委員）
県協では県と協力し、料金公表の割合を１００％にすべく推進している。アンケートで回答があった事業者はＨＰもしくは店頭のどちらかで皆料金の公表をしている。県の立ち入り検査の

際も重点項目として取り組んでいる。無償配管の問題に関しては、神奈川県の髙橋会長の話にもあったように業者間で解決できていたものが、消費者を巻き込むものになっている。また、それを煽る事業者もいるため業界として大変反省している次第である。（埼玉県事業者　川本委員）

橘川教授より意見を求められ千葉県消費者佐久間委員より以下の発言があった。
最近料金の値上げが続いているが、値上げの際の価格の設定方法を伺いたい。実は、自宅でＬＰガスを使用しているが、事前の告知もなく値上げされていた。事業者に電話して確認したところ、前月の原料価格を元に価格の設定をしているので事前の告知は難しいとの話があった。事業者により方法は様々あると思うが、一定の目安みたいなものがあれば教えて頂きたい。
千葉県消費者佐久間委員の発言を受け以下の発言があった。
県協では料金の透明化については順次進めている。ＨＰでの公表はまだ少ないが全会員にたいしてネット環境整備を促している。賃貸集合住宅における設備投資代金の料金への転嫁は何年も前から大変問題になっている。事業者は大変弱い立場にあり、不動産業者やハウスメーカーから無償貸与を強要されている。またＬＰガス業界も顧客の囲い込みのためかなりの無理をして無償貸与の要求をのんでいる事業者も多い。全ての問題の根幹は事業者にあるが、問題解決のためには行政の介入等法的手段も必要かと思っている。（千葉県事業者　小倉委員）
卸業者の仕入れ価格+αで料金は決めている。輸入価格等には関係なく卸価格に保安等の必要経費を乗せたもので価格を決めている。現在は価格の変動が激しいのでそのような形で決めている。直近３ケ月以内での変動は価格に反映させず、事業者のプールした資金で上昇分を補っている。消費者目線で見たときにあまり価格が変わるのはよくない。（東京都事業者　尾崎委員）

神奈川県消費者矢野委員より挙手があり以下の発言があった。
先程の報告に加え２点ほど補足をさせて頂きたい。１点目はＨＰと店頭表示の関係だが、今回の調査で料金の問い合わせをした際にＨＰに記載してあるので、まずはそれをご覧頂き疑問があればお問い合わせ下さいとの対応が大手事業者を中心に多かった。消費者の実感としては店頭に標準的な価格を掲示することがそれ程難しいのかとの思いを持った。消費者から突っ込まれるのを恐れる事業者が多いように感じた。２点目は、県協から委託を受け、毎週土曜日に相談を受け持っているが、ネットでしっかり調べてから相談してくる消費者が多い。契約そのものについてはあまり理解しておらず、価格についてのみの質問が大変多い印象だ。昨今のウクライナ情勢等を鑑みると、このような価格が２年も維持できるとは思えないとの相談もある。そのような質問が多い点も考えると事業者には消費者に対してもう少し丁寧な説明をお願いしたいと思う。

橘川教授より意見を求められ山梨県消費者斉藤委員より以下の発言があった。
２点質問があり、１点目は各県のＬＰガス協会に問合せをすれば平均的な価格が分かるのかという疑問。２点目は事業者が無償貸与に応じている関係で、ガス代金にその分の費用が跳ね返っているという事実を消費生活相談員も含め知らない人が多く、消費者と事業者の情報格差を感じる。このような実態も消費者団体として広く周知していかなければならないと感じた。
山梨県消費者斉藤委員の発言を受け山梨県事業者望月委員より以下の発言があった。

県協の中にお客様相談所があり、そこへお客様から相談の電話が入る。４月１日から７月２７日までの間に１４件の相談があった。そのうち料金関係の問い合わせは２件。内容は集合住宅のガス料金が高いのではないかとの相談。県協の回答は生活情報センター掲載の全国と関東圏の平均価格を活用し、そこから山梨県の部分を切り出して説明している。２点目の質問については様々な事例があり回答が難しいが、ＬＰガス業界として恥ずかしい部分かと思っている。不動産業者、管理会社の求めに応じなければ業者を変えるとの要求に屈し、やむなく対応しているのが現状である。その実態を事業者側から消費者に打ち明けるのは恥を打ち明けるようなものでなかなか難しい。無償貸与の問題は根が深く、根本的な解決を図らなければなくならないと思う。

ＬＰガス関係の相談件数は減少傾向にある、集合住宅のガス代金が高いとの相談もあるが、件数としてはそれほど多くはない。戸建てを建てた際に事業者を変えたところ無償配管の残存分として高額な請求をされた事例がある。消費者は無償配管の事実を知らない人が多く、契約時にハウスメーカー等からも丁寧な説明が必要だと思う。金額も分かりやすい内容で明示してもらうとトラブルになりにくいと思う。最近の相談事例でアパートに入居する際に保証金の支払いを求められた事例があった。保証金の金額は契約書等に記載があるかどうかを伺いたい。（静岡県消費者　菅ケ谷委員）
静岡県消費者菅ケ谷委員の発言を受け静岡県事業者勝又委員より以下の発言があった。
戸建ての事業者切り替えの際に高額な金額を請求されたとのことだが、供給開始時の契約に金額の明示があるかと思う。万が一そのような説明がない場合は県協にご相談頂ければ、県協として対応をさせて頂く。そのようなトラブルが起きないよう県協として各事業者に周知している。保証金については事業者ごとに運用しているので県協としては詳細な部分は分からない。契約の際に事業者に確認をしてみてほしい。保証金の意味合いは集合住宅のお客様が転居の際にガス代金を精算せずに出ていくケースがあるため、それを防ぐ意味で保証金を預かっていると聞いたことがある。

橘川教授より行政の立場での取り組みを聞かれ関東経済産業局（以下「経産局」という。）中田係長より以下の発言があった。
大きく分けて３点、ＬＰガスの取引適正化のために活動をしている。１つ目はＬＰガス取引に関する相談受付と自治体担当者様への情報提供を行っている。相談内容としては関係各所に相談をしたが纏まらなかった案件が多いように思う。件数としては関係各所の皆様のご尽力もあり激減しており、感謝申し上げる。頂いた相談で自治体が所管の事業者案件は適宜担当者様に情報提供をさせて頂いている。２つ目は研修会で事業者への情報提供をしている。内容としてはＬＰガスの料金透明化、取引適正化に関する法令や指針等について説明している。ＬＰガス懇談会の意見も参考にさせて頂いている。３つ目は立ち入り検査で液石法第１４条･１６条、ガイドラインを中心に検査を実施している。昨年はコロナの関係もあり実施件数は０件、今年は９月までの間で３件予定している。もう少しペースを上げたいがコロナの影響もありオファーをかけにくい状況にある。組織間連携については、各事業者により管轄が異なり、担当外の事業者への対応はある程度制限を伴う形になってしまう。しかし縦割りだからと割り切るのではなく、連携をして知恵を出し合い、良い方向に向かえればよいと思う。

テーマ１のＬＰガスの料金透明化、取引適正化の意見交換を踏まえ橘川教授より以下まとめのコメントがあった。
料金透明化については神奈川県の消費者団体の調査が定点観測になっており、着実な進歩が確認できた。また、小規模事業者のＨＰでの料金公表が進まないことが昨年は問題になったが、今年は一部の大手事業者も公表に消極的であるということが明らかになった。取引適正化については問題が深い。戸建てについては液石法通りに契約しても裁判において敗訴する事例が起きている。これは大変深刻な問題である。賃貸住宅における無償貸与の問題は各地方の懇談会の声をふまえ、去年６月の告示が出たと思う。ガスと関係ない設備投資費用をガス代金の中に含め請求するのは極端にいうと液石法違反と言えなくもない。液石法の公的枠組みを変え、賃貸住宅については三部料金制を推進するタイミングにきていると思う。

テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題

橘川教授より業界としての取り組みについて説明を求められ、日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）三木田グループリーダーより以下の発言があった。
ＬＰガスは２０５０年においても８００万トンの需要が残ると試算されている。グリーンＬＰガスを２０５０年までに社会実装していくが、移行期間においては不十分な状況が出てしまう。それまでは再生ＬＰガスの利用や高効率なガス器具等をきちんと普及させることでCO_2の削減をしていく。また、移行期間中は海外でカーボンオフセットされたＬＰガスを皆様へお届けすることも有効な方法と考えている。社会実装までのロードマップをきちんと時間軸を含めて設計し、CO_2削減目標を達成していきたい。
橘川教授より日協三木田グループリーダーの発言をふまえた意見を求められ、調査・広報委員会齋藤委員より以下の発言があった。
ＬＰガスの需要は今後も残るが、原材料費の値上がりもあり今後のＬＰガス価格の上昇はやむをえないと考えている、グリーンＬＰガスやカーボンオフセットを使用すると更に値段は上昇するが、世界の潮流をみると避けては通れない問題であり、消費者としては悩ましい問題である。

行政の立場からカーボンニュートラル（以下「ＣＮ」という。）への取り組みについてエネ庁石油流通課永井課長より以下の発言があった。
ＬＰガス産業担当企画官ポストが廃止されたが、今後は石油流通課長が責任をもって担当する体制になった。調査・広報委員の齋藤委員からもグリーンＬＰガスが普及しても価格が高くなっては困るとの意見があったが、もっともである。これまでも新しい技術が出てきた時には、市場コストからみて割高な場合はその分を補助して支援をしてきた。当初の普及の段階では国がお手伝いをしながら普及に努めるのが通例であり、今回もそのような形になると思う。２０３０年くらいまでにどの技術がうまくいくのかを検証し、２０４０年ころまでに商用化できるくらいの規模に広げられるか検証し、その技術をもって２０５０年のＣＮを目指し置き換えを進めていくイメージである。ＬＰガス使用世帯の全ての家をいきなりオール電化へ変更するのが難しいというなかで、これまでのインフラが使えるような状況でＣＮを実現するためにＬＰガスそのものを脱炭素化していくことが重要である。是非関心を持ってみて頂きたく、また消費者の方にはすぐオール電化に変更しなくてはいけないというわけではないということをご

理解頂きたい。

橘川教授よりＣＮへの自由意見を求められ以下の発言があった。
グリーンＬＰガスの技術には基本的には期待したい。ただ品質については心配があり、これから確立される技術が消費者に理解されるのかが難しいのかなと思う。（東京都消費者　林委員）
我々は流通業者であり、グリーンＬＰガスへの取り組みがどこまでできるかとの懸念がある。神奈川県協についていえば、トラストみどり基金へ４０年間寄付をしている。その程度しか我々にはできないのかなとの思いもある。ただし、サイサンがＣＮへ非常に貢献されている事業があるので、埼玉県協の川本会長より取り組みについてお話願いたい。（神奈川県事業者　髙橋委員）
埼玉県協としてはグリーンＬＰガスの勉強会を開き会員の理解を得ているところである。サイサンにおいては、ＣＮへの挑戦ということでカーボンオフセットのＬＰガスを現在販売している。小規模の会社や飲食店からの引き合いが予想以上にある。またＨＰを見て申し込みをしてくれる若い消費者の方もいる。このような取り組みを続けていくことが結果的にＬＰガス業界のＣＮへの挑戦につながるものと思っている。（埼玉県事業者　川本委員）
本来大手の事業者は業界をリードする立場なので、無駄な部分に投資をせずサイサンのような取り組みをしてもらいたいし、消費者の方々は見守ってほしい。（神奈川県事業者　髙橋委員）
林委員から指摘のあったＬＰガスの品質の安定への要望を我々はしっかりと捉えてグリーン化を進めていく必要がある。今あるインフラに変更は必要ない、そこにコストがかからないということを前提としたグリーン化でなければならない。今回の合成という過程ではＣ３、Ｃ４以外の炭化水素成分が含まれてくることも事実である。消費機器に影響が出るようでは本末転倒であるので、そこをきっちりと管理できるものを規格化していく。（日協）
これからの技術開発ということで非常に期待をしている。グリーンＬＰガス自体がとてもいいものでも製造過程でのCO_2削減ができなければならないのでそこをクリアできるものを期待している。国には補助金等の支給を含め普及の後押しをしてほしい。（山梨県消費者　斉藤委員）

総括として橘川教授より以下の発言があった。
現在の地球温暖化の状況を考えると、一昨年の菅総理大臣の発言のとおり２０５０年にＣＮを実現しなければならないことは間違いない。その時のエネルギー業界の対応は一番難しい。日本には大きく分けて電力、都市ガス、ＬＰガス、石油の４つのエネルギーがあるが、エネルギー毎に残ると予想されている需要量はかなり異なっている。ＬＰガスについて言えば、現在の需要の６割である８００万ｔの需要が残ると言われており、ＬＰガス業界はＣＮを実現するためにグリーンＬＰガスの開発を進めていくが、先にあげた４つのエネルギーのなかで技術的には一番難しい。また、担い手の問題もあり、小売業界、元売り業界も商業を中心に活動しているのでメーカー部門がない。そのため他の業界にあるような担い手をみつけることが難しい。この２つの問題の解決をはかるため、グリーンＬＰガス推進官民検討会を立ち上げている。世界でグリーンＬＰガスを開発できるのは日本だけだと思われるので、高い使命感を持ち業界、消費者、政府が一丸となり取り組むことが重要だ。また、取りつきにくいテーマではあるが、今後この問題について理解を深めていくことが大事である。料金透明化については神奈川県の消費者団体の調査からも分かるように着実に進んでいる。小規模事業者のＨＰでの料金公表が進

まない点は継続課題であるが、今年は一部の大手事業者が料金公表に前向きではないということが明らかになった。無償配管、無償貸与の問題も大きいが、賃貸と戸建てでは少し問題点が異なる。液石法どおりに業務を実行していても、裁判の際に敗訴する現状は放置しておくわけにはいかず、液石法の法改正を実施する段階に来ているのかもしれないと思う。

以上

令和４年度　中部地方ＬＰガス懇談会　議事概要

Ⅰ．日　時　　：令和４年９月２２日（木）１３：３０～１５：３０
Ⅱ．場　所　　：ハイブリッド会議（プライムセントラルタワー名古屋駅前店）
Ⅲ．出席者（３２名）
消費者委員　：吉田委員（愛知県）、三輪委員（岐阜県）、山本委員（三重県）、
原委員（富山県）、青海委員（石川県）
事業者委員　：後藤委員（愛知県）、澤田委員（岐阜県）、中井委員（三重県）、
樋口委員（富山県）、山本委員（石川県）
自治体　　：横井主事（愛知県）、西村主幹（三重県）、野村主任（富山県）、
前濱主事（石川県）　以上液石担当
鈴木課長補佐（愛知県）、高安班長（三重県）、天野主事（富山県）
以上消費生活担当
学識経験者委員：名古屋工業大学大学院 社会工学専攻　教授　渡辺委員
調査・広報委員会消費者委員：日本生活協同組合連合会　社会・地域活動推進部
部長　片野委員
行政等　　：資源エネルギー庁　資源･燃料部　石油流通課　吉野課長補佐
同上　太田課長補佐
同上　佐藤係長
中部経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課　中井課長
同上　長村課長補佐
同上　山口係長
議事進行　　:名古屋工業大学大学院 社会工学専攻　渡辺教授
オブザーバー　:日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　三木田 裕彦
一般社団法人 全国ＬＰガス協会　保安・業務グループ
グループ長　笠間　英樹
シニアマネージャー　瀬谷　孝之
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　　：　同上　広報室　嘉村・福田・中村（雅）・中村（健）
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 資源･燃料課 課長　中井 基之
２．懇談
・テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について
＊プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター 専務理事　嘉村 潤
＊発表「中部経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて」
中部経済産業局 資源エネルギー環境部 資源･燃料課 課長　中井 基之

- 休憩 -

・テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等

＊プレゼンテーション「カーボンニュートラルの動向」

資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一

＊プレゼンテーションⅣ「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」

日本ＬＰガス協会 企画グループリーダー　　三木田 裕彦

３．総括

名古屋工業大学大学院 社会工学専攻　教授　　渡辺 研司

Ⅴ．議事内容

１．開会挨拶

中部経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課 課長　　中井 基之

エネルギー間の垣根を超えた競争が激しさを増す中、ＬＰガスにおいても小売価格の不透明性の是正や取引の適正化を図るため、２０１７年２月にガイドラインが制定され、同年６月には液石法の施行規則が一部改正され、より一層料金透明化・取引適正化に向けた取り組みが実施されている。ＬＰガス販売事業者が真摯に取り組み続けることで消費者から選択されるエネルギーとなり、国民生活の一翼を担うエネルギーとなることを期待している。またカーボンニュートラルへの対応については、中部経済産業局（以下「経産局」という。）としても地域産業界・行政機関・消費者の皆様のご協力のもと資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）の政策や取り組みを地域で推進できるように努めていく所存である。本日は渡辺教授のご進行のもと消費者・ＬＰガス販売事業者・行政による活発な意見交換を行い、会議が実りあるものとなることを祈念するとの挨拶があった。

２．懇談

テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化の現状について

議事進行の渡辺教授からエネ庁とエルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）の事前プレゼンに関し紹介と概要のとり纏めがあった。

渡辺教授より意見を求められ調査・広報委員会委員の片野委員から以下の発言があった。
料金透明化・取引適正化については裁判事例などを見ていると、だいぶ世の中が動いてきていると感じる。消費者もじっくり現在の状況を勉強しながら、またＬＰガス販売事業者（以下「事業者」という。）も現在の状況をよく認識してもらい良い状況を作っていけたらと思っている。事業者だけではなく建物オーナー・建築業者などこの問題の関係者は多いこともあり、今までと同じ取り組み方では問題解決への前進が難しいと感じている。率直な議論ができればよいと考えている。

渡辺教授より意見を求められ愛知県消費者吉田委員より以下の発言があった。
私共の地域ではＬＰガス利用者が比較的高齢であることと小規模の事業者が多いこともあり、理想的な状況からは遠い状況にある。ＬＰガス料金（以下「料金」という。）の公表についても、消費者の中にはそれを見てもすぐには理解できない方もおり、消費者と事業者のコミュニケーションの取り方もよく考えていく必要があると思う。コロナで様々な状況が変わる中、今

は大事な時期だと思う。

渡辺教授より意見を求められ岐阜県消費者三輪委員より以下の発言があった。
料金透明化・取引適正化の問題が存在していることは認識しているが、現在の自分の周辺においては問題のある事例は見かけない。料金表もきちんと提示してくれるし、その他の面においてもきちんと対応してくれている。本当にありがたいという気持ちしかない。事業者の全てが悪いわけではないので、こういったきちんとした事業者を見習ってもらいたいというのが私の本音である。

渡辺教授より意見を求められ三重県消費者山本委員より以下の発言があった。
地域密着型の事業者には殆ど問題がなく、勧誘を伴う営業スタイルの外から来た事業者に問題が多いように感じている。建物オーナーの声は事業者に届いているが、実際にガスを使用している消費者の意見がどこにも伝わっていないように感じている。それが一番の問題だ。

渡辺教授より意見を求められ富山県消費者原委員より以下の発言があった。
一般の家庭においては料金の中身についてはあまり頓着していないのが現状だと思う。私事で恐縮だが最近家を新築した際に初めて基本料金と従量料金をよく見たような次第である。繰り返しになるが一般の家庭においてはあまり料金の中身を気にしていないのが現状だと思う。それよりも現在の世界情勢で海外からきちんとガスが届くかどうかが今一番心配な問題である。

渡辺教授より意見を求められ石川県消費者青海委員より以下の発言があった。
賃貸集合住宅における無償貸与問題は資料を見て、オーナーや宅建協会との連携が少しずつ進んでいると感じた。私どもの団体も石川県の宅建協会と情報交換の場をもっており、学生が賃貸集合住宅に入退去する際にトラブルが多いと聞いている。入居前には不動産業者から重要事項説明を受けるので、その際にガス料金の説明も重要事項説明の中に盛り込めればいいと思う。ただ重要事項説明の中にガス料金の説明を盛り込むには国土交通省（以下「国交省」という。）からの指導も必要だと思うので、省庁横断的な取り組みも進んでいるのかを逆にお聞きしたい。

石川県消費者青海委員からの質問を受けエネ庁の吉野課長補佐より以下の回答があった。
昨年６月にエネ庁から事業者に対し、不動産業者への集合住宅の料金情報の提示が要請されたが、事業者から不動産業者へは情報が届いているものの、入居者へは情報が届いているケースと届いていないケースがあると聞いている。重要事項説明の中へ盛り込めるかどうかも含め何ができるか引き続き国交省と話をしていきたいと思っている。

渡辺教授より意見を求められ愛知県事業者の後藤委員より以下の発言があった。
県ＬＰガス協会（以下「県協」という。）としては会員事業者に対しガス料金を消費者へきちんと提示するように徹底をしている。ひとつ皆さんへ注意して頂きたいのは、ネットで色々調べる方が多いと思うが、様々な業者名が表記されていて分かりづらいものがある。私共としては日頃からお付き合いのある事業者または各県協に加入しているようなしっかりとした事業者からガスを購入してほしいと思う。もう１点話しておきたいのはガス価格についてである。現在ガス価格は高騰しているが、一番勘違いして欲しくないのは天然ガスとＬＰガスを勘違い

しておられる方がいて、今現在節ガスやガスの輸入ルートについて色々言われているのは天然ガスであり、またロシアに関係する問題も実際には天然ガスのほうの問題である。ＬＰガスの価格も高騰しているが、それは原油価格に起因するものであるので、そのあたりはきちんと区別してご理解頂きたい。

渡辺教授より意見を求められ岐阜県事業者の澤田委員より以下の発言があった。
集合住宅の料金提示は徹底しているが、最近は料金が高騰していることもあり、３ヶ月に一度新しい料金を不動産業者や建物オーナーへ提示する状況になっている。あまり頻繁に新しい料金を提示しても不動産業者や建物オーナーの方で管理できないので、経産省から許可を頂き、県協ではホームページ（以下「ＨＰ」という。）を持っている事業者についてはＱＲコードを使用して料金の提示をしている。ＨＰのない事業者については配布にて提示という方式をとっている。先程、無償配管問題では事業者の多くが裁判で敗訴しているという話があったが、それは関東の一部の事業者であり、地方においては事業者間の話し合いで解決ができている。そのあたりの状況をきちんと区別してご理解頂きたい。

渡辺教授より意見を求められ三重県事業者の中井委員より以下の発言があった。
三重県の事業者で料金を公表しているのは９７．６％であり、前年比で０．８％増加しており、引き続き公表率をあげるべく努力していく。２点目は賃貸集合住宅の料金の不動産業者への提示は５７％である。こちらについても引き続き提示率をあげるべく努力していく。３点目はお願いでご検討頂きたいのだが、我々は無償配管を一括りで議論しているが、その中身は配管と器具に分かれている。無償配管については所有権をある程度はっきりさせているが、器具についてはサービスとして無償で渡しているケースがある。しかし建築業者やハウスメーカーはお客様に対してガス器具の金額を住宅購入時の見積書の中に入れ回収しているケースがあり、お客様から代金の回収をしているにも関わらず事業者に対して代金の支払いをしない。刑法上の問題はおいておくが、お客様に対して何らかの明示をしたほうがいいと思うので、給湯器等に関しては無償品、有償品というシールを貼り付けするような指導をして欲しい。そうすればお客様は代金を支払っているにも関わらず給湯器に無償品のシールが貼り付けしてあれば、どういうことなのだろうと疑問に感じると思う。このようなアクションをしていかないと現在の商習慣はなかなか改善しないと思う。

渡辺教授より意見を求められ富山県事業者の樋口委員より以下の発言があった。
富山県においては、平成３０年度の時点で９７．２％の事業者が料金を公表しており、令和３年の時点では９８．５％の事業者が公表をしている。引き続き公表率をあげるべく取り組みをしていく。賃貸集合住宅における料金の提示については、国交省の発信文書を提示し不動産業界団体と情報交換を実施し、概ね理解を得られたと考えている。今後とも各種団体と情報を密にし、問題について対応していきたいと考えている。

渡辺教授より意見を求められ石川県事業者山本委員より以下の発言があった。
料金透明化については店頭での公表、ＨＰでの公表も含めてほぼ料金の公表はなされている。ただＨＰでの公表が２５％位でなかなか数値があがってこないので、このあたりはこれからの課題であると考えている。ＨＰでの料金公表が進むように県協としても支援をしていきたいと

思う。賃貸集合住宅の入居者への料金公表については、事業者は供給開始時に１４条書面と併せて料金表を交付しているが、不動産業者が入居者に対してどのように説明しているかは把握していない。不動産業者から入居者への料金説明があまり進んでいない印象がある。無償貸与問題については石川県においては、建物オーナーよりも不動産業者の主導権が強く、給湯器等を提供するように依頼があり事業者が泣かされている状況がある。ＬＰガスの設備は無償貸与が基本であるという不動産業者の意識を変えていかないと、この問題は解決しない。

渡辺教授より意見を求められ岐阜県事業者澤田委員より以下の発言があった。
無償貸与ありの料金と無償貸与なしの料金の２つを分けて用意すべきであると思う。お客様が設備代金を支払っているにも関わらず、事業者に設備代金が支払われていない状況は後々トラブルになるので、そのような対応をする不動産業者とは取引をしないという毅然とした対応をする必要があると思う。

渡辺教授より意見を求められ富山県消費者原委員より以下の発言があった。
無償貸与を規制する法律を整備できないものかと思う。自由競争なので法制化が難しいのは承知しているが、弱いものいじめ的な現在の状況を改善するには法的な面での後押しが不可欠だと思うが、そのような動きは出て来ないのかと質問があった。

富山県消費者原委員からの質問を受けエネ庁吉野課長補佐から以下の回答があった。
法制化となると、言うは易く行うは難しいというのが本音である。ただ優越的地位の乱用を取り締まる機関を行政はもっており、公正取引委員会（以下「公取」という。）がそれにあたる。エネ庁としても公取と協議をしており、そのなかでどういう対応ができるかを話している状況である。

議論を受け愛知県事業者後藤委員より以下の発言があった。
住宅メーカーが自社の利益を考え、事業者へ無償貸与を求めてくるケースが多々ある。問題解決のためには省庁横断的な話し合いを今後もっとしていく必要があると思う。

議論を受け三重県事業者中井委員より以下の発言があった。
振興センターのアンケートの中に、お客様から器具代金を回収しているにも関わらず、事業者へ支払をしていない状況が過去もしくは現在もあるかどうかという項目を入れてもらうと実態がより明らかになると思うし、正々堂々と正しい商売ができる状況にしてもらいたい。

議論を受け愛知県事業者後藤委員より以下の発言があった。
お客様が住宅を建てる際にハウスメーカーはＬＰガスよりも都市ガスを勧める状況がある。イメージの問題もあるかと思うが、お客様へ勧めてもらうエネルギーの上位には入っていない。その中でお客様を獲得しようと思うと、様々な条件を突き付けられる状況だ。現状はそういうことだということも知って頂きたい。

渡辺教授より不動産・建築業者へ対し中井委員の発言にあったアンケート調査は振興センターで実施可能かどうかとの質問を受け、振興センターの嘉村専務理事より以下の回答があった。

事業者へ対して中井委員の発言にあった状況があるかどうかを聞くことは可能だと思うが、不動産・建築業者へ対して聞くことは現状の調査の枠組みでは難しいと思う。振興センターの調査はエネ庁からのオーダーで決まっているので、エネ庁より要請があれば実施することになると思う。

議論を受けエネ庁吉野課長補佐より以下の発言があった。
９月の初めに開かれた全国ＬＰガス協会（以下「全Ｌ」という。）の流通委員会で無償貸与問題に関して、どのような実態があるか把握すべくやりとりをしている。集められた具体的な事例を国交省等関係各所に持っていき何ができるかを協議していきたいと思う。

吉野課長補佐の発言を受け全Ｌ笠間グループ長より以下の発言があった。
先日開催された全Ｌ流通委員会では、不動産業者からの無償貸与要求の実態を調査したうえで、エネ庁石油流通課を通じ国交省や公取へ働きかけができないか検討している。調査項目については石油流通課と調整中であり、調査項目が固まり次第各県協を通じてアンケート調査を実施するので、その際はご協力をお願いしたい。

中部経済産業局（以下「経産局」という。）の取引適正化の取り組みについて山口係長より以下の発表があった。
経産局では液石法第１４条、１６条及び取引適正化指針の順守状況確認のため、立ち入り検査を実施している。直近の検査実績は令和３年度２件、令和元年度３件、平成３０年度７件である。今年度は下期に５件の立ち入り検査を予定。取引適正化に関する対応が不十分な場合があれば適宜指導を実施している。料金透明化・取引適正化に向けた取り組みとしては講習会において無償貸与問題について説明するなど、経産局に問い合わせ等があった際は集合賃貸住宅における料金の透明化について説明等を行っている。

渡辺教授よりテーマ１の総括を求められ吉野課長補佐より以下の発言があった。
冒頭にあったロシアからの輸入が不安定になるという件については、ＬＰガスはアメリカからの輸入が７割、中東・オーストラリア等からの輸入が３割であり安定供給に不安要素はない。無償貸与問題については経産省・国交省・公取・消費者庁とプレーヤーが多いこともあり、どう纏めるかが非常に難しいと感じている。お互い腹を割って話をする環境が必要であり、実態を把握していないと話ができないと思っている。そのために情報収集を色々やっていくつもりなので、ご協力をお願いしたい。この問題の着地点として目指しているのは、適切な方が費用を負担し適切な方が物を所有するということである。非常に簡単なことだが、現状それができていないのは問題が山積みになっているからである。それを解決するために商慣行を直すのか、液石法の改正をするのか、出口を見据えたうえで必要な制度改正を行っていきたいと考えている。

テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題

渡辺教授より意見を求められ調査・広報委員会片野委員より以下の発言があった。
現在カーボンニュートラル（以下「ＣＮ」という。）は多くの業界が考えている問題で大事な

ポイントだと思う。これを無視して社会の中でやっていくのは無理だと思う。その一方でとても専門的な問題であるのでピンとこないのも事実である。しかし多くの人が関心を持ち率直な疑問を含めて話をしていくことは大切なことだと思う。私自身の疑問なのだが、どこのプロセスで温室効果ガスが一番排出されるのか、どこのプロセスを置き換えれば温室効果ガスの圧縮できるのかを教えて頂ければと思う。

渡辺教授より解説を求められ日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）の三木田グループリーダーより以下の発言があった。
燃料であれば燃焼すればCO_2を発生するので、燃料製造段階でバイオ、製造段階でのCO_2リカバリー、再生可能エネルギーを利用して製造するなどの方法で燃焼時に出てくるCO_2を燃料製造の段階で相殺するというのが燃料におけるＣＮの考え方である。ＬＰガスが燃焼した時のCO_2を無くすという意味合いではないということをご理解頂きたい。燃料製造段階でCO_2を相殺できたとしても、流通段階や消費段階でCO_2が発生する問題が残る。これの対策としては流通経路の合理化を推進することも大切であるし、消費段階においては燃焼機器を高効率のものへ交換するなどの対策も大切になる。三位一体の対策が重要であり、これがひとつでも欠けてしまうと努力が無駄になってしまう。製造段階、流通段階、消費段階の全てできちんと対応をすることが重要だ。

渡辺教授より意見を求められ愛知県事業者後藤委員より以下の発言があった。
愛知県においては東邦ガスが水素使用のＬＮＧを大々的にＰＲしているが、ＬＰガス業界はいつの段階で消費者に対しＰＲができるのか教えて頂きたい。

愛知県事業者後藤委員の質問を受け日協三木田グループリーダーより以下の発言があった。
グリーンＬＰＧは２０３０年頃から実用化に向け一歩進んでいきたいと考えている。現在は準備段階であり、具体的にいつ頃と申し上げることができないがご理解頂きたい。

渡辺教授より意見を求められ岐阜県事業者澤田委員より以下の発言があった。
私共の会社では昨年、岐阜県森林公社のＪ－ＶＥＲクレジットのガスを購入、またアストモスよりＣＮのガスを購入しグループ会社含め全てで使用している。今年の２月より全工業用、業務用のお客様に対しＣＮのガスを営業したところ、良いとは思うが価格面で折り合いがつかず利用できないという返答が全てであった。行政関係施設のガス供給見積りもＣＮのガスと普通のガスの２種類を持参したところＣＮのガスの採用は１件もなかった。グリーンＬＰガスはまだ一般には認識されていないというのが実情だと思うし、行政からの反応が全くなかったのは驚いた。

渡辺教授より意見を求められ三重県事業者中井委員より以下の発言があった。
我々川下の段階で何ができるかを考えると、まず排出権付きのガスを購入し販売するということがあると思う。アストモス系列での動きはあるが他の系列ではまだ動きがない。また県協の会員においては高効率給湯器、エネファーム等の機器の普及促進に努めることが我々にできることと考えている。家庭用においてはガス給湯器からのCO_2排出が一番大きいので給湯器からのCO_2回収技術を確立できれば、ＬＰガス、都市ガス双方で使用することができるしその

技術を海外にも展開できれば外貨収入も得られるので、経産省には是非検討をお願いしたい。

渡辺教授より意見を求められ富山県事業者樋口委員より以下の発言があった。
ＬＰガス業界におけるＣＮの立ち位置は、２０３０年以前は低炭素としての取り組みとして石油・石炭からガスへの転換が見込まれているが、それ以降はＬＰガス・都市ガスともによりカーボンフリー化が求められるとも言われている。現在グリーンＬＰガスなど様々な研究開発が行われているが、その展望も含め不透明感も否めない状況であり、政府では２０３０年以降においてＬＰガス業界に対して、具体的にどのような政策や支援を考えておられるのかご教示頂きたい。

富山県事業者樋口委員の発言を受けエネ庁吉野課長補佐より以下の発言があった。
グリーンＬＰガスは現在実証研究中であり、普及に向けどのようなアクションが必要か検討会にて議論をしている。それを受け政府として必要な動きがあれば動くことになるし、業界として必要な動きがあれば動いて頂くことになる。現時点でこれをやりますと断言することは難しいので議論を重ねながら進めていくことになる。

渡辺教授より意見を求められ石川県事業者山本委員より以下の発言があった。
世界の流れから見て、グリーンＬＰガスが普及していかないと将来的にＬＰガスの生き残りは難しいと思う。現時点でできることは省エネ機器の販売促進、カーボンオフセットされたＬＰガスの販売を進めていくことだと思う。私共の会社でもカーボンオフセットＬＰガスの取り扱いを始めたが、よいものだと思うが価格面で難しい状況だ。国が関与した形でＬＰガスのカーボンオフセット料金を消費者にも薄く広く負担して頂くという仕組みを作って頂けないか。

総括として渡辺教授より以下の発言があった。
料金透明化・取引適正化についてはまだ不動産事業者への料金公表の数値は低いものの、行政からの支援もあり徐々に数値は上がってきている。そういう意味では消費者への情報提供は始まっているが、消費者は公表された料金が適正かどうか判断しかねている状況もある。今までは消費者が事業者へ物申す時にオーナー・不動産事業者が介在するため事業者へ中々声が届かない状況があった。一方向だったコミュニケーションが双方向のコミュニケーションになりつつあるが思うように進んでいない状況がある。事業者の皆さんには引き続き料金公表を進め、より一層双方向のコミュニケーションを普及させて頂きたいと話があった。無償貸与問題については行政と業界が実態を把握すべく動き始めている。その報告を待ち我々もどのような着地点があるか考えなければならないので、今のうちから準備をお願いしたい。ＣＮについては未知で不明なものにターゲットが設定されたので、官も民も消費者もできることからＣＮへの対応を進めていかないと２０５０年の温室効果ガスの排出を全体としてゼロにする目標が達成できない。できることは着手しつつ試行錯誤を繰り返しながら進んでいくことが重要だ。

渡辺教授より総括を求められエネ庁吉野課長補佐より以下の発言があった。
料金透明化・取引適正化については色々なプレーヤーがいるので、どのような着地点があるか模索を続けていく。それには実態の把握が必要なので、引き続きご協力をお願いしたい。ＣＮはまだ時間のかかる話だが、消費者、事業者にとって一番関心があるのは今あるインフラがそ

のまま使えるかどうかだと思う。そこで重要なのは品質の基準であって、製品の開発動向をみながら品質の基準を作り、現行基準との適合性を検証してきちんと整備していく。そのような形で今まで通り皆さんが使用できるＬＰガスを提供していきたい。

以上

令和４年度　近畿地方ＬＰガス懇談会　議事概要

Ⅰ．日　時　　：令和４年１０月１３日（木）１０：００～１２：００
Ⅱ．場　所　　：Webex によるリモート会議
Ⅲ．出席者（３６名）

消費者委員　：齊藤委員（福井県）、廣瀬委員（滋賀県）、右近委員（京都府）、角田委員（大阪府）、中道委員（兵庫県）、山本委員（奈良県）、田村委員（和歌山県）

事業者委員　：渡辺委員（福井県）、川瀬委員（滋賀県）、畑委員（京都府）、大先委員（大阪府）、髙須委員（兵庫県）、西井委員（奈良県）、佐伯委員（和歌山県）

自治体　：橋本主幹（滋賀県）、香山主事（大阪府）、南野職員（兵庫県）、米田主事（奈良県）、西副主査（和歌山県）　以上液石担当
坂井物価相談員（福井県）、栗林副主査（京都府）、東消費者行政係主査（奈良県）、坂本主査（和歌山県）　以上消費生活担当

学識経験者委員：甲南大学法学部　教授　土佐委員
調査・広報委員会消費者委員：主婦連合会　副会長 社会部　部長　平野委員
行政等　：資源エネルギー庁 資源･燃料部 石油流通課　吉野課長補佐
同上　佐々木課長補佐
近畿経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課　西山課長
同上　加治屋課長補佐
同上　岡村課長補佐
議事進行　：甲南大学法学部　土佐教授
オブザーバー　：日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　三木田 裕彦
一般社団法人 全国ＬＰガス協会　保安・業務グループ
グループ長　笠間 英樹
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　：　同上　広報室　嘉村・福田・中村（雅）・中村（健）

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 資源･燃料課　課長　西山 文広

２．懇談
・テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について
＊プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター　専務理事　嘉村　潤
＊発表「近畿経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて」
近畿経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課 課長補佐 岡村 琢暢

- 休憩 -

・テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等

＊プレゼンテーションⅢ「カーボンニュートラルの動向」

資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一

＊プレゼンテーションⅣ「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」

日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　　三木田 裕彦

３．総括

甲南大学法学部　教授　　土佐 和生

Ⅴ．議事内容

１．開会挨拶

近畿経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課　課長　西山文広

ＬＰガスは全国総世帯数の４０％弱、約２，２００万世帯で使用される国民生活に密着したエネルギーであり、災害時においても供給が可能な分散型のエネルギーとして被災地を支える最後の砦であり、災害対応能力が非常に高く重要な役割を担っている。一方で、電力、都市ガス等のエネルギーの小売全面自由化により、家庭用エネルギーにおいて競争が激化している。このような状況下、本日のテーマのひとつであるＬＰガスの取引適正化は益々重要性を増すものと考える。ＬＰガスが今後とも「選択されるエネルギー」であり続けるためには、消費者との更なる信頼関係の構築が望まれる。近畿経済産業局（以下「経産局」という。）としても本日ご参加の各自治体、関係機関等との連携を継続することで料金透明化・取引適正化を進めていく所存である。これらの点を踏まえ本懇談会での活発な議論をお願いしたいとの挨拶があった。

２．懇談

テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化の現状について

議事進行の土佐教授から資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）とエルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）の事前プレゼンに関し改めて概要の説明があった後、調査・広報委員会委員の平野委員から以下の発言があった。

消費者基本法には消費者の８つの権利と５つの責任が記載されている。権利の中には、選択する権利、知らされる権利、意見を反映させる権利などがあり、責任の中には、商品や価格等の情報に疑問や関心を持つ責任、公正な取引が実現されるように主張し行動する責任などがある。我々は、正しい表示が大切であることを常に訴えており、ガス料金の内容は不明瞭であってはならない。また、無償貸与問題で明らかなように、設備費用が消費者の知らないうちに料金に含まれているということは論外である。昨今の無償配管問題の裁判でＬＰガス販売事業者（以下「事業者」という。）が敗訴する傾向にあることは良いことと捉えている。一方、昨年６月からの入居前のＬＰガス料金の情報提供は、お願いベースではなく、より強いガイドラインレベルに引き上げて欲しい。何れにしても、事業者、消費者、行政が協調して問題解決にあたることが大切であり、行政においては、エネ庁、国土交通省（以下「国交省」という。）、消費者庁、公正取引委員会（以下「公取」という。）が連携して抜本的な対策を講じて欲しい。

この後、消費者委員ならびに事業者委員から以下の発言があった。

入居前のＬＰガス料金の情報提供について、お願いベースではなくより強いガイドラインレベルに引き上げることに賛同する。消費者として集合住宅入居前に料金が知らされるのは当然の

ことであり、不動産業者、宅建業者、事業者には消費者を交えてこの問題を協議する機会を持って欲しい。（大阪府　角田委員）。
アパートのオーナーが変わると同時にＬＰガス供給事業者も変わったことで、それまで掛かっていなかったガスの基本料金が月に３，０００円も掛かるようになったとの相談を消費者から受けた。変更時の説明や契約上の明記があればトラブルは回避できたと感じた。（和歌山県　田村委員）
事業者の立場からすると基本料金は通常は必ず掛かるものと理解しているが、月３，０００円はかなり高いレベルである。協会としては消費者からの相談事にはお客様相談所を開設して対応している。また、毎年１月に消費者、行政と共に委員会を開催して諸問題について協議している。（和歌山県協　佐伯委員）
賃貸集合住宅のオーナーや建設業者から事業者が高額な生活設備の負担を強いられていることを知りたいへん驚いた。それが消費者のガス料金に上乗せされている実態についてもっとよく知りたい。統一されたガイドラインや規制の必要性を感じる。（福井県　齋藤委員）
消費者からは解約時における相談が数多く上がってきている。例えば、解約時のメーターやボンベの取り外しになぜこんなに料金が掛かるのか等、解約時に請求される料金に納得できないというケースが多い。来年６月の消費者契約法の改定に伴い、今後は出口（解約時）における説明への努力義務が課せられることもあり、事業者に対して適切な説明の実施を要望する。（滋賀県　廣瀬委員）
会員を対象とする販売事業者講習会を１０月に開催し、その中において取引適正化や集合賃貸住宅向け価格公表に関しても啓蒙を図っている。料金の公表率は８７．９％（総会員数２５０社、回答数２０６社、ホームページ（以下「ＨＰ」という。）のみで公表２２社、店頭のみで公表１１２社、ＨＰと店頭で公表１８社、その他の公表５４社、公表計１１８社）。但し、規模によってはＨＰ開設が難しい事業者もいる。また、お客様相談所の委員会を２～３月に開催し、消費者から上げられた問題について協議しているが、昨今は価格面に関する事例は少なく、高齢化による未居住住宅の増加に伴うボンベの処分などの問い合わせが増える傾向にある。（京都府協　畑委員）
会員を対象とする保安講習会を９月に開催し、料金透明化や集合賃貸住宅向け価格公表に関しても充分な説明を行っている。料金の公表率は９８．３％（総会員数４７５社、ＨＰ開設１３３社、ＨＰで公表６３社）。また、賃貸集合住宅の料金情報を既に提示している事業者は２２０社、今年の１２月までに提示する事業者は５１社ある。賃貸集合住宅の料金情報を事前に確認できるのはよいことであるが、１物件を多数の不動産会社が斡旋していることから、事業者が家主に料金情報を提供した後、適切にそれが不動産会社に提供されるか、不動産会社が適切に入居予定者に提供できるかがたいへん重要である。また、料金が改定された際に事業者と賃貸物件管理会社の双方が正しい料金表を提供できなければトラブルになる可能性もあり、これまで以上に連携を密にする必要がある。賃貸集合住宅の管理会社が事業者に対して当然のごとく、ガス関連やガス関連外の投資を要求することが常態化していることについては、不動産会社や国交省から何らかの規制がなされることを希望する。（大阪府協　大先委員）
料金の公表状況については、ＨＰもしくは店頭での公表は９６％となっているものの、ＨＰでの公表は２０％程度に留まっている。料金透明化・取引適正化を進めて顧客との信頼関係を築く方針については協会の事業計画にも謳っており、保安講習会における周知や立ち入り検査時の指導徹底を行っている。賃貸集合住宅における情報提供については事業者の８０％が実施し

ており、オーナー、不動産事業者への周知を更に粘り強く行って行きたい。（兵庫県協 髙須委員）

次に、４年前の総務省行政評価局による北海道のＬＰガス取引適正化調査で必要性が提言され、その後全国展開されている経済産業局と自治体、事業者の連携に関連して、経産局の取り組みについて以下のような発表があった。
経産局は、①近畿管内府県ＬＰガス担当者会議の開催、②立ち入り検査の実施、③ＬＰガスに関する相談対応を主とした活動を実施している。①については令和２年度、３年度とコロナ感染症拡大防止対策のため中止してきたが、本年度は１１月に開催し、ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組や立ち入り検査に関する情報共有を行う予定である。（資源・燃料課 岡村課長補佐）

最初のテーマである「ＬＰガスの料金透明化・適正化」についての議論の最後にエネ庁より次のコメントがあった。
料金透明化については、経済産業省（以下「経産省」という。）所管の事業者から住宅オーナー、管理事業者への事前の料金通知と、国交省所管のオーナー、管理事業者から居住者への通知が連携して行われることの重要性をご指摘頂いたが、昨年６月に共同で実施した各所管団体への周知に引き続き、今後も経産省と国交省の連携をより密にして取り組んで行きたい。（エネ庁　佐々木課長補佐）

テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等について

土佐教授からエネ庁と日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）の事前プレゼンに関し概要の説明があった後、調査・広報委員会委員の平野委員から以下の発言があった。
カーボンニュートラル（以下「ＣＮ」という。）の問題は大変難しいと感じている。国連での約束事でもあり全地球的な気候変動への対応策として取り入れられているものと理解しているが、CO_2 等の環境への負荷となる化学物質を減らすことと、人の活動に欠かせない熱源、必要なエネルギーの確保はジレンマであり、消費者としても充分理解して進めていかなければならない。技術的な分野は専門家に委ねるしかないが、一方で、事業者や消費者に何ができるのかという視点は避けて通れない問題である。時には事業者が価格の高いグリーンＬＰガスを導入し、消費者は環境のためにそれを選択して、さらに排出量を少しでも抑えられるような高効率機器（エネファームなど）を導入するということも必要となる。東京都が打ち出した新築物件への太陽光パネル設置義務化など、自宅で使用する電気は自前で行うことや、地域ごとにコジェネレーションを導入し、熱源はCO_2 排出の少ないＬＰガスの利用を進めるなど、地産地消を地域で取り組むこともＣＮへの貢献に寄与すると思う。ただし、消費者が負担するコストが大きな障壁となっていることは事実で、グリーンエネルギーを受け入れることは、食料品や日用品などの消費材の高騰を伴い、熱源であるガス、電気等のエネルギーだけではなく全てのもののコストアップに繋がるわけで、慎重に考えるべき問題であるが、地域に合った方法をわれわれ消費者もステイクホルダーとして関わって納得しながら進めるということが重要である。また、多くの企業がグリーンエネルギー生産に携わると想定した場合、規格の標準化と公正な取引が図られる制度の整備は大事である。昨今エシカル消費が盛んに言われているが、

消費者団体そして消費者にとっては昔からやってきていることであり、私たちは益々それを考えながら生活していくことが必要であると思う。本日ご参加の関西地方の消費者団体の方々も、既にエシカルに対して熱心に取り組まれていると思うが、活動状況などをご紹介いただき、持ち帰って共有化し、今後の活動に活かしたい。
続いて各委員より以下の発言があった。
ＣＮは世界の潮流にはなっているものの、まだまだ国民には耳慣れない言葉である。私たちの団体は３０年も前から空気の汚れ（二酸化窒素）の数値を調査し、それがどのように環境に影響を及ぼしているかを確認して消費者団体の会合等でも共有している。また、カーボンフットプリントの表示を事業者にお願いしているが、八尾市では事業者（ＬＰガス事業者も参画）、行政および消費者の約５０者が「カーボンフット八尾」を立ち上げて様々な取り組みを進めており、今後成果を出して行く予定である。（大阪府　角田委員）
ＣＮについては事業者としても充分理解した上で消費者に説明しなければならないと考えている。先ず業界としては高効率給湯器（エネファーム、エコジョーズ）等の普及促進を第一義に取り組んで行きたい。また、それらに対する補助金の確立を進めるなど、業界としての役割を果たして行きたい。（奈良県協　西井委員）
ヨーロッパでは自動車の電化が進んでいるが、国内においても今後ＬＰガスを使用する機器が電化により淘汰されることを危惧する。我々としては、ＬＰガスがCO_2排出の少ないエネルギーであることをアピールし販売を続けて行かなければならない。そのためにも、政府主導でCO_2排出量の見える化をぜひ進めて欲しい。（和歌山県協　佐伯委員）
足元ではガスの仕入コストや供給設備関係に掛かるコストが高騰している。また、グリーンＬＰガスの仕入コストが高いこと等を踏まえると、保安に係るコストの削減により対応が悪化することを危惧している。（福井県協　渡辺委員）

土佐教授より、賃貸住宅における入居前の料金情報提供や無償配管等の悪弊を一掃することはＬＰガスが消費者に選ばれる条件であり、今後も引き続き料金透明化・取引適正化を進めて行くことの重要性が再確認された。

最後にエネ庁、吉野課長補佐からの以下コメントがあり懇談会の締めくくりとした。
料金透明化・取引適正化、無償貸与問題に関しては、然るべき方が設備を所有し、然るべき方が費用を負担するという原則を突き詰めて行く必要があり、そのためには事業者、消費者、不動産事業者が今後の進むべき方向について会話を継続することが大事である。経産省としても国交省、消費者庁との議論を続けて行きたい。また、各自治体レベルでの議論も是非お願いしたい。ＣＮはまだ具体的な姿が見えず非常に難しい問題である。グリーンＬＰガスについても業界を挙げて取り組んで行くが、まだまだ研究・開発段階であり時間を要する課題である。新しいエネルギーができた時、消費者にとって最も大事なことは「保安」が確保できることであり、今後も安全基準をしっかり議論する必要がある。課題は多いが引き続きご意見等頂きたくよろしくお願いしたい。

以上

令和４年度　中国地方ＬＰガス懇談会　議事概要

Ⅰ．日　時　　：令和４年１０月１８日（火）１０：００～１２：００
Ⅱ．場　所　　：Webex によるリモート会議
Ⅲ．出席者（２８名）
消費者委員　：山口委員（鳥取県）、鳥居委員（島根県）、矢吹委員（岡山県）、
難波委員（広島県）、吉冨委員（山口県）
事業者委員　：水谷委員（鳥取県）、曽田委員（島根県）、髙山委員（岡山県）、
泉委員（広島県）、床西委員（山口県）
自治体　　：岩田課長代理（鳥取県）、江田主事（島根県）、川西主任（岡山県）、
以上液石担当
山本次長（鳥取県）、前田調整監（島根県）、松浦主事（広島県）
以上消費生活担当
学識経験者委員：広島経済大学 メディアビジネス学部 学部長　教授　　北野委員
調査・広報委員会消費者委員：日本生活協同組合連合会　社会・地域活動推進部
部長　片野委員
行政等　　：資源エネルギー庁　資源･燃料部　石油流通課　　吉野課長補佐
同上　　佐々木課長補佐
中国経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課　　内海課長
同上　　細田総括係長
議事進行　　：広島経済大学 メディアビジネス学部 学部長　　北野教授
オブザーバー　：日本ＬＰガス協会　　企画グループリーダー　　三木田 裕彦
一般社団法人 全国ＬＰガス協会
保安・業務グループ　グループ長　　笠間 英樹
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　　：　　同上　広報室　　嘉村・福田・中村（雅）・中村（健）
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 資源･燃料課　課長　内海 盛之
２．懇談
・テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について
＊プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター 専務理事　　嘉村 潤
＊発表「中国経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて」
中国経済産業局 資源エネルギー環境部資源・燃料課 総括係長 細田 明子

- 休憩 -

・テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等
＊プレゼンテーションⅢ「カーボンニュートラルの動向」

資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一

＊プレゼンテーションⅣ「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」

日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　　三木田 裕彦

３．総括

広島経済大学メディアビジネス学部学部長　教授　　北野 尚人

Ⅴ．議事内容

１．開会挨拶

中国経済産業局　資源エネルギー環境部 資源・燃料課　課長　　内海　盛之

ＬＰガス懇談会はＬＰガスの諸問題について意見交換を行うことで関係する皆様の相互理解を深め、また頂いた貴重なご意見・ご要望を施策に反映させることによりＬＰガス産業の健全な発展に資することを目的として平成７年より開催している。ＬＰガス産業の健全な発展には消費者との信頼関係の構築が欠かせない。経済産業省（以下「経産省」という。）では平成２９年にガイドラインを制定しＬＰガス販売事業者（以下「事業者」という。）及び行政機関によって料金透明化・取引適正化に取り組んできた。皆様のご尽力をもってＬＰガスはエネルギー源が多様化した現在においても全世帯の約４割で使用されるエネルギーであり続けている。分散型エネルギーであるという特性を活かし医療機関や避難所等への導入が進んでおり災害に強い地域作りに貢献している。またカーボンニュートラルへの対応が重要になると考えている。本懇談会においてご理解を深めて頂き忌憚のない意見交換を行って頂ければと思う。また中国経済産業局（以下「経産局」という。）としてもこれまで同様地域の皆様と連携した取り組みを推進していく所存である。本懇談会がご出席頂いた皆様にとって有意義なものになることを祈念する、との挨拶があった。

２．懇談

テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化の現状について

議事進行の北野教授から資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）とエルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）の事前プレゼンに関し紹介と概要のとり纏めがあった。

北野教授より意見を求められ調査・広報委員会委員の片野委員から以下の発言があった。

ＬＰガスは私達の生活基盤の一部になっている重要なものだが、料金問題については中々解決の道が見えてこない。集合住宅において事業者が住宅設備費用を負担しなくてはならないように商習慣がなってしまっていることを多くの消費者は認識していない。単にガス料金が高いと思うことはあるだろうが、その裏にそのような商習慣が存在しており、事業者も困っている事実を消費者は認識していないと思う。このような状況は消費者にも事業者にも好ましくない状況だと思っている。この事実を多くの人々が知り、またあり方について考えることが重要だと思う。皆様の地域でも様々な状況があるかと思うので是非そのような事例を話して頂き、今後も関心を持って消費者全体で考えていけたらよいと思う。

北野教授より意見を求められ鳥取県消費者山口委員より以下の発言があった。

事業者が住宅設備費用を負担する商習慣があるとは全く知らなかった。アパートのガス料金が

高いという声は聞いていたが、その裏にこのような事情があるとは知らなかったので、もう少し消費者がこの事実を認識できるように事業者が周知すれば、このような商習慣も変わってくるのかと思う。

北野教授より意見を求められ島根県消費者鳥居委員より以下の発言があった。
料金透明化というが私達は現在利用しているガス会社を変えることはまずない。ガス料金を比較するということがない。事業者の営業エリアもあると思うので、ガス会社を変えるのは中々難しいと思う。言葉は悪いが、現在利用している事業者の言いなりになっていると思う。

北野教授より意見を求められ岡山県消費者矢吹委員より以下の発言があった。
健全な市場というのは消費者と事業者が WIN-WIN の関係で公正な社会が構築されていくと思うので、そこの部分に関して消費者も賢い消費者になっていかなければいけないと思う。しかし、消費者と事業者の間には情報格差がある。この情報格差を埋める方策として色々なものが必要だろうと思っている。賃貸集合住宅に入居した消費者が自由に事業者を選択することができないことは問題だと思うが、建物オーナーが契約している事業者を利用することを含む賃貸者契約を結んでいるので仕方ない。ここで大切なのは事業者が事前に十分な説明を実施することだと思う。社会的責任として企業が消費者との関係の観点で経営理念をもう一度捉え直すことが必要だと思う。

北野教授より意見を求められ広島県消費者難波委員より以下の発言があった。
ＬＰガス料金という観点からみたら、事業者が住宅設備費用を負担する商習慣は廃止を検討してもらいたい。ただ地域性もあり、コストも異なるため都市部と山間部の事情は違うと思う。サービスとガス料金のあり方は情報公開をして消費者が納得できるかどうかが重要だと思う。情報公開と消費者の納得感、この２つが大事だと思う。

北野教授より意見を求められ山口県消費者吉冨委員より以下の発言があった。
商習慣として事業者が住宅設備費用を負担してきたのであれば、それは改善することが期待されていると思う。情報は公平・公正でなければいけないと思っている。それが実現されないと消費者の納得感は得られないと思う。賃貸集合住宅に入居する際にきちんと事前にガス料金の説明がなされないと、ガス会社を変えることができない故に、引っ越しをせざるを得ない状況が出てくるかもしれない。最初が肝心で、商習慣というのであればきちんと情報公開し納得して賃貸集合住宅に入居してもらうようにしないとトラブルの原因になると思う。

北野教授より意見を求められ鳥取県事業者水谷委員より以下の発言があった。
無償貸与問題は大きな問題になっていないのが鳥取県における状況である。賃貸集合住宅における料金公表もスムーズに進んでいると思う。情報公開をすることによって最終的な選択は消費者がすることになる。事業者としてきちんとやるべきことは実施し、その後については消費者の皆さんの判断に任せる形になると思う。

北野教授より意見を求められ島根県事業者曽田委員より以下の発言があった。
料金透明化問題については島根県ＬＰガス協会を通じ各事業者に浸透が進んでいると思う。料

金問題は金額だけの問題でなく、事業者の日頃のサービス内容も重視されるべきことであって、料金が安いからどうこうでなく、全体としてサービス・情報提供を含んだものとして考えて頂く必要があると思う。無償貸与問題は我々ガス業界には主導権がない。工務店、建物オーナーから家を建てるが、この条件でガスを入れてくれと話がくる。ガス業界に主導権があれば解決できる問題だが、難しい問題である。現在島根県においては過度な住宅設備費用の負担要求は聞かないが、商習慣ということであれば、いずれ島根県もそのような状況になってしまうのかなと考えている。

北野教授より意見を求められ岡山県事業者髙山委員より以下の発言があった。
無償配管について岡山県ＬＰガス協会員の意識は高くなっていると思う。昨年依頼があった賃貸集合住宅におけるガス料金の事前説明の件も、不動産業者で対応にばらつきがあり非常に難しいところがある。無償貸与問題も不動産業者、工務店等色々なところから依頼が来るため一度に改善することは難しい。しかし少しずつ改善はしているように感じている。これから不動産業界の団体とも話をしなければならないと考えている。岡山県ではまだだが、他府県では不動産業界団体との懇談の場を設けている話も聞いている、我々もそのような取り組みをしていこうと考えている。

北野教授より意見を求められ広島県事業者泉委員より以下の発言があった。
賃貸集合住宅において既にガス料金の事前公表を行っている事業者の割合は６９．６％、令和４年１２月迄にガス料金公表を行う予定の事業者の割合は１４．３％、広島県内におけるガス料金公表済みまたは公表予定のある事業者の割合は８６．９％であった。広島県ＬＰガス協会としては引き続きガス料金公表率引き上げの為取り組みをしていくが、不動産業界、管理会社、建物オーナーとの連携等も必要なため、国や県には協力要請文書の発出等をお願いしたい。

北野教授より意見を求められ山口県事業者床西委員より以下の発言があった。
事業者数が多いため、その分様々な意見がある。どの意見が正しいとは言いにくい部分はあるが、山間部においては費用がかかるという意見もあるし、事業者から近い場所は費用がそれほど掛からないといった意見もある。地域により差はどうしても出てくると思う。オーナー様との付き合いにおいてどうしても提示された条件を受けざるを得ないという状況もある。それをガス料金に若干反映させるのは仕方ない部分もあると思う。しかしガス料金を事前に公表し消費者が入居前にそれを知ることができればトラブルは起きないと思う。不動産業者が消費者へきちんとガス料金の説明を実施しているかは把握できないので、事前に不動産業者からはガス料金の説明を受けておらず、物件入居の際に事業者から初めてガス料金の説明を受けトラブルになるというのが現在の実情かと思う。

中国経済産業局（以下「経産局」という。）の取引適正化の取り組みについて経産局細田総括係長より以下の発表があった。
経産局ではＬＰガス取引に関する相談受付・関係者との情報共有を実施している。内容に応じて必要があれば県のご担当者へ相談内容をお伝えすることもあるし、内容によっては取引適正化に関する検査を県の立ち入り検査の際に検査をお願いするなどしている。行政だけで対応が難しいような場合には県のＬＰガス協会と情報交換を行い対応する場合もある。昨年、中国経

産局に対する相談事例が４件あり、うち２件は消費者相談窓口はどこですかとの問い合わせ、もう１件は事業者からガス料金の公表はどのようにすればよいかとの問い合わせ、もう１件は消費者から契約に関して事業者の対応がいかがなものかという内容の相談だった。いずれの相談も相談者にご納得頂き、その後の相談や苦情等は発生していない。その他ＬＰガスバルク補助金等についての問い合わせもあるので、県のご担当者へ情報提供を行っている。事業者への立ち入り検査も実施しており、令和３年度は１件、令和４年度は２件実施している。立ち入り検査時には液石法第１４条、１６条及び取引適正化指針の順守状況確認を実施している。検査での確認事項は標準的な料金メニューが公表されているか、契約時における書面の交付状況、料金変更の際の消費者への事前通知の状況、苦情及び問い合わせへの対応は適切か等の事項を確認している。引き続き料金透明化・取引適正化に関する立ち入り検査を実施していく予定である。県のご担当者、ＬＰガス協会と連携し今後とも取引適正化への取り組みを続けていきたいと考えている。

北野教授より消費者は通常どこへ相談をしているか問われ、山口県消費者吉冨委員より以下の発言があった。
山口県においては１３市町村に消費生活センターが開設されている。ＬＰガス関連の相談はほとんど聞かないが、もし相談があれば消費者は消費生活センターへ相談していると思う。消費生活センターで回答できない内容はＬＰガス協会の相談窓口を紹介していると思う。消費者と専門の窓口の橋渡しをしているのは消費生活センターが行っている。

北野教授よりテーマ１の総括を求められ吉野課長補佐より以下の発言があった。
地域で異なる実情を是非話して頂きたいという話が片野委員からあったが、それについて、まったく同感である。私共の立場で言えば不動産関係は国土交通省、消費者関係は消費者庁の管轄になり、そちらとのやりとりはもちろん実行しているが、中々現場の声が届かない部分があるので、取りこぼしてしまう部分があるのが現状である。その中で地域で異なる実情を地域レベルで話合って頂くことはとても重要だと思う。岡山県事業者髙山委員よりこれから不動産業界の団体とも話をしなければならないと考えているとの発言があったが、非常にありがたい発言で、料金関係の問題は不動産関係の方が多く関わっているので是非話合いをやって頂きたいと思う。また賢い消費者という発言が岡山県消費者矢吹委員よりあったが、消費者自身が関心を持って取り組むのはとても重要だと思う。例えば賃貸集合住宅に入居する前にガス料金を問い合わせて頂く行動をとることで状況が違うものになってくると思う。この商慣行問題をどうするかということに皆さんの関心があると思うが、よく私が申し上げているのは設備貸与問題をどう改めるかといえば、持つべき人がそれを持つ、持つべき人がきちんと対価を払うということ。このような商慣行が生まれてくるとクリーンな世界が生まれると思う。様々な立場の関係者がいる中で方向性をどうするかは引き続き考えていく。またご意見があれば頂戴したいと思う。

テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題

北野教授より意見を求められ調査・広報委員会片野委員より以下の発言があった。
カーボンニュートラル（以下「ＣＮ」という。）は専門的で科学的で難しいと思っている。燃

料を燃やすのになぜＣＯ$_2$が発生しないのだろうという疑問がある。その一方で地球温暖化は待ったなしの問題であり、子供からお年寄りまでできることをやっていかないと、どうしようもない状態になってしまったと思う。分からないからいいではなく、少しでも関心を持ち、それぞれの立場でできることを考え、取り組み始めればよいのかとも考えている。専門的なことも伺いながら取り組みを続けていきたいと思う。真摯な態度でできることを誠実に伝えて頂くことが消費者や社会の信頼を得ることに繋がると思う。色々な情報を教えて頂けることを期待している。

北野教授より意見を求められ島根県消費者鳥居委員より以下の発言があった。
島根県連合婦人会では現在ＳＤＧｓについて色々勉強している。その中の７番目にエネルギーをみんなにそしてクリーンにという項目があり、それにも関係してくるのではと思っているのだが、どう捉えればよいか。

北野教授より解説を求められ日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）三木田グループリーダーより以下の発言があった。
水素以外の燃料は燃焼すれば必ずＣＯ$_2$を発生する。製造段階で発生するＣＯ$_2$をニュートラルにする。例えば再生可能エネルギーで製造した燃料、もしくはカーボンのリサイクルでできた燃料から製造することでＣＮを実現するというのが燃料におけるＣＮの意味合いである。燃焼時に発生するＣＯ$_2$を発生させないようにするという意味でないことをご理解頂きたい。ＳＤＧｓの７番目の項目は日本ＬＰガス協会のホームページにも掲載しており、技術革新を通じてグリーンＬＰＧを製造するという我々の業界の方向性を示させて頂いる。２０３０年までにＣＯ$_2$削減４６％の段階に到達しないといけないが、現在開発途上の段階であり中々難しいのが現状である。移行期間における消費者が実行できるＣＮへの取り組みとしては高効率なガス機器の利用もあるので是非検討をお願いしたい。また全国ＬＰガス協会ではＣＯ$_2$の見える化のソフトウェア開発も着手しているところである。全体的なＣＮの流れを我々だけが認識しているのではなく、このような場も使い消費者の方々にも一歩一歩周知していく方策が必要だと認識している。

北野教授より解説を求められ全国ＬＰガス協会（以下「全Ｌ」という。）笠間グループ長より以下の発言があった。
個々の事業者がどれくらいＣＯ$_2$を排出しているかを現在試験的に計測している。これからＣＮに向けて事業者・メーカー・消費者がそれぞれできることに取り組んでいくわけだが、消費者の方からエコジョーズ･エネファーム等の機器は都市ガス用の機器ではないかと問い合わせを頂くことがある。これらの機器はＬＰガス用もあるので是非消費者段階でのＣＮへの取り組みを考えた際にご検討頂ければと思う。

岡山県消費者矢吹委員よりＣＮへの取り組みについて以下の発言があった。
ＣＮについて２つのことを考えたのだが、１つ目は国レベルでの実証モデルについてどの地域でどういった形でどの企業が実施するのかを情報公開をお願いしたい。２つ目はＬＰガスの配達のトラックはＣＮを意識したものでなくガソリンを燃料としている。消費者も高効率ガス機器を使用しＣＯ$_2$削減に取り組むので、事業者も日々の仕事の中でのＣＯ$_2$削減に取り組んで

欲しい。

北野教授より解説を求められ日協三木田グループリーダーより以下の発言があった。
作る側のＣＮと消費者のＣＮへの取り組みだけでは全体として目標をクリアできないのは明らかだと思う。作る段階でのＣＮ、消費する段階でのＣＮに加え流通段階でのＣＮも考えている。ＬＰガス車にするのか電気自動車にするのか色々やり方はあると思うが、それに加え物流ネットワークの集約化も進めなければならない。この３つの項目を三位一体として推進しなければならないと認識し動いている。またグリーンＬＰＧを製造する際に規模の問題があり、大規模に作るのか小規模に作るのかの問題がある。これは技術の問題もあるし、原材料が何かにも関係する問題である。現時点では技術的にどちらがよいと言える段階には達していない。技術的な部分が担保されないと自治体が実証モデル招致に手を挙げるのは難しいと思う。技術的なことの情報公開をどんどん進め、皆様がプロジェクトに手を挙げることができるように環境を整えていきたい。

北野教授より意見を求められ岡山県事業者髙山委員より以下の発言があった。
一般家庭用の灯油ボイラーや工業用・業務用の重油ボイラーをＬＰガス機器へ変えていく取り組みを実施している。また２０３０年のCO_2削減４６％の目標に対してはＬＰガスの輸入元がカーボンオフセットされたＬＰガスの販売を始めている。まずは大企業向けにこういったガスを販売する取り組みをしていく。また意識の高い一般の方にも値段は少し高いが購入を検討する方も出てくるのではないか。

北野教授よりテーマ２の総括を求められ吉野課長補佐より以下の発言があった。
ＬＰガスでＣＮを達成するというのはどうゆうことなのだろうという疑問は非常に重要な視点だと思う。ＣＮに関係する技術は現在研究開発段階にあり、すぐに新しいＬＰガスを製造できるかといえばそんな状況にはない。こういった状況の中では、移行期における取り組みが重要であり、みんなが出来ることに取り組んでいくという一言につきる。例えば事業者であればＬＰガス車・電気自動車の導入、物流ネットワークの集約化、スマートメーターの導入等の取り組みがあると思う。みんなができることに取り組むことが２０３０年におけるCO_2削減４６％の達成やＣＮの実現につながると思う。今年の７月にグリーンＬＰＧ推進官民検討会を立ち上げた。そこでの検討内容で私が最も気にかけているのが、新しいガスの技術基準・品質基準である。新しい基準が従来のものと同様のものになるかどうか、現在のガスと同様に安全に使えるかどうかが一番の問題だと思う。そういった問題に関する情報発信がまだ不十分であることは認識しており、今後一歩一歩技術が進んでいく中で、伝えられる情報は伝えていくという形をとっていきたいと考えている。

吉野課長補佐の発言を受け島根県事業者曽田委員より以下の発言があった。
ＣＮは事業者だけでは解決できない問題だと思っている。消費者の皆さんのご協力があってこそ実現できると思う。島根県ＬＰガス協会では現在エネファームのプロモーションビデオを作成した。今後 YouTube 等での発信を通じて周知を広めていきたいと考えている。消費者へアピールしてこそＣＮへの取り組みはうまくいくと考えている。

北野教授よりテーマ１、２を通じて以下の総括があった。
料金透明化・取引適正化は継続して議論しているテーマである。商習慣という言葉が何度も出てきたが、今までやってきたから仕方ないという部分もあると思うが、これから未来に向けては情報開示をきちんとする努力を事業者・行政が実行して頂くことが重要であり、消費者側は賢い消費者という言葉があったが、きちんと情報を受け取り自分で考えていくことが大切である。大事なことは最終的に消費者側の選択の幅が担保されることだと思う。きちんと選ぶことができる状況がある、場合によっては情報の遅延があったり、選択の幅が狭いこともあろうかと思うが、少なくとも選択肢があったり自分が選んだことの納得感があることが大切だと思う。そのためにも情報開示は事業者だけではなく、不動産業者や建築業者等の関係各所の相互連携や調整が重要になってくると思う。利害相反の部分もあると思うが、公平・公正という立場から誰が負担するのかという問題は、利益を少し削ってもやむを得ない部分があることをご理解頂き進めていくことが大切だと思う。利益が相反する場合は調整役が必要になるので行政の皆様の支援を頂き進める必要があると思う。ＣＮは中長期のロードマップは既に出来ている。これをどのように実現するかが重要である。一度に全てはできないので、できることから進めざるを得ない。技術革新は関係各所が努力するのはもちろんだが、消費者側もこんな形で効率化が進んでいると認識することや消費者側もこんな形でＣＮに貢献できるといったことを理解するためにも、技術の進化は見守る必要があると思う。また言葉の問題も大事で、専門用語を丁寧に説明することも重要だと思う。送り手側の立場でなく受け手側の立場になり説明することが重要である。また今回のテーマではないが、ＬＰガスが災害に強い分散型エネルギーであることも忘れてはならない。各関係者が消費者にアピールする努力は必要であることを付け加えさせて頂きたい。

以上

令和４年度　四国地方ＬＰガス懇談会　議事概要

Ⅰ．日　時　　：令和４年１１月４日（金）１３：３０～１５：３０
Ⅱ．場　所　　：Webex によるリモート会議
Ⅲ．出席者（２５名）
消費者委員　：野田委員（香川県）、生越委員（徳島県）、福嶋委員（愛媛県）、
林委員（高知県）
事業者委員　：赤松委員（香川県）、中川委員（徳島県）、妹尾委員（愛媛県）、
公文委員（高知県）
自治体　　：戸城副主幹（香川県）、山下主事（徳島県）、山岡技師（愛媛県）、
畠中産業保安担当チーフ（高知県）　以上液石担当
秋山所長（香川県）、美保課長補佐（徳島県）、島田主事（愛媛県）
以上消費生活担当
学識経験者委員：香川大学 経済学部　教授　古川委員
調査・広報委員会消費者委員：日本生活協同組合連合会　社会・地域活動推進部
部長　片野委員
行政等　　：資源エネルギー庁　資源･燃料部　石油流通課　佐々木課長補佐
四国経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課　宮川課長
同上　新川揮発油販売業係
議事進行　：香川大学 経済学部　古川教授
オブザーバー　：日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　三木田 裕彦
一般社団法人全国ＬＰガス協会
保安・業務グループ シニアマネージャー　瀬谷 孝之
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　　：　同上　広報室　嘉村・福田・中村（健）
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 資源･燃料課 課長　宮川 知巳
２．懇談
・テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について
＊プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター 専務理事　嘉村 潤
＊発表「四国経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて」
四国経済産業局 資源エネルギー環境部 資源・燃料課
揮発油販売業係 新川 雄平

- 休憩 -

・テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等
＊プレゼンテーションⅢ「カーボンニュートラルの動向」

資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一

＊プレゼンテーションⅣ「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」

日本ＬＰガス協会 企画グループリーダー　　三木田 裕彦

３．総括

香川大学 経済学部　教授　　古川 尚幸

Ⅴ．議事内容

１．開会挨拶

四国経済産業局　資源エネルギー環境部 資源・燃料課　課長　　宮川 知巳

ＬＰガスは国民生活に欠かせない重要なエネルギー源であり、近年では災害に強い分散型エネルギーとして評価され、教育施設・福祉施設・避難所施設等にＧＨＰ等ガス機器導入が進んでいるところである。四国は今後３０年以内に７０～８０％の確率で南海トラフ地震が予想されており、更なる対応が期待されているところである。このような中１１月８日には四国内各県ＬＰガス協会等の参加のもと災害時石油ガス供給連携計画に基づく訓練が実施されると伺っている。是非ともこういった訓練を継続して頂きます様お願いしたい。一方家庭においては使用世帯数の減少に加え、給湯器等の高効率化・省エネ化を背景として需要が徐々に減少するなど厳しい環境に直面しているが、ＬＰガスが引き続き消費者に選択されるエネルギーとなるためには、消費者との信頼関係の構築が重要と考えている。その信頼関係の深化のために料金透明化・取引適正化について平成２９年に取引適正化ガイドラインが制定され、課題であった賃貸集合住宅におけるＬＰガス料金（以下「料金」という。）の透明化の促進、入居前料金の公表を国土交通省から不動産業界に協力要請するなど各種の取り組みを進めているところである。こういった取り組みを重ねることによりＬＰガスが国民生活を支える重要なエネルギーとして認知され消費者に選ばれ続けることになるのではないかと考えている。本日の懇談会は消費者・販売事業者・行政が一堂に会しＬＰガス産業の現状と課題等について情報提供と意見交換を行い消費者利益の向上とＬＰガス産業の健全な発展に資することを目的として全国各地で開催されているものの一環である。皆様方におかれては、Ｗｅｂでの開催ではあるが普段と変わらない忌憚のないご意見・ご指摘を頂き本懇談会が有意義なものとなる様お願いしたい、との挨拶があった。

２．懇談

テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化の現状について

議事進行の古川教授から資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）とエルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）の事前プレゼンに関し紹介と概要のとり纏めがあった。

古川教授より意見を求められ調査・広報委員会委員の片野委員から以下の発言があった。

ガスは電気や水道と同じく生活インフラとして重要なものと認識している。消費者としてその料金については非常に気になるところだと思う。この頃では食品の値段も上昇するしエネルギー価格も上昇してきている。寒くなると更にエネルギー費用が上がっていくので頭を悩ませている消費者も多いと思う。料金について気になる時にその料金体系が公正で納得できるものであるというのは信頼の元になると思う。これまでの様々な調査でＬＰガス販売事業者（以下「事

業者」という。）が住宅設備費用を負担しているという実態が明らかになっている。これまでは商習慣で続いてきた部分もあるかと思うが、はたしてこれからの時代それでいいのかととても気になっている。事業者も苦労をされていると思うが、消費者ももやもやしている部分もあると思う。今後に向け建設的な議論ができればよいと思っている。是非、率直なご意見を頂ければと思う。

古川教授より意見を求められ香川県消費者野田委員より以下の発言があった。
料金透明化・取引適正化について片野委員の発言の通りだと思う。消費者からの相談には必ずこのテーマが出てくる。ガス料金が上がったり下がったりした時だけではなく、日頃から現在のガス料金が適正かどうかを消費者が分かるようにして欲しい。ホームページ（以下「ＨＰ」という。）で現在のそれぞれの地域の標準料金を検索できるが、それと比較した際に様々な事情があるとは思うがあまりにも標準料金とかけ離れていると消費者の納得は得られないと思う。信頼関係を生むためにも数字による裏付けが必要だと思う。

古川教授より意見を求められ徳島県消費者生越委員より以下の発言があった。
今までの具体的な相談事例を纏めて来ている訳ではないが、恐らく賃貸集合住宅でガス料金が高いという問題が起こった場合、入居者は事業者へ苦情を言うのではなく、物件契約時に料金について説明を受けていないと不動産業者やオーナーへ苦情を言うのではないかと思う。ＨＰに料金を公表してくれていれば、消費生活相談員が相談を受ける際も参考にできるし消費者も料金を事前に知ることができる。料金が高い故に物件の契約を解除するとなると別の話にもなってしまうが、消費者の錯誤を防ぐためにも不動産業者が料金を入居者へ事前に説明することが重要だと思う。

古川教授より意見を求められ愛媛県消費者福嶋委員より以下の発言があった。
冒頭三部料金制の導入が進まないのは何が原因かと、質問があった。またＷｅｂでガス料金を検索すると地域で一番安い金額を案内するようなサイトへいってしまい、全国各地の標準料金を表示するＨＰには辿りつけなかった。料金を知ったうえで事業者を選択できるのが消費者としては納得感が高いと思う。また田舎では選択できるほど事業者がないため、地域格差も大きいと思う。

古川教授より意見を求められ高知県消費者林委員より以下の発言があった。
家を新築した際には不動産業者が連れてきた事業者がガスを入れるし、リフォームをすると工務店が付き合いのある事業者を連れてくる。実際、私の家はリフォームを３回しているが、その度に事業者が変わっている。その際詳しい説明はなく、その事業者が来なければリフォームができないのかなと思ってしまい選択肢がない。様々な事業者を選択できるほうがガス料金の比較もできるので、そのような状態になればよいと思う。

古川教授より意見を求められ香川県事業者赤松委員より以下の発言があった。
先程質問があった三部制料金が進まない理由は、不動産事業者が内容を説明するのを面倒だと思っていることが一番の理由だと思う。事業者は自分たちが作った料金表なのでお客様へすぐに説明できるが、不動産業者の方は物件により設備貸与の内容が異なりガス料金が違うため説

明するのが面倒で、説明しなくてもいいのではとの考え方を持っている。あってはならないことだが、そのような背景があり三部制料金の導入が進んでいないと思う。また標準的なガス料金の話があったが石油情報センターのＨＰに全国の平均価格が記載されているので、そちらをご参考にして頂ければと思う。

古川教授より再度意見を求められ香川県事業者赤松委員より以下の発言があった。
香川県では中央と違いブローカーの暗躍はあまりない。香川県内では半分以上の業者がＨＰに価格を掲載している。香川県内の料金は全国平均の価格とあまり変わらない水準で推移しているように思う。賃貸集合住宅における無償貸与は香川県内でも実績がある。しかしあまり高額な設備貸与をしていないようで、それが三部制料金の導入に繋がっていないように思う。

古川教授より意見を求められ徳島県事業者中川委員より以下の発言があった。
徳島県における料金の公表率は平成２９年の段階で５４％と低い数字であったが、それ以降公表に努めたこともあり数値は上昇している。ＨＰの維持管理に費用がかかることから、最近は数値が伸び悩んでいる状況だ。現在青年部会で、ＨＰを開設しなくても Facebook などのＳＮＳでガス料金を公表できないか検討をしている段階である。

古川教授より意見を求められ愛媛県事業者妹尾委員より以下の発言があった。
愛媛県内には事業者が現在３７０者あり、店頭・ＨＰを含めたガス料金の公表率は９８％である。愛媛県でもＨＰを持たない販売店が全体の７０％強を占めている。愛媛県ＬＰガス協会としては引き続き働きかけを続け、会員へガス料金の公表を促していく所存である。また、ガス料金が公表されている場合でも公表の仕方がバラバラなので、公表方法の基準を定めるべきかとも考えている。賃貸集合住宅の無償貸与問題もハウスメーカーから様々な要求をされており、非常に悩ましいところがある。私自身は今後ＬＰガスがお客様に選んで頂けるエネルギーになるためには、健全な取引でブランドイメージを高めていかなければならないので、それが事業者にとって大きな課題だと思っている。

古川教授より意見を求められ高知県事業者公文委員より以下の発言があった。
高知県ではＨＰで料金を公表しているのは大手事業者が多い。また、田舎へ行くに従い事業者の数が減るので、先程消費者委員の方から話があったが事業者を選べない状況もあると思う。以前は田舎では無償貸与の習慣はなかったが、大手事業者が田舎へ進出するのに伴い、田舎においても無償貸与の習慣が広まっている。高知県の事業者は無償貸与で投資した金額を料金へ転嫁できていないところが多く、料金へ無償貸与で投資した金額を転嫁するのは金額が高額な場合だと思う。あまり金額が高額でない場合は仕方ないということでガス料金へ転嫁できていない。先程、リフォームの度に事業者が変わるという話があったが、真面目にお客さんと向き合っている事業者が不動産業者や工務店の要求を受け入れ出来ないとお客さんを失うというのが現実だ。大手事業者と同じ土俵で勝負をしても生き残りは難しいと思う。不透明な取引をしたくはないが生き残りのためには仕方ない部分もあり心苦しく思っている。何かこういった商習慣をやめるよい方法がないかと思っている。

四国経済産業局（以下「経産局」という。）の取引適正化の取り組みについて新川揮発油販売

業係より以下の発表があった。
経産局では取引適正化に向けた取り組みが３つあり、１つ目は立ち入り検査の実施である。令和３年度は新型コロナウイルスの関係で実施は０件、令和４年度は感染対策を行ったうえで事業者了解のもと実施を検討している段階である。２つ目の関係機関との訓練の実施については１１月８日に令和４年度第７地域連絡訓練を予定している。参加機関は経産局、エネ庁石油流通課、全国ＬＰガス協会（以下「全Ｌ」という。）、四国各県のＬＰガス協会、管内特定販売業者の製造所・中核充填所などが参加し訓練を行う予定。３つ目のＬＰガス取引に関する相談対応として今年度は料金関係の問い合わせ及び切替えに伴う事業者間トラブルに関する相談があった。法令に基づき事業者間できちんと話合いをして頂くよう回答している。

古川教授よりテーマ１の総括を求められエネ庁佐々木課長補佐より以下の発言があった。
料金公表のやり方でルールが統一されていないとの話があったが、電気や都市ガスのような規制料金でやっていたものは総括原価方式を使用し、何が料金に含まれているかが明確であったので公表基準を定めることができた。一方ＬＰガス料金は自由料金であるため公表基準を定めておらず、料金を公表しても比較が単純にできなかった部分があると思う。また無償貸与にも関係してくるが、無償貸与の有無で物件や部屋毎に料金が異なることもあると聞いている。そのような背景があるため公表ルールを統一化して料金を公表するのが難しかった部分があり、それが原因で今まで料金の公表が進まなかったと思っている。但しそれが原因で料金の比較がしにくく、消費者の不利益に繋がるという指摘はそのとおりだと思うので、改善に向け何ができるかを考えていきたいと思う。無償貸与問題は四国管内ではあまり大きな問題として取り上げられていないと認識しているが、全国的には根深い問題として残っている。一番よくない問題は過剰な無償貸与を消費者へ通知することなく料金へ転嫁することが行われた場合、消費者の不利益に繋がっていることだと考えている。受益者負担の原則に従い、貸与されている物はオーナーの持ち物であるので、オーナーに支払ってもらうべく別契約を結ぶ等の対応が可能なのではないかと考えている。こういった商慣行は数十年解決していない状況が続いているので、今回我々の方で何ができるかを検討しているところだ。消費者の皆様、各県ＬＰガス協会の皆様におかれても、このような議論にご協力を頂きたいと考えている。

テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題

古川教授より意見を求められ調査・広報委員会片野委員より以下の発言があった
地球温暖化の問題は人類全体の問題だと認識している。これは消費者も事業者もそれぞれの立場を超えて取り組んでいかなければならない課題だと思っている。カーボンニュートラル（以下「ＣＮ」という。）が何故必要かというのは、細かいところは分からないにしても多くの人が理解していると思う。ただＬＰガスの世界でのＣＮは技術的で専門的で難しいと思っている。他の地域での懇談会に参加した際にＬＰガスを燃焼させた時にCO_2を排出させないとはどういうことなのかと質問したところ、ＬＰガスが燃焼した際にCO_2は必ず出る、そうではなく製造段階でのCO_2削減ができるような技術を開発している、と説明を受けた。まだまだこれからの技術の部分もあると思うし、自分自身もまだ分からないことだらけだが今後も注目をしていきたいと思う。消費者も関心を持ち、製造工程だけではなく自分たちに暮らしの中でできることを考えながら今後の動向を見守りたいと思う。疑問、気づき等を意見交換できればよ

いと思っている。

古川教授より解説を求められ日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）三木田グループリーダーより以下の発言があった。
今回初めてこのような取り組みを実施したのだが、資料作りにおいて作り手目線での資料作りをしてしまった部分があり、消費者の方に十分理解して頂ける資料作りをこれからもしていかなければいけないと認識している。消費者の方の感度の鋭さと興味の深さをよく理解できたように思う。今年からグリーンＬＰガス推進官民検討会を立ち上げ、今後も長い期間続けていくわけだが、消費者の方への広報活動の重要性をよく理解できたように思う。消費者の方がよく理解できる広報活動を行っていきたいと考えている。

古川教授より解説を求められ全Ｌ瀬谷シニアマネージャーより以下の発言があった。
ＣＮへの全Ｌの取り組みとしては、昨年ＬＰガスのＣＮ対応検討会を立ち上げ、香川県事業者委員の赤松会長に委員長になって頂き様々な事例を検討している。その中で経営展望の１０項目を掲げている。今年度はこの１０項目の具体的な対応を検討している。省エネ機器の普及推進方法や石油からＬＰガスへの燃転を推進し補助金を獲得していこうという取り組みなどがそれにあたる。そういったことを普及させながら低炭素社会に向けてＬＰガスが良いということをアピールし取り組んでいきたい。

古川教授より意見を求められ高知県事業者公文委員より以下の発言があった。
高知県ではグリーンＬＰガスプロジェクトが始まっている。高知県にある森林等の自然資源（木質バイオマスエネルギー）を使用しグリーンＬＰガスを製造するプロジェクトである。未来に向けての活動に参加している。

古川教授から意見を求められ徳島県事業者中川委員より以下の発言があった。
グリーンＬＰガスに関する技術は日進月歩のものがある。是非とも国には思い切った支援をお願いしたいと思う。それと同時にロードマップを作成すると聞いており、進捗状況等を情報発信して頂ければ事業者も今後の歩む道が分かると思うので、是非とも支援と情報発信をお願いしたい。

古川教授よりテーマ２の総括を求められエネ庁佐々木課長補佐より以下の発言があった。
徳島県ＬＰガス協会の中川委員から国の支援と情報発信についてご指摘があった。国の支援としてはこの分野ではグリーンイノベーション基金を創設している。カーボンリサイクル燃料は４種類あり、液体の合成燃料・合成メタン・航空機用のＳＡＦ・グリーンＬＰガスがそれに当たる。まだ研究開発段階にあり成果が出ないことで、情報発信が足りないというご指摘に繋がっていると思う。基金の性格が研究開発から社会実装まで一貫して長期に渡り支援するというものなので、今後数年間かけて成果が出てきた暁には皆様のところでもお目にかかる機会が増えるのではないかと考えている。また基金の管理をしているＮＥＤＯのＨＰでは色々な情報発信をしているので、まずはそちらをご確認頂ければと考えている。

古川教授より意見を求められ香川県事業者赤松委員より以下の発言があった。

前のパートの料金透明化・取引適正化について表に出ていない話をさせて頂きたいと思う。香川県ＬＰガス協会では過去に何度か公正取引委員会（以下「公取」という。）に優越的地位の濫用について質問をしたが、無償貸与を規制すると不動産オーナー等に不利益を与えてしまうので、競争の原理から規制できないと回答があった。先程のエネ庁佐々木課長補佐のお話とは少し違うが、現実の状況と公取の回答が乖離していて話が前へ進まない状況だ。ＬＰガス業界は中小企業が多い業界なので、このままでは大手事業者が大手を振って歩く状態になると危惧している。またＣＮについては現実的にグリーンＬＰガスの開発が途中ということで今後我々もそういった商品を取り扱っていくわけだが、その際の価格が気になるところだ。Ｊ－クレジット等でカーボンオフセットされたＬＰガスを輸入するとなると、それなりの金額がのしかかってくるので、小売価格に転嫁せざるを得ずお客様の負担も増えることを懸念している。今は移行期間なのでお客様へ積極的に高効率ガス機器をアピールし高効率ガス機器の普及促進を図り、ＬＰガスの販売に努めながらCO_2削減をすることが現在の我々にできることなので全国的に推進していきたいと考えている。

古川教授よりテーマ１、２を通じて以下の総括があった。
日本には昔から三方良しという言葉がある。売り手良し、買い手良し、世間良しというのがそれの中身だ。本日の話で言うならば、買い手良しと売り手良しの部分が料金透明化・取引適正化の部分になると思う。料金透明化・取引適正化も買い手と売り手の間で大事な問題だと思うが今日のもう一つのテーマである環境はまさに世間良しの部分にあたると思う。これからＬＰガスが更に普及していくためには、三方良しの状況を作り出せるかどうかが重要だと思う。是非三方良しを目指し頑張って頂きたいと思う。

古川教授よりテーマ１、２の総括を求められエネ庁佐々木課長補佐より以下の総括があった。
ＣＮはまだ議論が不十分な部分があると思うので、少し補足させて頂くと、我々が押し進めているグリーンＬＰガスの分野におけるＣＮというと水素と二酸化炭素を原料として燃料を作る取り組みになる。水素については現在国をあげて取り組んでいるところだが、再生可能エネルギーを使用し水素を作るのが現在の主流であり、オーストラリアや中東などで水素を作るのが現実的になると思われる。そうすると海外の水素を海外で海外の二酸化炭素と合成して日本へ輸入することになる。そうすると海外の二酸化炭素を日本で燃焼して排出するという不思議な関係性になる、見方によっては二酸化炭素が増えてしまうという言い方もありここは非常に難しい問題だと考えている。今は合成メタンについてそういった論点が進んでいるが、まだ論点が不十分なところがあるのでグローバルな流れに身を置きつつも、日本としてどういった利益が得られるかこのあたりも含めて総合的に検討していきたい。

以上

令和４年度九州・沖縄地方ＬＰガス懇談会議事概要

Ⅰ．日　時　　：令和４年１１月１６日（水）１０：００～１２：００
Ⅱ．場　所　　：Webex によるリモート会議
Ⅲ．出席者（３５名）
消費者委員　：柴富委員（福岡県）、平原委員（佐賀県）、吉田委員（長崎県）、
田川委員（熊本県）、神谷委員（宮崎県）、伊佐委員（鹿児島県）、
東江委員（沖縄県）
事業者委員　：和田委員（福岡県）、大塚委員（佐賀県）、荒木委員（長崎県）、
佐藤委員（熊本県）、山田委員（大分県）、後藤委員（宮崎県）、
市田委員（鹿児島県）、大城委員（沖縄県）
自治体　　：中村係長（福岡県）、王丸主査（佐賀県）、千代田主任主事（長崎県）、
山口参事（熊本県）、定行主任技師（大分県）、加治木主事（沖縄県）
以上液石担当
吉永参事（熊本県）、三ツ股副主幹（大分県）　以上消費生活担当
学識経験者委員：福岡大学 商学部 教授　　笹川委員
調査・広報委員会消費者委員：公益社団法人全国消費生活相談員協会
エネルギー問題研究会　代表　　林委員
行政等　　：資源エネルギー庁 資源･燃料部 石油流通課　　吉野課長補佐
九州経済産業局 資源エネルギー環境部　　砂入次長
同上　　資源燃料課　　松枝課長補佐
同上　　同上　　上野専門職
沖縄総合事務局 経済部 エネルギー・燃料課　　宇座課長補佐
オブザーバー：日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　　三木田 裕彦
一般社団法人 全国ＬＰガス協会　保安・業務グループ
グループ長　　笠間 英樹
議事進行　　：福岡大学 商学部　　笹川教授
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　　：　　同上　広報室　　嘉村・福田・中村
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　次長　　砂入 成章
２．懇談
・テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について
＊プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一
＊プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター　専務理事　　嘉村 潤
＊発表「九州経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて」
九州経済産業局 資源エネルギー環境部資源・燃料課 課長補佐　松枝 賢治

- 休憩 -

・テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等

＊プレゼンテーションⅢ「カーボンニュートラルの動向」

資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課　課長補佐　　吉野 賢一

＊プレゼンテーションⅣ「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」

日本ＬＰガス協会　企画グループリーダー　　三木田 裕彦

３．総括

福岡大学 商学部 教授　　笹川 洋平

Ⅴ．議事内容

１．開会挨拶

九州経済産業局 資源エネルギー環境部 次長　　砂入 成章

ＬＰガスは、全国では総世帯数の約３６％、約２，２００万世帯、九州では更にその率は高く総世帯数の約５３％、約３２４万世帯の方に利用されており、家庭の身近なエネルギーとして不可欠なものとなっている。また、災害発生時にあっても、分散型のエネルギーであることから相対的に復旧が早く、可搬性に優れ貯蔵が容易であることから、緊急時のエネルギー源としても、その役割が期待されている。一方で、電力及びガスの小売り自由化により、消費者の方々のエネルギーに関する選択の幅が拡がり、ＬＰガスを取り巻く環境は大きく変化している。ＬＰガスが、消費者から選ばれ続ける為には、保安の確保はもとより、ＬＰガス料金（以下「料金」という。）の透明化・取引適正化を図り、消費者にとって魅力的なサービスを提供することが重要である。このため、昨年６月には、ＬＰガス業界団体などに対して、賃貸集合住宅への入居を検討されている消費者に、料金を入居前に提示できるよう、賃貸集合住宅の所有者等へ情報を提供するようお願いした。また、足下の物価高騰など経済情勢の変化に対応するため、１０月末に策定された「総合経済対策」においては、スマートメーターや配送車両の設備導入などＬＰガスの配送合理化等への支援を講じることとしている。本懇談会は、消費者、学識経験者、事業者、行政機関が、ＬＰガスに関する情報提供と意見交換を行う大変良い機会である。本懇談会を通じて、消費者のニーズを充分にくみ取って頂き、ＬＰガス販売事業者（以下「事業者」という。）のメリットを活かしたサービスをご提供いただくことが、ひいてはＬＰガスの需要拡大に繋がるものと確信しているとの挨拶があった。

２．懇談

テーマ１：ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について

議事進行の笹川教授から資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）、エルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）の事前プレゼンに関する要約説明があった後、調査・広報委員会、林委員から次のような発言があった。

世界的にエネルギーが不足する中、何より先ずは安定供給をお願いしたい。集合住宅のガス料金が高いと、将来戸建てを立てる際にＬＰガスを選択してもらえない可能性もある。契約時に説明しても、裁判になれば事業者の主張は通らないので、消費者に見えないところでやっている商慣習はやめるべきである。集合住宅への入居前の料金提示が新たな商慣習となるよう関係者が不動産業界に働きかけて行く必要がある。また、スマートメーターの普及により消費者と事業者の接点が少なくなり、高齢者が取り残されてしまうことがある。消費者の見守りも大切

な仕事ではないかと思う。

続いて各消費者委員から次のような発言があった。
料金透明化が進まないのは、中小零細規模の事業者が多いからだといわれるが、行政がこうした事業者を支援する仕組みが必要ではないか。（鹿児島県　伊佐委員）
ホームページ（以下「ＨＰ」という。）を見かける機会が増えたのは業界の努力の結果だと思う。先日、県の料金比較サイトを見たが、情報公開が進んできていることをもっと知って欲しい。（熊本県　田川委員）
徐々に改善してきていると思うが、大手事業者と中小事業者で大きな格差がある。規模の格差が今の商慣習を変える上での壁になっている。ＨＰの開設についても中小事業者をサポートして全体のレベルアップを図る支援体制が必要である。（福岡県　柴富委員）
当県は台風が多く災害対策が重要な課題となっており、小さな町も多いことから、料金問題については殆ど話題にならない。また、地域の事業者と住民は密接な関係にあるため、料金透明化の進展に歯止めをかけているのはこの辺りの事情が原因かと思う。（宮崎県　神谷委員）
当懇談会には３年ほど前から参加しているが、料金透明化は進んでいないと感じる。離島への供給はＪＡが行っており、輸送費が高くつくために料金は非常に高いが、住民には他の選択肢が無い。ガソリンの高騰に対しては政府による補助等の支援が実施されているが、ＬＰガスへの支援は無いのか。（沖縄県　東江委員）
ＬＰガス業界と不動産業界が消費者との接点を十分に持つことで、料金の仕組みを分かりやすく説明することが信頼関係の構築に必要である。（佐賀県　平原委員）
中小事業者にはＨＰを充実させて欲しい。事業者と古くから付き合いがあっても取引開始時の契約書は残っていない。また長年取引のある事業者に今さら料金のことを聞くと関係が壊れてしまうという不安がある。ＨＰがあれば気軽に見ることができて安心である。（長崎県　吉田委員）

続いて料金透明化・取引適正化に関連して事業者から次のような発言があった。
最も大きな問題は集合住宅の料金である。不動産業界からの設備負担の求めに応じて設備代を料金に含めるというこれまでの商慣習をやめなければ社会から取り残される。九州でも特に大手事業者と不動産業者とが組んで動くため、中小事業者は顧客確保のために無償貸与せざるを得なかったのが実態で、そうした要求を断ると、不動産事業者が紹介する顧客が全て大手に切り替わってしまう。三部料金制の導入も、不動産管理会社など様々な利害関係者が関わり、一挙に導入すると“今まで寝ていた子どもを起こすような格好になる”という恐怖感を事業者は抱いている。消費者がどのように事業者を、またエネルギーを選ぶのか、そして事業者がどのような料金体系を打ち出すのか、これから５年間ほどで形が見えてくると思う。（大分県　山田委員）
不動産事業者に三部料金制の導入を伝えると、「設備代が入居者に知られるのは困る。」と言われ、やむなく基本料金に組み込まざるを得ず、三部制導入がなかなか進まない。（熊本県　佐藤委員）
自社では三部料金制を導入しているが、一部の不動産管理会社は三部制に難色を示すところもある。設備を付けないとそもそも競争の土俵に上がれないのが実態である。設備代をいただけるのなら付けるが、いただけないならば付けないという毅然とした対応が必要である。（福岡

県　和田委員）
中小零細事業者でもＨＰがあると便利だという声も多いので会員には伝えて行きたい。但し注意して欲しいのは、一見立派に見えるＨＰの中にはずさんなものもあるという事実で、先ずは信頼できるかどうか確認することが必要である。（佐賀県　大塚委員）
透明化が進まない理由は、大手元売りや卸売事業者が小売に進出し、設備投資と称して集合住宅に投資するようになったからで、それ以降無償貸与の問題が顕著になった。地元密着の中小事業者の料金水準はさほど高いものではなく、むしろ高いのは大手である。この問題は大手元売りや卸売事業者と話しをしなければ解決することはできない。（長崎県　荒木委員）
当県でも、筑後数十年経過した集合住宅で設備を更新したいと要求するオーナーがおり、断ると、対応してくれる事業者に切り替えると言われるため、やむなく応じざるを得ないケースもある。顧客の移動が多い地域ほど苦情が多いと認識している。（宮崎県　後藤委員）
集合住宅では不動産会社に比べてガス業界は下手に出ざるを得ない。大手事業者は設備代を出せるが、中小零細事業者には非常に厳しい状況である。今後は消費者に対してしっかりと説明できる料金体系を持つことが重要である。（鹿児島県　市田委員）
新規顧客を獲得するには先ず選ばれないといけない。ＬＰガス業界は不動産業界に対してどうしても立場が弱く、正直なところ業界努力だけでは限界だ。また、当県は離島が多く事業採算が合わないので、他の競合事業者が入ってこない。その結果、料金が高いと言われても、現在の事業者が撤退したら誰が代替供給するのかという状況である。安定供給を全うするため不採算であっても事業を継続せざるを得ない事態について行政はどう考えているのか。（沖縄県　大城委員）

続いて、４年前の総務省行政評価局による北海道のＬＰガス取引適正化調査で必要性が提言され、その後全国展開されている経済産業局と自治体、事業者の連携に関連して、九州経済産業局（以下「経産局」という。）　資源エネルギー環境部 資源・燃料課 松枝課長補佐から次のような報告があった。
一般消費者、事業者等から寄せられる取引に関する問合せ、相談、苦情等については随時対応し、経産局登録事業者と県登録事業者間の相談については、該当県と情報を共有している。立ち入り検査については、当局所管の事業者は２７者。当初計画では、５年度間で立入検査を一巡する予定であったが、新型コロナ禍の影響により計画の見直しが必要である。これまでの検査実績は、平成２９年度２事業者、平成３０年度７事業者、令和元年度５事業者、令和２年度３事業者、令和３年度４事業者となっている。
　尚、立ち入り検査時に次のヒアリングを実施している。
　① 集合住宅における料金情報提供状況に関するヒアリング
　② ウクライナ情勢・新型コロナ禍のＬＰガス販売事業への影響に関するヒアリング
　また、今後の予定としては、消費者及び事業者の皆様のご意見も伺いながら、次の資料を経産局のＨＰに掲載し、注意喚起できないか検討する予定である。
　① ＬＰガス供給契約時に、消費者の方に確認していただきたいポイント
　② 賃貸集合住宅入居時に、消費者の方に確認していただきたいポイント
　更に、各県及び各県ＬＰガス協会との意見交換会の開催に向けて調整中である。

最初のテーマである「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化」についての議論の最後にエネ庁よ

り次のコメントがあった。
料金情報については石油情報センターのＨＰ（ＬＰガス小売価格地域別検索）で見ることができる。一方、インターネットの料金情報には、その裏にブローカー等がいるケースもあり注意が必要である。集合住宅に関する入居前の料金提示への対応については、調査では約８０％の事業者が対応すると回答している。昨年６月の通知が徹底できるよう国土交通省（以下「国交省」という。）にも対応を要請しており、エネ庁でも引き続き指導して行く。ＬＰガスの価格高騰に対する支援策としては、価格上昇抑制に資する配送合理化等の措置を講じる。無償貸与ではなく受益者の料金負担が当たり前の世界にすることが必要であり、現状について国交省とは意見交換をしており必要ならば制度改正を行う。離島への供給問題についてはＳＳ過疎地域のガイドラインを参考に検討して行きたい。（エネ庁　吉野課長補佐）

テーマ２：カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等

笹川教授からエネ庁の事前プレゼンに関する要約説明があった後、調査・広報委員会、林委員から次のような発言があった。
カーボンニュートラル（以下「ＣＮ」という。）については初めて聞くことが多く、未だよく分からないのが正直な感想だが、これまで同様に安定供給ならびに価格と品質の安定が何より重要になると思う。製造コストが高くなると価格に反映され、消費者の反発を招くこともあり得ると危惧する。

続いて委員ならびにオブザーバーから次のような発言があった。
グリーンＬＰガスは高価格化を避けるため配送等の効率化を進めて行く。ＣＮ化は消費者の理解を得ながら進めることが重要である。これまでオール電化により供給地点の歯抜け状態ができて対応に苦慮してきたが、電気は殆どが火力発電であり、二次エネルギーとして環境に対してさほど優れてはいないということが理解されていない。エネルギーのベストミックスが一番大切だが、ＬＰガス等のガス体エネルギーは環境性の高いエネルギーであることを数値化して示し消費者の理解を得ることが必要である。（長崎県　荒木委員）
グリーンＬＰガスの開発には時間もかかるので、効率化や高効率機器の普及など、今できることに取り組むことは大切である。移行期においては物流や利用に関わる者がしっかりＣＯ２排出量を把握し、見える化を図る必要がある。（日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）三木田グループリーダー）
ＣＯ２排出量の見える化は、先ず事業者に依頼しテスト的に実行する。エネファーム、エコジョーズ、ハイブリッド給湯器の利用拡大が課題となる。（全国ＬＰガス協会　笠間グループ長）
ＣＯ２排出権が海外で付与されたカーボンオフセットのＬＰガスを輸入しても、Ｊ－クレジットと異なり国内ではＣＯ２削減が公的に認められていない。本当にＣＮなのか、その信頼性には疑問があり、制度や認証のし方の構築については業界としてもしっかりと取組みたい。（佐賀県　大塚委員）

このテーマの最後に笹川教授が以下のとおり議論を総括した。
グリーンＬＰガスは製造原価が現在の２倍かかると言われており、高い製造原価を流通段階で吸収できるのかが大きな課題である。何れにしても消費者の納得を得て導入し、消費者の利益

を第一に考えることが必要な視点である。

２つ目のテーマである「ＣＮの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等」についての議論の最後にエネ庁より次のコメントがあり懇談会を締めくくった。
グリーンＬＰガスにおいても安定供給、価格、品質は非常に大事である。また、新しいエネルギーも保安上の問題は避けて通ることはできず、基準や制度の設置が必要である。選ばれるエネルギーとなるために、今後どのように普及させて行くかについては、皆さんからご意見を伺った上で進めて行きたい。（エネ庁　吉野課長補佐）

以上

令和４年度ＬＰガス地方懇談会　総括取りまとめ

ＬＰガス地方懇談会（以下「懇談会」という。）は、「令和４年度石油ガス流通・販売業経営実態調査」（以下「本事業」という。）の一環として、ＬＰガス料金透明化・取引適正化等の観点から関連する諸問題について、消費者団体、ＬＰガス販売事業者（以下「販売事業者」という。）、や関連団体、行政、学識経験者が一堂に会し意見交換・議論・提言等を行うことで、関係者相互の理解を深め、ＬＰガス産業の健全な発展に資することを目的として、次の通り全国９カ所の経済産業局管内単位で開催され、延べ３４０名が参加した。本年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のためＷｅｂ会議とハイブリッド方式（現地開催＋Ｗｅｂ会議）による実施となった。

（令和４年度ＬＰガス懇談会一覧）

	北海道地方	東北地方	北関東地方	南関東地方	中部地方
開催日	8月26日（金）	9月6日（火）	7月11日（月）	7月27日（水）	9月22日（木）
時間	13:30～15:30	13:30～15:30	13:30～15:30	13:30～15:30	13:30～15:30
学識経験者	北星学園大学 文学部 大島 寿美子 教授	東北大学大学院 経済学研究科 吉田 浩 教授	青山学院大学 総合文化政策学部 内山 隆 教授	国際大学 副学長 国際経営学研究科 橋川 武郎 教授	名古屋工業大学大学院 社会工学専攻 渡辺 研司 教授
	近畿地方	中国地方	四国地方	九州・沖縄地方	
開催日	10月13日（木）	10月18日（火）	11月4日（金）	11月16日（水）	
時間	10:00～12:00	10:00～12:00	13:30～15:30	10:00～12:00	
学識経験者	甲南大学 法学部 土佐 和生 教授	広島経済大学 メディアビジネス学部長 北野 尚人 教授	香川大学 経済学部 古川 尚幸 教授	福岡大学 商学部 笹川 洋平 教授	

（令和４年度ＬＰガス懇談会　出席者数）

出席者数

	北海道	東北	北関東	南関東	中部	近畿	中国	四国	九州・沖縄	合計
（Web・ハイブリッド会議）	Web	ハイブリッド	Web	Web	ハイブリッド	Web	Web	Web	Web	
消費者委員	4	5	5	6	5	7	5	4	7	48
事業者委員	3	6	5	6	5	7	5	4	8	49
学識経験者委員	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
調査・広報委員会 消費者委員	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
自治体（液石法担当）	1	2	5	5	4	5	3	4	6	35
自治体（消費生活担当）	2	4	2	6	3	4	3	3	2	29
経済産業省	1	3	2	4	1	2	2	1	1	17
経済産業局	2	5	2	2	3	3	3	2	4	26
オブザーバー	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
プレス	9	8	8	6	8	7	6	8	6	66
事務局	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
合計	30	41	37	43	37	43	35	33	41	340

１．懇談会の全体レビュー

（１）懇談会実施形式面での状況

前年度同様新型コロナウイルス感染状況は改善されずＷｅｂ会議方式に加え、今年度は新たな試みとしてハイブリット方式（現地開催＋Ｗｅｂ会議）も採用しての開催となった。懇談会のテーマに関する資源エネルギー庁（以下「エネ庁」という。）、日本ＬＰガス協会（以下「日協」という。）、エルピーガス振興センター（以下「振興センター」という。）のプレゼンテーションはＹｏｕ　Ｔｕｂｅによる事前配信とした。

また、前年度に引き続き、本事業活動の一環で事業の方向づけ、総括等を議論する調査・広報委員会の消費者委員５名に懇談会への参加を求め、委員間の相互理解の向上、議論の多様化を図った。

（２）委員の変更

消費者委員は、例年各都道府県より消費者団体を代表して就任を願っている。本年度は消費者団体や本人の都合等で、全体で４８名の委員のうち１８ %にあたる９名が前年度から入れ替わった。

また学識経験者委員は、従来通り懇談会開催地域に根差した地元大学の教授に就任を依頼し、9 地方全ての懇談会で重任となった。懇談会のテーマに関する学識経験者委員各位の理解がいっそう深まった重任ととらえられるとともに、継続的に参加いただくことで、より広汎かつきめ細かい指摘等が発信された。

（３）テーマ設定及び議事次第・進め方等

懇談会の議論のテーマは２つで、１つ目は継続性が必要との観点から、従来通り「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について」、２つ目は新たなテーマである「カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等」が取り上げられた。

「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について」のテーマでは、賃貸集合住宅における無償貸与問題及び入居前のＬＰガス料金情報事前提示の取り組みを取り上げ、活発な議論を呼び込むよう努めた。関連して、各経済産業局から本テーマに関する自治体、事業者等関連団体等への連携状況に関し発表を求めた。

次に「カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等」を新たなテーマとしてカーボンニュートラル政策におけるＬＰガスの位置づけを確認し、２０５０年カーボンニュートラル社会の実現に向けたＬＰガス業界の取り組みについて紹介した。新たなテーマであるため、分かりやすい説明を心掛け活発な議論となるよう努めた。

（議事次第）

① 開会挨拶　各経済産業局 資源エネルギー環境部

② 懇談　　議事進行：各地方学識経験者委員

テーマ１．ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について

・プレゼンテーションⅠ「ＬＰガスの料金透明化・取引適正化に向けた取組について」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課

・プレゼンテーションⅡ「令和３年度及び４年度の流通経営調査の概要」
一般財団法人エルピーガス振興センター

・発表　各経済産業局における取引適正化に向けた取組みについて
各経済産業局 資源エネルギー環境部

テーマ２．カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等について

・プレゼンテーションⅢ「カーボンニュートラルの動向」
資源エネルギー庁 資源・燃料部 石油流通課

・プレゼンテーションⅣ 「カーボンニュートラルを巡る国内外の動向とＬＰガスの対応」
日本ＬＰガス協会

③ 総括　　学識経験者委員

（進め方）

議事進行は従来通り学識経験者にお願いした。懇談会の時間は前年度と同じく２時間とし、各テーマに関するエネ庁、日協、振興センターのプレゼンテーションは参加者にＹｏｕ Ｔｕｂｅで事前配信し懇談会が始まるまでに内容を把握しておくことを前提とした。また、学識経験者委員がプレゼンテーション内容を議事冒頭に要約して紹介した。

調査･広報委員会委員にはプレゼンテーションを視聴しての感想や意見等を懇談会最初の発言者として発言いただき議論の呼び水とした。

議論の節目では国の政策的観点からエネ庁のコメントを求め、最後に学識経験者が総括して懇談会を締めくくる形とした。

（４）議論の要旨について

テーマ１．ＬＰガスの料金透明化・取引適正化について

集合住宅における無償貸与問題と令和３年６月に発出された経済産業省、国土交通省からの賃貸集合住宅の料金事前公表要請への取り組みが取り上げられた。無償貸与問題に関しては事業者委員からこの問題におけるＬＰガス業界と不動産業界の力関係や不動産業界･工務店から要求される無償貸与の具体例が紹介された。一般には知られることのない内容が多々あるため、消費者委員からは驚きの声があがる場面も見受けられた。賃貸集合住宅の料金事前公表への取り組みについては、ＬＰガス業界と不動産業界の円滑な連携の必要性が指摘された。料金透明化・取引適正化の問題の解決には料金を構成するコストを明示することが不可欠であるが、三部料金制によって設備貸与部分の内訳が明らかになるのを不動産業界が嫌うため、三部料金制が浸透していかないという声が多々聞かれた。消費者が納得する料金表示が必要、との声が消費者委員、事業者委員双方から上がったものの、三部料金制の普及には無償貸与問題も含め複数の課題が多く残されていることが明らかになった。

今年度も神奈川県消費者団体の事業者への電話による料金公表全数検査の結果が発表された。回答率は前年度の６５．１％から６７．１％と僅かな上昇に留まった。前年度と比較すると回答率の上昇が鈍化しており、今後の回答率の改善には課題が残る結果となった。また、この料金公表全数調査を他県でも実施すべきという声があったことも付け加えておきたい。

テーマ２．カーボンニュートラルの時代におけるＬＰガスの進むべき方向と課題等について

地球温暖化に伴う気候変動や災害の激甚化が顕在化し環境問題の改善は待ったなしという世界の流れを受け、ＬＰガス業界もカーボンニュートラルの実現に向け官民一丸となった取り組みをはじめている。今回のテーマは初めて取り上げるものであるため、日協による官と民の取り組み及び２０５０年までのトランジション期間における取り組みを説明してもらいスムーズに議論に移行できるようにした。

テーマが地球規模の大きなものであるため、特に消費者にとってはなじみの薄いものであるが、消費者、行政、ＬＰガス販売事業者とそれぞれの立場で実行できることが確認できたよう

に思う。また、皆ができることを進めていかないと２０５０年のカーボンニュートラルが実現できないという危機感も共有できたように思う。行政、販売事業者、消費者が一体となった地道な努力の継続が求められる懇談の場となった。

２．懇談会のまとめ

Ｗｅｂ会議というものが参加者側にも運営者側にも浸透し、運営上大きな問題はなかった。また、仙台と名古屋で開催したハイブリッド方式での開催も現地会場とリモート参加者の意思の疎通に大きな問題はなかったように見受けられた。今後の新型コロナウイルスの感染状況が未だ不透明な中、住む場所や働く場所の違う多くの人々が交流の場を持つには、時間と費用の削減効果も考慮すれば、Ｗｅｂ会議が今後の主流になっていくものと思われる。

プレゼンテーションの事前視聴は多くの参加者から好意的に受け入れて頂いており、Ｗｅｂ会議のみならず対面の会議においても運営を効率的に進める上で適切な手段であることが確認できたように思う。

３．事後アンケートの結果

今後の参考とすべく、懇談会開催後に出席者に意見を求め、後日提出された。

（設問と回答結果の抜粋）

① 懇談会の満足度について（５段階）

結果

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	5	2	7	14
満足	30	19	29	78
どちらでもない	4	13	7	24
やや不満	2	0	0	2
不満	1	0	0	1
小計	42	34	43	119

② 懇談会で得たこと、良かったこと（主な意見を集約表記）

・他県のＬＰガス販売事業者の生の声を聞くことができた。
・ＬＰガス業界を取り巻く様々な状況を知ることができた。
・ＬＰガス業界のカーボンニュートラルへ向けた取り組みを知ることができた。
・国の考え方や政策方針を知ることができた。
・消費者の率直な意見を聞くことができた。
・ＬＰガス料金に差が出る理由が分かった。
・料金透明化･取引適正化を取り巻く問題を知ることができた。

③ 懇談会で不要または改善が必要だと感じたこと（主な意見を集約表記）

・自治体関係者が参加しているが発言がないのは残念だと感じた。
・事前配布の資料の量が多いと感じた。

・Ｙｏｕ Ｔｕｂｅで事前プレゼン資料に目を通しているので、懇談会の場で再度の説明は必要ない。
・発言時の持ち時間をあらかじめ参加者へ周知しておくことが必要。
・オンライン形式の会議では議論の盛り上がりに欠ける。
・継続して一つのテーマに取り組むことも大事だが、そろそろ差し替えが必要。
・ゆとりを持った対話のため会議時間の延長が必要ではないか。
・毎回同じような質問内容が繰り返されている。
・消費者の発言機会が少ないように感じた。

④ その他の意見
・ 議論内容にあまり変化がないので隔年での開催でよいのではないか。
・Ｗｅｂ会議の事前接続テストが必要。
・質問事項は事前に決めておく方が会議はスムーズに進むのではないか。
・議論のテーマによって参加者を変更するなどの工夫が必要。
・Ｗｅｂ会議は移動時間や費用の削減ができてよいと思う。

⑤ テーマ選定について
結果

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	16	10	14	40
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	31	20	12	63
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	9	10	6	25
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	28	18	31	77
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	5	9	2	16
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という２つのテーマに集中すべきである	7	3	0	10
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	6	5	1	12
その他テーマの重点の置き方等ご意見	6	3	1	10
小計	108	78	67	253

４．今後の課題等

Ｗｅｂ会議による会議開催は、これからの時代における会議開催方式の時流になっていくものと思われる。他方、対面形式のメリットである、お互いが顔を突き合わせ、表情を見て、場の雰囲気を感じながら議論をすることで、議論が白熱する効果というものがＷｅｂ会議では無いため、そのあたりをいかに補完するかに加え、一部のパソコン操作に不慣れな参加者のフォローをどのようにするかがこれからの課題である。今後の新型コロナウイルス感染状況にも影響を受けるものと思われるが、開催方式や開催回数をその時代に最も適したものに変化させながら、より実り多い懇談会の開催を検討していくべきと考える。

料金透明化･取引適正化は無償配管･無償貸与問題、三部料金制の普及の拡大など、多くの解決すべき課題を内包している問題であるため、今後も継続して取り組むべき課題と思われる。しかしながら、利害関係者が多く存在するため、行政による支援が必要な段階に至っており、

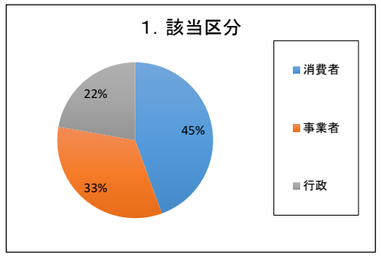
消費者、行政、販売事業者が三位一体となって行動することが必要と実感させられた懇談の場となった。また新たなテーマであるカーボンニュートラルに関する議論では、まだ見えない部分が多いが、消費者、行政、ＬＰガス業界がそれぞれの立場でできることを確実に実行していくことの重要さを感じさせられた。

以上

8/26 北海道地方LPガス懇談会アンケート集計

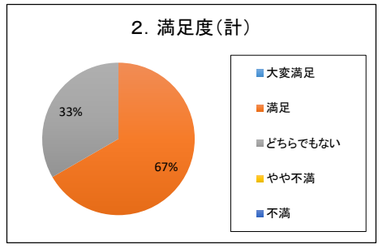
1 該当区分

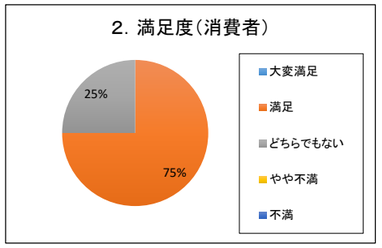
消費者	4
事業者	3
行政	2
小計	9

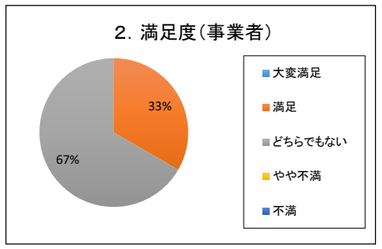


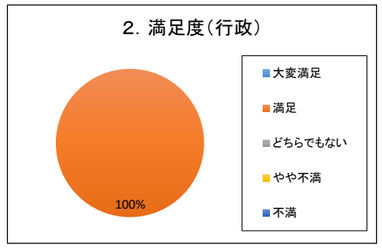
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	0	0	0	0
満足	3	1	2	6
どちらでもない	1	2	0	3
やや不満	0	0	0	0
不満	0	0	0	0
小計	4	3	2	9



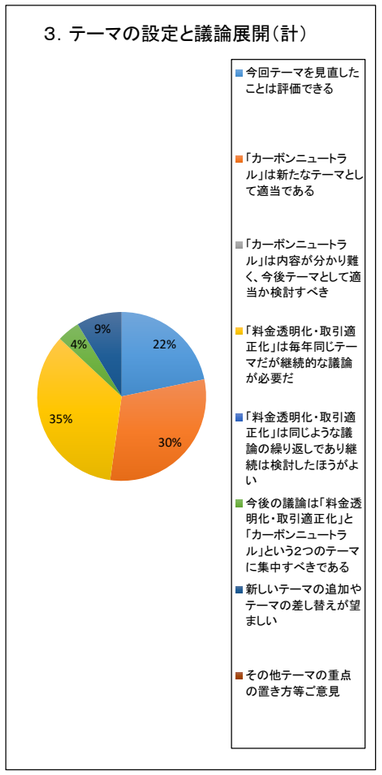


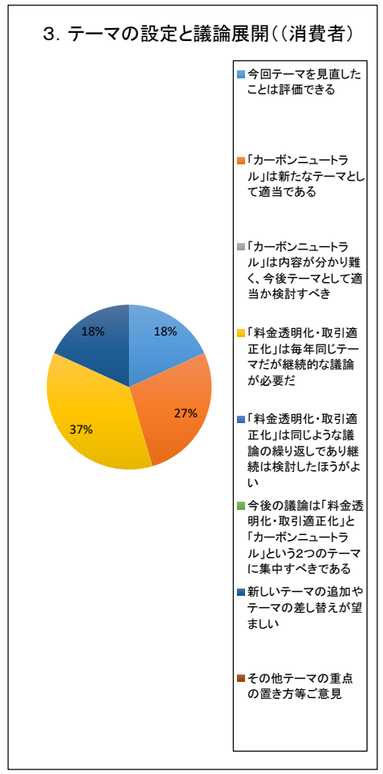


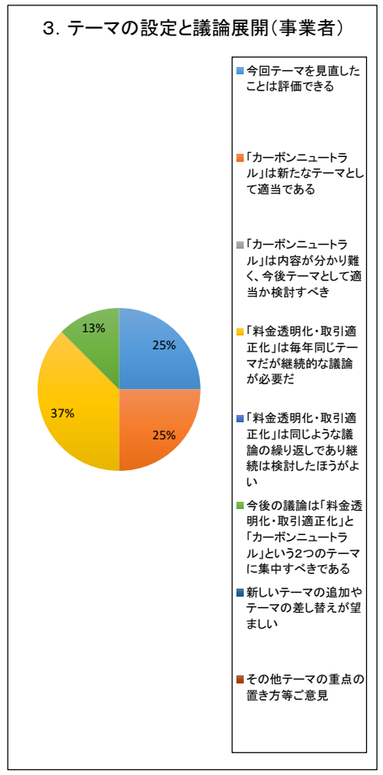


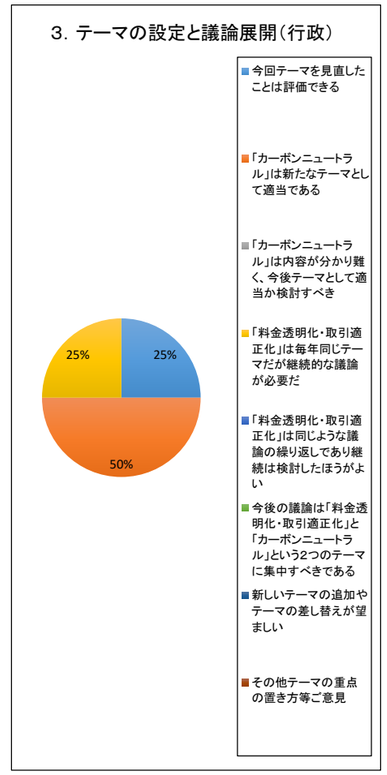
3 テーマの設定と議論展開（複数回答可）

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	2	2	1	5
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	3	2	2	7
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	0	0	0	0
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	4	3	1	8
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	0	0	0	0
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	0	1	0	1
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	2	0	0	2
その他テーマの重点の置き方等ご意見	0	0	0	0
小計	11	8	4	23



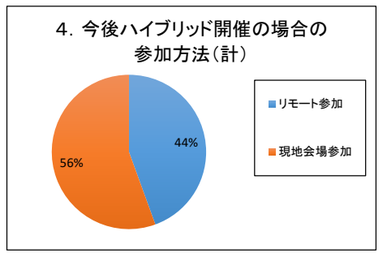


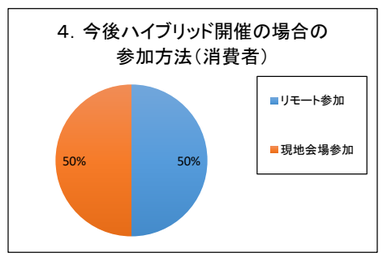


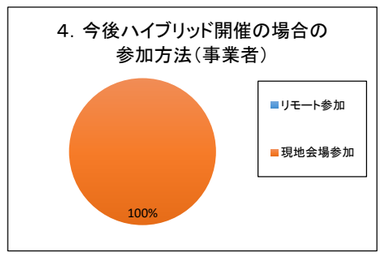


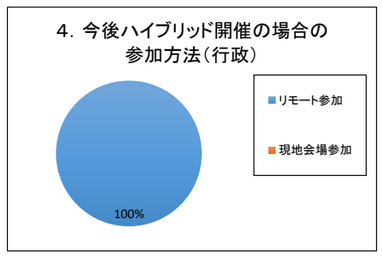
4 今後ハイブリッド方式会議を開催する場合どちらの方法で参加

	消費者	事業者	行政	計
リモート参加	2	0	2	4
現地会場参加	2	3	0	5
小計	4	3	2	9





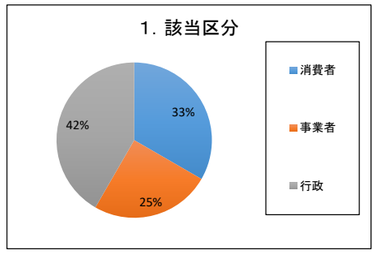




9/6東北地方LPガス懇談会アンケート集計

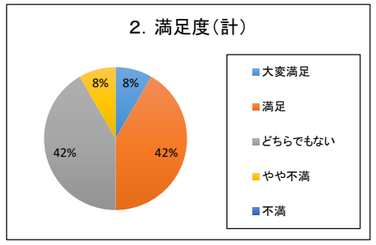
1 該当区分

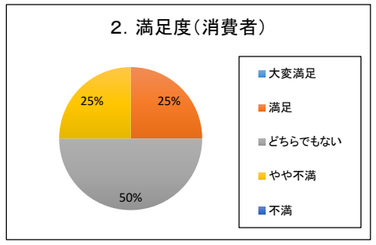
消費者	4
事業者	3
行政	5
小計	12

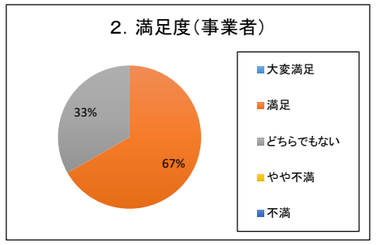


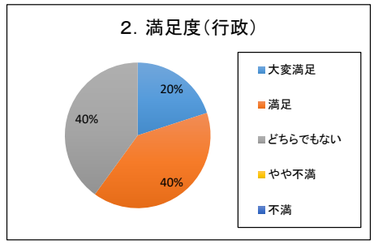
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	0	0	1	1
満足	1	2	2	5
どちらでもない	2	1	2	5
やや不満	1	0	0	1
不満	0	0	0	0
小計	4	3	5	12



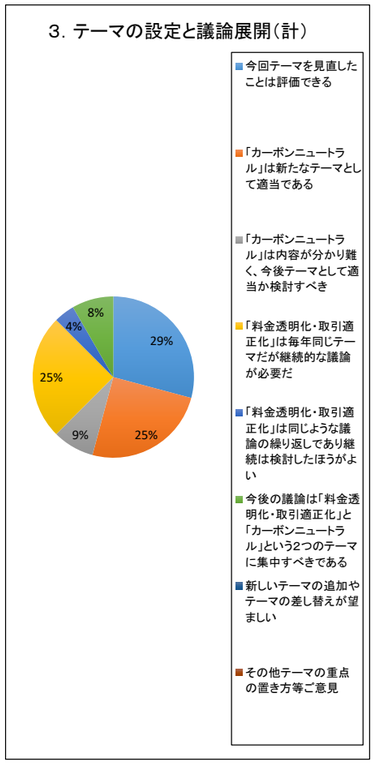


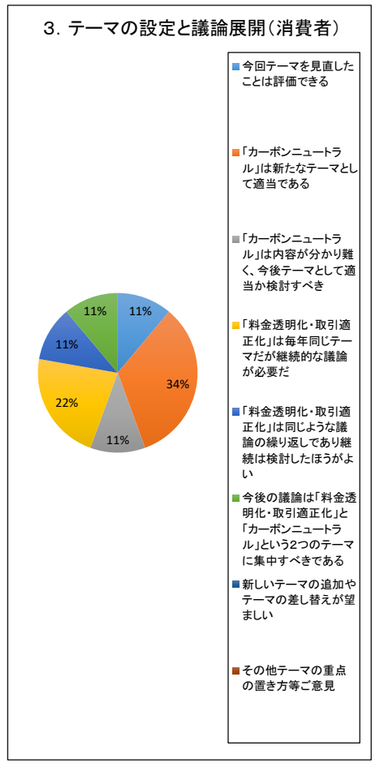


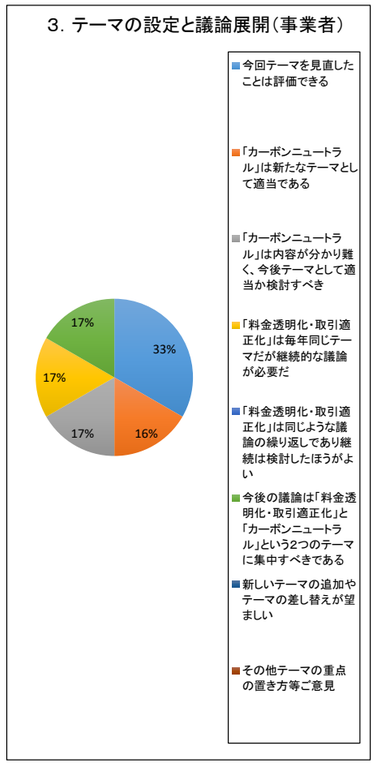


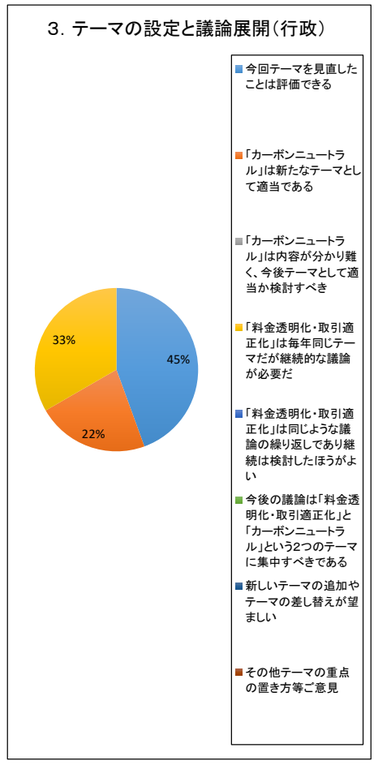
3 テーマの設定と議論展開（複数回答可）

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	1	2	4	7
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	3	1	2	6
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	1	1	0	2
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	2	1	3	6
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	1	0	0	1
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	1	1	0	2
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	0	0	0	0
その他テーマの重点の置き方等ご意見	0	0	0	0
小計	9	6	9	24



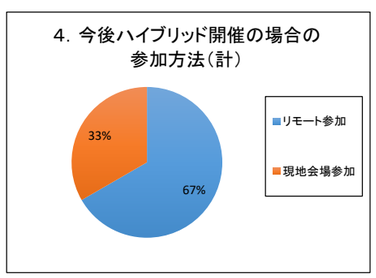


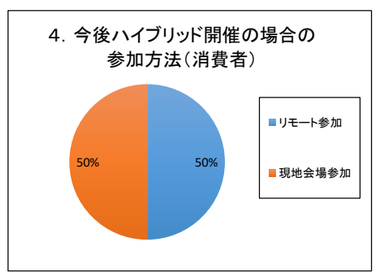


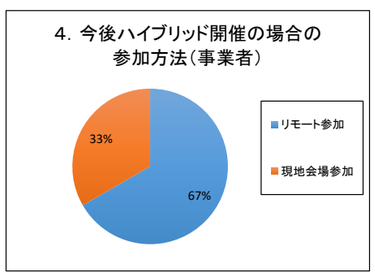


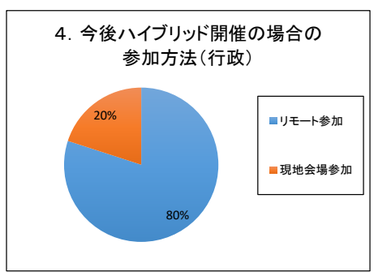
4 今後ハイブリッド方式会議を開催する場合どちらの方法で参加

	消費者	事業者	行政	計
リモート参加	2	2	4	8
現地会場参加	2	1	1	4
小計	4	3	5	12





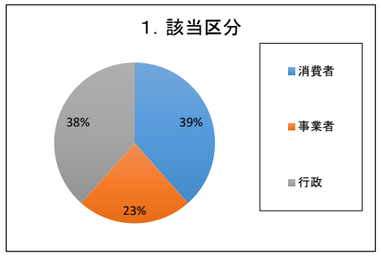




7/11北関東地方LPガス懇談会アンケート集計

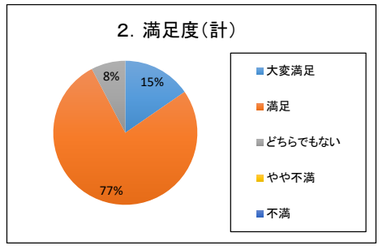
1 該当区分

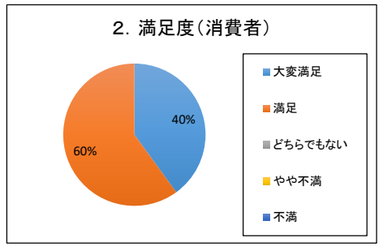
消費者	5
事業者	3
行政	5
小計	13

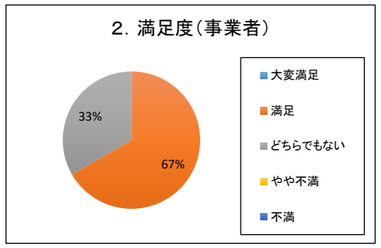


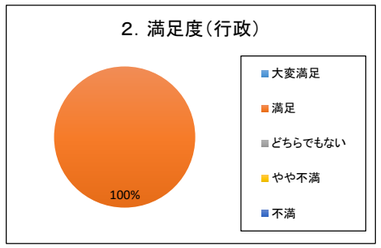
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	2	0	0	2
満足	3	2	5	10
どちらでもない	0	1	0	1
やや不満	0	0	0	0
不満	0	0	0	0
小計	5	3	5	13



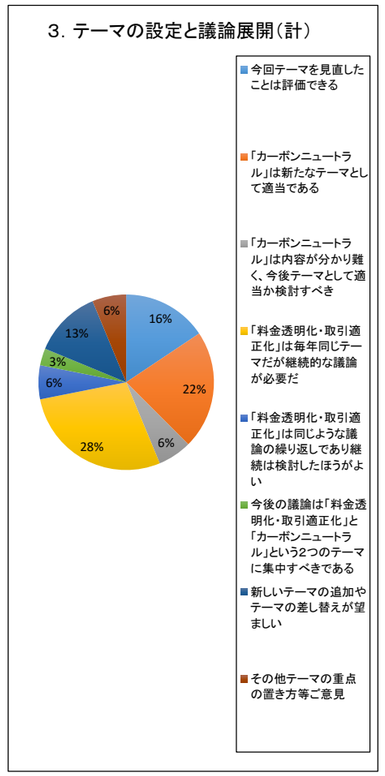


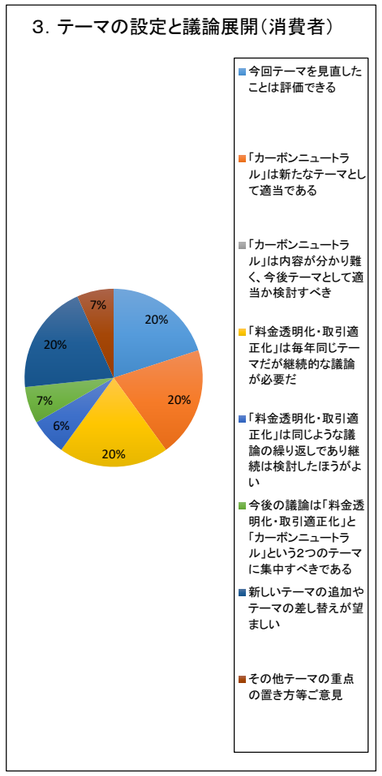


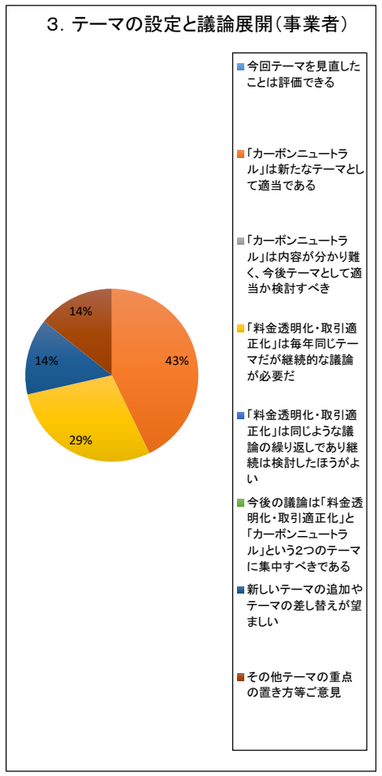


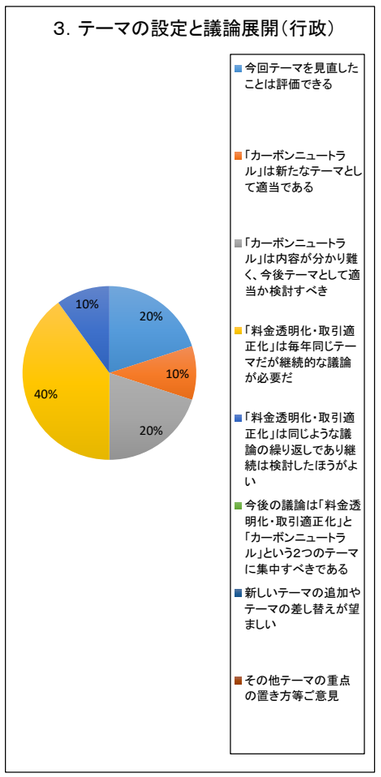
3 テーマの設定と議論展開（複数回答可）

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	3	0	2	5
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	3	3	1	7
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	0	0	2	2
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	3	2	4	9
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	1	0	1	2
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	1	0	0	1
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	3	1	0	4
その他テーマの重点の置き方等ご意見	1	1	0	2
小計	15	7	10	32





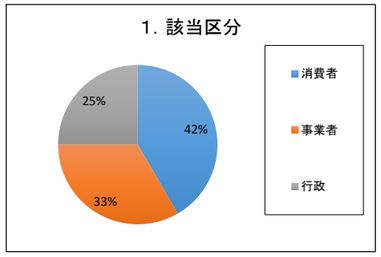




7/27南関東地方LPガス懇談会アンケート集計

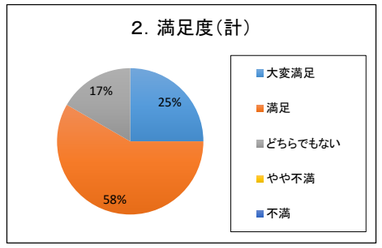
1 該当区分

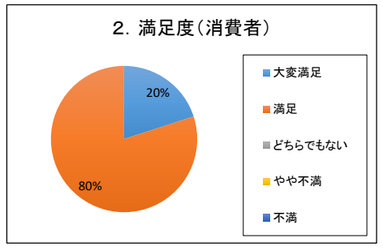
消費者	5
事業者	4
行政	3
小計	12

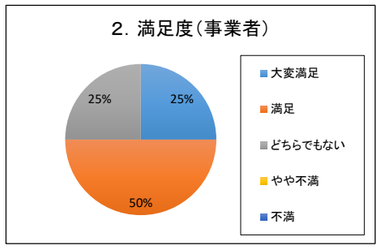


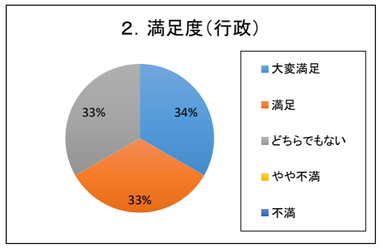
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	1	1	1	3
満足	4	2	1	7
どちらでもない	0	1	1	2
やや不満	0	0	0	0
不満	0	0	0	0
小計	5	4	3	12



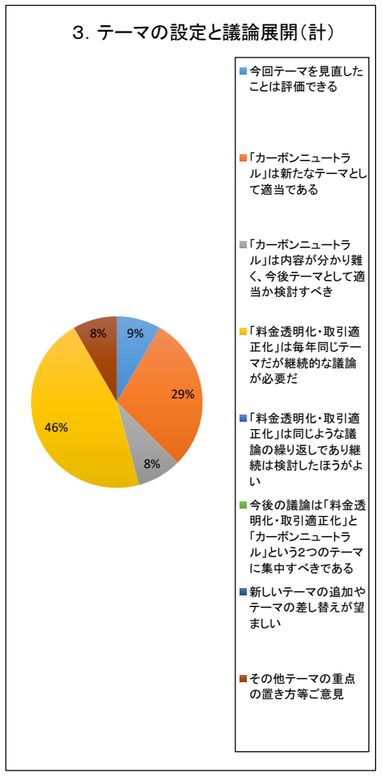


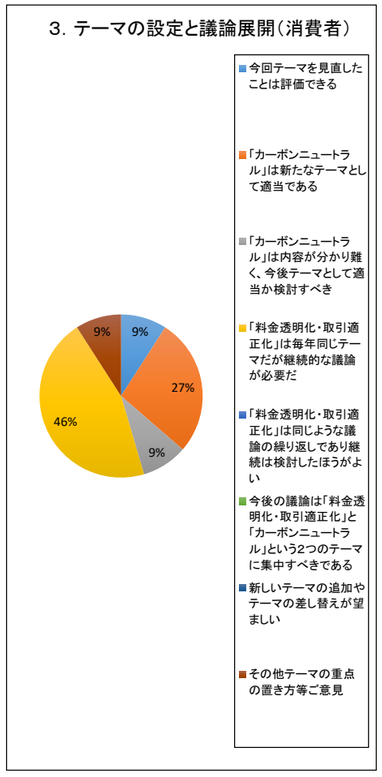


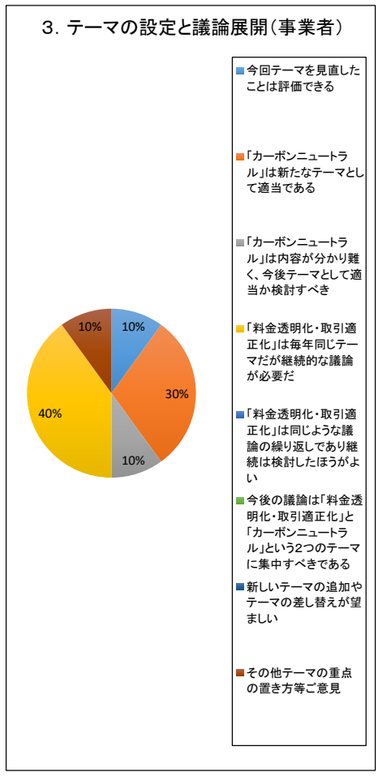


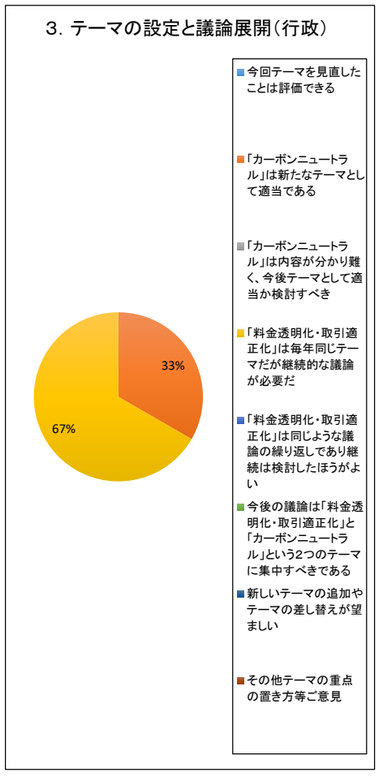
3 テーマの設定と議論展開
（複数回答可）

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	1	1	0	2
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	3	3	1	7
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	1	1	0	2
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	5	4	2	11
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	0	0	0	0
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	0	0	0	0
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	0	0	0	0
その他テーマの重点の置き方等ご意見	1	1	0	2
小計	11	10	3	24





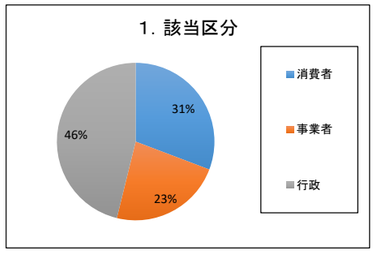




9/22　中部地方LPガス懇談会アンケート集計

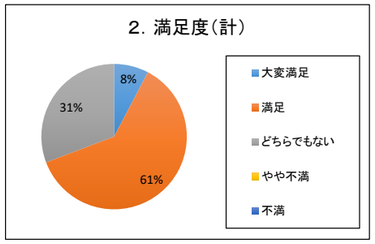
1 該当区分

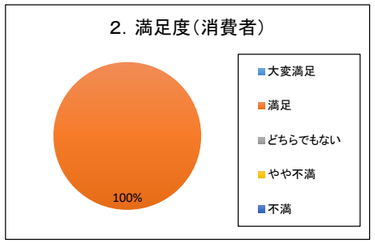
消費者	4
事業者	3
行政	6
小計	13

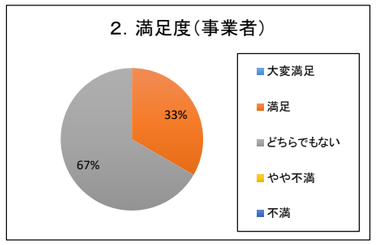


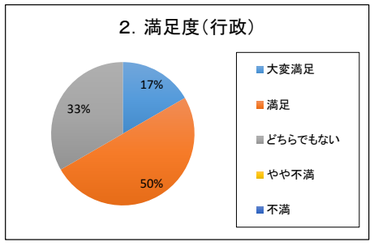
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	0	0	1	1
満足	4	1	3	8
どちらでもない	0	2	2	4
やや不満	0	0	0	0
不満	0	0	0	0
小計	4	3	6	13



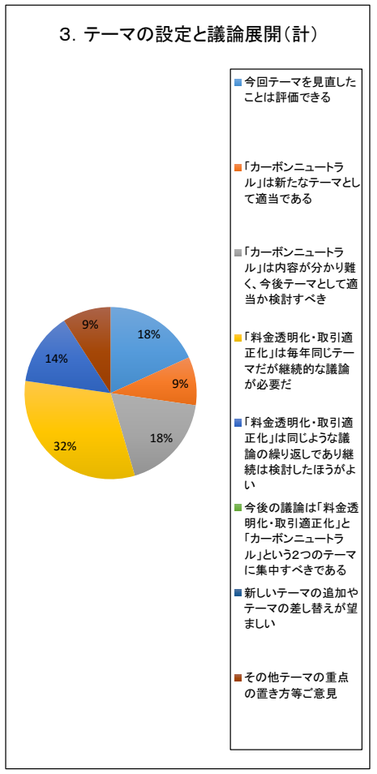


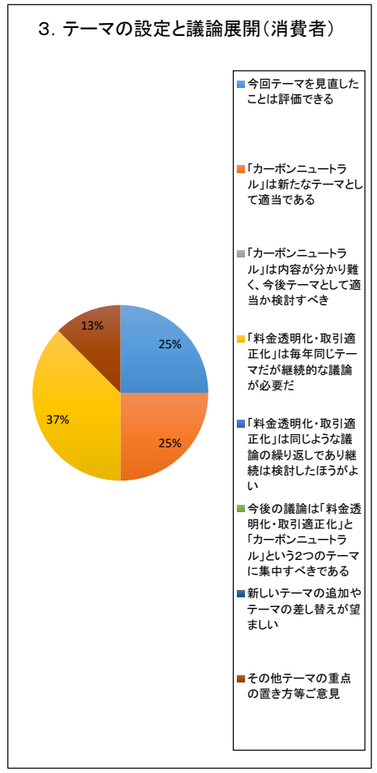


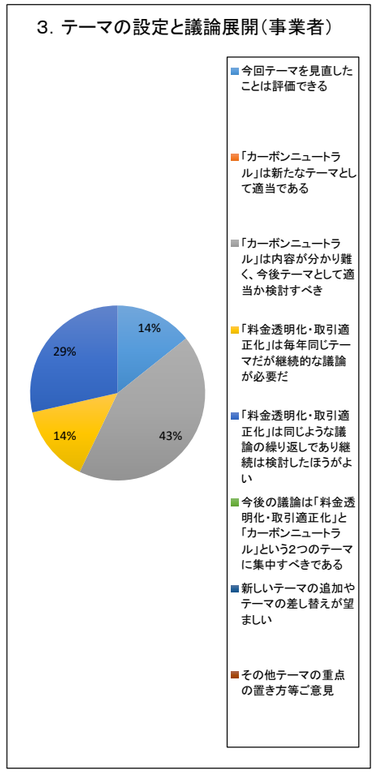


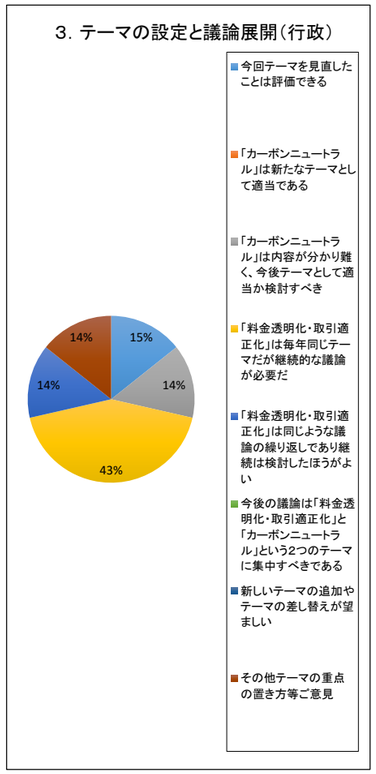
3 テーマの設定と議論展開（複数回答可）

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	2	1	1	4
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	2	0	0	2
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	0	3	1	4
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	3	1	3	7
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	0	2	1	3
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	0	0	0	0
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	0	0	0	0
その他テーマの重点の置き方等ご意見	1	0	1	2
小計	8	7	7	22



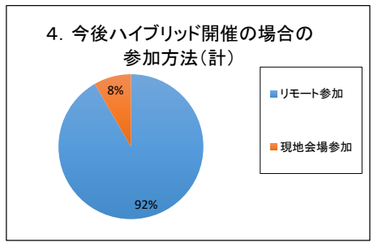


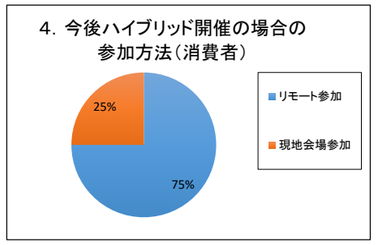


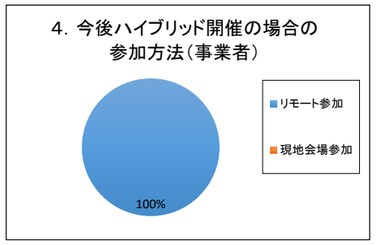


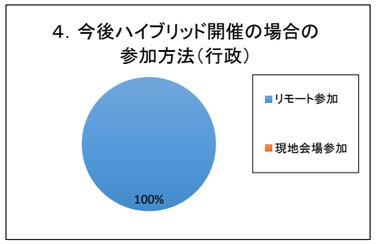
4 今後ハイブリッド方式会議を開催する場合どちらの方法で参加

	消費者	事業者	行政	計
リモート参加	3	2	6	11
現地会場参加	1	0	0	1
小計	4	2	6	12





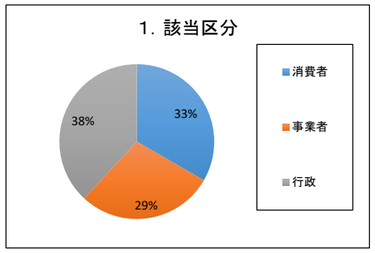




10/13 近畿地方LPガス懇談会アンケート集計

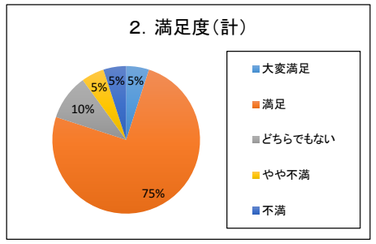
1 該当区分

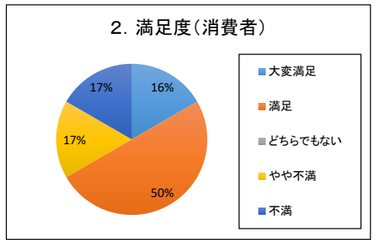
消費者	7
事業者	6
行政	8
小計	21

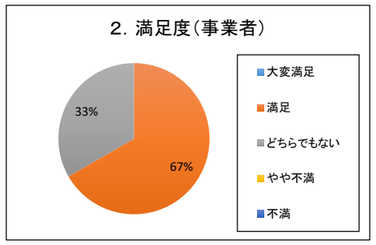


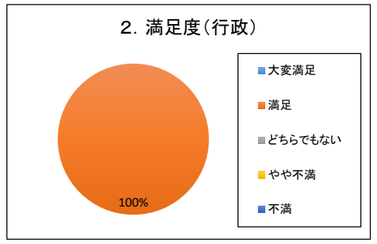
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	1	0	0	1
満足	3	4	8	15
どちらでもない	0	2	0	2
やや不満	1	0	0	1
不満	1	0	0	1
小計	6	6	8	20



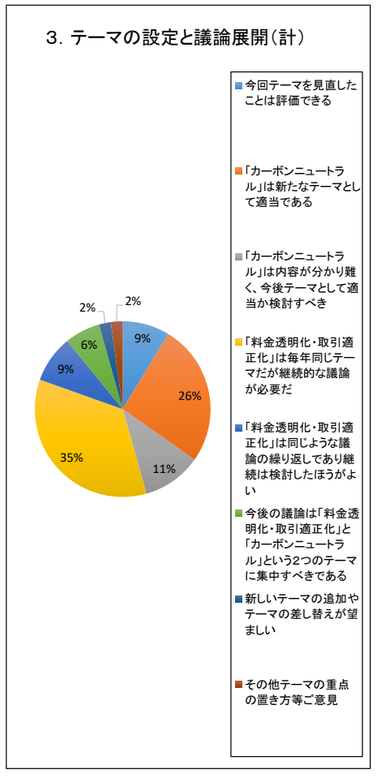


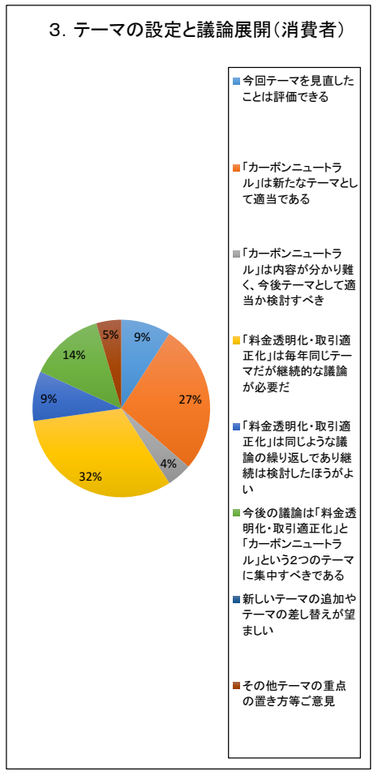


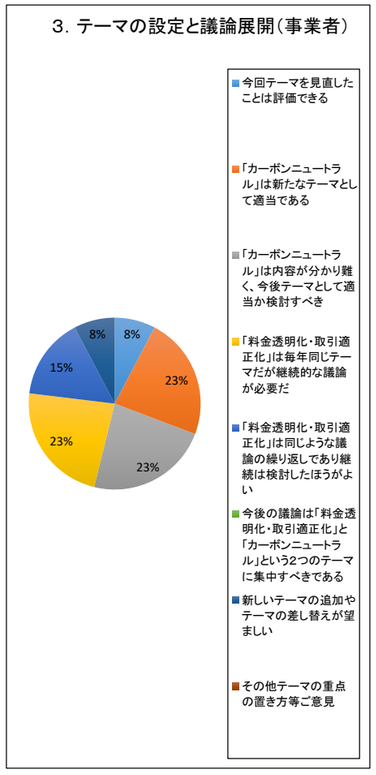


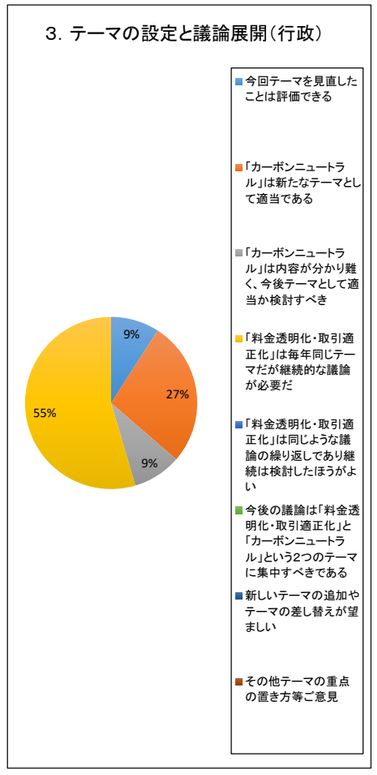
3 テーマの設定と議論展開
(複数回答可)

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	2	1	1	4
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	6	3	3	12
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	1	3	1	5
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	7	3	6	16
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	2	2	0	4
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	3	0	0	3
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	0	1	0	1
その他テーマの重点の置き方等ご意見	1	0	0	1
小計	22	13	11	46



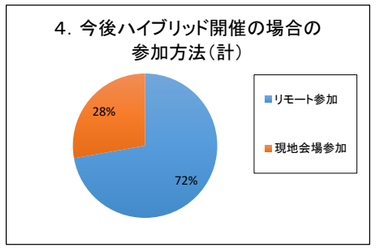


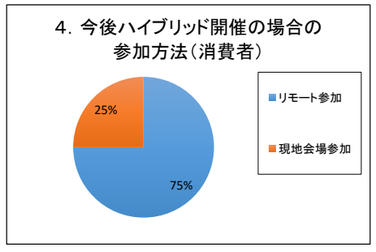


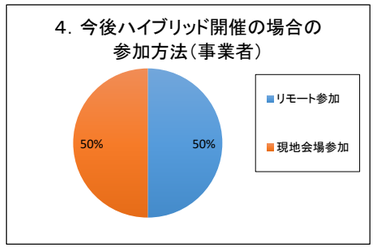


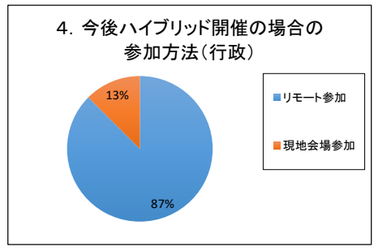
4 今後ハイブリッド方式会議を開催する場合どちらの方法で参加

	消費者	事業者	行政	計
リモート参加	3	3	7	13
現地会場参加	1	3	1	5
小計	4	6	8	18





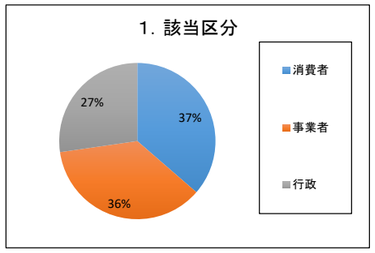




10/18　中国地方LPガス懇談会アンケート集計

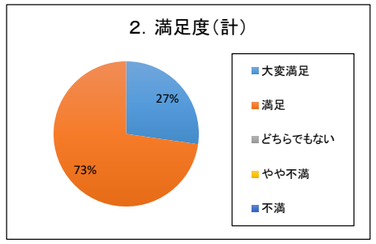
1 該当区分

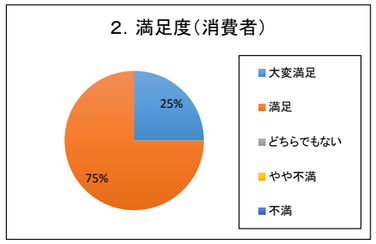
消費者	4
事業者	4
行政	3
小計	11

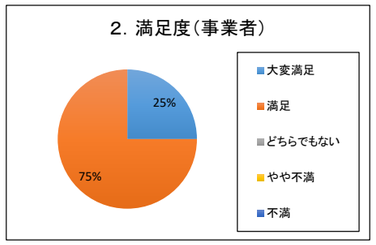


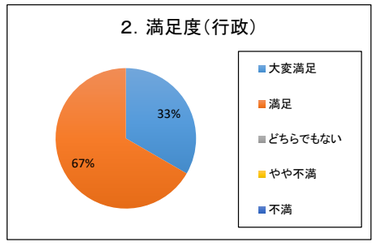
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	1	1	1	3
満足	3	3	2	8
どちらでもない	0	0	0	0
やや不満	0	0	0	0
不満	0	0	0	0
小計	4	4	3	11



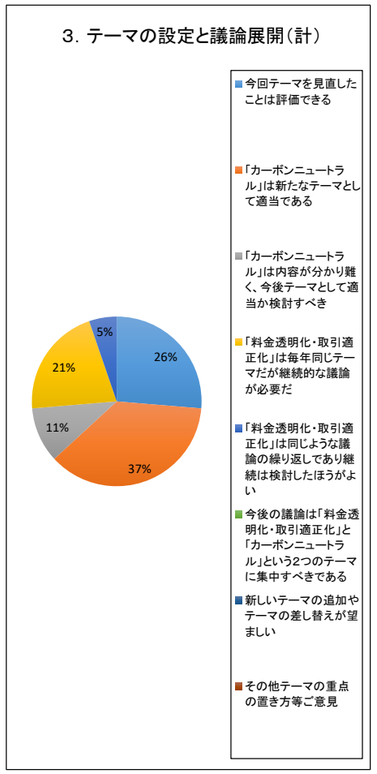


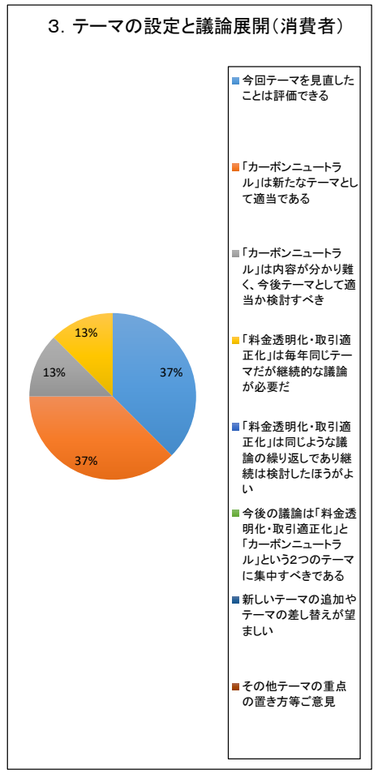


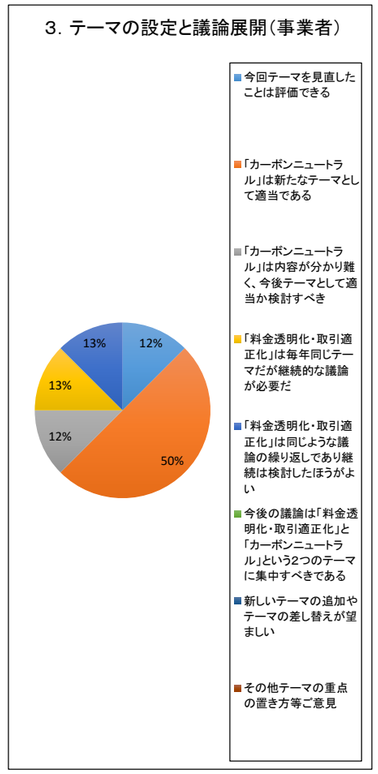


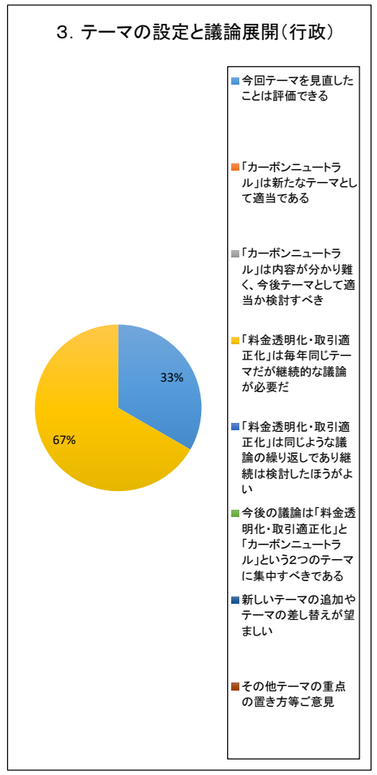
3 テーマの設定と議論展開（複数回答可）

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	3	1	1	5
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	3	4	0	7
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	1	1	0	2
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	1	1	2	4
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	0	1	0	1
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	0	0	0	0
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	0	0	0	0
その他テーマの重点の置き方等ご意見	0	0	0	0
小計	8	8	3	19



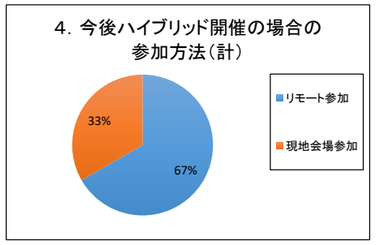


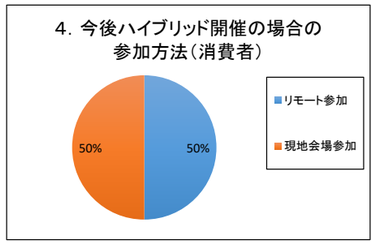


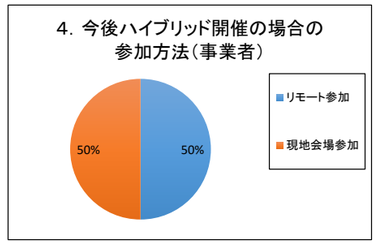


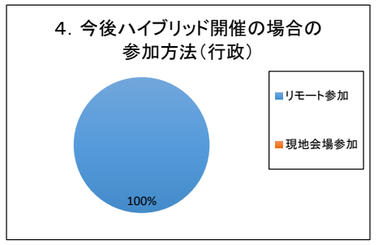
4 今後ハイブリッド方式会議を開催する場合どちらの方法で参加

	消費者	事業者	行政	計
リモート参加	1	2	3	6
現地会場参加	1	2	0	3
小計	2	4	3	9





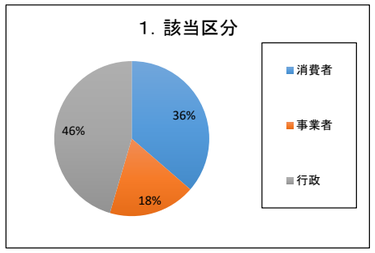




11/4 四国地方LPガス懇談会アンケート集計

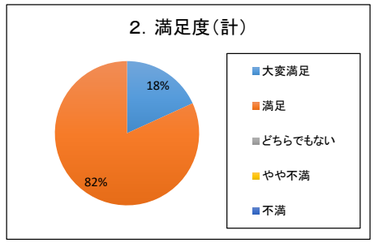
1 該当区分

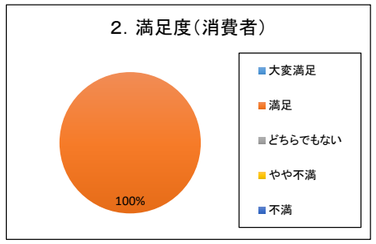
消費者	4
事業者	2
行政	5
小計	11

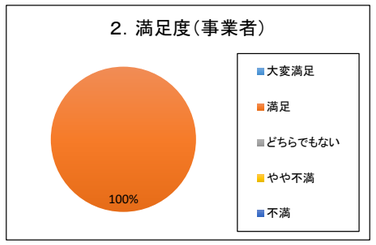


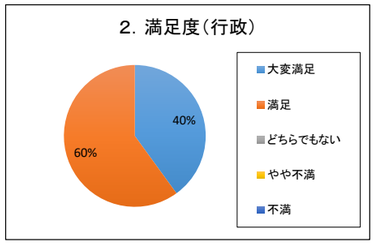
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	0	0	2	2
満足	4	2	3	9
どちらでもない	0	0	0	0
やや不満	0	0	0	0
不満	0	0	0	0
小計	4	2	5	11



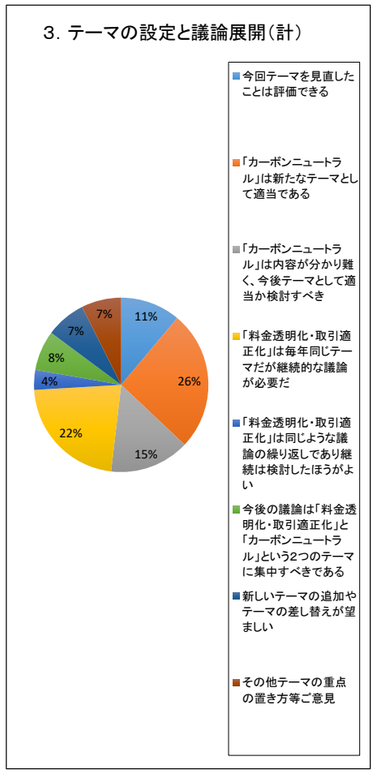


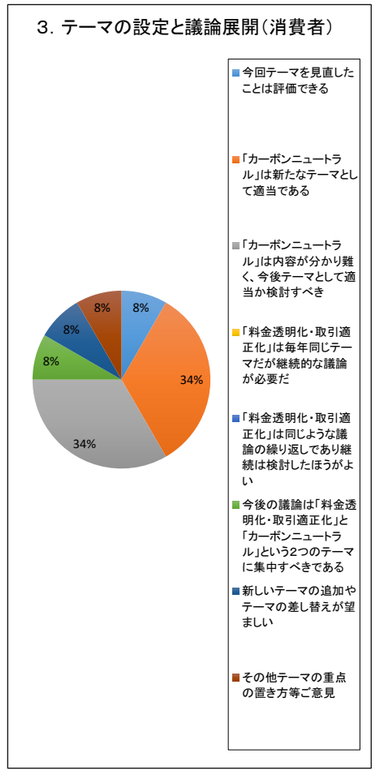


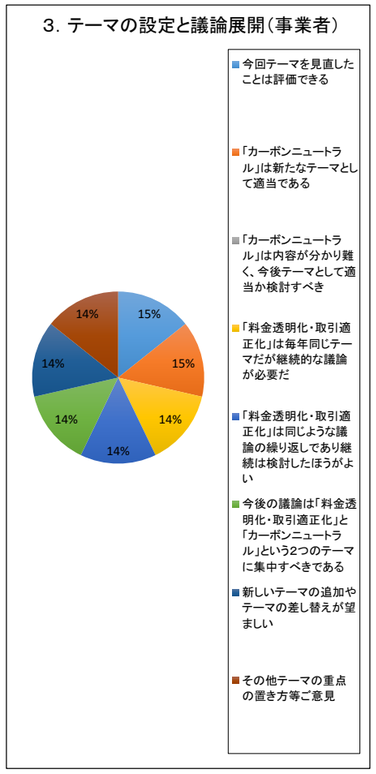


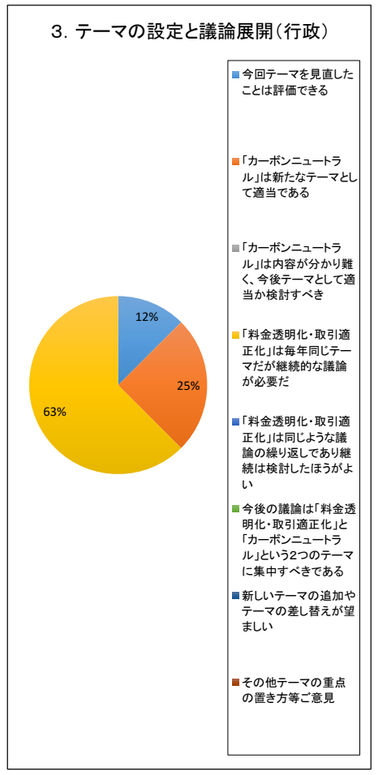
3 テーマの設定と議論展開
(複数回答可)

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	1	1	1	3
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	4	1	2	7
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	4	0	0	4
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	0	1	5	6
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	0	1	0	1
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	1	1	0	2
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	1	1	0	2
その他テーマの重点の置き方等ご意見	1	1	0	2
小計	12	7	8	27



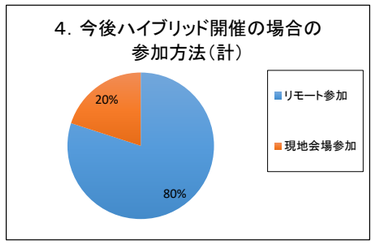


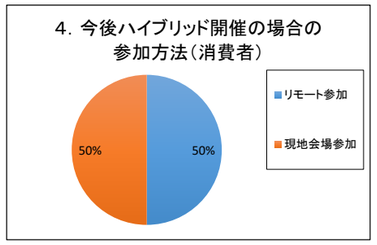


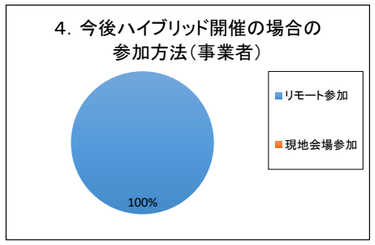


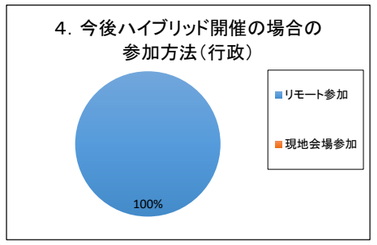
4 今後ハイブリッド方式会議を開催する場合どちらの方法で参加

	消費者	事業者	行政	計
リモート参加	2	1	5	8
現地会場参加	2	0	0	2
小計	4	1	5	10





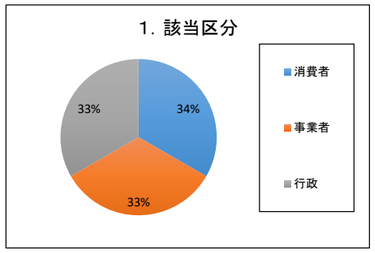




11/16　九州・沖縄地方LPガス懇談会アンケート集計

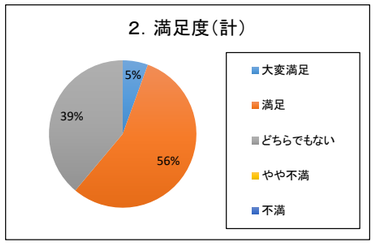
1 該当区分

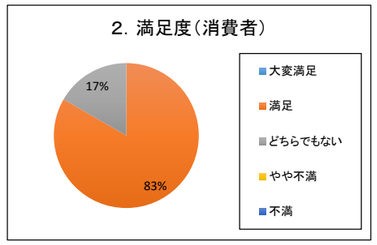
消費者	6
事業者	6
行政	6
小計	18

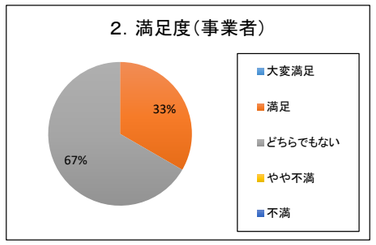


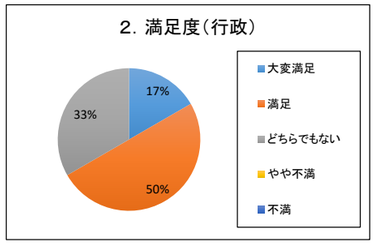
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	0	0	1	1
満足	5	2	3	10
どちらでもない	1	4	2	7
やや不満	0	0	0	0
不満	0	0	0	0
小計	6	6	6	18



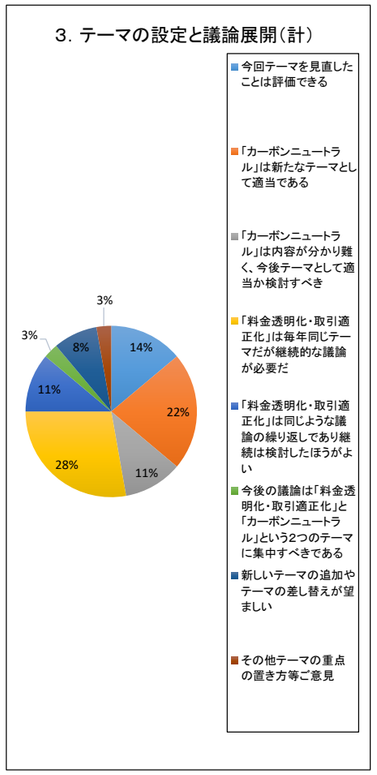


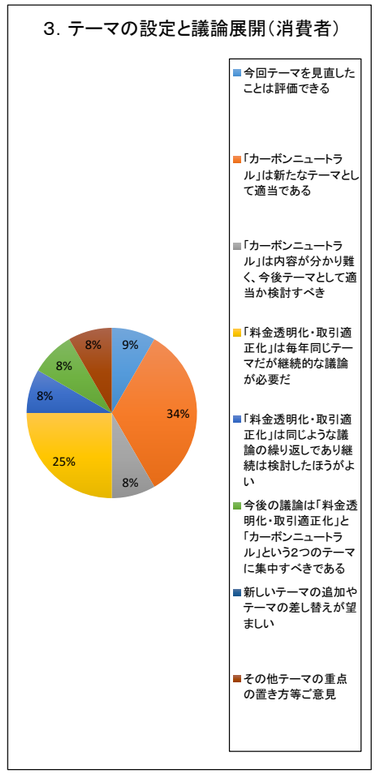


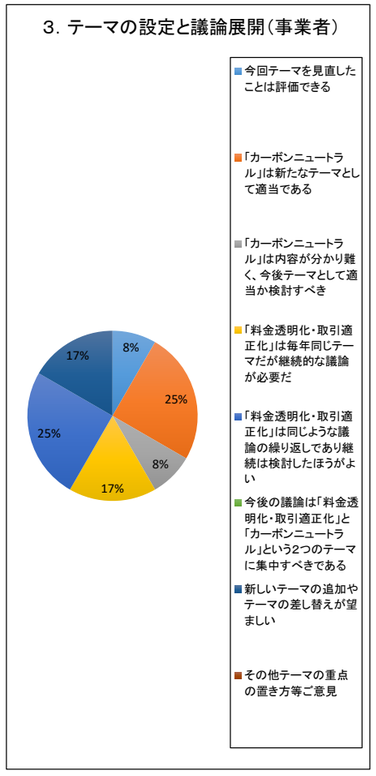


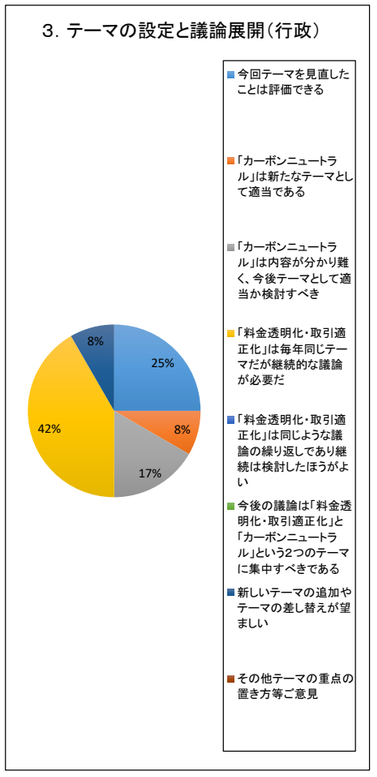
3 テーマの設定と議論展開（複数回答可）

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	1	1	3	5
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	4	3	1	8
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	1	1	2	4
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	3	2	5	10
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	1	3	0	4
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	1	0	0	1
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	0	2	1	3
その他テーマの重点の置き方等ご意見	1	0	0	1
小計	12	12	12	36



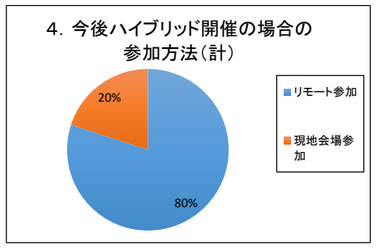


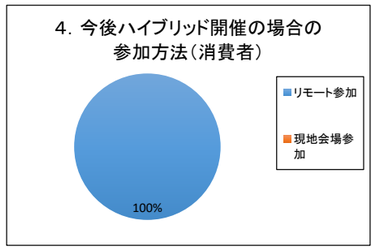


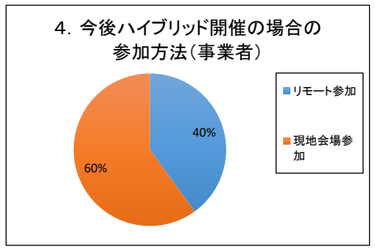


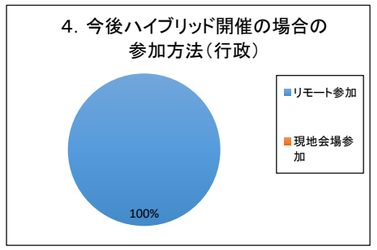
4 今後ハイブリッド方式会議を開催する場合どちらの方法で参加

	消費者	事業者	行政	計
リモート参加	4	2	6	12
現地会場参加	0	3	0	3
小計	4	5	6	15





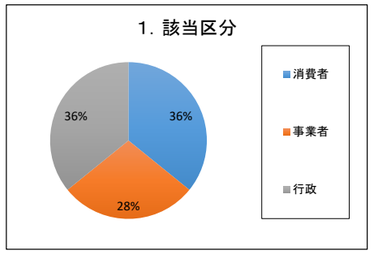




令和4年度LPガス懇談会アンケート集計
（2022年7月～2022年11月実施）

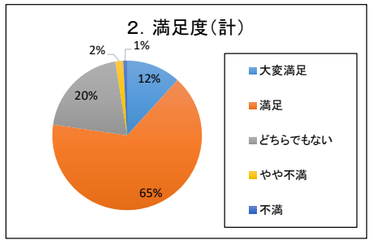
1 該当区分

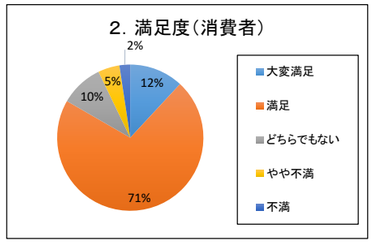
消費者	43
事業者	34
行政	43
小計	120

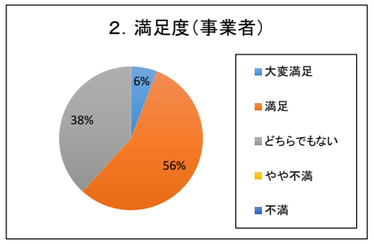


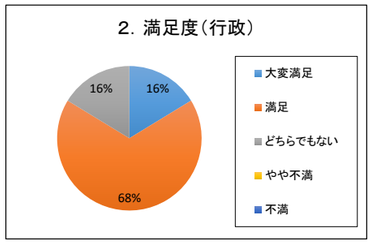
2 満足度

	消費者	事業者	行政	計
大変満足	5	2	7	14
満足	30	19	29	78
どちらでもない	4	13	7	24
やや不満	2	0	0	2
不満	1	0	0	1
小計	42	34	43	119



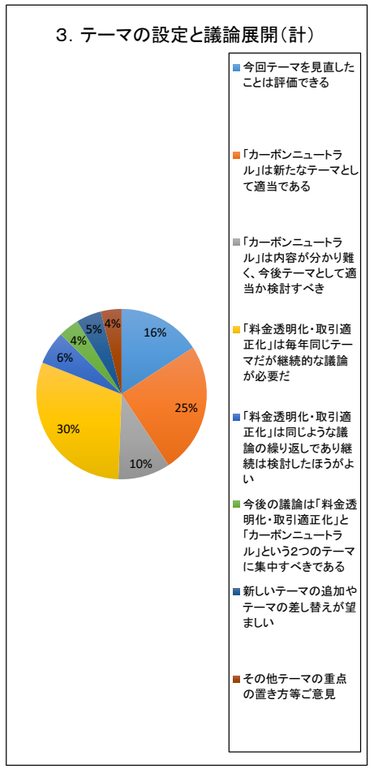


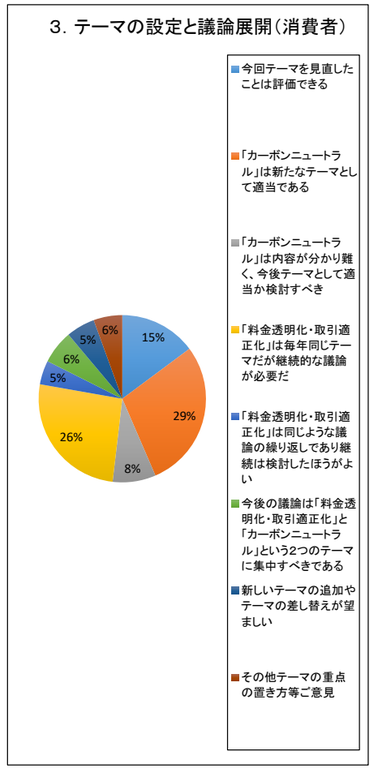


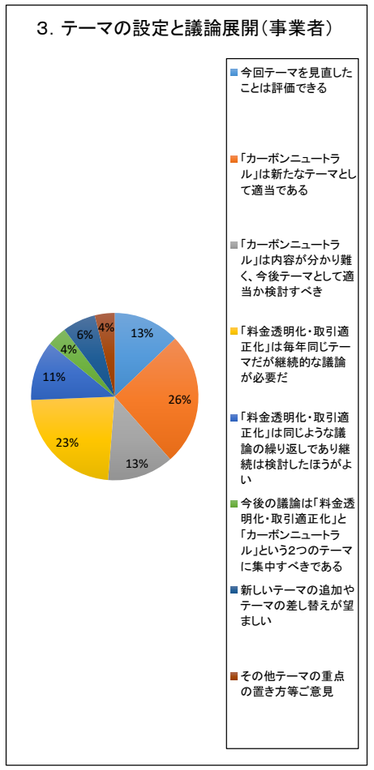


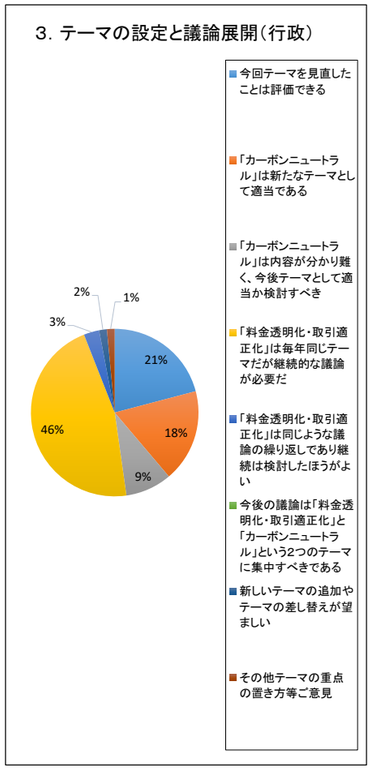
3 テーマの設定と議論展開
（複数回答可）

	消費者	事業者	行政	計
今回テーマを見直したことは評価できる	16	10	14	40
「カーボンニュートラル」は新たなテーマとして適当である	31	20	12	63
「カーボンニュートラル」は内容が分かり難く、今後テーマとして適当か検討すべき	9	10	6	25
「料金透明化・取引適正化」は毎年同じテーマだが継続的な議論が必要だ	28	18	31	77
「料金透明化・取引適正化」は同じような議論の繰り返しであり継続は検討したほうがよい	5	9	2	16
今後の議論は「料金透明化・取引適正化」と「カーボンニュートラル」という2つのテーマに集中すべきである	7	3	0	10
新しいテーマの追加やテーマの差し替えが望ましい	6	5	1	12
その他テーマの重点の置き方等ご意見	6	3	1	10
小計	108	78	67	253



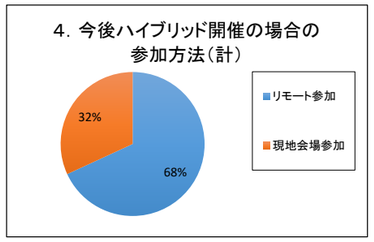


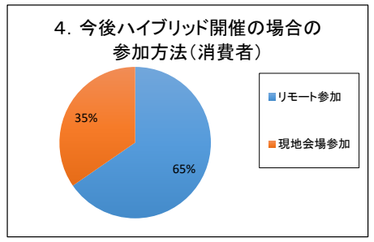


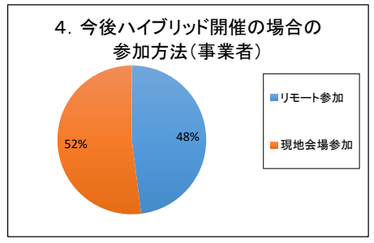


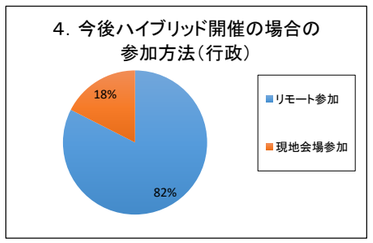
4 今後ハイブリッド方式会議を開催する場合どちらの方法で参加
（北関東・南関東含まず）

	消費者	事業者	行政	計
リモート参加	17	12	33	62
現地会場参加	9	13	7	29
小計	26	25	40	91









Ⅱ．ＬＰガス施策情報普及事業

令和４年度

（１）情報普及資料の作成

令和４年度

令和４年度版ＬＰガスガイド

本ガイドは、経済産業省 資源エネルギー庁 令和4年度燃料安定供給対策に関する調査事業(石油ガス流通・販売業経営実態調査)委託事業により作成されたものです。

はじめに

昨今、日本国内では地震や豪雨等の災害が頻発しており、災害対策の重要性が再認識されております。

特にエネルギーについては、生活を維持していくために不可欠であり、災害発生時でも安定的に使用できるエネルギーを確保する事が必要となります。

そのような中、自立型のエネルギーであるＬＰガスは、持ち運びが可能で貯蔵もし易く、さらに長期保存しても劣化しない という特徴から、災害時でも活用できるエネルギーとしてその有用性が高く評価されております。

国のエネルギー政策においても、東日本大震災をきっかけとして、ＬＰガスは「災害時のエネルギー供給の最後の砦」と位置付けられ、有事に活躍するエネルギーとして大いに期待されています。

また、平時においても全世帯数の半数近くにあたる約２４００万世帯に供給されており、ＬＰガスは平時・有事共に安心して使用できるエネルギーとして認められております。

「ＬＰガスガイド」では、ＬＰガスの基礎知識から災害時の有用性、契約時の注意点等まで幅広く取り上げ、分かり易くまとめました。

本ガイドが国民生活を支える重要なエネルギーとしてのＬＰガスの更なる位置づけの向上と、皆様のご理解の一助となりえれば幸いです。

令和５年３月

Contents

LPガスってどんなガス?
- 01 LPガスとは / LPガスと都市ガスの違い
- 02 持ち運びが容易(可搬性・分散型エネルギー) 環境にやさしいクリーンエネルギー
- 03 LPガスってどうやってできるの?
- 04 「シェールガス」について

LPガスがお客様に届くまで
- 05 LPガスの流通経路

お客様の暮らしとLPガス
- 06 ガス機器の進化 / 高効率給湯器:エコジョーズ
- 07 身の回りで活躍するLPガス機器
- 08 FRP容器の実用化
- 09 業務用分野で活躍するLPガス機器
- 10 GHP(ガスヒートポンプ)エアコンによる冷暖房
- 11 自動車用として活躍するLPガス
- 12 こんなところでも!? 世界中で活躍するLPガス
- 13 LPガス スマートハウス
- 14 ZEH(ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス)
- 15 家庭用燃料電池「エネファーム」

災害に強いLPガス
- 16 分散型エネルギー / 軒下在庫があるから安心
- 17 復旧が早いエネルギー
- 18 中核充填所によるバックアップ
- 19 災害対応型LPガスバルク供給システム
- 20 こんな施設に災害対応型LPガスバルク供給システムの導入を
- 21 いざという時のLPガス非常用発電機 LPガス仕様移動式電源車 都市ガスのバックアップ
- 22 各県LPガス協会と自治体との防災協定締結状況
- 23 家庭の安心を守る「災害対応3点セット」 その他、災害時に頼れるLPガス機器

安全なLPガス
- 24 消費者のご家庭をお守りする LPガス集中監視システム
- 25 消費者のご家庭をお守りする ホームセキュリティー / 見える化 / 見守りサービス
- 26 Siセンサーコンロ / 給湯器・瞬間湯沸器
- 27 カセットコンロ使用上の注意
- 28 各種安全装置
- 29 LPガス販売事業者による7つの保安業務
- 30 国内の備蓄体制の強化

安心な生活を支えるLPガス
- 31 LPガス調達先の多角化
- 32 供給サイドの強靭化
- 33 国のエネルギー政策とLPガス

料金と取引
- 34 LPガスは自由料金 / 料金制について / 料金の構成と変動の要因
- 35 小売価格の地域差
- 36 LPガスの料金透明化等に関する資源エネルギー庁の措置について LPガスの料金メニューの公表について
- 37 料金体系の明確化と消費者への説明
- 38 設備の区分 / 取引に関わる書面の交付
- 39 集合住宅のLPガス料金について
- 40 取引上の注意
- 41 特定商取引法(旧訪問販売法)について

相談・サポート
- 42 LPガスお客様相談窓口

タイトル頁の数字をクリックするとジャンプできるよ!

LPガスってどんなガス?

Contents

LPガスとは

LPガスは「Liquefied Petroleum Gas」の(液化石油ガス)頭文字をとってLPガスと呼ばれています。
LPガスはプロパンとブタンの2種類があり、一般家庭用で使われているのはプロパンガスと呼ばれています。

LPガスは液体の状態で貯蔵・配送され、使用時には気体で消費されます。
液体から気体になると体積が 約250倍 に増加します。

LPガスと都市ガスの違い

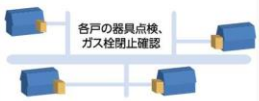
LPガス		都市ガス
全国(100%)に供給	❶	都市部のみ(国土5%)
軒下在庫がある	❷	ガス会社にて在庫
国家と民間備蓄がある	❸	備蓄はない
24000kcal/㎥	❹	11000kcal/㎥
空気より重い	❺	空気より軽い

■ LPガスと都市ガスの供給形態の違い

LPガス
分散型供給
(途絶リスクが極めて低い)

戸単位で安全を確認し復帰可能なため、復旧までの時間が短い

都市ガス
配管による系統供給



数百戸、数千戸単位で安全確認が必要なため、復旧に時間を要する

LPガスってどんなガス？

Contents

持ち運びが容易（可搬性・分散型エネルギー）

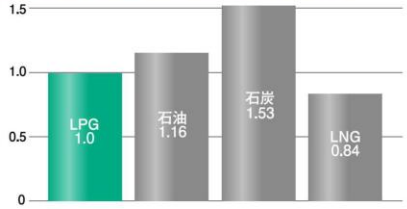
全国各地域に供給インフラが存在

液体の状態で容器に入っているため運搬が容易で、
都市部から離島・山間部まで全国どこでも供給可能です。
全国の約2,400万世帯（全世帯の約半数）で使用されています。

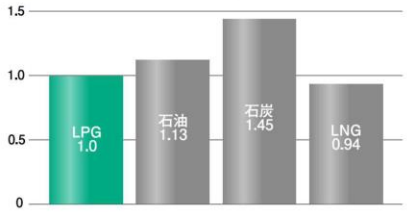
環境にやさしいクリーンエネルギー

LPガスは、酸性雨の原因となるSO_X（硫黄酸化物）の排出がほとんどなく、
地球温暖化の原因といわれているCO_2（二酸化炭素）の排出量も少ない、
地球に大変やさしいクリーンなエネルギーです。

■ 燃焼時におけるCO_2排出量の比較（LPGを1とした場合）



■ 採掘から、生産・加工・輸送および最終燃焼までを含む総合的なCO_2排出量の比較（LPGを1とした場合）



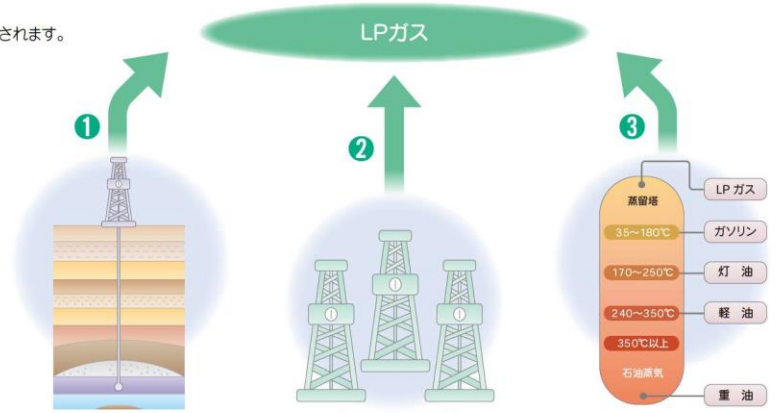
各燃料の同じ熱量での CO_2 排出量比較
出典：「エネルギー製造・利用のLC（ｉライフサイクルインベントリ）分析」日本工業大学2009年9月

LPガスってどんなガス？

Contents

LPガスってどうやってできるの？

LPガスは、
油田や天然ガス田の内部に存在するガスから生産されます。
油田で生産されたものは 原油随伴
天然ガス田で生産されたものは 天然ガス随伴
と呼ばれております。
さらにここ数年では、地下数千メートルの頁岩（けつがん）の
岩盤層であるシェール層に存在する
天然ガス「シェールガス」由来の
LPガス生産及び調達が顕著に増加しています。
また、LPガスは原油にも含まれており、
製油所で精製によって分離されるものは
原油精製 と呼ばれています。



原油随伴
油田の内部に滞留している
ガスから分離・回収

天然ガス随伴
天然ガスから分離・回収
（シェールガスを含む）

原油精製
原油の精製過程で分離

陸上油田（パキスタン）

洋上ガス田（ロシア・サハリン）

洋上ガス田（アンゴラ）

LPガスってどんなガス？

Contents

「シェールガス」について

シェールガスは、従来の油田・ガス層より
さらに深いところにある頁岩（シェール）層に
封じ込められている天然ガスです。
開発費用がかかるため、
従来は経済的に見合わないと考えられていましたが、
採掘技術の進歩とガス価格の上昇により、
実用化されるようになりました。
シェールガスにはLPガスも含まれており、
既に米国シェールガス由来のLPガスの輸入が大半となっています。

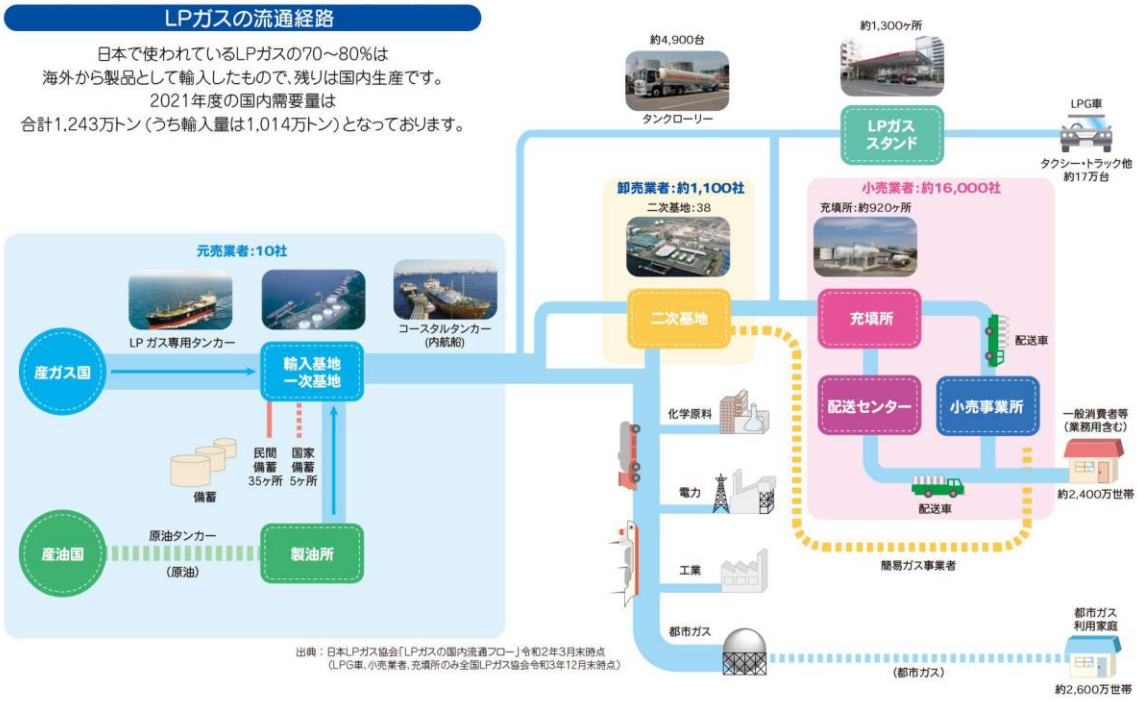
マルセラスシェールの生産現場（米国）

LPガスがお客様に届くまで

Contents

LPガスの流通経路

日本で使われているLPガスの70～80%は
海外から製品として輸入したもので、残りは国内生産です。
2021年度の国内需要量は
合計1,243万トン（うち輸入量は1,014万トン）となっております。



出典：日本LPガス協会「LPガスの国内流通フロー」令和2年3月末時点
（LPG車、小売業者、充填所のみ全国LPガス協会令和3年12月末時点）

お客様の暮らしとLPガス

Contents

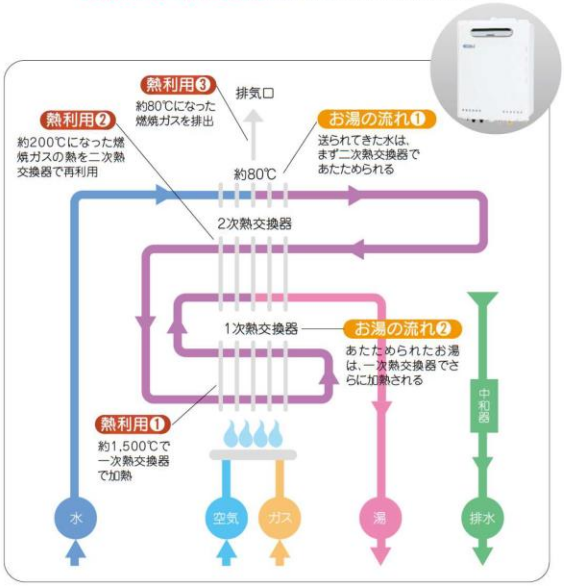
ガス機器の進化

平成20年4月以降に生産された新しいガスコンロは、
全てのバーナーに安全センサーが搭載された
Siセンサーコンロ として生まれ変わりました。

Siとは、3つのSとIntelligent(賢い:学習機能を持っている)の意味です。

高効率給湯器:エコジョーズ

エコジョーズは、燃焼排気ガスの潜熱を再利用することにより
従来の給湯器の熱効率(約80%)を大幅に上回る、
最大95%の熱効率を達成した高効率のガス給湯器です。



お客様の暮らしとLPガス

Contents

身の回りで活躍するLPガス機器

給湯器

ご家庭の台所やお風呂場でお湯を使用するために不可欠です。使用用途により、給湯専用のもの、追い炊き機能が付いたものなど、様々な種類があります。

瞬間湯沸器

スイッチを押す事でバーナーが燃焼し、必要な分のお湯を即座に使用できます。現在販売されている湯沸器には、不完全燃焼防止装置等の安全装置が標準装備されています。

衣類乾燥機

LPガスならではの強い温風でしっかりと除菌ができ、乾燥も早いです。

ファンヒーター

ガスならではの素早い立ち上がりですぐに温風が出るため、お部屋があっという間に暖まります。

温水式床暖房

熱源機で加熱した温水を温水マットに循環させ、その熱を利用してお部屋を暖めます。

コンロ

料理用の機能(温度調整やタイマー機能等)だけでなく、安全機能やお手入れのし易さ等も、日々進化しております。

カセットコンロ

持ち運びが容易であるため、自宅だけではなく、キャンプなどのアウトドアでも活躍します。

炊飯器

ガスの持ち味である高い火力で炊き上げる事で、スピーディーに、おいしいご飯が炊きあがります。

バーベキュー機器

キャンプ等のレジャー用として広く使われています。どこにでも持ち運びができる、FRP容器も使えます。

パラソルヒーター

業務用暖房として、屋外施設やオープンカフェ等で使用されています。遠赤外線効果で、体の芯から暖めます。

FRP容器の実用化

FRP容器とは

FRP容器は軽量化と安全性を両立した、次世代のLPガス容器です。

FRP(Fiber Reinforced Plastics=繊維強化プラスチック)

動画リンク
次世代容器　PLACOMPO

国内では2015年2月より10kg未満のFRP容器の輸入・販売が可能となりました。本格的な実用化はこれからですが、普及に向けた取り組みが進められています。

安全
鉄製容器の2倍の耐圧性を持ち、火災にあっても爆発しません。

接続が容易
容器との接続はワンタッチで接続でき、安全・簡単に使用できます。

軽量
鉄製容器の約半分の軽さのため、手で持ち運ぶことも可能です。

半透明
本体容器が半透明でLPガスの残量が確認できるため、ガス切れの防止に役立ちます。

様々な用途で使用可能

- 災害時の備蓄エネルギー
- オール電化住宅でのLPガス使用
- キャンプなど、屋外でのLPガス使用
- 室内に保管可能
- ガスコンロや衣類乾燥機に使用
- 船舶や沿岸地域でのLPガス使用

災害時の炊出しに貢献。器具への接続も容易。

レジャーやアウトドアライフに。

出典：中国工業㈱

業務用分野で活躍するLPガス機器

「業務用分野」でもLPガス機器は活躍しています。

例として、業務用厨房機器「涼厨」は、
機器の排熱を低減することにより「涼しい厨房」を実現した機器です。
従来のガス厨房では30℃を超えることもある室温を常に25℃以下に保つことができ、
快適性の向上、空調負荷の低減によるエネルギーコストの低減など、
様々なメリットが生まれます。
その他の厨房分野でも熱効率の高いLPガス機器は広く使われています。

フライヤー（涼厨）

コンベクションオーブン（涼厨）

ガス炊飯器（涼厨）

ガス衣類乾燥機

出典：(株)フジマック

GHP（ガスヒートポンプ）エアコンによる冷暖房

GHPとは

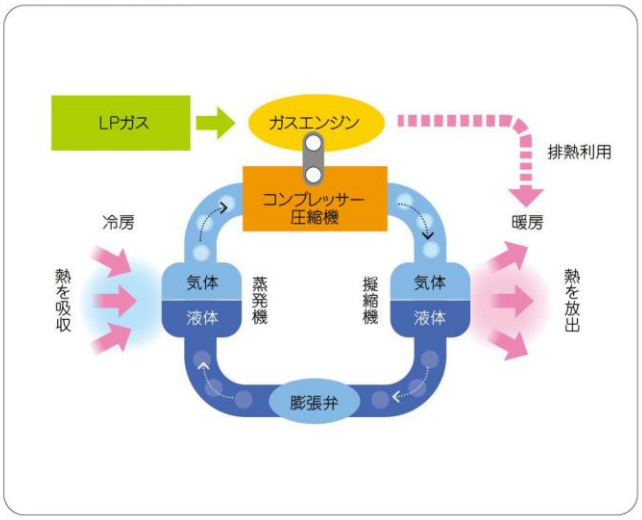
ガスヒートポンプエアコン（以下「GHP」と略）は、
ガスを使用して冷暖房を行う空調システムです。
エネルギー効率がよく、消費電力は電気エアコンの
約10分の1と、環境に優しい空調システムとして
注目を集めています。

GHP

GHPのしくみ

GHPのヒートポンプは液体を冷媒とし、
気化と液化のサイクルを強制的に繰り返して効率的に冷暖房を行ないます。

■ ヒートポンプサイクル



自動車用として活躍するLPガス

LPガス車は「LPガス自動車」「プロパン車」などとも呼ばれ、低コストでクリーン、車両価格もガソリン車並みで、様々な車種があります。

時代の先端を行くLPガス車
（ハイブリッド車、バイフューエル車等）

トヨタ JPN タクシー
（LPガスハイブリッド車）
高齢者や環境負荷低減に
対応した次世代タクシー。

その他業務用等で活躍するLPガス

三菱ミニキャブ
配送用トラック（バイフューエル車）
LPガスとガソリンのバイフューエル車です。営業活動やメンテナンス等、食品配送や小口配送に使用されています。

日産 NV200
（バイフューエル車）
LPガスとガソリンのバイフューエル車です。タクシーやマイカーとして使用されています。

送迎用バス
市営バスや幼稚園などの送迎用バスとして普及しています。

東京都清掃車
LPガス車の高い経済性や環境性から清掃車等の特殊車分野でも利用されています。

産業用フォークリフト
産業用のフォークリフト用燃料としても以前から利用されています。

こんなところでも!? 世界中で活躍するLPガス

南極探検隊の基地

極寒の南極基地でも
LPガスを使って生活しています。

南極探検隊の基地内部に並べられたLPガスの容器です。
南極基地での年間使用量は、50kgボンベ約40本分と言われています。

聖火や熱気球

平昌冬季オリンピック・
パラリンピックの
聖火トーチ

LPガスで気球内の空気を
温めて浮力をつけます。

都市ガスの増熱用

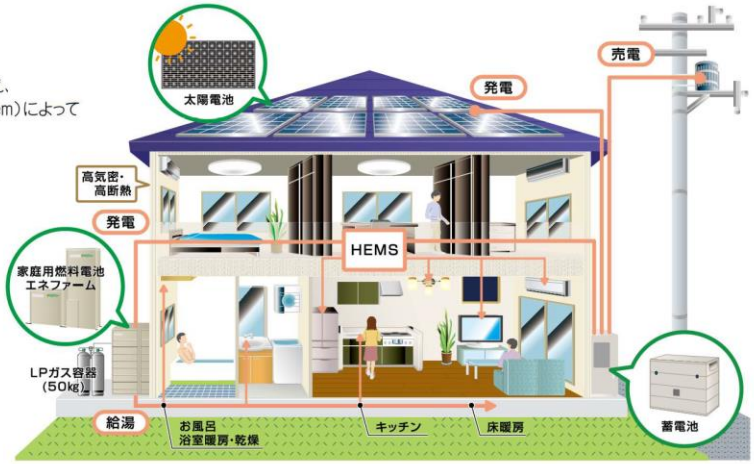
都市ガス会社も、都市ガスの原料である
LNG（液化天然ガス）だけでは
熱量が足りないため、
増熱用としてLPGを混入しています。

熱量調整装置（出典：九州ガス圧送 ㈱）

LPガス スマートハウス

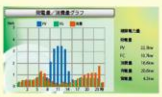
LPガスを活用したスマートハウスシステム

LPガスを利用したスマートハウスは、
高気密・高断熱を施した省エネ住宅に、
家庭用燃料電池や太陽光発電、蓄電池等の機器を備え、
それらをHEMS（Home Energy Management System）によって
効率的に管理・制御を行っています。
省エネ性と快適性、さらに売電によって
経済性も確保することができます。
また、災害時等においても容器に残存している
LPガスを消費することによって
自立的にエネルギーを供給することが可能です。

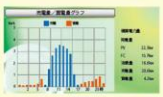


**エネルギーモニタで状況を
リアルタイムにチェック**

発電量や発電金額を
モニタ画面で確認できます。
削減できたCO_2量も判ります。



発電量・消費量グラフ

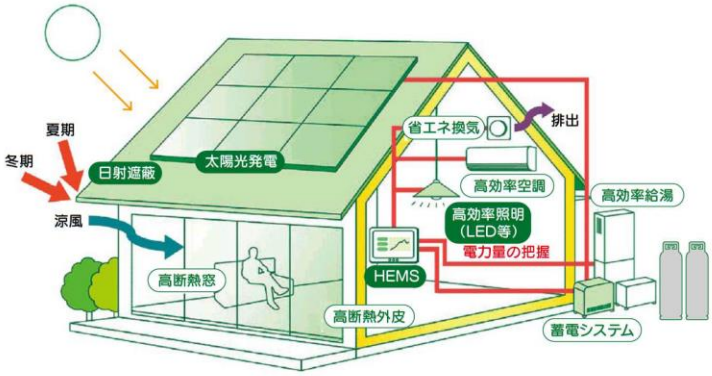


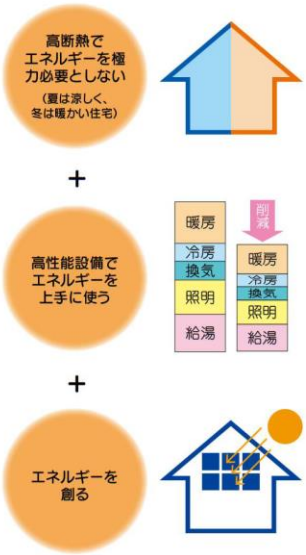
売電量・買電量グラフ

エコ効果画面

ZEH(ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス)

ZEH(ゼッチ)とは、「Net Zero Energy House(ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス)」の略です。
省エネ性能をより高め、再生可能エネルギー(太陽光発電など)を導入する事で、
「年間で消費するエネルギー量をプラスマイナスでゼロ以下にする事」を目指した住宅です。
国の政策として「住宅については2020年までに標準的な新築住宅で、
2030年までに新築住宅の平均でZEHの実現を目指す」という目標を設定し、
住宅の省エネ・省CO_2化に取り組んでいます。





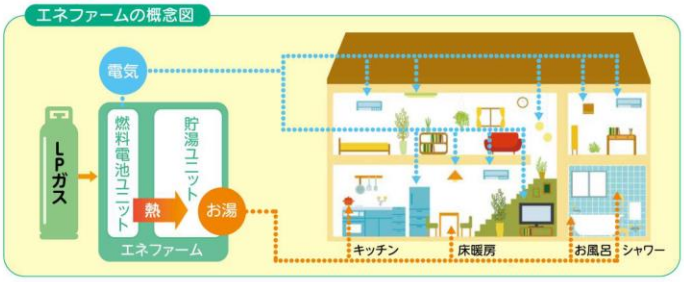
ZEHにおいてもLPガスを補完的に使用していれば
災害時等に電気や都市ガス等が途絶した場合でも、
容器内のLPガスにより自立的にエネルギーが供給可能です。

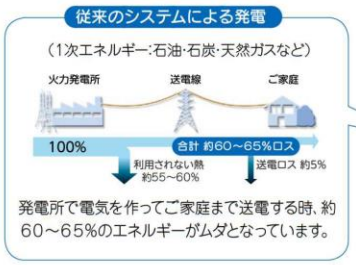
出典：経済産業省 資源エネルギー庁 省エネルギー・新エネルギー部 省エネルギー課
「ZEH(ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス)に関する情報公開について」を基に作成

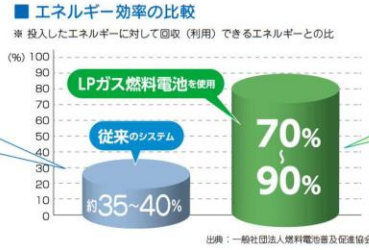
家庭用燃料電池「エネファーム」

一般家庭でも自家発電と給湯が可能

LPガスから水素を取り出して
空気中の酸素と化学反応させることにより
発電を行うのが燃料電池です。
騒音もなく、環境にやさしく、
排熱を暖房や給湯にも利用でき、
高い効率でエネルギーが活用できます。







LPガスで発電する「エネファーム」は送電ロス
がなくエネルギー効率は約70%以上に達する
ムダのない効率的なシステムです。

災害に強いLPガス

Contents

分散型エネルギー

LPガスは、都市ガスや電力等の系統供給とは異なり、
容器に充填したLPガスを各戸に配送する 「分散型」供給 です。
このため大震災の時にも、1戸単位で迅速な調査・点検が出来るため、
他のエネルギーに比べ、いち早く完全復旧を果たしています。

LPガス	分散型供給 配管が短いため、異常があれば 即修理可能

軒下在庫があるから安心

大規模災害発生！

被災地へのLPガス配送は道路等の破損、ガソリン不足、沿岸基地及び充填所の損傷等さまざまな要因で一時的に機能低下する。

各地域のLPガス事業者が保有する市中在庫が豊富である。

その間、LPガス事業者の復旧努力、代替輸送、相互支援活動により再供給が可能となる。

しかし軒下にLPガスボンベが2本あれば…

1本目を使い切っても、
2本目で約1ヵ月程度
(50kgボンベの場合)は
継続使用できるから大丈夫！

災害に強いLPガス

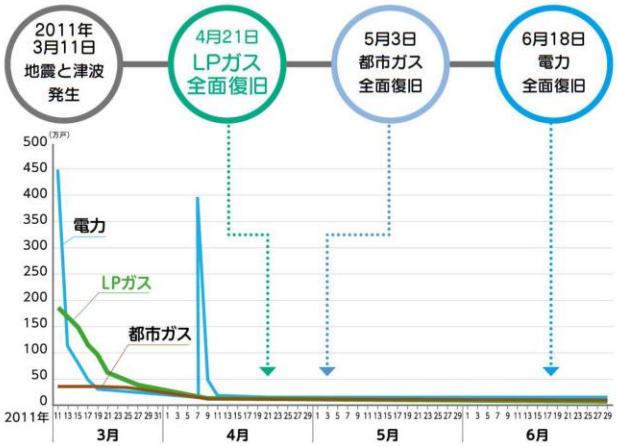
Contents

復旧が早いエネルギー

東日本大震災におけるライフラインの復旧状況

■ 被災三県における各インフラ供給不能個数の推移（推計含む）

出典：内閣府資料、各県LPガス協会・高圧ガス保安協会提供資料、ヒアリングより作成



上図は、東日本大震災後の各インフラ（電力、都市ガス、LPガス）供給不能個数の推移を示したものです。この復旧状況を他の主要なインフラと比較すると、LPガスの復旧の早さが改めて確認できます。

中核充填所によるバックアップ

中核充填所とは？

大規模災害発生時等においても、被災地域に対して
LPガスを安定的に供給出来るよう、国の補助により
災害対応能力を強化し、自立的運営体制が整っている
災害対応型LPガス充填所のことです。
2011年度から2013年度に全国で整備され、現在**345ヶ所**が
その役割を担っています。

災害対応型LPガス充填所の設備事例

LPガス自動車充填設備

自家発電機

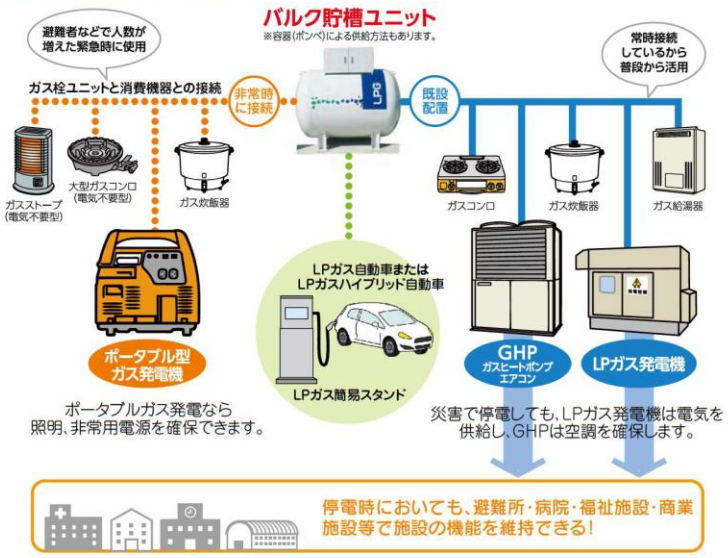
衛星通信器

災害対応保安点検車

災害対応型LPガスバルク供給システム

災害対応型LPガスバルク供給システムは、LPガスのバルク貯槽と供給設備をセットにしたものです。

■ 避難所や病院等における災害対応型LPガスガスバルクの設置イメージ



災害時は災害発生直後の3日間を如何にして
乗り切るかが最も重要な課題とされています。

▼

バルクシステムは、約3日間
100人分の米飯をまかなうことが可能
(500kg貯槽に約半分のLPガスが残っている状態)

と試算されています。

(ガストーブ、発電機等の使用も含む)

■ バルク供給対応可能日数

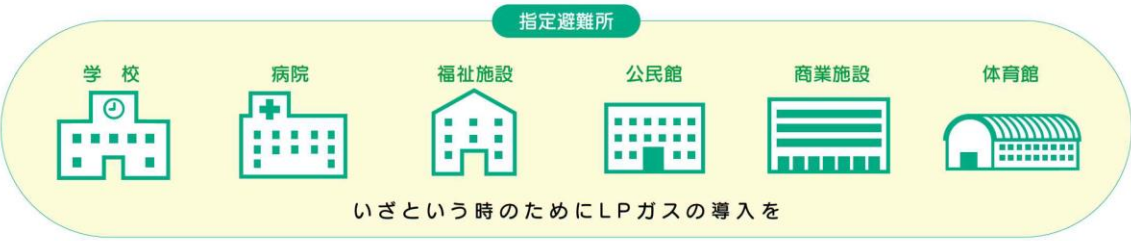
貯槽量	使用可能ガス量 初期残存量50%→15%	対応可能日数
500kg型	175kg	3.6日
985kg型	347kg	7.1日

ガス発電機、ガストーブ、ガス炊飯器、ガスコンロ給湯器(20号)を使用した場合

災害に強いLPガス

Contents

こんな施設に災害対応型LPガスバルク供給システムの導入を



北海道胆振地震では、災害対応型LPガスバルク供給システムが活躍しました

2018年9月6日に北海道胆振東部にてマグニチュード6.7の地震が発生

▼

北海道全域で最大約295万戸が停電

▼

北海道内で災害対応バルクを設置した31施設のうち
25施設では発電機を導入し、**全て円滑に稼動。**
5施設ではGHP(ガスヒートポンプエアコン)が導入されており、**空調が維持された。**
病院や福祉施設では、**業務を円滑に継続でき、入院患者・入居者の安心が得られた。**

LPガス災害バルク特設サイト https://lpg-saigaibulk.com/

災害に強いLPガス

Contents

いざという時のLPガス非常用発電機

LPガスを発電機の燃料として使用することで、
電化製品の電源およびガス機器の作動電源への長時間の利用が可能です。
発電機への接続は誰でもワンタッチでできるので安心です。

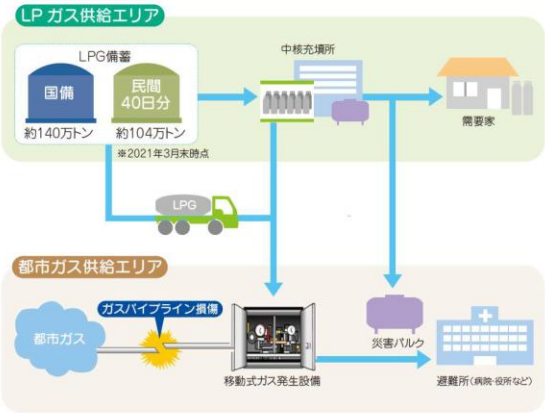
LPガス仕様移動式電源車

トラックに発電機とLPガス容器を搭載し、
災害時・停電時における非常用電源として機動的に活用できます。
2017年の室蘭・登別の大雪停電時にはこの電源車が大いに活躍しました。

125KVA移動電源車。ローリー出荷にも対応。(エアウォーター(株)函館LPG基地にて)

都市ガスのバックアップ

LPガスを「移動式ガス発生設備」を使用して空気を混ぜることで、
都市ガスの設備にもガスを供給できます。
東日本大震災では、都市ガス網の代替として使用されました。



各県LPガス協会と自治体との防災協定締結状況

各県LPガス協会では、
災害時におけるLPガスの安定供給を図るため、
地方自治体との防災協定の締結を推進しています。
防災協定には、避難所へのLPガスの供給はもとより、
供給・消費に必要な設備・機器等の提供等、緊急時に安全的に
使っていただくために必要な施策が盛り込まれています。

県協会の防災訓練の様子

■ 都道府県別の防災協定締結状況（2022年3月データ）出典：全国LPガス協会

県協会では締結率100%を目指し、行政への更なる積極的な働きかけを推進しています。

都道府県	自治体計	総締結数	締結率	都道府県	自治体計	総締結数	締結率
北海道	180	180	100%	滋賀県	20	20	100%
青森県	41	41	100%	京都府	27	27	100%
秋田県	26	26	100%	奈良県	40	21	53%
岩手県	34	34	100%	和歌山県	31	31	100%
山形県	36	36	100%	大阪府	44	37	84%
宮城県	36	36	100%	兵庫県	42	42	100%
福島県	60	37	62%	鳥取県	20	20	100%
栃木県	26	26	100%	岡山県	28	28	100%
茨城県	45	43	96%	島根県	20	20	100%
千葉県	55	55	100%	広島県	24	24	100%
埼玉県	64	64	100%	山口県	20	20	100%
群馬県	36	36	100%	徳島県	25	25	100%
東京都	63	63	100%	香川県	18	18	100%
神奈川県	34	34	100%	高知県	35	35	100%
新潟県	31	31	100%	愛媛県	21	18	86%
長野県	78	78	100%	福岡県	61	61	100%
山梨県	28	28	100%	佐賀県	21	21	100%
静岡県	36	36	100%	長崎県	22	22	100%
愛知県	55	53	96%	大分県	19	19	100%
三重県	30	30	100%	熊本県	46	46	100%
岐阜県	43	43	100%	宮崎県	27	27	100%
富山県	16	16	100%	鹿児島県	44	44	100%
石川県	20	20	100%	沖縄県	42	42	100%
福井県	18	18	100%	合計	1,788	1,732	97%

家庭の安心を守る「災害対応3点セット」

その1

マイコンメーター

ガスの消し忘れやガス管損傷等による異常や地震を感知するとガスを遮断します。通信回線を通じて、自動検針や異常時通報を行うマイコンメーターの普及も進んでいます。

その2

容器の転倒・防止用鎖掛け

転倒防止はもちろん、洪水等による流出によって発生する漏洩火災等の二次災害防止にも大きな効果があります。

その3

ガス放出防止器付高圧ホース

高圧ホースとガス放出防止器が一体となったタイプで、容器が大きく傾いた時に安全にガスをストップします。

その他、災害時に頼れるLPガス機器

LPガスで飲料水を確保

（出典:中国工業）

非常用発電機と浄水器で、川の水でも飲料用のレベルまで浄化できます。

炊出しステーション

（岩谷産業㈱）

安全面に配慮した実用性の高い炊出しセットです。
50～120人分の調理が可能で、
収納時もコンパクトにできます。

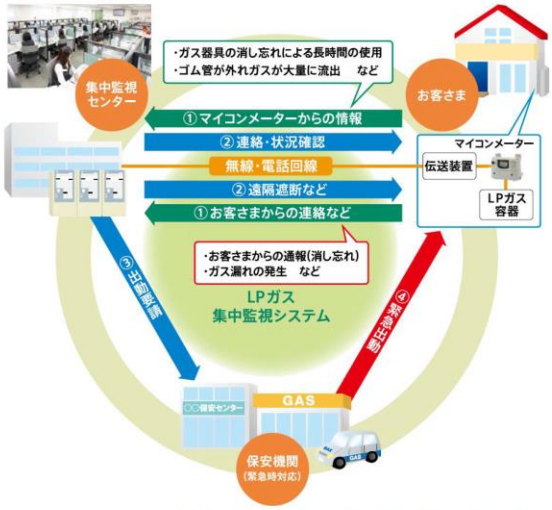
安全なLPガス

Contents

消費者のご家庭をお守りする LPガス集中監視システム

集中監視システムとは

無線・電話回線を利用して、マイコンメータの検針値・保安情報・残ガス情報などを自動的に監視センターに送信するシステムです。
下図は集中監視システムのイメージ図です。



出典：経済産業省商務流通保安グループ ガス安全室「集中監視システムのお知らせ」

「LPWA」について

LPWA(Low power wide Area)は、低電力で広い範囲に対応可能な通信技術です。集中監視システムの普及促進や、配送合理化等への活用に向けて、実証実験が行われています。

集中監視システムは、大きく進化しています！

システム業務(例)

- 緊急通報(ガス漏洩通報等)
- ガス機器の消し忘れ確認
- ガス、電気、水道使用量の見える化機能
- 高齢者見守り機能
- 困りごと、問合せなどのご用聞き
- 各種商品(水・灯油等)の注文機能
- 遠隔からの操作(空調・照明)

業務の特徴

消費者のニーズに対応したサービスの提供

消費者との通信手段

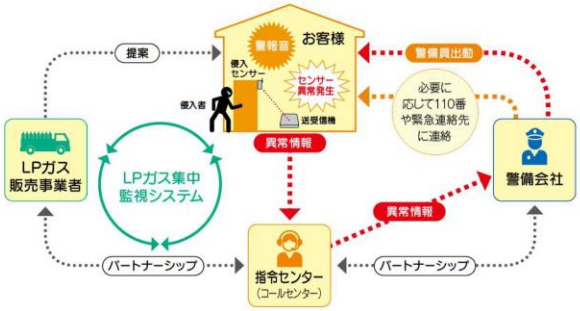
既存の電話回線だけでなく、携帯電話の回線などの無線通信システムとの組み合わせが可能。

安全なLPガス

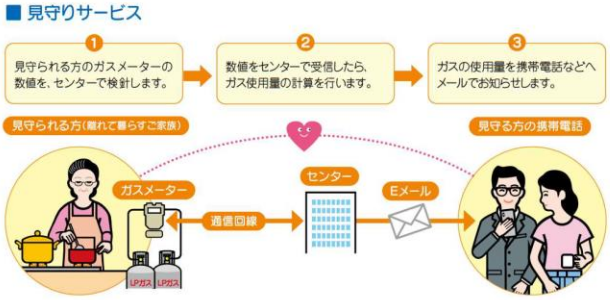
Contents

消費者のご家庭をお守りする ホームセキュリティー / 見える化 / 見守りサービス

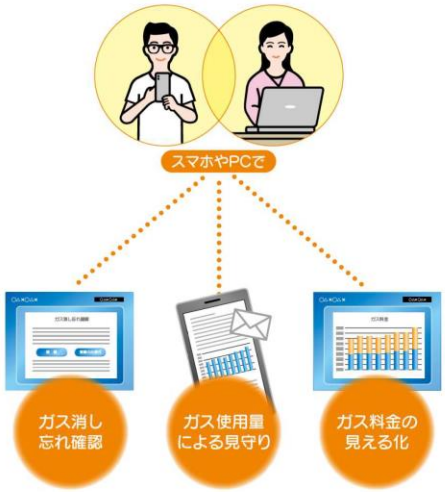
■ ホームセキュリティ



■ 見守りサービス



■ 見える化の事例



Siセンサーコンロ

コンロにもセンサーが搭載され、安全が守られています。

加熱防止装置

センサーが鍋底の温度を感知し、天ぷら油等が熱くなり過ぎると（250℃）、自動的にガスを止めます。

立消え安全装置

風や煮こぼれ等で火が消えると、自動的にガスを止めます。

消し忘れ消火装置

コンロを消し忘れても、一定時間が経過すると自動的にガスを止めます。

その他の安全・安心機能

空焚き自動消火機能、チャイルドロック機能、中火点火機能、グリル加熱防止機能、焦げ付き自動消化機等が搭載されています。

給湯器・瞬間湯沸器

給湯器・湯沸器にも安全装置がついています。

給湯器

瞬間湯沸器

不完全燃焼防止装置

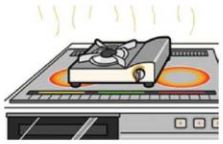
燃焼に必要な空気が不足したり、器具が目詰りする等により不完全燃焼が始まると自動的にガスを止めます。（LPガスは燃焼時に大量の空気を必要とします）

その他の安全・安心機能

消し忘れ防止装置、加熱防止機能、立ち消え安全機能、空焚き防止機能、漏電防止機能等があります。

カセットコンロ使用上の注意

誤った使い方や捨て方をすると爆発などのおそれもあります。



電磁調理器上で使用しない

こんろなどを電磁調理器の上で使用あるいは保管しないでください。電磁調理器の電源が間違って入ってしまった場合、カセットボンベが過熱し、爆発することがあります。

大きな調理器具を使用しない

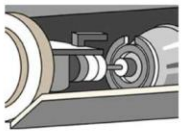
こんろをおおうような大きな調理器具は使用しないでください。熱がこもりやすくなり、カセットボンベが過熱し、爆発することがあります。

調理以外の用途に使用しない

調理以外の用途（木炭や練炭の火おこしなど）に使用しないでください。カセットボンベが過熱し、爆発などのおそれがあります。

2台以上並べて使用しない

カセットこんろを2台以上並べて使用しないでください。熱がこもりやすくなり、カセットボンベが過熱、爆発することがあります。



カセットボンベは表示どおり正しくセットする

カセットボンベの切込み凹部をカセットこんろのボンベ受けガイド凸部に合わせてセットしてください。誤った装着はガス漏れや火災になります。

廃棄の際はガスが残っていないことを確認して地域の取り決めに従い廃棄する

空になったカセットボンベでも微量のガスが残っています。火が消えるまで使いきってから地域の取り決めに従い廃棄してください。ガスが残ったまま廃棄した場合、ゴミ収集車や焼却施設内でガスもれが発生し、火災が起こったり、清掃局員の方たちがケガしたり、焼却炉破損の原因となったりしますので絶対にやめてください。

出典：一般社団法人日本ガス石油機器工業会

各種安全装置

マイコンメーター
（安全機能付きガスメーター）

ガスの流れや圧力等に異常が発生した場合や震度5以上の地震が発生した時、自動的にガスを止めたり警告を表示する機能を持った保安ガスメーターです。異常の内容はメーターに表示されます。

出典：新コスモス電機

ガス警報機

漏れたLPガスや不完全燃焼によって生じた一酸化炭素（CO）を検知して警報を発する装置です。

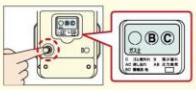
ヒューズガス栓

ホースが外れたり、接続していない口を開ける等を行い、一度にガスが大量に流れると、自動的にガスを止める構造になっています。

マイコンメーターの復帰方法

マイコンメーターの表示部に「ガス止」と文字が表れ、ガスが止まったときは、復帰の手順に従って操作してください。ガス漏れなどの異常がない場合は、復帰してガスが使えるようになります。復帰しない場合は復帰操作を繰り返さず、LPガス販売店に連絡して下さい。

❶器具栓と未使用のガス栓を全て閉めてください。



❷左側のボタンを押してください。「ガス止」の文字が消えます。

❸液晶の文字とランプが点滅します。1分間お待ちください。

❹液晶の文字とランプが消えます。復帰完了です。

▶ 動画リンク　日本ガスメーター工業会 マイコンメーターの復帰方法LPガス編

出典：日本ガスメーター工業会

LPガス販売事業者による7つの保安業務

1 供給開始時 点検・調査
（供給開始時）

ガス器具も含めたLPガス設備全体の点検調査を行います。

2 容器交換時等 供給設備点検
（容器交換時又は月1回以上）

容器の転倒防止の確認等、容器周りの点検を行います。

3 定期供給 設備点検
（原則として4年以内に1回）

ガス漏れの有無、調整器・ガスメーター等の供給設備の点検を行います。

4 定期消費 設備調査
（原則として4年以内に1回）

ガス器具、給排気、ホース、配管などの消費設備の調査を行います。

5 周知
（1～2年に1回）

使用上の注意点や事故を起こさないために定期的に文書でお知らせします。

6 緊急時対応
7 緊急時連絡
（夜間・休日含む）

ガス漏れ等の時、速やかに対応します。

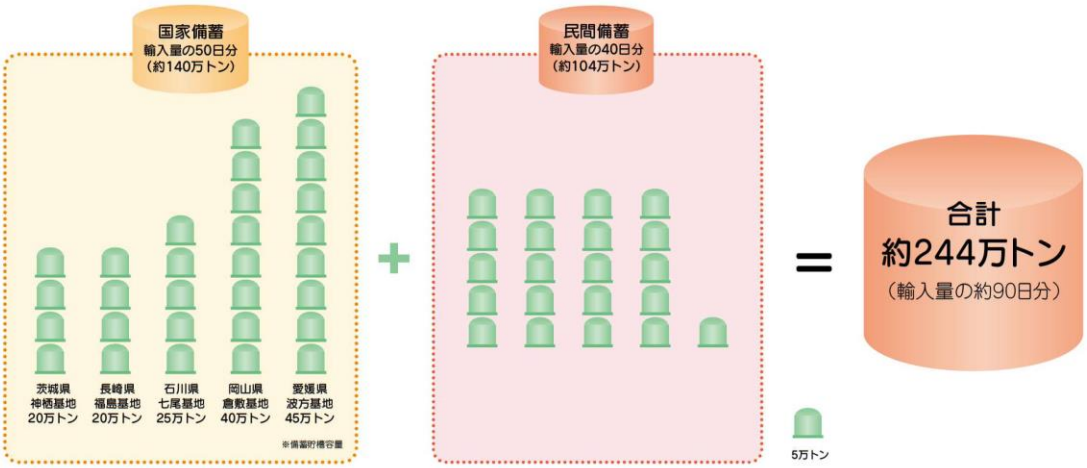
安全なLPガス

Contents

国内の備蓄体制の強化

日本のLPガス備蓄

我が国のLPガスは大半を輸入に依存しています。LPガスの安定供給のために、現在国家備蓄（年間輸入量の50日分）に加え、輸入業者に法律で義務付けられている民間備蓄（同40日分）の合計90日分の備蓄があります。



出典：日本LPガス協会　2021年3月末時点

安心な生活を支えるLPガス

Contents

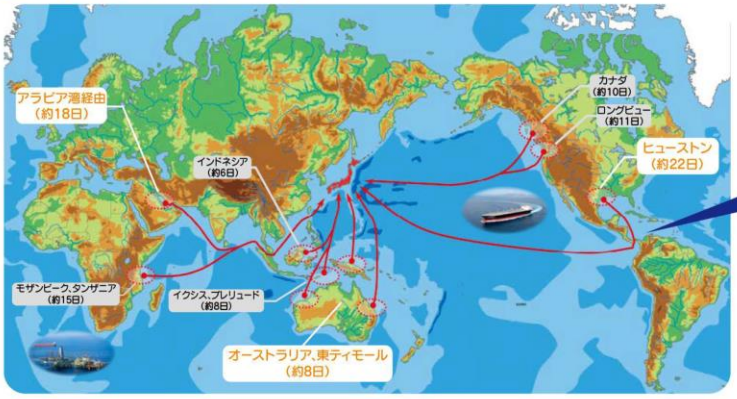
LPガス調達先の多角化

LPガス元売り事業者は、アメリカをはじめ中東産ガス国、環太平洋の新規天然ガス随伴（シェールガスなど）によるLPガス等の調達の多角化に鋭意取り組んでいます。

■ 国別輸入数量の推移

出典：日本LPガス協会

■ 環太平洋域等への新規供給ソースの獲得



2016年6月に、パナマ運河の拡幅工事が完了しました。これにより、ヒューストンから日本への航海日数は、従来の約45日から約22日に短縮されました。

出典：日本LPガス協会

料金と取引

Contents

LPガスは自由料金

LPガスは、ガス販売事業者がそれぞれの料金計算の方法によって料金を設定する方式（自由料金）になっています。
また、料金については料金の内訳および算定方法、料金制の考え方を書面に記載することが義務づけられています。

料金の構成と変動の要因

LPガスは、ガス販売事業者がそれぞれの料金計算の方法によって料金を設定する方式（自由料金）になっています。
また、料金については料金の内訳および算定方法、料金制の考え方を書面に記載することが義務づけられています。

輸入価格

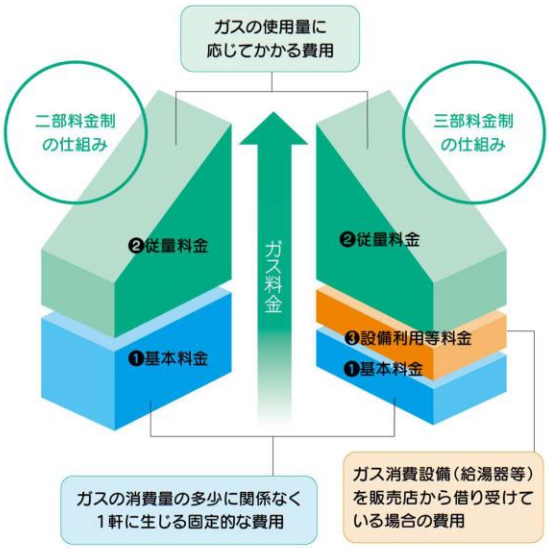
LPガスの輸入価格は、産ガス国の価格が基になっており、また為替レートの影響を受けます。

小売価格

輸入したLPガスは一連の流通経路を経て消費者の家庭に届くまで、輸送運賃や充填費用、供給・消費設備の点検・調査費用がかかります。また、これらの作業は人手を要するため、小売価格の多くを人件費が占めます。

料金制について

料金制には、二部料金制、三部料金制、最低責任使用料金制、複数料金制があります。



料金と取引

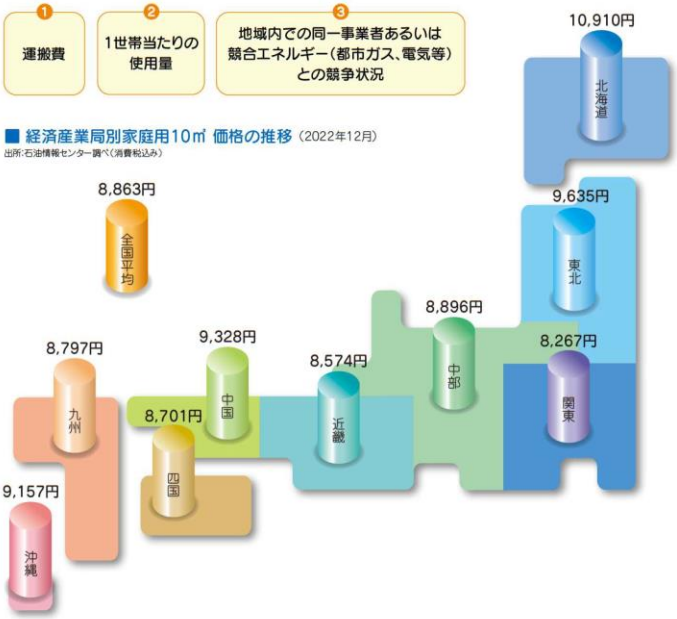
Contents

小売価格の地域差

小売価格は地域により差が生じ、これについては、次の3つの要因等が考えられます。

❶ 運搬費
❷ 1世帯当たりの使用量
❸ 地域内での同一事業者あるいは競合エネルギー（都市ガス、電気等）との競争状況

■ 経済産業局別家庭用10㎥ 価格の推移（2022年12月）
出所：石油情報センター調べ（消費税込み）



各地域のLPガス価格は石油情報センターのホームページのLPガス価格データを参照するか、各都道府県のLPガスお客様相談窓口（参照）にお問い合せください。

LPガス価格に関するお問い合せ先

（一財）日本エネルギー経済研究所 石油情報センター
TEL03-3534-7411（代表）
https://oil-info.ieej.or.jp/

LPガス地域別検索

市町村名を入れると、周辺地域のLPガスの価格を知ることができます。

各経済産業局の情報公開ホームページ

トップページの検索枠に「ガス料金」と入力して検索すると、「家庭用ガス料金一覧」がご覧いただけます。

北海道経済産業局	https://www.hkd.meti.go.jp/
東北経済産業局	https://www.tohoku.meti.go.jp/
中部経済産業局	https://www.chubu.meti.go.jp/
近畿経済産業局	https://www.kansai.meti.go.jp/
中国経済産業局	https://www.chugoku.meti.go.jp/
四国経済産業局	https://www.shikoku.meti.go.jp/
九州経済産業局	https://www.kyushu.meti.go.jp/
沖縄総合事務局	http://www.ogb.go.jp/

料金と取引

Contents

LPガスの料金透明化などに関する資源エネルギー庁の措置について

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、
経済産業省資源エネルギー庁では、2017年2月に、
LPガスの法律の一部を改正し、ガイドラインを制定しました。

詳細については 経済産業省HP 資源エネルギー庁 石油流通課HP をご参照下さい。

取引適正化に係る規定 PDF

基本的方向性

① 料金透明化の促進	一般戸建または集合住宅それぞれの標準的な料金メニューと平均的な使用量に係る月額料金例の公表を徹底。
② 契約時における料金の透明化	契約時、事業者は契約時に契約内容や料金情報等について丁寧に説明することを徹底。
③ 契約後の料金の透明化	料金値上げ時には、変更内容や変更理由がわかるよう、請求書等に記載を徹底し、30日超前に消費者に通知。
④ 契約終了時の料金トラブルの防止	解約時の清算等に係るトラブルを避けるため、契約書面の必要事項記載の徹底と、消費者への説明を徹底。

LPガスの料金メニューの公表について

LPガス販売事業者は、自社の料金メニューを広く公表し、
料金透明化に務めています。

進むLPガスの料金透明化

全国９割の販売事業者が料金公表を推進

公表している（2022年3月時点）

17,515所=94.7%

ホームページで公表:2,533件 店頭で公表:13,090件 ホームページと店頭で公表:1,892件

（数字は2022年3月の全国LPガス協会による調査で、対象19,927件のうち回答のあった事業 所18,498件より算出）

料金を公表・公表予定の販売事業者を確認してみましょう 資源エネルギー庁 LPガス政策HP

料金と取引

Contents

料金体系の明確化と消費者への説明

全国LPガス協会による新しい「LPガス販売指針」の作成

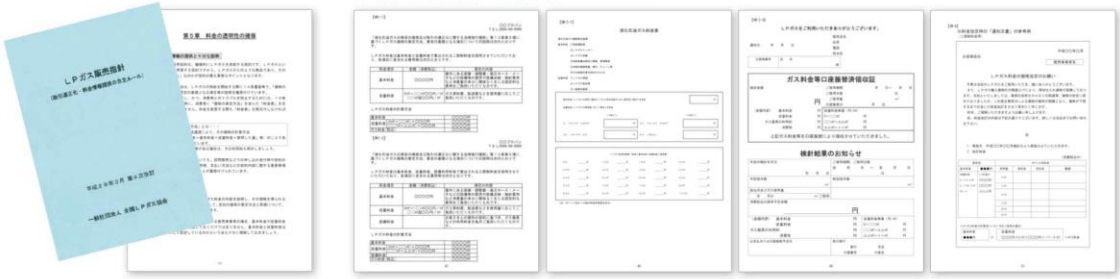
液化石油ガス法の第14条では、「LPガス販売事業者は、
消費者に分かり易いように料金体系の透明化を図り、キチンと説明する責任を果たす」ことが定められています。
これを受け、全国LPガス協会は、業界の自主ルールである「LPガス販売指針」を
料金透明化の推進を目指して新しく改訂し、LPガス事業者への徹底を図っています。

LPガス販売事業者が守るべき5つの原則

1. 消費者のエネルギー選択の自由を尊重すること
2. 取引関係（契約の内容と締結）が明確であること
3. 継続的・安定的にガスを供給する体制が整っていること
4. 保安の確保を不断の努力で全うすること
5. 料金の算定方法などに合理性があり、消費者に理解されていること

下記は「LPガス販売指針」の見本です。 全国LPガス協会のHP で自由に閲覧できます。

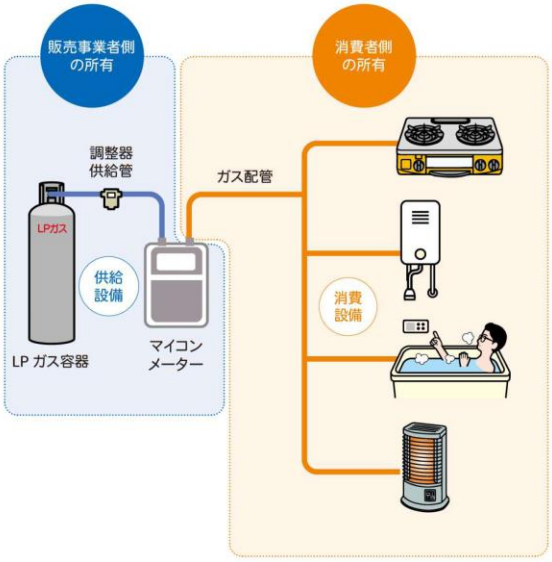
● 請求書、料金表等の参考事例（クリックで拡大画像）



設備の区分

供給設備は販売事業者、消費設備は消費者の管理責任

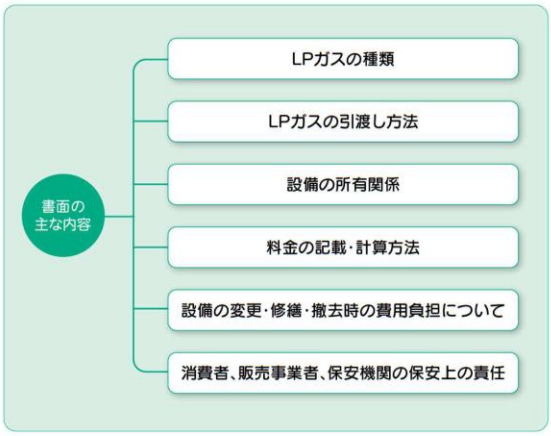
LPガス設備にトラブルがあった際の管理責任は、
基本的に下記の図のようになります。



取引に関わる書面の交付

契約時に販売事業者から消費者に交付

ガス契約時の書面に記載されている内容は下記の通りです。
トラブルを避けるために、交付される書面の内容をよく確認し、
不明な点は販売事業者に問い合せましょう。



集合住宅のLPガス料金について

集合住宅のLPガス取引適正化への取組みとして、2021年6月に経済産業省、国土交通省の連携により、
LPガス事業者、不動産業者の関連団体等に対し、
消費者の集合住宅入居前にLPガス料金情報を提示するよう要請が出されました。

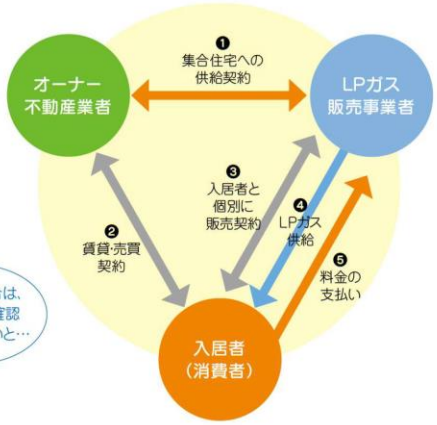
具体的な相談事例として

新しい集合住宅に転居したら、高額なLPガス料金を請求された。

LPガス料金の内訳を確認しましょう。

LPガス料金は自由価格であるため、
契約時に販売事業者からよく説明を聞きましょう。
また、集合住宅では建物の設備費用を
ガス料金に計上する場合があります。
その場合は、料金明細に費用の内訳を
記載する事になっていますので、
よく確認するようにしましょう。

入居者・LPガス事業者・オーナー及び不動産会社の関係図



取引上の注意

販売事業者は消費者の自由選択

消費者は、販売事業者を自らの判断で自由に選べ、また自由に変更することができます。
新しい販売事業者と契約する際は事前に交付書面等の内容を確認し、分からない点は販売事業者から説明を受けてください。

新規契約の注意点

料金制のしくみがどうなっているか？

基本料金、従量料金または設備料金について販売事業者に確認しましょう。

価格変更時の連絡方法は？

販売事業者を変更した後、しばらくすると正当な理由がなく値上げされたりする場合があります。価格変更の際は変更理由を明確にしているかどうか、充分確認してください。

契約時の手続きは？

販売事業者と必ず書面を取り交わし、記載内容を見て事業者からの説明を聞き、しっかり確認しましょう。

保安やサービスの内容は？

緊急時に販売事業者や保安機関等と連絡がとれ、すぐに対応してくれるかなど、保安やサービスの内容についても確認してください。

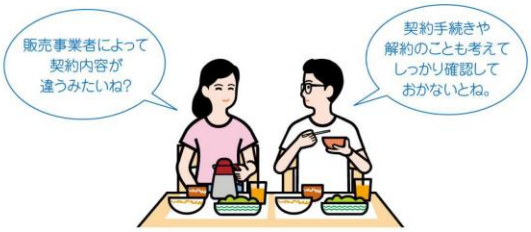
販売事業者変更の注意点

販売店を変えたりしたら？

現販売事業者に契約解除を申し入れた際、屋内配管代等の支払を要求されるケースがあります。配管代支払いに関する事項を明記した書面がある場合には、支払いが必要になります。（書面での明記がなければ、一般的には支払う必要はありません。）また、ガス料金が未納の場合は未納分を支払う必要があります。

手続きは自分自身で！

現販売事業者への契約解除手続きは、新しい販売事業者任せにするのではなく、お客様ご自身で行ってください。新しい販売事業者が現販売事業者と事前に適切な調整をせず、勝手に設備を取り外した場合、現販売事業者との間でトラブルになることがあります。



特定商取引法（旧訪問販売法）について

消費者が販売事業者と結ぶLPガスの契約について、特定商取引法という法律の改正により、
勧誘が規制され、これまで以上に消費者が保護されるようになりました。下図は勧誘の際の改善点です。

1 勧誘に先立ち、次の事が明らかにされます。

- ●事業者名
- ●商品
- ●勧誘が目的であること

2 事実でないことを伝えたり、重要事項を伝えない事が禁止。

- ●販売価格
- ●代金支払時期
- ●支払方法 等

3 しつこく勧誘される事はなくなります。

契約しないと返事をすれば、その後の勧誘は禁止されます。

業者の都合ではなく、ご自身の意思をはっきりと伝えることが大事です。

相談・サポート

Contents

LPガスお客様相談所

日本全国すべての都道府県に相談窓口が設置され、LPガスに関するあらゆる相談や暮らしの安心をサポートしています。

お住まいの相談窓口にお電話ください

全国LPガスお客様相談所 03-3593-1100

北海道・東北	
北海道	0120-484868
青森県	0120-225221
秋田県	0120-443326
岩手県	019-623-6470
山形県	023-623-8364
宮城県	022-225-0929
福島県	024-593-2161

関東	
栃木県	028-660-5177
茨城県	0120-472680
群馬県	0120-480481
埼玉県	0120-419640
千葉県	0120-122128
東京都	0120-388327
神奈川県	0120-244566

中部	
新潟県	0120-135445
長野県	0120-915-400
山梨県	055-228-4171
静岡県	0120-172680
富山県	076-441-6997
石川県	076-268-1050
福井県	0776-34-7500
岐阜県	058-274-3443
愛知県	052-261-2833

近畿	
滋賀県	077-526-0577
三重県	059-227-9905
京都府	075-314-0113
奈良県	0742-33-1967
和歌山県	073-472-0180
大阪府	06-6263-0410
兵庫県	078-361-8024

中国	
鳥取県	0857-29-2214
岡山県	086-225-1639
島根県	0852-31-0510
広島県	0120-332243
山口県	0120-112680

四国	
徳島県	088-665-7705
香川県	087-822-1226
高知県	088-831-0427
愛媛県	0120-256-678

九州・沖縄	
福岡県	0120-523-999
佐賀県	0952-20-0372
長崎県	095-824-4387
大分県	097-551-9929
熊本県	096-385-5396
宮崎県	0985-52-1122
鹿児島県	099-250-2288
沖縄県	098-858-9551

一般財団法人 エルピーガス振興センター
〒105-0003
東京都港区西新橋三丁目5番2号 西新橋第一法規ビル
TEL. 03-5777-0347 FAX. 03-5777-0348
E-mail:kouhou@lpgc.or.jp エルピーガス振興センターHP

本ガイドは、経済産業省 資源エネルギー庁 令和4年度燃料安定供給対策に関する調査事業(石油ガス流通・販売業経営実態調査)委託事業により作成されたものです。

◀ 42

（２）ＬＰガス講習会

開催結果

令和４年度

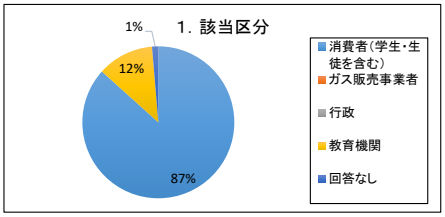
令和4年度　LPガス講習会　開催一覧

	日　時		場　所	相 手 先	出席者	講 師	講 習 内 容
1	8月3日（水）	15:00～16:00	長野県長野市 長野県消防学校	長野県消防学校 （長野県LPガス協会経由）	教育機関	福田室長代理	LPガスの基礎知識及び災害対策等
2	9月21日（水）	10:00～12:00	千葉県松戸市 松戸市消費生活センター	松戸市消費生活センター	地方公共団体	福田室長代理	LPガスの基礎知識及び料金問題等
3	12月16日（金）	13:30～14:20	愛媛県南宇和郡 愛南町消防署	愛媛県愛南町連合婦人会	消費者団体	福田室長代理	LPガスの基礎知識及び災害対策等

8/3長野県消防学校集計

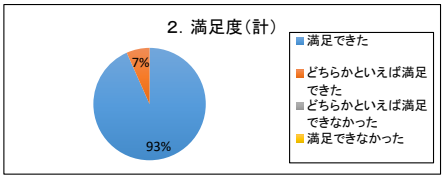
1 該当区分

消費者(学生・生徒を含む)	65
ガス販売事業者	0
行政	0
教育機関	9
回答なし	1
小計	75



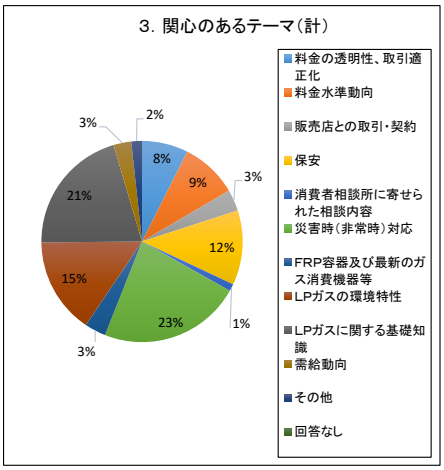
2 満足度

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
満足できた	61	0	0	8	1	70
どちらかといえば満足できた	4	0	0	1	0	5
どちらかといえば満足できなかった	0	0	0	0	0	0
満足できなかった	0	0	0	0	0	0
小計	65	0	0	9	1	75



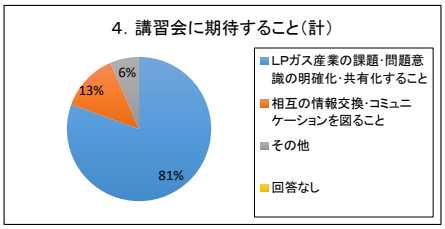
3 関心のあるテーマ
(複数回答可)

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
料金の透明性、取引適正化	13	0	0	0	0	13
料金水準動向	14	0	0	2	0	16
販売店との取引・契約	5	0	0	1	0	6
保安	19	0	0	2	0	21
消費者相談所に寄せられた相談内容	2	0	0	0	0	2
災害時(非常時)対応	36	0	0	4	0	40
FRP容器及び最新のガス消費機器等	6	0	0	0	0	6
LPガスの環境特性	21	0	0	5	1	27
LPガスに関する基礎知識	29	0	0	7	0	36
需給動向	3	0	0	2	0	5
その他	2	0	0	1	0	3
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	150	0	0	24	1	175



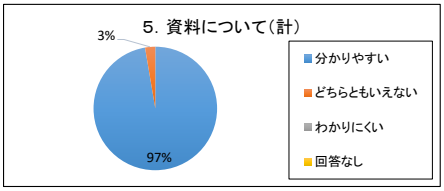
4 講習会に期待すること
(複数回答可)

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
LPガス産業の課題・問題意識の明確化・共有化すること	53	0	0	8	1	62
相互の情報交換・コミュニケーションを図ること	9	0	0	1	0	10
その他	5	0	0	0	0	5
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	67	0	0	9	1	77



5 資料について

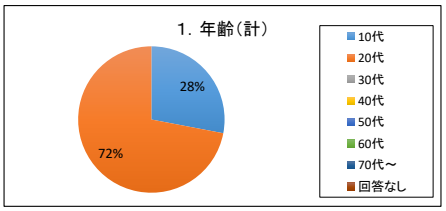
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
分かりやすい	63	0	0	9	1	73
どちらともいえない	2	0	0	0	0	2
わかりにくい	0	0	0	0	0	0
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	65	0	0	9	1	75



【参考】

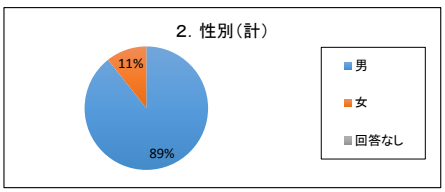
1 年齢

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
10代	20	0	0	1	0	21
20代	45	0	0	8	1	54
30代	0	0	0	0	0	0
40代	0	0	0	0	0	0
50代	0	0	0	0	0	0
60代	0	0	0	0	0	0
70代～	0	0	0	0	0	0
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	65	0	0	9	1	75



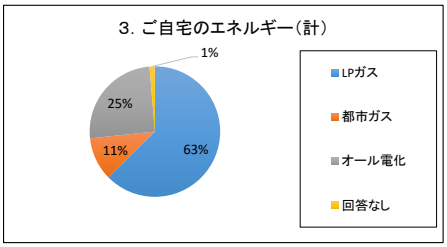
2 性別

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
男	57	0	0	9	1	67
女	8	0	0	0	0	8
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	65	0	0	9	1	75



3 ご自宅のエネルギーは？

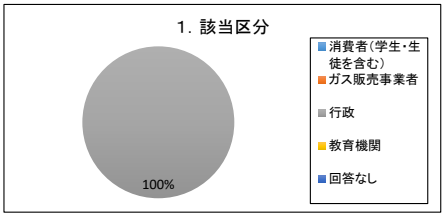
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
LPガス	40	0	0	7	0	47
都市ガス	7	0	0	1	0	8
オール電化	18	0	0	1	0	19
回答なし	0	0	0	0	1	1
小計	65	0	0	9	1	75



9/21松戸市消費生活センター集計

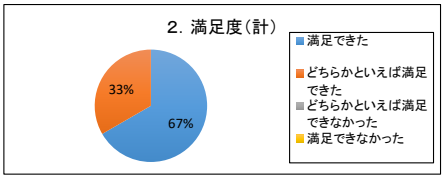
1 該当区分

消費者(学生・生徒を含む)	0
ガス販売事業者	0
行政	6
教育機関	0
回答なし	0
小計	6



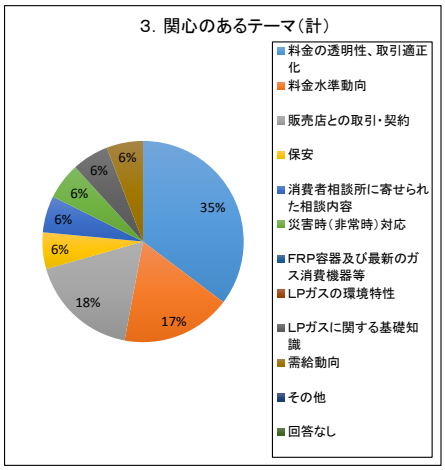
2 満足度

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
満足できた	0	0	4	0	0	4
どちらかといえば満足できた	0	0	2	0	0	2
どちらかといえば満足できなかった	0	0	0	0	0	0
満足できなかった	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	6	0	0	6



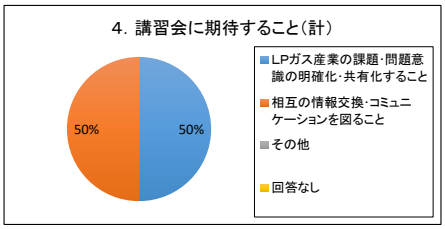
3 関心のあるテーマ
(複数回答可)

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
料金の透明性、取引適正化	0	0	6	0	0	6
料金水準動向	0	0	3	0	0	3
販売店との取引・契約	0	0	3	0	0	3
保安	0	0	1	0	0	1
消費者相談所に寄せられた相談内容	0	0	1	0	0	1
災害時(非常時)対応	0	0	1	0	0	1
FRP容器及び最新のガス消費機器等	0	0	0	0	0	0
LPガスの環境特性	0	0	0	0	0	0
LPガスに関する基礎知識	0	0	1	0	0	1
需給動向	0	0	1	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	17	0	0	17



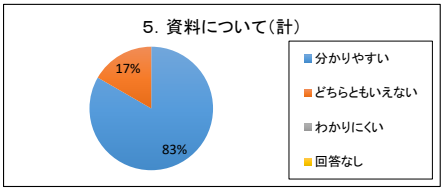
4 講習会に期待すること
(複数回答可)

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
LPガス産業の課題・問題意識の明確化・共有化すること	0	0	4	0	0	4
相互の情報交換・コミュニケーションを図ること	0	0	4	0	0	4
その他	0	0	0	0	0	0
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	8	0	0	8



5 資料について

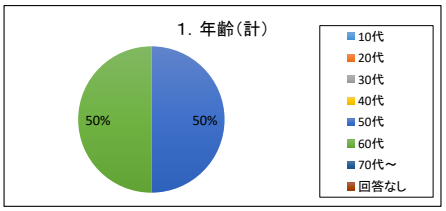
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
分かりやすい	0	0	5	0	0	5
どちらともいえない	0	0	1	0	0	1
わかりにくい	0	0	0	0	0	0
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	6	0	0	6



【参考】

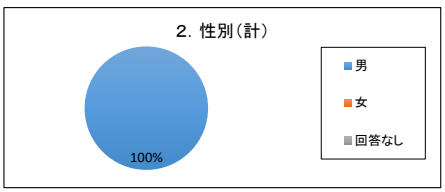
1 年齢

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
10代	0	0	0	0	0	0
20代	0	0	0	0	0	0
30代	0	0	0	0	0	0
40代	0	0	0	0	0	0
50代	0	0	3	0	0	3
60代	0	0	3	0	0	3
70代～	0	0	0	0	0	0
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	6	0	0	6



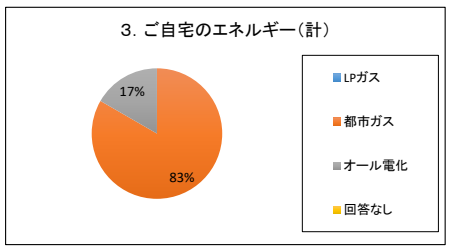
2 性別

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
男	0	0	6	0	0	6
女	0	0	0	0	0	0
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	6	0	0	6



3 ご自宅のエネルギーは？

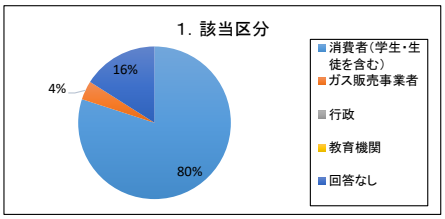
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
LPガス	0	0	0	0	0	0
都市ガス	0	0	5	0	0	5
オール電化	0	0	1	0	0	1
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	0	0	6	0	0	6



12/16愛媛県愛南町連合婦人会集計

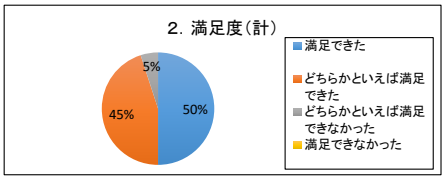
1 該当区分

消費者(学生・生徒を含む)	20
ガス販売事業者	1
行政	0
教育機関	0
回答なし	4
小計	25



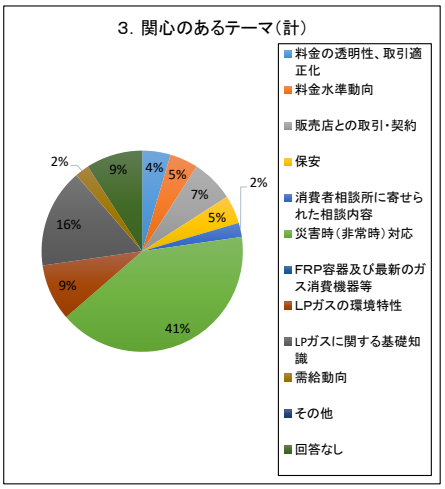
2 満足度

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
満足できた	9	1	0	0	0	10
どちらかといえば満足できた	9	0	0	0	0	9
どちらかといえば満足できなかった	1	0	0	0	0	1
満足できなかった	0	0	0	0	0	0
小計	19	1	0	0	0	20



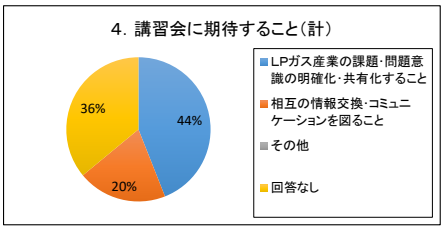
3 関心のあるテーマ
(複数回答可)

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
料金の透明性、取引適正化	2	0	0	0	0	2
料金水準動向	2	0	0	0	0	2
販売店との取引・契約	3	0	0	0	0	3
保安	2	0	0	0	0	2
消費者相談所に寄せられた相談内容	1	0	0	0	0	1
災害時(非常時)対応	17	1	0	0	0	18
FRP容器及び最新のガス消費機器等	0	0	0	0	0	0
LPガスの環境特性	4	0	0	0	0	4
LPガスに関する基礎知識	7	0	0	0	0	7
需給動向	1	0	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0
回答なし	4	0	0	0	0	4
小計	43	1	0	0	0	44



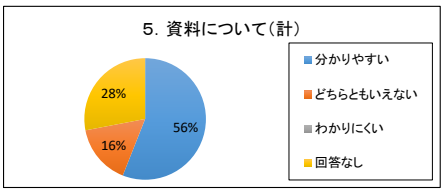
4 講習会に期待すること
(複数回答可)

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
LPガス産業の課題・問題意識の明確化・共有化すること	10	1	0	0	0	11
相互の情報交換・コミュニケーションを図ること	5	0	0	0	0	5
その他	0	0	0	0	0	0
回答なし	9	0	0	0	0	9
小計	24	1	0	0	0	25



5 資料について

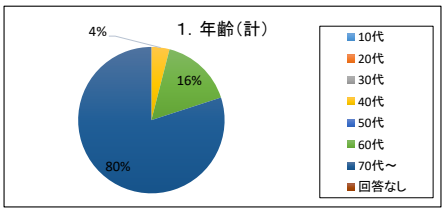
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
分かりやすい	13	1	0	0	0	14
どちらともいえない	4	0	0	0	0	4
わかりにくい		0	0	0	0	0
回答なし	7	0	0	0	0	7
小計	24	1	0	0	0	25



【参考】

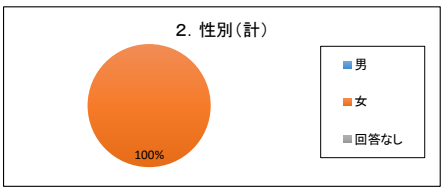
1 年齢

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
10代	0	0	0	0	0	0
20代	0	0	0	0	0	0
30代	0	0	0	0	0	0
40代	1	0	0	0	0	1
50代	0	0	0	0	0	0
60代	4	0	0	0	0	4
70代～	19	1	0	0	0	20
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	24	1	0	0	0	25



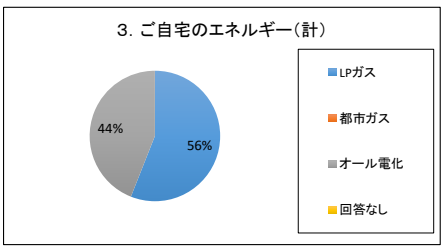
2 性別

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
男	0	0	0	0	0	0
女	24	1	0	0	0	25
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	24	1	0	0	0	25



3 ご自宅のエネルギーは？

	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
LPガス	13	1	0	0	0	14
都市ガス	0	0	0	0	0	0
オール電化	11	0	0	0	0	11
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	24	1	0	0	0	25

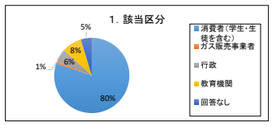


LPガス講習会集計《該当別》

（令和4年8月～令和4年12月）

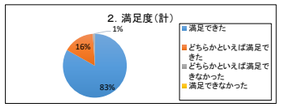
1 該当区分

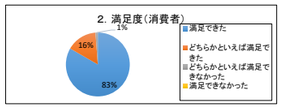
消費者（学生・生徒を含む）	85
ガス販売事業者	1
行政	6
教育機関	9
回答なし	5
小計	106

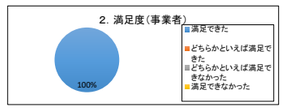


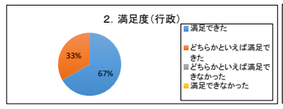
2 満足度

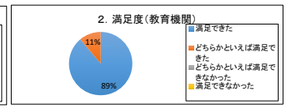
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
満足できた	70	1	4	8	1	84
どちらかといえば満足できた	13	0	2	1	0	16
どちらかといえば満足できなかった	1	0	0	0	0	1
満足できなかった	0	0	0	0	0	0
小計	84	1	6	9	1	101





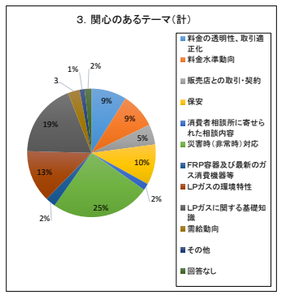


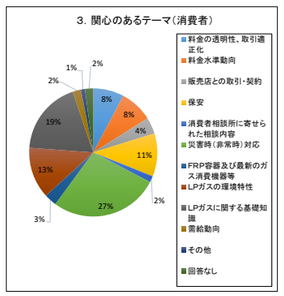


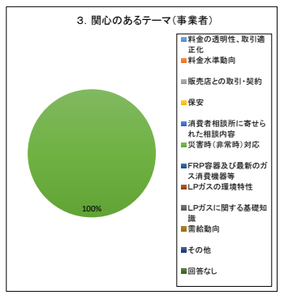


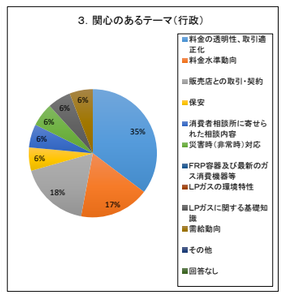
3 関心のあるテーマ
（複数回答可）

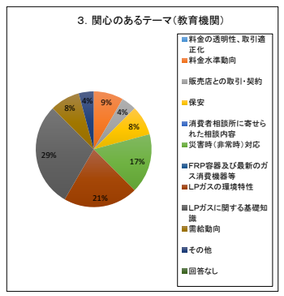
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
料金の透明性、取引適正化	15	0	6	0	0	21
料金水準動向	16	0	3	2	0	21
販売店との取引・契約	8	0	3	1	0	12
保安	21	0	1	2	0	24
消費者相談所に寄せられた相談内容	3	0	1	0	0	4
災害時（非常時）対応	53	1	1	4	0	59
FRP容器及び最新のガス消費機器等	6	0	0	0	0	6
LPガスの環境特性	25	0	0	5	1	31
LPガスに関する基礎知識	36	0	1	7	0	44
需給動向	4	0	1	2	0	7
その他	2	0	0	1	0	3
回答なし	4	0	0	0	0	4
小計	193	1	17	24	1	236





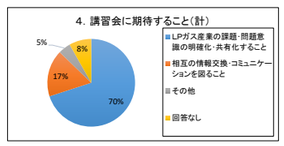


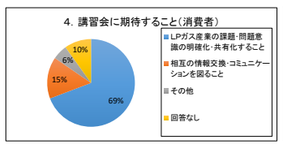


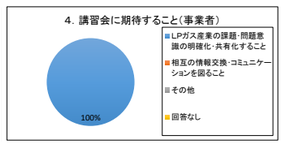


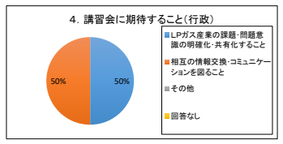
4 講習会に期待すること
（複数回答可）

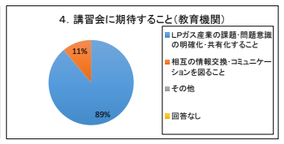
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
LPガス産業の課題・問題意識の明確化・共有化すること	63	1	4	8	1	77
相互の情報交換・コミュニケーションを図ること	14	0	4	1	0	19
その他	5	0	0	0	0	5
回答なし	9	0	0	0	0	9
小計	91	1	8	9	1	110





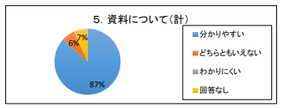


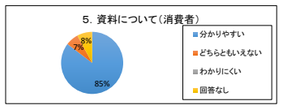


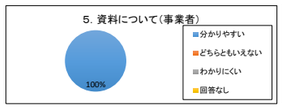


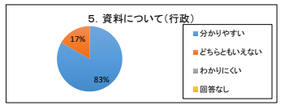
5 資料について

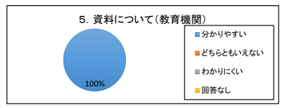
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
分かりやすい	76	1	5	9	1	92
どちらともいえない	6	0	1	0	0	7
わかりにくい	0	0	0	0	0	0
回答なし	7	0	0	0	0	7
小計	89	1	6	9	1	106







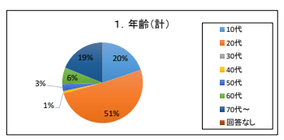


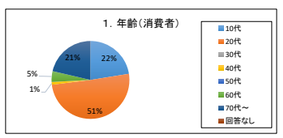


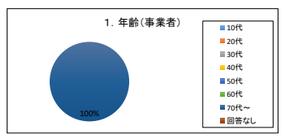
【参考】

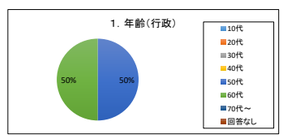
1 年齢

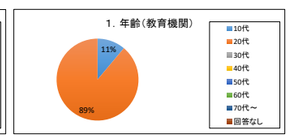
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
10代	20	0	0	1	0	21
20代	45	0	0	8	1	54
30代	0	0	0	0	0	0
40代	1	0	0	0	0	1
50代	0	0	3	0	0	3
60代	4	0	3	0	0	7
70代～	19	1	0	0	0	20
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	89	1	6	9	1	106





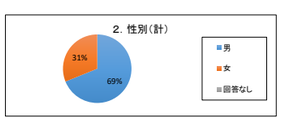


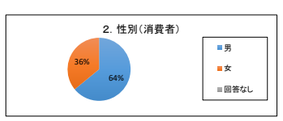


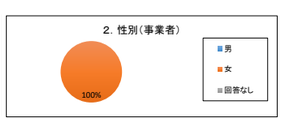


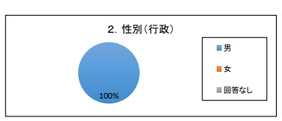
2 性別

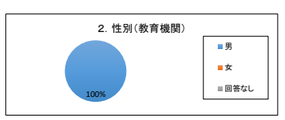
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
男	57	0	6	9	1	73
女	32	1	0	0	0	33
回答なし	0	0	0	0	0	0
小計	89	1	6	9	1	106





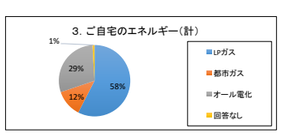


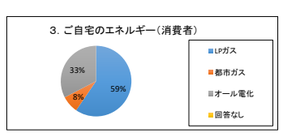


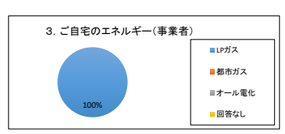


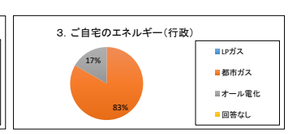
3 ご自宅のエネルギーは？

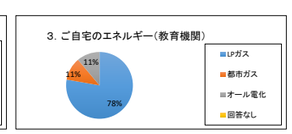
	消費者	事業者	行政	教育機関	左記以外	計
LPガス	53	1	0	7	0	61
都市ガス	7	0	5	1	0	13
オール電化	29	0	1	1	0	31
回答なし	0	0	0	0	1	1
小計	89	1	6	9	1	106











Ⅲ．石油ガス販売契約に係る
判例調査

報告書

はじめに

令和４年度の受託事業のひとつである「石油ガス販売契約に係る判例調査事業」は、現行の液石法令等では規制の対象外となっている無償配管・無償貸与などの契約に関するトラブルが増加し、民法上の解釈をめぐる訴訟が頻発している昨今の状況に鑑み、これまでの関係判例を整理するとともに、運用の在り方等を調査・分析し、液石法令等の制度改正提案等を行うことを目的に実施した。

調査・分析にあたっては、長島・大野・常松法律事務所との間で委任契約を締結し、ＬＰガス事業者による無償配管・無償貸与にかかわる商慣行に起因する問題に関する法律事務の処理を委任した。また、調査・分析に資するものとして本訴訟に知見のある弁護士等を含めた委員による懇談会を開催し意見を求めた。尚、以上のプロセスについては全て資源エネルギー庁　資源・燃料部　石油流通課と協議を行った上で実行した。

長島・大野・常松法律事務所の作成による調査・分析に関する報告書を添付のうえ本受託事業に関する報告を行うものである。

～　目　次　～

第一部　「無償配管・無償貸与問題懇談会」の概要

１．第一回懇談会　・・・・・・・・・・・・・・・・・　１

２．第二回懇談会　・・・・・・・・・・・・・・・・・１２

第二部　「無償配管・無償貸与に関する裁判例の調査・分析結果報告書」

１．調査の背景　・・・・・・・・・・・・・・・・・　１

２．裁判例の検討・分析の結果　・・・・・・・・・・　３

３．裁判例の検討・分析を踏まえた解決策の提言　・・２４

《添付資料》

・裁判例一覧

・裁判例の判断の傾向のフローチャート

第一部

「無償配管・無償貸与問題懇談会」の概要

１．第一回懇談会

１．開催日程、参加者等

・開催日時：５月３１日（火）１５：００～１６：３０

・参加者

法曹界 : 高山俊吉弁護士、松山正一弁護士

須藤希祥弁護士（長嶋・大野・常松法律事務所）

学術者 : 渡邉昭成教授（国士舘大学法学部）

司　会 : 一般財団法人エルピーガス振興センター　専務理事　嘉村 潤

《出席者プロフィール》

高山弁護士

大手ＬＰガス会社の法律顧問を務める。長年 LP ガス業界の商慣行や取引の問題に関わる。

松山弁護士

「LP ガス販売店の法律 Q&A」を監修され LP ガスの法律問題や裁判事例に詳しい。

須藤弁護士

長島・大野・常松法律事務所で LP ガスの無償配管・無償貸与に関する裁判例分析を担当。消費者庁への出向経験 から消費者保護問題に詳しい。

渡辺教授

論文「LP ガス供給における無償配管の独占禁止法上の問題点」を執筆し無償配管問題を指摘。

２．議事概要

司会

LP ガスの長年の商慣行として実施されている無償配管・無償貸与については、昨今朝日新聞で連載され、消費者保護の観点から問題視するという記事が掲載された。無償配管・無償貸与の内容が混在するような書きぶりはあったものの、LP ガス業界では概ねその内容について妥当なものという受け止めもされている様子である。

朝日新聞の記事で言及されている通り、無償配管・無償貸与については、これまでも消費者との様々なトラブルの原因となっており、主な問題点としては料金に配管や給湯機器等の設備の費用が盛り込まれることで高い料金になるということ、それらの減価償却期間（10 年あるいは 15 年）中はガス供給契約を解約すると減価償却の残価の清算金（朝日新聞の記事では違約金）を請求されることへの違和感があるという問題が指摘されている。

無償配管・無償貸与問題については、これまで官民において是正する取り組みが行われてきた。ここで、無償配管・無償貸与の是正に向けての経緯について資料を基におさらいをしたい。

資料を基に説明された取り組みの経緯は以下の通り。

- 昭和の時代からこの商慣行は広がり、消費者トラブルが顕在化してきた経緯があり、当時より無償配管は建物購入者に告知されないことが多く、ＬＰガス事業者を切り替えようとした時に初めて無償配管であることが知らされ、配管買い取りのために不当に高い費用を請求されるなどＬＰガス事業者と消費者の間でトラブルが発生したという経緯がある。

- 平成 9 年の 4 月に液化石油法（以下「液石法」という。）の施行規則が改定され、消費者とのトラブルを予防し情報提供を義務化し、消費者に渡す 14 条書面に配管、ガス機器等の所有権の所在や 費用負担、清算方法の明記を義務付けるという改正が行われている。

- 平成 11 年 6 月には公正取引委員会（以下「公取」という。）による LP ガスの取引慣行に関する調査結果が出されたが、これは建物所有者に告知されない無償配管の是正勧告という内容で、無償配管の所有権については、不動産に付合する物の所有権に関する民法の規定により、原則建物所有者にあると考え、例外的に建築業者が住宅の売買基本契約の際の重要事項説明において配管の所有権がＬＰガス事業者にある旨説明し、住宅購入者の理解を得た上でそれを明記した書面を交付している場合、ＬＰガス事業者の所有権を認める旨の見解を示している。尚、無償貸与については、ガス事業者が建設業者に対して業界の商慣習に照らして不当に高額なものを無償提供することによって顧客を獲得する場合には、不公正な取引方法として独占禁止法上の問題が生じる可能性があるという指摘もなされている。

- 平成 11 年 10 月には経済産業省から流通アクション プランが出された。これは LP ガス業界へ無償配管撤廃の検討を要請する内容で、建物と消費配管は付合関係にあることからＬＰガス事業者が配管所有権を主張することは通常不可能であり、ＬＰガス事業者は配管所有権を主張できないという見解を示し、無償配管の見直しの検討を業界に求めている。但し、例外として弱い付合の場合においては、重要事項説明時に明記し説明をして消費者の家屋取得に先立ち消費配管は別売りで所有権はＬＰガス販売事業者に帰属していることを消費者に認識させる措置を講じている場合、所有権を得ることができることを示唆した内容となっている。

- 更にその翌年の平成 12 年 9 月に、業界の自主ルールということで全国ＬＰガス協会によりＬＰガス販売指針の策定がなされ、家主との間で配管の所有権がＬＰガス事業者にあることが合意され、14 条書面等において利用料や途中解約の条件が記載されている場合は、所有権に基づく費用の請求ができる旨が記載されている。以降、この業界自主ルールに基づいて無償配管は契約化が進展し、無償配管ではなく貸付配管という呼称を使うようになっている。

- 最近になって、平成 28 年 2 月から 5 月にかけ資源燃料分科会の液化石油ガス流通ワーキング ループが開催された。当時の都市ガス・電力小売り自由化の動きを背景に、もともと自由化されていたＬＰガスは、更に料金の透明化・取引適正化を進めていくべきであることを議論し、その中で料金に上乗せされている配管費用や無償貸与機器の費用を消費者に明示する 3 部料金制度を進めるべきではないかという提言を行っている。また、この中では料金公表等を求める料金適正化ガイドラインが作成されている。

- 平成 28 年 3 月に国土交通省から不動産業界団体に対して情報提供依頼がなされている。 先ほどの経済産業省における審議会での動きも踏まえ、経済産業省からの要請もあって国交省が動いたということで、賃貸集合住宅の場合、不動産会社が入居検討者にＬＰガス業者名と連絡先を伝えてほしいという内容である。

- 直近の動きとして、令和 3 年 6 月に国交省、経産省から業界団体へ賃貸集合住宅物件のＬＰガス料金に関する情報提供依頼がなされている。これは賃貸住宅への入居検討者に対してその物件のＬＰガス料金の提示を要請する内容となっている。

以上の通り、無償配管・無償貸与に関わる取り組みの経緯について説明されたあと、裁判事例の調査・分析を担当した長島・大野・常松法律事務所の須藤弁護士より、現時点までの分析内容についての説明がなされた。

須藤弁護士の説明は以下の通り。

- 裁判例分析の目的と裁判例の収集方法について
  - 裁判例分析の目的
    - ・無償配管･無償貸与の慣行に対する司法判断（裁判所の捉え方）の傾向の把握
    - ・消費者契約法の施行等、司法判断の変化に影響を与えた事情の把握
  - 裁判例の収集方法
    - ・利用したデータベースは次の通り‥‥D1-Law.com 、TKC ローライブラリー、Westlaw Japan、判例秘書
    - ・検索キーワードは次の通り‥‥LP ガス、無償 or 違約金 or 損害賠償

・但し、刑事事件、行政事件、明らかに無関係な民事事件等は除外している

- 裁判例分析の視点について
  - LPG 事業者の勝訴と敗訴の傾向
  - 主要な論点ごとの判断の傾向

    主要な論点とは次の通り。

    ・ LPG 事業者の配管･ガス機器等の所有権の有無（付合、即時取得の成否等）

    ・利益調整合意という解釈の可否

    ・償金請求（民法 248 条）の可否

    ・消費者契約法の適用の可否

- 裁判例分析の結果について（中間報告）
  - LPG 事業者の勝訴と敗訴の傾向

    検索にヒットした 110 件中、勝訴・一部勝訴は 20 件で敗訴は 90 件であった。従来から勝訴判決の件数の割合が高かったとまでは言えないが、判決件数が増えた平成 30 年以降の 4 年間において、勝訴判決の件数は増加せず、敗訴判決の件数が増加した結果として、敗訴率が高くなっている。尚、平成 30 年以降の判決件数の増加は、特定の 1 社を原告とする訴訟数が飛躍的に増加したことが要因の一つとなっている。
  - LPG 事業者が敗訴した事件における判断の傾向

    消費者契約法（平成 13 年 4 月 1 日施行）9 条 1 号の適用が認められた裁判例は 34 件あり、そのうち勝訴判決は 2 件のみで、あとの 32 件は全て敗訴となっており、消費者契約法が適用された場合は敗訴する可能性が高いと言える。但し、消費者契約法が適用されずに敗訴した事件も敗訴件数の中で相当の割合を占めていることから、必ずしも消費者契約法の適用が敗訴の主たる要因ということまでは言えない。（以上）

このあと、各出席者により以下やりとりがなされた。

髙山弁護士

消費者とガス事業者という関係性を超えて、業界全体の構造的な問題点がこの様な形で現象化している。この問題の解決の方向性について考えるとき、ひとつ間違いなく言えることは、この間の法改正、通達を含めて、ガス供給業者の料金等の情報の開示が明らかにされる中で、その当否が議論される場面を絶対的に増やす必要があるということである。よく見えないところで、何が行われているか分からないところで事態が進むという状況を根底から変える必要があることを痛切に感じる。このことは、今後ガスに関する様々なルールが適用されて行く上で絶対の前提となる。

知らないところでルールが作られても、運用がきちんと担保されないところで制度が改正されても現場では徹底されない。実効性が担保されることが重要である。

松山弁護士

消費者契約法 9 条 1 号の適用が認められて業者敗訴の判例が多いのは事実であるが、果たしてそれでよいのかという疑問を持っている。液石法では消費配管の残存価値の算定方法として、税法上の減価償却資産の計算方法を例示している（規則 13 条 9 号、通達 13 条関係 4 号）。また、中途解約時の適正な対価での残存価値の精算についても規定している（規則 16 条 17 号）。

即ち、液石法としては適正な対価での設備の精算を予定している訳で、今回の一連の判決はそれを否定して消費者契約法の考え方を採用しており非常に違和感がある。設備契約書の精算条項については何社も見ているが、中途解約をした場合の残存価格を清算することを消費者と業者との間で約束しているということなので、そもそも消費者契約法の平均的な損害という場面が適用になるのかどうかという点については違和感を持つ。

整理して頂いた判例の中で、東京高裁の平成 24 年 10 月 31 日の判決、これは事業者が勝訴（一部勝訴）した非常に少ない判例のひとつだが、その考え方というのは、清算金の規程は中途解約までに清算しきれなかったものについて清算するという合意であって、違約金ないし損害金を課すものではなく、そもそも消費者契約法 9 条 1 号の適用がないという考え方を採用している判例であり、これもひとつの考え方である。

また、直近でいうと、これは消費者契約法 9 条 1 号の適用を前提とした判例だが、令和 2 年 9 月 16 日の判決は、消費者契約法 9 条 1 号の適用を認めた上で、平均的な損害を超えるものではないということで事業者の一部勝訴の判決をしている。この判決が他と違うのは、平均的な損害を算定するに当たって、事業者の主張する金額をそのまま採用したのではなく、同一事業者に通常生じる平均的な損害額というのが消費者契約法の平均的損害であろうということで、専門業者に鑑定を依頼している。その業者が出した金額を平均的損害として認定し、その結果として事業者の一部勝訴という考え方をとっている。これも希少な例であるが、考え方としては他と違う。これも参考にしたいと思う。ただ、その他は消費者契約法 9 条 1 号の適用によって事業者が敗訴する判例が多いと言うことはできる。

今後どうして行くべきかについては、料金の透明化は大事だが、設備契約の締結に当たってのきちんとした説明が十分になされていないということがあると思う。消費者はガス業界には殆ど縁がないので、ガスの料金体系や、中途解約の場合の清算金の発生については、どのような理由でそうなるのかを説明しなければ、いつまでも業界の透明化は達成されない。

司会

設備等の含まれている料金の内容を具体的に消費者に説明して理解を得ているケースでは、一部認められる場合があるという意見かと伺った。少ないながら勝訴したケースにおいて、どの部分が作用してそれが認められたのかのヒントになる判例があればコメントを頂きたい。

須藤弁護士

勝訴している例は多くはないが、構成としては色々ある。そもそも配管もガス機器も含めて付合しておらず、売買契約の解約時に配管・ガス機器を消費者へ売却するという契約が有効であると認められて勝訴したケース。付合はしており、売買契約は認められないが利益調整の合意として解釈できるので、当該合意に従って請求できるとされたケース。付合はしているが、民法に定められた償金請求（不当利得）が認められたケース。更には、松山弁護士が言われた、消費者契約法の適用を認めなかったケースや、消費者契約法は適用されたものの平均的損害の範囲内であるということで勝訴したケース。等々である。

契約当時の説明やどれだけ消費者が理解しているかという点であるが、明らかに影響があると思われるものでは、ガス機器などを即時取得によって消費者が取得したという裁判例がある。ＬＰガス事業者が適切な説明をしていなかったから消費者が善意無過失であるという観点で説明についての話が出てくるケースはよく見かけた。

しかしながら、適切に説明をしていたからという理由で勝訴に結び付いたという例は記憶になく、稀であると思われる。これは、適切に説明を受けて適切に理解をしている人は清算金を払うものと思われ、その様なケースは裁判になっていないからではないかと推測される。

一方、裁判になっているということは、当時のガス事業者の説明が不十分であったケースや、当時の説明を消費者が忘れてしまっているケース、例えばご主人が説明を受けたが既にお亡くなりになっているなど、契約当時と解約時で説明に対する理解度のギャップがあるケース等が考えられる。これらは、継続的契約が問題となる消費者契約においては典型的な問題であり、トラブルの原因になっている。

髙山弁護士

「説明」と簡単に言うが、どう理解させるのか、何を説明するかという問題が実はあって、ガスの供給には消費者にとってよく分からないことが現実に起こる。消費者にとって、消費配管や給湯器が誰のものかという議論は、そもそもよく分からないし、元々入居した時に分かるものではない。とりわけそのような問題は戸建と集合住宅に分けると戸建に集中して発生している。

集合住宅の料金（基本料金、従量料金ともに）は戸建より高い。よく分からない状況の中でそれだけの価格水準を獲得できてしまっている。分からないのが消費者だといっ

ても過言ではないが、分からないと入居できないという訳でもない。

説明というのは何をすることなのか、どこまですれば説明をしたことになるのかは非常に分かり難い。また、説明したということの保証をどこで確認できるのかもよく分からない。

正しい説明をすべきという議論ではあるが、現場でどういう形でそれが行われているのかのチェックを正しく行わないと、仕組みは新しくしたが、実際にはそれを使えないということになる。

司会

無償配管という商慣行は競争政策上問題があるという立場で指摘されている渡辺先生にこれまでの流れを見ての見解を伺いたい。

渡邉教授

静岡は都市ガスの普及率が 30%台と低く、以前私が教鞭をとった静岡大学では学生の多くが下宿に住んでいて LP ガスが供給されており、住んでみると料金が非常に高いという声を聞いてこの研究を始めた。

賃貸住宅の入居者も戸建の購入者も選択の余地がない中で LP ガスを使わされている状態で、それでいて高い料金を押し付けられていることは大きな問題であると考える。

建売住宅の購入時の重要事項説明やガス事業者の説明についても、消費者はよく聞いていないのが実態であり、理解しないまま契約している。無償配管の慣行についても知らないし、説明されても理解できない。無償配管が行われると他のガス事業者が入ってこられないとなると競争政策上問題であるし、裁判の傾向を見ると未だに適用される条文が定まっていないというのが正直な感想で、中でも独禁法に関しては全く検討がされていない状況なので、裁判ではあたかも競争政策上問題になっていないかのように思われるが、他の事業者が容易に入ってこられない状況があるならば競争政策上問題であると思う。

司会

これだけの事例があるにもかかわらず殆どが事業者敗訴となっており、答えが最初から決まっていて、商慣行を批判されているともとれる印象を持つが、裁判官の心証がどのように判決に影響しているのかについてはどう感じておられるか。

髙山弁護士

私は非常に強くその感じを持っている。一言でいうと裁判所には「消費者を食い物にするんじゃないよ！」という感じがあって消費者側に立っている。消費者を保護し、何か勝たせる理屈はないかを考え始める構造になっている。

また、裁判所はガス供給者の切り替えをする際に、消費者全員の同意が必要であるという議論に流れがちである。非常に厳密な民法の原理論に基づいた消費者重視の発想が背景にあるが、今のガス業界が抱えている大いなる困難な問題をどう解決するかということに対しては的確に対応しきれていない。

松山弁護士

ガス業界として的確に対応しきれていないということは同感である。個々の訴訟毎、相談毎に様々な考え方が出てきて、裁判例も絞り切れていない。例えば、消費者との契約については、一時は先ほどの付合の問題、それから錯誤無効の問題が出てきたが、今はもうそこはさほど問題にはなっていない。つまりそれはもう乗り越えられた論点であって、むしろ清算条項について非常に消費者保護の考え方が強くなっている。例えば判例の中には、設置から 3 年経っているので経済的価値が 0 円だとして、消費者契約法 9 条 1 項を当てはめて平均的な損害に達していないから無効であるという判示をしているものもある。0 円と判断した根拠については判断基準が示されておらず、3 年経ったから価値がないことは明らかであるという言い方には裁判官の主観が色濃く反映されていて、消費者保護の考え方を非常に強く感じる。

更に、精算条項についての別の判例では、精算条項は消費者に中途解約をさせにくくさせるための仕組みであり、業者間の自由競争を制限するものであると述べているものがある。これもやはり消費者保護の考え方が非常に強く出ており、裁判所として消費者保護を強く意識していると感じる。

今後はやはり清算条項や料金体系を明確に説明することが必要である。渡辺先生の論文の中でも消費者契約法の 3 条 1 号 、つまり消費者に対する情報提供義務の必要性を述べられているが料金体系や契約内容を明確化するのであれば、この条文を生かした方法はあると思う。

須藤弁護士

少なくとも判決文を読んだ中で、明らかに商慣行自体に対する批判を述べている裁判例は多くない。例えば、判例 20 番について、勝訴とも敗訴とも書いていないのは、直接この論点が関わっている判例ではないためであるが、裁判所が商慣行についての警戒を述べていた事件であるために掲載した。裁判所が、消費者に透明性に欠けるやり方で高額の清算額が設定される恐れがあるため、高額の清算額の合意によって消費者を不当に契約に拘束する温床となりやすいという評価をしたり、無償配管行為自体に消費者の生活や利益を保護するための公共的な役割が存するとは認めがたいという理由で事業者の請求を排斥している事例もあるもののこれらはかなり例外的なものであって、裁判所がその事案を解決する上でどう判断すればよいかを考えて法律を適用した結果として敗訴

となった例が多いということであり、一つ一つの事案に対する裁判官の価値判断の積み重ねが、傾向として商慣行を否定しているものになっているものといえる。

なお、消費者保護の分野における発想として、消費者は仮に説明を受けて十分に理解をした上でも不合理な契約を押し付けられるものであるというマインドが根底にある。消費者と事業者との間には、情報や交渉力に構造的な格差があるという言い方をされる。そもそも消費者は弱くて事業者は強いという考え方が構造としてあるので、個々の消費者が理解できるかどうかは別として、そもそも消費者と事業者との間には差があるものだとして作っているのが消費者保護法である。そのため、透明性というところももちろんトラブルを防止する上では必要であるが、理解して契約をしていても消費者契約法に上げられた条項については無効にするという考えの下で法律が作られており、そのような法律が適用されている結果、こういう傾向が出ているという側面はある。

高山弁護士

20 番の判例について、私の実感で言うと多くの裁判所は実はこういう感じを持ってはいるが、判決の中でそれを書くかというところで差が出ている。その意味では珍しいと思うが、他の裁判体で事業者を敗訴させているケースはこういう観点を持っていないのかというと、実際は隠れた心証としてかなり持っているように感じる。ただ、それを表明していないと言うだけのことではないかという気がする。実際のところ基本的、構造的なことを言えば、消費配管等を業者が提供してそれをガス料金にオンして、期限がはっきりしない形で回収していくことが可能になっているという基本的構造を、様々なルールがあるにもかかわらず現場では今でも多くの地域で行われてしまっているのであるから縛りをかける意味は当然ある。回収するという名目で期限がはっきりしない形で移動しにくい構造を作っている。そういう全体構造が消費者の生活を守るという観点からすると問題であるという意識を消費者庁は強く持っていると思うし、一般的に裁判所もそういう見方を基本的に持っていると思う。隠れている意思をつかんでいかないといけないという印象を私は持っている。

須藤弁護士

先般、消費者契約法が改正され来年施行されると思うが、9 条の平均的な損害の額について具体的な根拠を消費者から求められれば、その概要を説明するよう努めなければならないという改正がされているので、その点も、説明をどこまでやるかというところに影響してくると思う。

渡邊教授

全ての裁判を分析したわけではないが、事業者側が勝訴した判決として 35 番と 61 番の判決を読んだが、両方とも被告は一般消費者ではなく集合住宅を購入する側である。

事業者と同視してもよい存在の場合には事業者側が勝訴するという印象を持っている。マンションを購入してそれを賃貸に出すというサブリース型を含めて、集合住宅を買って経営するものが訴えられた場合には事業者が勝っている。この 2 つのケースは少なくともそうである。

司会

須藤弁護士が裁判例分析の視点を設けて、何が適用されてその判決となったかを分析されているが、より具体的に裁判の中身を見ることで、どのような事例、議論が認められてその判決に至ったのか検討が必要ということでしょうか。

要は、LP ガス事業者がこれまで実施してきた消費者への説明や手続きの仕方を見直す方向で考えるのか、それとも、裁判官の心証も世の中のトレンドも消費者保護の傾向が強く裁判はほぼ勝ち目がないから、この商慣習自体を抜本的に変えた方がよいと考えるのかということになると思うが、これは事例を積み重ねたら分かるものでしょうか。

松山弁護士

確かにその点は検討が必要だが、今回議論の対象になっているのはあくまでも戸建か。

須藤弁護士

正確には把握できていないが戸建ても多いという印象である。

松山弁護士

この考え方が集合住宅に当てはまるか否かは重要である。集合住宅の場合は事業者との契約になるので消費者契約法の適用外である。オーナーはマンション経営の事業者になるため消費者契約法の適用はない。一方で、集合住宅の場合は自由競争論が出てくる。つまり事業者間の競争によりガス供給を取り合うので、消費者に対してどのような条件を出して切り替えに応じさせるのかということについては、ある程度自由裁量の範囲内であるという全く新しい視点が出 てくる。更には、ガスの事業主体ではないブローカー等の関与も出てくるということで、全体を整理しようとするとかなり詳しい分析が必要である。

高山弁護士

この判例表は戸建だけを記載しているのではないと思うが。

須藤弁護士

特に戸建てか集合住宅かという区別はせず、検索でヒットしたものを載せている。

高山弁護士

消費配管をはじめ様々な物品をガス事業者が提供し、それを長期間かけて回収する中で様々な矛盾が生じて消費者が損をし、一方、ガス業者や集合住宅のオーナーが利益を獲得するという構造にメスを入れないといけない。また、事業者によるガス切り替えの構造の不透明性を監視して全ての矛盾を明らかにしていくという姿勢が必要である。

司会

本日の懇談会では判決の傾向やトレンドについて結論を出す状況にはまだ至っておらず、整理はまだこれからというところである。6 月の第二回懇談会には事業者の参加を予定しているが、議論が必要なことはあるか。

高山弁護士

全国 LP ガス協会の LP ガス販売指針には、平成 12 年 9 月東京都協会が業界自主ルールを策定し無償配管の慣行の撤廃を周知・徹底した結果、その慣行はなくなったと記載されているが、様々なルールをどうするのかもまだ徹底しきれていない状況を見るに、実際にはなくなってないものと思慮する。実態を明らかにし是正すべき目標を明示する工夫をして欲しい。

松山弁護士

無償配管・無償貸与の問題に端を発し、料金透明化の問題、そして設備の清算条項の効力の問題に発展してきている。今日の議論の中では消費者契約法上の損害の問題がメインになっているが、現場では清算金の支払いをめぐって業者間での話し合いがつかないために、新しい業者が強制的に設備を撤去して入れ替えるという自力救済の問題も発生している。これについては裁判所もその状況によって判断が異なっており、原則違法だとする判決もあれば、入居者の同意書があってオーナーや消費者が同意していれば許されるとする判決もあり、現場は非常に混乱している。

配管の問題、料金透明化の問題、清算条項の問題、現場の切り替えの問題等々、事業者としてどう考えているのかを示して欲しい。

渡邊教授

消費者は目先の家賃の低さや住宅の安さに引かれて契約をしてしまっているので、説明は聞いてはいても理解しないまま契約しているというのが実態であることから、重要事項説明や 14 条書面の説明がどのようになされているのか、また、神奈川県の LP ガス協会で独禁法 8 条 3 号の適用事件があったが、LP ガス協会内部でどういう姿勢が取られているのかについて伺いたい。

須藤弁護士

何をクリアすれば勝訴できると言うことはできないが、負けるリスクを低くする方策を見出すきっかけを見つけることができるならば意味のある裁判例分析だと思う。更に深く分析して傾向を把握し要因の所在を分析したい。

高山弁護士

公正な競争やより良い条件の提供が自由にできて、消費者から見て好ましいメリットのあるガス業者が現れたり、あるいは既存の業者が良い条件を出すといった健全な競争原理はもっと広範に認められてよいと思う。例えば、集合住宅において全員の賛同がなくても単純過半数で移動することができれば、より良い事業者が消費者と手をつなぐことができる。あるいは、怪しい業者が入ってきたら現在の業者が過半の支持を獲得することで現状を継続できるようにすればよい。競争の境界線を全員が賛成しなければ移動できないという議論にすると、既得権が堅持されがちになり、いろんな意味で非常に硬直化し好ましくない状況になる。そこをどう是正していくかということもぜひ懇談会のテーマの１つに上げて欲しい。

松山弁護士

事業者に対してガス設備とは関係のない生活設備の無償設置が要求され、それがガス供給者決定の条件となることが一般化しているという問題も論点として上げて欲しい。

２．第二回懇談会

１．開催日程、参加者等

・開催日時：６月２７日（月）１０：４５～１２：００

・参加者

法曹界：藤本祐太郎弁護士(長島･大野･常松法律事務所)

学術者：橘川武郎教授（国際大学副学長　大学院国際経営学研究科教授）

LP ガス事業者：(株)カナエル　関口剛　代表取締役社長

(株)マルエイ　澤田栄一　代表取締役社長

仙台アイ・リビング(株)　渡邉政博　代表取締役

司　会：一般財団法人エルピーガス振興センター　専務理事　嘉村 潤

《出席者プロフィール》

藤本弁護士

長島・大野・常松・法律事務所で LP ガスの無償配管・無償貸与の裁判例分析を担当。電力ガス取引監視等委員会での勤務経験あり。

橘川教授
経済産業省エネルギー関係審議会員　　国際大学副学長 大学院国際経済経営学研究科教授

澤田社長
岐阜県ＬＰガス協会会長

渡邉社長
宮城県 LP ガス協会会長

関口社長
神奈川県 LP ガス協会理事

２．議事概要

司会

LP ガスの長年の商慣行として実施されている無償配管・無償貸与については朝日新聞で連載され、消費者保護の観点から問題視する記事が掲載された。この記事については LP ガス業界においても無償配管と無償貸与の内容がやや混在する書きぶりはあるものの、概ね妥当な内容であると受け止められている様子である。さらに同紙の記事では最近ガスの供給契約を解約した時の無償配管・無償貸与の精算金を支払わない消費者を LP ガス事業者が訴えた訴訟において事業者が敗訴する状態が続いているとの記述もあった。

この問題を分析している藤本弁護士から資料に基づいて説明をお願いしたい。

藤本弁護士

無償配管・無償貸与に関する裁判例の分析について説明する。

- 無償配管・無償貸与を扱う裁判例がかなりの数があり、これらについての司法の判断の傾向について分析を進めている。

- 数の面で見ると検索にヒットした裁判例が 110 件あり、そのうち勝訴、一部勝訴が 20 件であるのに対して敗訴の件数は 90 件になっている。 年ごとの傾向では 5 年ごとの単位で見るとだいたい 4～5 件の勝訴事例があるが、平成 30 年、31 年、令和 2 年、3 年というようなところで、裁判例の母数である全体の件数自体が増えている

ものの、特に特定の 1 社が原告になるケースが多いため、母数が増えているにもかかわらず 勝訴件数は特段増えていない、というところで敗訴率が高くなっているというのが傾向としてある。

- どういう理由で司法はこの裁判例 90 件について敗訴となる結論を導いているかという点になるが、大きく分けてアプローチは 2 つある。

  一つは LP ガス契約を解除した時点において LP ガス業者に設備所有権がないという判断のアプローチ。もう 1 つは消費者契約法 9 条 1 号が適用されて請求を認めないというアプローチである。

  それぞれ中身を見ると、一つ目の所有権の否定については大きく 3 つの法的ロジックが関係している。一つは付合あるいは即時取得というものを認め、これによって LP ガス業者の設備の所有権を否定するというロジックである。そして 2 つめは、LP ガス業者に設備所有権がないということから原始的不能あるいは錯誤無効というものを認めるというものである。そして 3 つ目は、付合を認める場合には民法 248 条の償金請求という制度があり、この請求ができるかどうかという点も論点になるが、結論としてはこれも否定するものが多い。

  そして 2 つめのアプローチの消費者契約法 9 条 1 号については、設備の売買合意について、契約上は売買としているが、実質的には違約金の合意だと認定するのが一つ目。それから消費者契約法 9 条 1 号が適用された結果、平均的な損害を超えた請求はできないということになっているが、その平均的な損害は LP ガス業者には 0 円であるという形で請求を否定しているというものが多い。

- 所有権の否定に関して、付合、即時取得とはどういうことかを説明する。付合についてはある物と物がくっついた場合、もともとそれが別の所有権で別々の所有者が持っていたとしても、くっついた以上はその所有権を別々に扱うのは適切ではないとの理由で、片方に所有権を吸収させるというものが付合である。特に不動産と動産がくっついたというような場合には、不動産が吸収してしまうという制度になっており、無償配管の場合においても建物の中に配管がくっついていて引き離すのが難しい場合、付合を認めて建物所有者にその配管の所有権を帰属させてしまうというロジックを認めているものが多い。

  即時取得は、配管以外のガス機器に対して認められているものがあり、動産の売買を行う際にはなかなか誰が本当に所有権を持っているかというのがわかりにくいことから、取引をした相手方が所有権を持っていると善意無過失で信頼した場合には、買主はたとえ相手方が所有権を持っていなくても所有権を取得できる制度のことを即時取得と呼んでいる。

  ガス機器に関しては配管とは違って、例えば典型的に給湯器は外せるものもあるが、不動産に付合していないとしても顧客が不動産会社から建物を買う際に、この

給湯器については自分が善意無過失で所有権を取得できると信頼したということで、顧客に所有権が取得されてしまうという判断をしている裁判例がいくつか見られる。

- 付合の場合に付随的に出てくる論点として、民法 248 条の償金請求がある。これは物と物がくっついた場合に所有権を片方が吸収するが、単に所有権が取られてしまうというだけではなく、取った側が取られた側に対してお金を払わなくてはいけない（不当利得）制度、これを 248 条の償金請求と呼んでいる。
  しかし、こちらも LP ガス業者側の請求を否定しているものが多い。理由として代表的なものは、配管を設置したタイミングで建物を所有していたのは不動産会社であって顧客ではなく、従って、この償金請求を支払うべき義務者というのは不動産会社であって顧客ではないというような形で請求を否定しているものがある。

- 二つ目のアプローチの消費者契約法 9 条 1 号は、契約の形式的な文言にかかわらず、実質面を見て適用するというロジックがとられている。消費者が契約するものは、当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、または違約金を定める条項というものについては、解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額までしか認めない、これを超えるものに関しては無効であると定めた条文、これが消費者契約法 9 条 1 号である。無償配管・無償貸与の契約は、解除された場合には設備を顧客の方に移転するという契約であるが、実質面を見ると、LP ガス業者の方で消費設備を自らの費用負担により設置し、 ガス料金からその設置費用を回収するが、供給取引が途中で解消される場合には、買い取り代金の名目で設置費用を建物購入者に負担させる合意であり、実質的にはガス業者側の損害の填補に係る合意だと裁判所には判断されている。これにより 9 条 1 号の適用が肯定されるケースは多い。

- 消費者契約法 9 条 1 号が適用された場合、平均的な損害という範囲では認められるということになっているが、裁判所はいろいろな理由で平均的な損害はゼロであるという判断をしているものが多い。色んな理由付けをされており、例えば、設備を設置したタイミングはガス供給契約を結ぶ前であるからガス供給契約の解除に伴う損害ではないという判断の仕方がされていて、これによって平均的な損害というものが否定されているということがある。

- 勝訴（含む：一部勝訴）している 20 件について、裁判所がどういう理由で勝訴の判断を導いているかについては 4 つくらいの傾向がある。
  1 つ目として、特に昔よく見られた理由付けであるが、利益調整合意というものを認めるというもので、LP ガス業者側の設備所有権のあるなしにかかわらず、LP ガス業者側で設備を費用負担して設置し、顧客側は特段費用負担することなくその設備

を使用できるならば、ガス事業者と顧客の利益と損失を調整するための合意が無償配管・無償貸与の合意ではないかという認定をして請求を認めている。但し、主張はされるが裁判所としては認めていないのが近時の傾向である。

2つ目としては消費者契約法9条1号の適用を否定するというロジックとして、これは逆に契約書に文字どおり売買と書いてあるのだから売買であり違約金合意ではないという判断をして、消費者契約法を適用することなく請求を認めるというものである。その他、消費者契約法9条1号を適用しつつ平均的な損害はいくらであると金額を認めた上で請求を一部認めるという裁判例や民法248条の償金請求を認めるものもある。

尚、前回の懇談会での指摘事項を調べたところ、勝訴、一部勝訴をしている裁判例20件のうち6件程度は顧客側が事業者あるいは事業者であると推測されるものがあって、それについては事業者であることに着目して消費者契約法の適用がないとはっきり判断しているものもあれば、特段判断していないものもある。いずれにしても消費者契約法の適用は肯定されていないので、消費者が顧客であるものと限定して しまうと勝訴の裁判例はもう少し減る。

- 平均的な損害を認める裁判例の理由ということで、前回の懇談会でも指摘があったが、専門家の鑑定を使う例もある。

- 前回指摘された視点であるが、顧客に対してきちんと説明をするということが裁判例でどれくらい重視されているかという観点から分析している。多くの裁判例では何らかの形で顧客への説明をしている、していないを理由としている。具体的な法的論点としては、そもそも無償配管・無償貸与の契約が成立しているか、そこに錯誤があるか、利益調整合意が認められるか、設備所有権をガス業者が留保できるか、そして即時取得により善意無過失で信頼したかということで、きちんと顧客側に説明したかという点に言及されていることが多い。

また当初は、被告顧客側への説明がないことを理由として売買契約が成立しない、錯誤がある、利益調整合意がない、所有権の留保の合意は認めない、 即時取得に関してはお客さんに説明していないから顧客側は善意無過失で信頼したとのロジックを用いてガス業者側の請求を否定することが少なくなかったが、近時の裁判例を見ると、顧客（被告側）への説明があったことを認めて売買契約は成立しているものの、実質を見ると違約金合意だということで消費者契約法9条1号が適用されて結局請求が否定されてしまうというロジックを説明しているものが多く見られる。従って、年を追うごとに顧客への説明が充実してきていると認められる一方で、判決の結論を説明の有無が左右しない傾向になっていると思われる。

➢　以上の裁判例の判断の理由をフローチャートで示している。（6 月懇談会の資料参照）　繰り返しになるが、大きく二つのアプローチがあるということで、ガス業者側の設備所有権が認められるか認められないか、認められなかった場合には、図の左のルートに行って配管、ガス機器に関して付合が認められると、償金請求が認められない限りは、左から 2 番目の敗訴の 55%のところに落ちていく。ガス機器に関しては付合が認められなくても即時取得を認めて所有権が否定されるケースがある。

これに対して所有権がガス事業者側に認められる、あるいは所有権の有無に関して特段判断しない場合には、右のルートに行くが、その場合も消費者契約法 9 条 1 号が適用されると、平均的な損害の有無が問われて、多くの事例でその損害が認められない形で真ん中の 30%のところに落ちているものが多い。他方、一部利益調整合意を認めて、かつ消費者契約法 9 条 1 号を適用しない、あるいはこれについて言及しないものに関しては、一番右のルートに流れていくというものもある。

司会

賃貸集合住宅の無償貸与は LP ガス料金が高くなる原因になっているという状況がある。この問題について渡邉社長より資料をいただいているので説明をお願いしたい。

渡邊社長

LP ガス業界において取引適正化指針が示されてから 5 年が過ぎたが、まだ道半ばと感じている。それには様々な要因がある。本日は私の知り得る宮城県内の現状についてお話したい。賃貸集合住宅の無償貸与の実態と問題点だが、①賃貸集合住宅新築物件は建設事業者、管理不動産事業者、オーナーから LP ガス納入の条件として、紹介料 、風呂給湯器、エアコン、暖房便座、ドアホン、 Wi-fi などを貸与することが常態化している。②既存賃貸集合物件ではオーナーチェンジの際など管理不動産事業者から LP ガス納入において紹介料や様々な貸与品が条件とされ、断ると他者にガス供給を切り替えられる。③一方で LP ガス事業者や 仲介斡旋事業者が積極的にオーナーや管理事業者にさまざまな条件を出し、LP ガス供給を切り替えている。

賃貸集合住宅について 3 通りの現状をお話したが、すべてに共通することは、これら貸与する物品に発生する費用は LP ガス事業者任せ、つまり負担となっており、それが事業者の過剰投資となりガス料金や不透明感 、不適切な取引につながっていると思われる。また、供給業者が②、③のような状況下で切り替わった場合、 既存の入居者には既存の料金で対応し、新たな入居者には切り替え時に発生した貸与品の費用をオントップした料金、割増料金を請求するという、同一物件、同設備で異なる料金が存在するということである。その他、入居者からの料金が高いとの苦情にはその入居者のみ低料金に対応するなど、集合住宅においても多様な料金が存在する。このようなことが続けば LP

ガス業界、そして LP ガス事業者の資質が問われる。業界でいつから無償貸与という言葉が使われ始めたのか定かではないが、これらの事は無償貸与ではなく有償貸与であることは間違いなく、消費者には理解できない 消費者不在の取引であり、適正とは言い難いと考えている。

道半ばと言った通り、料金透明化・取引適正化が示され 5 年が過ぎ、 昨年には賃貸集合住宅のガス料金開示という要請もあったが充分とは言えない。真剣に取り組んでいる事業者も多くおり、貸与品や紹介料を条件としない建設事業者、管理不動産事業者、オーナーがいることも事実である。店頭表示によるガス料金表示は料金透明化・取引適正化を遂行するスタートラインに過ぎず、ホームページ上での曖昧なガス料金表示も見られ、もう一歩踏み込んだ取り組みが必要である。事業者によって標準料金の解釈が異なっていれば消費者は戸惑う。それにはぜひ標準料金の定義を明らかにしてほしいところである。そして事業者には同一料金、同一地域での乖離したガス料金を是正する課題もある。基本料金、従量料金の算定根拠と機器利用料を明確にし、消費者が納得できるよう検討していただきたい。消費者の利益を重んじ、消費者から選ばれる LP ガス業界として歩みたいものである。

このあと、各出席者の間で以下のようなやり取りがなされた。

橘川教授

藤本先生は契約者と事業者の関係を取り上げられたと思うが、渡辺社長の話は賃貸契約の話で、先ほどの話だと契約者ともう一人賃貸契約の話が関わるので、二人の話で若干ズレがある。裁判では賃貸契約のことは問題にならないのか。

それから、渡辺社長の資料に、無償貸与ではなく有償貸与と言うべきだと書かれているが、そこは藤本先生の報告にある所有権否定という判決の方が多いという実態からすると、有償貸与とは必ずしも言い切れないのではないか。

藤本弁護士

裁判例の検索のキーワードの中で、建物所有者などの限定をすることなく検索しているが、結論としてテナント入居者とガス業者の間で裁判になっているものは殆ど見受けられない。報告したものは、建物オーナーと LP ガス業者の間の紛争を取り上げたもの、それに対する司法判断というものと理解いただきたい。

渡邉社長

無償貸与と説明していながら、毎月の基本料金や従量料金の中から貸与品の代金を頂いていると思われる。消費者は内容が分からないまま払っているということであれば私は有償という解釈である。販売通知書でも、本来は機器利用料として書くべきものを書

かずに無償だとしているが、それは無償ではなく消費者からその代金を頂いていると私は思っている。

司会

事業者としての見方ということですね。藤本弁護士からのいろんな判例をお聞きになった感想はいかがでしょうか。

渡邉社長

裁判例でも集合住宅と戸建住宅では違う。入居者は分からないでガス料金に転嫁されたものを毎月支払っている。果たして入居者の何割が貸与品の分としてガス料金に上乗せした分を支払いしているか定かでない。

司会

2つの問題が一緒に語られているので少し分かりにくくなっているが、まず、主に戸建ての住宅において判例が多い無償配管という商習慣について事業者としての意見を伺いたい。

澤田社長

以前、設備貸与をしていて錯誤ということで裁判に負けてからは、契約書をしっかり吟味して弁護士を入れて、絶対に錯誤にならないように同意書を取得して設備貸与している。現在ホームページで、設備が有償の場合の料金、無償の場合の料金をそれぞれ表示している。10㎥での価格は月間2,000円、年間24,000円の差がある。有償の場合は15年経ったら下げる。お客さんが選択して無償か有償であるから、何かあっても負けないと思う。ただ、一番の問題は設備償却が終わったお客さんの価格をそのままにして、その原資で過剰投資をすること。料金透明化の究極は設備貸与のあるお客様とないお客様を分けること。更に言えば、料金透明化は有償料金、無償料金そして集合住宅と分けるべきだと思う。しかしながら、ホームページに載せている事業者は少なく、協会の指導にも限界がある。一定の規模の事業者が理不尽な切り替えをするので、基本的にはホームページに載せるという指導をしっかりしていただきたい。

関口社長

弊社も2年前に戸建の裁判で負けて、その際この消費者契約法第9条が適用された。そのお客さんは2年間利用されたが、2年使われた配管はもう価値がないという判決であった。ずいぶん強引な判決ということで納得できない部分はあるが、ただその背景として、解約に対する補償を建築会社ではなく消費者と結んでいることが裁判所の心証を

害していると感じた。この判決を受けて、過去 5 年間に建築会社から紹介してもらった注文住宅物件を調べたところ約 700 軒あり、当社は設備貸与の契約締結の際に統一料金で月額 660 円の設備利用料を頂いている。その契約の下で 6%のお客様は家を購入される際にガス配管代をお支払いいただき、94 パーセントのお客様と貸与契約を結んでいる。残念ながら 5 年間に解約したお客様が 30 件ほどあった。 ただ解約に際しても半分（15 件）のお客様はその段階で設備貸与契約に対する残存価格をお支払いいただいている。解約のうちの半分はお支払い頂けないということだが、新築の注文住宅に対して設備貸与契約のお支払をいただけないのは僅か 2.5%であって 90 数パーセントのお客様に対しては理解いただいていると思うので、消費者と事業者間では成り立っている商慣習である。

橘川教授

藤本先生が言われた、テナントと LP ガス事業者間でほとんど裁判の事例がないということはたいへん意外である。もともとこの問題が始まったのは賃貸住宅の消費者の問題で、 北海道の生協が中心になって、北大生協で学生に照会して、同じ地域の中であまりにもガス料金に違いがあるのは何故かというところから深掘りされた。北海道の LP ガス懇談会では既に 7～8 年前から問題になっており、他地域でもここ数年問題になってきている。従って、私の理解だと賃貸契約の場合に消費者にとって非常に不平等感を生むという問題であって、朝日新聞が取り上げた背景もそこにあると思う。

先ほど澤田社長が言われたことにヒントがあって、料金をいわば 3 部料金制みたいな形にして、設備の部分と基本料金と従量料金というような形の制度で、それぞれの定義を明確にしていくということが一つの解決方法だと思う。

ただ、裁判の結果を利用して、特にブローカーを使ってお金を払わないでも切り替えられるということをやっているという実態がある。そこは恐らく 3 部料金制にしても変わらないので、別途考えなければいけない問題である。

司会

橘川先生の言われるように、最近この問題が注目を浴びて、議論になってきたきっかけとしては北海道懇談会での消費者委員の方による問題提起が大きかったと思う。それを調べていく中で戸建の無償配管の問題でも切り替え時に問題になることになって、今のような実態になっている。3 部料金制で設備費用の内容について説明する場合に、ガスとは関係のない生活設備が含まれていれば、消費者からなかなか理解を得られないと思うがその点についてはどうか。

渡邉社長

基本料金の算定根拠と機器利用料に何が入っているのか、それを明示しなければ消費者は納得しないと思う。

澤田社長

今はホームページそして賃貸住宅のオーナーまた不動産業者に対して料金表を提示しており、そこで比較することができるので、業者として多大な設備、多大な金額に個別に対応することはもはや難しいと思う。例えば 100 棟のアパートで全部の設備の形態が違うことで 100 種類の料金になってしまうため 、アパートは総括原価でその中で料金を比べていただいて、業者の良心の中で判断していくしかないと思っている。

司会

料金の公表の仕方や比較されやすい環境がポイントになるという渡邉社長も言われているところが鍵になるということですね。それで理解が得られれば、トラブルになることもないというのが事業者の立場ではないでしょうか。

渡邉社長

このような状態で我々業界が長年続くのかと思う。高い LP ガス料金の集合住宅に住んでいる方が、いざ家を建てるとしたら LP ガスを使うでしょうか。

司会

料金を比較して見せるだけでは不十分で、そういうやり方自身に対する何らかの対応が必要ではないかと言うご意見でしょうか。

渡邉社長

設備貸与分を含めた LP ガス料金は、競合エネルギーとの価格差を考えると、LP ガスの伸びは厳しくなると思われる。

司会

そういう説明が消費者にうまく伝わるように環境を整えて、料金にどういうものが含まれているかということを説明すれば、状況は良くなる可能性は判例から見てあるのでしょうか。

藤本弁護士

裁判に上がっている例と上がっていない例を区分けした方が良いと思う。テナント入居者とガス業者の紛争というものは裁判には上がっていない。裁判に上がっていないものについてはその理由は明らかではないが、想像するに入居者は借りている存在である

ので配管やガス機器の所有権を得られるわけではない。ガス契約を解除しても設備所有権を入居者との間で清算する話にはならないということで、おそらく裁判の紛争にはなっていない。入居した部屋のガス料金が思っていた以上に高額になっていたというのはこれまでも議論されているが、そこの対応は裁判例では見えてこない。

他方、戸建の方は件数もそれなりにあるので、司法がどう考えているかという傾向が見えてきているが、説明を戸建のオーナーに対してしたかどうかというところが、だんだん裁判の結果を左右しなくなってきている。法的な観点から見ても、大きく二つのアプローチがあると申し上げたが、一つは、設備の所有権が例えば付合で建物に配管としてくっついてしまっているとなると、これに関しては物理的にくっついているということで、いかにその顧客に対して説明をしたからといって、くっつかないということが導かれるわけではなく、説明が結論を左右しない。消費者契約法 9 条 1 号に関しても、説明してお客さんが納得したとしても、ルールにそぐわないものに関してはその範囲で無効にするというものが消費者契約法であるため、これも説明を丁寧にして、かつ納得いただいたとしても変わらないと法的には思われる。

関口社長

あくまで神奈川での弊社の実感だが、裁判が増えてきているのは消費者の意識が変わってきているのではなく、ガス設備貸与契約の残存価格を払わないというのは本当に特定の会社で、取る側の会社が消費者に対して、これは裁判をしても勝てるから払わなくてもいいと言う。その傾向がこの 4 、 5 年強まってきているので、裁判も増えてきて、結果的に事業者が負ける判例も増えてきていると思う。そういう取る側の会社が集合住宅に関しては、アパートのオーナーが事業者と考えれば、事業者との契約になるので裁判になると勝てないだろうという見込みの下で、ガス会社を変える時にはそういう貸与の設備があれば残存価格を払ってのガス会社の切り替えになっているので、裁判の件数が増えるというのも含めて、取る側の会社の戦略でそうなっていると思う。

澤田社長

基本的に裁判は意地でやっている。残存価格を 25 万円請求して裁判費用が 25 万円ならば殆どのところは裁判をやらない。正しく消費者の方と契約して説明したのに、いかにも理不尽だという気持ちである。それだけは理解していただきたい。だからお客様に有償と無償を説明してどちらかを選んでいただき、もしそれで裁判になったら正当性を問いたい。説明したのにいいところだけ取るのですかということです。

橘川教授

基本的に配管とガス器具の話になっているが、ガスと関係のない器具については別の話である。恐らく液石法ではカバーできない世界であって、そもそもガスと関係ないこ

とを液石法 14 条で説明するときに、この部分の法的扱いをどうするのか、そもそもそれをガス料金の中に混ぜて取るということ自体が法的に許されるのかということを考えなければいけない。また、この判決を見ていると LP ガス事業者は液石法 14 条に則って説明すれば事業者としての取引上の責任を果たしたと思っている方が多いと思うが、液石法とその他の法律が不突合になっているという問題でもあるので、液石法の改正ないし調整が必要ではないかと思う。

司会

重要なご指摘をいただきました。
消費者との間では事業者が 十分な説明をして解決できる部分も多いのかもしれませんが、法律になじまない商慣行の部分は法的な再整理が必要であるという指摘だと思います。商慣習自身に行き過ぎたところがあり、裁判官の心証としてもあまりよくないなどの理由をつけて敗訴になっている流れがあるのではないかということは、1 回目の懇談会でも議論されましたが、その辺の意識はやはりあるという認識でしょうか。

藤本弁護士

直に裁判所で無償配管・無償貸与の訴訟を扱っているわけではなく、あくまで客観的に公表されている判決文を確認して分析しているが、近時の裁判例を見る限り商慣行について触れているものはなかなかなく、また個々の裁判官自身も商慣行を意識しながら判断を出しているということは判決文上見られない。但し、少なくとも件数から見ると敗訴数が多くなっているというところはあるので、傾向としてはそう指摘できると思う。

司会

切り替え業者が勧誘する際に清算金を払う必要がないということを消費者に教唆しているという話もあり、事業者の間では問題視されているが、特定のところに限られているという印象でしょうか。

澤田社長

殆ど特定だと思う。集合住宅は払うが戸建については消費者に払わなくていいと言って弁護士を立てる。訴える方も配管代と弁護士費用を比べると訴える意味がなくなってしまうという大変難しい状況である。

司会

3 部料金制はこの商慣行を続けるための解決策になるのでしょうか。

橘川教授

基本的には貢献すると思っている。

そもそも、LP ガスの明日という大義を考えるべきだと思う。LP ガスは最後の砦だと言われるが、非常時に重要なエネルギーというだけではなく、平時に必要なエネルギーであって、最大の特徴は容積当りの熱量がダントツに高く、導管がなくても運べるので、2050 年になってカーボンニュートラルになっても、グリーンＬＰガスの達成さえできれば現在の需要の 6 割は残るし、都市ガスエリアでも LP ガスは必要になると思う。しかも日本でこの仕組みをつくるということは世界に広がって行くので、今我々が取り組もうとしていることは、大げさではなく人類に貢献する仕組みを作るということであって、そのつもりでこの問題にぶつかって行くことが大事だと思う。

司会

最後に皆様より一言ずつ頂きたい。

関口社長

設備貸与はガス業界全体の古くからある問題だが、それよりも料金に関する不透明な部分がもっと大きな問題だと思っている。消費者に LP ガスを選んでいただくためには、競争することで価格が下がっていけば、それが消費者の利益につながるとは思うが、積極的に他社の顧客を獲得していく方針の大手事業者が、戸建に関しては獲得する時だけ非常に安い料金を提示して何年かかけて値上げを繰り返し利益が出る案件にする。集合住宅に至っては、オーナーに利益を提供した入居者のガス料金を上げてしまうような図式もある。取る側が自分の既存の顧客全体でなく取る顧客だけを安くする。そして、守る側の我々ガス業界も解約を知らされている顧客だけを安くすることで、局地的な価格競争が起きている。価格情報がクローズされている状況をなくして、ぜひ大手が自社の顧客全体を低価格にした上で、積極的に他者の顧客を料金で獲得を目指すような横綱相撲をやってくれれば、我々中小企業としてはそれから守っていくような政策やサービスを提供するようになるので業界は変わっていけると思う。

渡邊社長

橘川先生からのお話にもあったように、エアコン、Ｗｉ-Ｆｉ、暖房便座など、ＬＰガスとは直接関係のない設備を１４条書面に記載することは液石法に抵触しないか疑問である。同時に、今後このような対応を続けることにＬＰガス業界として疑念を抱かれると思う。

澤田社長

有償配管、無償配管は 40 年来できてこなかった。なぜかというと、例えば全部有償にするという場合、お客さんを獲得すればある程度利益はでるので、お客様を獲得するために、有償配管費用原価 30 万円に対して 28 万円とか 25 万円とか、原価以下の見積り競争が常に起こる。考えるべきは、償却を終わったお客さんに対して高い料金をそのままにしてよいのかということ。その原資が新たな新規の過剰投資に来ていると思う。業界としては償却の終わったお客様の料金は安くすべきではないか。そうすると償却の終わったお客さんの利益を他に回すということがなくなるので、業界の健全化につながるのではないか。

藤本弁護士

無償配管・無償貸与の話というのは、6、7 年前経産省に出向していた頃から聞いていた話で、その頃から問題意識として把握していた。 今回裁判例を分析させていただいて、事業者の皆様方から現状を伺って、非常に複雑な話だと改めて感じている。問題を一つ一つ解決していって、LP ガス業界を持続可能な形で発展させることが必要だと思う。

橘川教授

このタイミングで問題提起されたことが大事だと思う。橋爪企画官が裁判記録の調査まで含めて、今まであった問題を深掘りされたという貢献が大きい。大臣も記者会見で問題解決するために動くと言われているし、流通課全体でこの問題を取り上げて頂けると思うので 、それが今までと比べて相当踏み込んだところまで来ているという印象を持った。

以上

第二部

「無償配管・無償貸与に関する裁判例の調査・分析結果報告書」

令和４年９月 15 日

無償配管・無償貸与に関する裁判例の調査・分析結果報告書

長島・大野・常松法律事務所
弁護士　柳　澤　　宏　輝
弁護士　須　藤　　希　祥
弁護士　藤　本　　祐太郎

１．調査の背景

（１）無償配管・無償貸与に関する問題点

ア　無償配管・無償貸与とは

無償配管とは、居住用建物の建築の際に、施主（ハウスメーカー）が提携している LP ガス事業者に屋内配管工事をさせ、配管工事費は建物建築費に含めず、LP ガス事業者が配管の所有権を保有することとした上で、居住者等の顧客（ガス利用者）に対して LP ガス供給契約に基づく LP ガス供給を行う商慣行であり、顧客が LP ガス供給契約を解除する場合には、LP ガス事業者が当該顧客に対して配管を売却し、その代金（配管工事費を含む）を請求することが LP ガス供給契約の内容となっている。

無償貸与とは、LP ガス事業者が、居住用賃貸建物（賃貸物件）の所有者から当該物件の LP ガス供給契約を得る見返りに、当該物件の給湯器やコンロ等のガス機器等（以下「ガス機器等」という。）を貸与する商慣行である。この意味の無償貸与は、居住用賃貸建物（賃貸物件）を対象とする商慣行であるが、それに加えて、居住用建物の建築の際に設置されたガス機器等の所有権が、配管と同様に LP ガス事業者に留保され、LP ガス供給契約が継続する限り居住者等の顧客（ガス利用者）に対して貸与されるものの、顧客が LP ガス供給契約を解除する場合には、LP ガス事業者が当該顧客に対して当該ガス機器等を売却し、その代金を（配管の代金と併せて）請求することが LP ガス供給契約の内容となっているという商慣行があり、この場合は前記の無償配管と同様の状況が生じることになる。

なお、近年では、居住用賃貸建物の所有者や不動産会社等から、LP ガス事業者に対し、LP ガス事業者が当該物件の LP ガス供給契約を得る条件として、ガス機器等にとどまらず、エアコン、インターホンなどの過剰な設備の貸与を要求する事例が増加しており、商慣行そのものが変容している。

イ　問題点

近時の報道においては、無償配管・無償貸与の商慣行の問題点が具体的に指摘されており、社会的な関心を呼んでいる状況にある。

その問題点の一つとして、無償配管・無償貸与とも、顧客（ガス利用者）が LP ガス供給契約を解除した場合に、契約の規定に基づき、LP ガス事業者が当該顧客に対して配管及びガス機器等の代金の支払いを請求したところ、当該顧客がその支払いを拒否し、LP ガス事業者が原告となって当該顧客に対して支払いを求める民事訴訟を提起する事例が多く発生している。このような訴訟において、従前は LP ガス事業者の請求を認容する判決も出されていたが、近時は LP ガス事業者の請求を棄却する判決が多く出されているという指摘があり、報道によれば、この種の訴訟の約 8 割において LP ガス事業者の請求が棄却され顧客（ガス利用者）が勝訴しているとされている（2022 年 2 月 3 日付け朝日新聞朝刊参照）。

このような判決の傾向や内容によっては、LP ガス事業の業界において広く認められる無償配管・無償貸与の商慣行に法的な問題があり、それを維持することが適切ではなく、何らかの政策的措置が求められる状況にある可能性がある。そこで、無償配管・無償貸与に関する裁判例を調査し、その傾向を分析することが必要である。

なお、報道によれば、以上とは別の無償貸与の商慣行に関する問題として、賃貸集合住宅について、LP ガス事業者が当該集合住宅のオーナーに対して無償でガス機器等を貸与した上で、LP ガス事業者と入居者（賃借人）との間で締結された LP ガス供給契約において、オーナーへの貸与物の賃料相当額がガス料金に上乗せされることにより、入居者（賃貸人）が負担する月々のガス料金が高くなる傾向にあるという問題も指摘されている（2021 年 12 月 30 日、2022 年 2 月 4 日及び 5 日付け朝日新聞朝刊）。こうした報道にみられる問題が、賃貸集合住宅の LP ガス料金において一般的に見受けられるかどうかは明らかではないが、少なくともこれに関して顧客が LP ガス事業者に対して LP ガス料金の返還を求める等の請求を立てて訴えを提起し、その請求の当否が争われた裁判例は見当たらない。そのため、賃貸集合住宅における月々のガス料金の高額化に係る問題については、裁判例を調査することを通じて問題点を把握することが困難であることから、本調査の目的とはしない。

（２）裁判例調査の目的

前記（１）イに述べたとおり、無償配管･無償貸与に関する裁判例における問題は、顧客が LP ガス供給契約を解除した場合に、LP ガス事業者が当該契約の規定に従い顧客に対して配管及びガス機器等の代金の支払いを請求した場合に、その請求が裁判所により認められているか否かにあるといえる。そこで、本調査においては、無償配管・無償貸与の商慣行に基づく LP ガス事業者の上記請求を裁判所が認めている理由又は認めていない理由を確認・分析することを目的とし、その目的に照らし、LP ガス事業者が上記請求を行った裁判例を収集することで、司法判

断の傾向を把握することとする。特に、近時の裁判例においては、消費者契約法を適用することによって LP ガス事業者の請求を棄却している例も見受けられることから、仮に司法判断の変化といえる傾向が認められるのであれば、その変化に影響を与えた事情を把握することも重要となる。

（３）裁判例調査の方法

本調査における裁判例調査の方法としては、主要な判例検索データベース（D1-Law.com／TKC ローライブラリー／Westlaw Japan／判例秘書）を利用し、各データベースにおいて所定の検索キーワード（「LP ガス」and「無償 or 違約金 or 損害賠償」）を用いて検索して抽出された裁判例について、判決文を検討・分析する方法によることとした（ただし、抽出された裁判例のうち、刑事事件、行政事件、明らかに無関係な民事事件等は除外した。）。併せて、資源エネルギー庁資源燃料部石油流通課より提供された裁判例の判決文を検討・分析の対象とした。

２．裁判例の検討・分析の結果

（１）概要

ア　勝訴と敗訴の件数

検討・分析の対象とした裁判例（無償配管・無償貸与の商慣行が盛り込まれた契約に基づいて LP ガス供給契約の解除時に LP ガス事業者が配管やガス機器等の代金を請求した事例で、前記１（３）の方法で抽出されたもの）は合計 110 件[1]であった。これら 110 件の裁判例について、判決をした裁判所や判決年月日等の情報は、添付資料（裁判例一覧表）のとおりである。

そのうち、LP ガス事業者による配管やガス機器等の代金の請求について一部でも認容された事例（以下「勝訴事例」という。）の件数は 20 件であるのに対し、上記請求が棄却された事例（以下「敗訴事例」という。）の件数は 90 件であった。各年の勝訴事例・敗訴事例の件数は、以下のとおりである。

（表１：各年の勝訴事例・敗訴事例の件数）

	判決件数	勝訴	敗訴		判決件数	勝訴	敗訴
平成 15 年	2	1	1	平成 25 年	1	1	0

[1] なお、添付資料（裁判例一覧）には、LP ガス業者と顧客間の紛争ではないため（LP ガス供給契約切替え前後の LP ガス事業者間の紛争であるため）調査の対象外であるものの、無償配管の商慣行に関する裁判所の意見が示されている観点から、参考となる裁判例として 20 番の裁判例を含めている。このため、裁判例一覧には合計で 111 件の裁判例が記載されている。

平成 16 年	4	0	4	平成 26 年	2	2	0
平成 17 年	8	1	7	平成 27 年	3	1	2
平成 18 年	5	2	3	平成 28 年	3	0	3
平成 19 年	－	－	－	平成 29 年	5	1	4
平成 20 年	1	0	1	平成 30 年	13	1	12
平成 21 年	4	2	2	平成 31(令和元)年	14	3	11
平成 22 年	3	0	3	令和 2 年	22	1	21
平成 23 年	1	1	0	令和 3 年	15	0	15
平成 24 年	4	3	1	合　計	110	20	90

また、表１を踏まえ、全体的な傾向を把握するために、5 年間ごと（最後の期間のみ 4 年間）の勝訴事例及び敗訴事例の割合（以下、それぞれ「勝訴割合」及び「敗訴割合」という。）を計算すると、以下のとおりとなる。

（表２：概ね 5 年間ごとの勝訴事例・敗訴事例の割合）

	判決件数	勝訴（割合）	敗訴（割合）
平成 15 年～平成 19 年	19	4（21.1%）	15（78.9%）
平成 20 年～平成 24 年	13	6（46.2%）	7（53.8%）
平成 25 年～平成 29 年	14	3（21.4%）	9（64.3%）
平成 30 年～令和 3 年	64	5（7.8%）	59（92.2%）

イ　傾向

表１及び表２から窺われる傾向としては、以下の点が挙げられる。

① 無償配管・無償貸与に係る裁判例が現れ始めた当初から、勝訴割合が高かった（敗訴割合が低かった）というわけではない。

② 平成 30 年以降、判決の件数が増加しているところ、勝訴事例の件数に増加は見られない反面、敗訴事例が大幅に増加しているため、結果として、勝訴割合が低くなり、敗訴割合が高まっている。

以上によれば、近年（特に平成 30 年以降）、無償配管・無償貸与の商慣行に基づく LP ガス事業者の配管やガス機器等の代金の請求については、敗訴傾向が強くなっていると評価することができる。

なお、平成30年以降、判決の件数が増加した背景の一つとしては、特定の一つのLPガス事業者を原告とする事例が増加したことが挙げられる。すなわち、当該LPガス事業者を原告とする事例の件数は、平成28年には0件、平成29年には1件であったのに対し、平成30年には10件、平成31（令和元）年には7件、令和2年には15件、令和3年には13件と、平成30年以降大幅に増加している。ただし、当該LPガス事業者が他のLPガス事業者とは性質の異なる契約を締結しているというわけではなく、また、当該LPガス事業者が他の件とは異なる特殊な理由で敗訴しているというわけではない。さらに、当該LPガス事業者を原告とする各事例は、係属する裁判所も担当する裁判官も異なっているし、当該 LP ガス事業者を原告とする事例にも勝訴事例は含まれているため（裁判例一覧表53番、70番、71番）、当該LPガス事業者を原告とする事例が増加していることは、上記のように LP ガス事業者の敗訴傾向が強くなっていることの主要な原因となる事情ではないと考えられる。

（２）敗訴理由の検討

ア　敗訴理由の概要

LPガス事業者の敗訴事例（90件）において、その結論に至った主な理由としては、大きく分けて次の2点が挙げられる。

① LP ガス供給契約の解除の時点で、LP ガス事業者の配管やガス機器等の所有権が否定されたもの

② 消費者契約法9条1号の適用により、LPガス事業者が顧客に対して配管やガス機器等の代金を請求する旨の契約条項が無効と判断されたもの

まず、上記①の理由は、LPガス事業者が、LPガス供給契約の解除時に顧客に対して配管やガス機器等の代金を請求するに際し、その所有権を自らが有し、これを解除時に顧客へ移転（売却）することが前提とされているところ、配管については付合（民法242条）[2]により、ガス機器等については付合又は即時取得（民法192条）[3]により、その所有権が設置時に建物所有者（居住者）に移転してしまっているため、これらを居住者に売却するという合意自体が原始的に履行不能であるとするものや、所有権の所在について錯誤があるため当該合意は無効である（民法95条）[4]とするものである。なお、付合により損失を受けた者は不当利得の規定に従って償

[2] 不動産に動産が付着して、これを分離復旧させることが事実上不可能又は社会経済上著しく不利益な程度に至ると、その動産は、不動産と一体となり（不動産とこれに付着した動産で一個の物となり）、結果として不動産の所有者のものになる。これを「不動産の付合」という。
[3] 「即時取得」（又は「善意取得」）とは、取引行為によって動産の占有を承継した者は、たとえ実際には取引の相手方が無権利であったとしても、そのことを知らず、かつ、知らないことについて過失がない場合には、当該動産の所有権等の権利を取得するという制度である。
[4] LPガス供給契約においては、LPガス事業者が配管の所有権を有しており、その解除時に顧

金を請求することができることとされているが（民法 248 条）[5]、付合による所有権喪失を理由として LP ガス事業者が敗訴している事例では、その償金請求権についても否定するものが多い。

○民法（明治 29 年法律第 89 号）

（錯誤）

第九十五条　意思表示は、次に掲げる錯誤に基づくものであって、その錯誤が法律行為の目的及び取引上の社会通念に照らして重要なものであるときは、取り消すことができる。

一　意思表示に対応する意思を欠く錯誤

二　表意者が法律行為の基礎とした事情についてのその認識が真実に反する錯誤

２　前項第二号の規定による意思表示の取消しは、その事情が法律行為の基礎とされていることが表示されていたときに限り、することができる。

３　錯誤が表意者の重大な過失によるものであった場合には、次に掲げる場合を除き、第一項の規定による意思表示の取消しをすることができない。

一　相手方が表意者に錯誤があることを知り、又は重大な過失によって知らなかったとき。

二　相手方が表意者と同一の錯誤に陥っていたとき。

４　第一項の規定による意思表示の取消しは、善意でかつ過失がない第三者に対抗することができない。

＜平成 29 年法律第 44 号による改正前の条文＞

（錯誤）

第九十五条　意思表示は、法律行為の要素に錯誤があったときは、無効とする。ただし、表意者に重大な過失があったときは、表意者は、自らその無効を主張することができない。

（即時取得）

第百九十二条　取引行為によって、平穏に、かつ、公然と動産の占有を始めた者は、善意であり、かつ、過失がないときは、即時にその動産について行使する権利を取得する。

（不動産の付合）

第二百四十二条　不動産の所有者は、その不動産に従として付合した物の所有権を取得する。ただし、権原によってその物を附属させた他人の権利を妨げない。

（付合、混和又は加工に伴う償金の請求）

第二百四十八条　第二百四十二条から前条までの規定の適用によって損失を受けた者は、第七百三条及び第七百四条の規定に従い、その償金を請求することができる。

また、上記②の理由は、LP ガス供給契約の解除時に、配管やガス機器等を顧客に売却し、そ

客に対してその配管を売却することとされている。しかし、裁判例においては、配管は付着した時点で付合により不動産所有者のものになったと認定され、解除時に LP ガス事業者は配管の所有権を有していないとされている。このように、LP ガス事業者と顧客との間の配管の売買合意は、配管の所有権の所在についての誤認を前提とするものであり、ここに「錯誤」があると指摘されている。

[5] 不動産に動産が付合した場合、元の動産の所有者はその所有権を失う一方、不動産の所有者は自らの所有する不動産に他人の動産が付着しその所有権を取得することとなるから、そこに不当利得関係が生じる場合がある。その場合には、不当利得に関する規定（民法 703 条及び 704 条）に基づき、元の動産の所有者が不動産の所有者に対して償金請求を行うことができるものとするのが民法 248 条の趣旨であるとされる。

の代金を請求する旨の契約条項は、実質的には、「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」に該当するとした上で、そのような条項については、その額が「当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超える」場合には、当該超過部分は無効とされるところ（消費者契約法 9 条 1 号)、LP ガス事業者には「平均的な損害」が認められないから、当該契約条項は全部無効であるとするものである。

〇消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）

（消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効）

第九条　次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一　当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超えるもの　当該超える部分

二　（略）

イ　敗訴理由①：所有権の否定

（ア）配管及びガス機器等の付合

所有者の異なる物が結合して社会経済上 1 個の物が形成された場合、元の状態に戻すことが社会経済上の無駄となることが多いため、新たな合成物の現状を維持することを前提とした所有関係のルールが民法上定められている。特に、不動産に動産が付着して、これを分離復旧させることが事実上不可能又は社会経済上著しく不利益な程度に至った場合には、不動産の所有者がその全体を取得することとされ、これを「不動産の付合」という（民法 242 条)。

不動産の付合には、厳密には、付合した動産が、(i)不動産の一部と認められて独立の存在を失う場合（例えば、土地に土盛をした場合）と、(ii)なおその不動産とは別個の存在を有する場合（例えば、土地に樹木を植える場合）の 2 つの場合があると考えられている。前者は「強い付合」、後者は「弱い付合」とも呼ばれ、「弱い付合」については、動産の付合が権原によって行われた場合には、例外的に動産の所有権がなお留保されるとされている（同条ただし書)。ここで、「権原によって」とは、例えば、不動産の所有者の承諾の下に動産の所有者が動産を不動産に付着させた場合が考えられる。

無償配管に係る裁判例においては、建物に設置された配管については、設置された配管を取り外すために建物や配管自身を損傷する必要があることや、配管は機能的に建物と一体のものであることを根拠に、「強い付合」が生じていると判示するものが多い。また、取り外された配管は安全性の面からも廃棄されることが多く経済的価値を有しないことも「強い付合」とされる根拠として指摘される（例えば、裁判例一覧 60 番)。

建物に設置された配管について、付合を否定した裁判例は 18 件あるが、取り外し不可能とま

で断言しがたいことを理由とするもの（裁判例一覧 36 番）や、配管の取り外しに配管や建物の損傷が必要であることを証人が否定しているもの（例えば、裁判例一覧 49 番及び 53 番[6]）等の証拠の不十分性を指摘するものや、耐用年数等から配管は将来的に建物から分離して交換を伴う修繕工事が行われる予定であること（例えば、裁判例一覧 80 番、93 番、99 番及び 101 番）、配管はオール電化にした場合には不要になり得る（建物に必須のものとはいえない）ことを指摘するもの（裁判例一覧 64 番）等がある。なお、配管の付合を否定しているもので、LP ガス事業者が勝訴した裁判例は 3 件のみである（裁判例一覧 36 番、53 番及び 90 番）。

なお、ガス機器については、消費設備として一体として付合を認めた可能性がある裁判例が見られるが（例えば、裁判例一覧 11 番、53 番、60 番、82 番、102 番及び 103 番）、配管と独立して付合を論じているものは見当たらなかった。

配管等について建物への強い付合を認めた上で、その売買契約等が原始的に不能な契約であり、また、所有権の帰属について要素の錯誤があるとして、LP ガス事業者の請求を棄却した裁判例における具体的な判示内容の例を、以下に掲げる。

【東京地判令和 3 年 8 月 31 日（裁判例一覧 108 番）】

［事案の概要］

LP ガス事業者である原告は、〔建設会社〕が建築した住宅（以下「本件建物」という。）に、〔建設会社〕との合意に基づき、原告の費用で、本件消費設備（ガスメーター出口から室内にある各ガス器具まで）を設置した。

被告らは、〔建設会社〕から本件建物を購入し、原告と「液化石油ガス供給・消費設備の売買予約と貸与契約書」（以下「本件契約」という。）を締結したうえで LP ガス供給契約に基づき原告から LP ガスの供給を受けていたが、LP ガス供給契約を解除した。原告は、本件契約が、被告が LP ガス供給契約を解除した場合には原告が被告に本件消費設備を売り渡す旨の売買予約契約である等と主張して、被告に本件消費設備の売買代金等を請求した。

［判示］

「本件消費設備を撤去するには、本件建物の断熱材を削り、収納ボックスの板材の一部を取り壊す必要があり、本件建物と本件消費設備を分離し、復旧することは、社会経済上著しく不利益である。また、ガス設備は、水道設備や電気設備と同様、日常生活を営む上で当然に住宅に整備される必要があり、その配管等は、それ自体で独立の経済価値を有するものではなく、機能的にも建物と一体のものとしてとらえられる。これらの事情によれば、本件消費設備は、原告が設置工事を完了した時点で、全体として本件建物に強く付合したものと認められる。そうすると、本件消費設備の所有権は、本件不動産売買契約により、〔建設会社〕から被告 Y1 に移転したことになる。」

「以上によれば、本件契約は、被告 Y1 が、自己の所有物である本件消費設備について、原告から買い受ける予約をするとともに貸与を受けることを内容とするものであるから、原始的に不能な契約であり、また、本件消費設備の所有権の帰属について、被告 Y1 には要素の錯

[6] 裁判例一覧 53 番は、控訴審である裁判例一覧 60 番では、配管の取り外しが困難と認定され、付合が肯定されている。

誤があったと認められる。」

（イ）付合に基づく償金請求

原告が設置した配管が被告の建物に付合したと認める裁判例の多くにおいて、原告は民法248 条に基づく償金請求を根拠に配管の設置費用相当額の支払いを被告に請求しているが、その大半において、裁判所は当該償金請求を否定している。その理由としては、(i)償金の支払義務を負う債務者は、設備設置時の建物所有者である建設会社であって、顧客（建物購入者）ではなく、かつ、顧客はその債務を承継していないとするもの（例えば、裁判例一覧 103 番、108 番)、(ii) LP ガス事業者には付合による損失がないとするもの（例えば、裁判例一覧 60 番、103 番、108 番)、(iii) 顧客（建物購入者）による利得に法律上の原因がないとはいえないとするものもの（例えば、裁判例一覧 51 番）がある。

（３）オにて後述のとおり、民法 248 条の償金請求を明確に認めている裁判例は僅か 4 件[7]である（裁判例一覧 32 番、37 番、70 番及び 71 番)。

LP ガス事業者の償金請求を否定した裁判例における具体的な判示内容の例を、以下に掲げる。

【前掲：東京地判令和 3 年 8 月 31 日（裁判例一覧 108 番)】

［判示］

「原告は、〔建設会社〕から、無償で本件消費設備の設置工事を請け負い、同合意に基づき、本件消費設備を本件建物に設置したものであるから、本件消費設備が本件建物に付合したことにより、原告に損失が生じたとは認められない。また、本件消費設備の付合により、民法 248 条に基づく償金請求権が発生し得るとしても、償金支払義務を負担するのは、付合の当時に本件建物を所有していた〔建設会社〕であり、同義務が被告 Y1 に移転したことを認めるに足りる証拠はない。」

（ウ）ガス機器等の即時取得

動産については、取引の安全と迅速化を図るため、占有によって外観上真正な所有者のように見える者を相手方として取引をした者は、たとえ当該相手方が真実は所有権を保有していない場合であっても保護される（所有権を取得する）という「即時取得」の制度が定められている。真の権利者の不利益を伴うことから、即時取得にはいくつかの要件の充足が必要となるが、とりわけ、①取引行為によって占有を取得したこと、及び②相手方に所有権がないことについて取得者が善意かつ無過失であることが重要である。

裁判例一覧の中で即時取得を肯定したものとしては、例えば 21 番、32 番、38 番、40 番及び

[7] その他、裁判例一覧 22 番では、設備は建物に付合している場合が少なくないが、その場合でも償金請求又は利益調整合意が認められると判示している。

76 番がある。概ね、顧客が建設会社等から建物を購入して引渡しを受けた際に、顧客に対してガス機器が第三者の所有に属するといった説明がされておらず、顧客としてはガス機器が当該建物と一緒に取引対象に含まれていたと信じており、そう信じたことについて過失がなかったことが認定されている。

他方、裁判例一覧のうち即時取得を否定したものとしては、例えば 43 番、49 番、53 番、67 番及び 87 番がある。それぞれ、顧客と建設会社との間の建物の売買の際の重要事項説明書等の説明書、LP ガス供給契約書やその 14 条書面等において、ガス機器が LP ガス事業者の所有であることが明記されており、一般人においても理解が困難なものでないことから、過失があったことを即時取得の否定の理由としている。概ね、即時取得の肯定例よりも否定例の方が判決日が新しいことを踏まえると、ガス機器等が第三者の所有に属することについての建設会社等から顧客に対する説明が充実してきたことが窺われる。ただし、これらの裁判例のうち 67 番以外は、最終的には消費者契約法 9 条 1 号を適用し、「平均的な損害」の有無の判断において、即時取得が成立しないことによってガス機器に係る所有権が LP ガス事業者にあることを理由として「平均的な損害」が認められないと判示して、LP ガス事業者の敗訴としており、即時取得の否定をもって LP ガス事業者に有利な結論を導くには至っていないことには留意する必要がある。

顧客によるガス機器等の即時取得を肯定した裁判例における具体的な判示内容の例を、以下に掲げる。

【東京地判平成 28 年 1 月 27 日（裁判例一覧 40 番）】

［事案の概要］

被告は、〔建設会社〕に対し、自宅建物（以下「本件建物」という。）の建築を注文し、平成 17 年 10 月 30 日、同社との間で本件建物の新築工事請負契約（以下「本件請負契約」という。）を締結し、平成 18 年 3 月 4 日に本件建物の引渡を受けた。

LP ガス事業者である原告は、平成 18 年 3 月 5 日、被告の妹に対し、「LP ガス消費設備の所有及びガス供給についての説明確認書」及び「ガス器具使用貸借契約書」を提示した。前者には、「（ア）本件消費設備は、原告の所有物であり、原告が被告に対し、本件消費設備を貸与する。（イ）被告が LP ガスの供給会社を変更する場合には、被告は、本件消費設備を同確認書記載の残存金額で買い取る。」との記載があった。

被告は、平成 25 年 1 月 13 日に LP ガスの供給会社を原告から変更したため、原告は消費設備及びガス消費機器（以下「本件消費設備等」という。）の残存金額の支払いを求めた。

［判示］

「被告は、〔建設会社〕から、遅くとも平成 18 年 3 月 4 日に本件建物の引渡しを受けたと認められるところ、仮に、本件消費設備等のうち、本件請負契約の対象に含まれていない部分があったとしても、被告は〔建設会社〕から本件建物の引渡しを受けた時点で、これを即時取得したと解すべきである。

すなわち、本件消費設備等は、本件建物を住居として使用するのに必要不可欠なものであり、住宅の一部を構成するものとして、その設置工事は本件請負契約の対象に含まれること、

本件請負契約に係る契約書面には、本件消費設備等の設置工事がその対象から除外されていることや、本件消費設備等の所有権が原告に留保されていることをうかがわせる特段の記載がなく、被告が本件建物の引渡しを受けた平成 18 年 3 月 4 日までの間において、その旨の説明がなされたことを認めるに足りる的確な証拠は見当たらないことに照らせば、本件消費設備等のうち、本件請負契約の対象に含まれていない部分があったとしても、被告は、そのことを認識しておらず、かつ、本件消費設備等が本件請負契約の対象に含まれていると信じたことにつき過失がなかったというべきである。」

ウ　敗訴理由②：消費者契約法 9 条 1 号

（ア）無償配管・無償貸与の裁判例における消費者契約法の適用状況

消費者契約法は、平成 13 年 4 月 1 日に施行された法律であり、消費者と事業者との間には情報の質及び量並びに交渉力において構造上の格差があるという前提に基づき、消費者を保護するため、消費者契約（消費者と事業者との間の契約[8]）に含まれる一定の内容の条項を無効とすること等を定めている（同法 1 条）。なお、消費者契約法は、情報及び交渉力の構造上の格差ゆえに消費者が事業者から不利な条項を押し付けられかねないことに鑑みて、その内容に着目して、同法に規定する一定の条項については、仮に消費者がその内容を正確に理解していたとしても無効とする旨を定めるものである。したがって、LP ガス事業者が、消費者に対して、無償配管・無償貸与に関する条項の内容を丁寧に説明し、消費者の理解を得たことを確認する等の対応をとったとしても、その内容により当該条項が無効となるという結論に変わりはないことに留意が必要である。

無償配管・無償貸与との関係では、これらの商慣習に関する裁判例が現れ始めた平成 15 年以降、消費者契約法の適用が主張された裁判例も幾つか見られたが、これが多く見られるようになったのは、平成 20 年代後半に至ってからであった。他方で、ここ数年は多くの裁判例において消費者契約法の適用が主張され、これが認められている。そして、その適用が認められた事例で、LP ガス事業者が勝訴したものは僅か 2 件のみである（裁判例一覧表 37 番及び 90 番）。

（イ）消費者契約法 9 条 1 号の適用

消費者契約法 9 条 1 号は、「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を

[8] 消費者契約法における「消費者」とは、「個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう」とされており（同法 2 条 1 項）、「事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人」は「事業者」とされている（同条 2 項）。「事業として又は事業のために契約の当事者となる場合」とはどのような場合か、一義的に定まるものではないが、例えば、個人であっても、マンションやアパート一棟を所有してその部屋を入居者に賃貸しているような場合には「事業者」に当たると考えられる。このような場合には、LP ガス事業者と当該個人との間の契約は「消費者契約」には当たらないから、当該契約に消費者契約法は適用されない。

定める条項」であって、その額が「当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超える」ものについて、「当該超える部分」は無効とする旨を定めている。

無償配管・無償貸与の商慣習の下では、LP ガス供給契約において、その解除時に配管やガス機器等を顧客に売却した上で消費者はその代金を支払うこととされている。これは配管やガス機器等の売買又はその予約に係る合意であり、形式的に見れば「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」ではない。しかしながら、裁判例の中には、上記売買（予約）合意が実質的には解除に伴う違約金に係る合意に当たる旨を判示しているものが多く見られる。

また、消費者契約法 9 条 1 号は、消費者契約における損害賠償額の予定条項や違約金条項の全てを無効としているわけではなく、「当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超える」部分のみを無効とするものである。もっとも、無償配管・無償貸与に係る裁判例の中には、LP ガス事業者にはそのような「平均的な損害」が認められない（「平均的な損害」はゼロである）として、配管やガス機器等の売買（予約）に係る合意を全部無効と判示するものが多い。

以下では、これらの判示について、その理由を概観する。

（ウ）実質的に解除に伴う違約金に係る合意であるという判示の理由

前記（イ）のとおり、消費者契約法 9 条 1 号の適用を認めた裁判例の中には、LP ガス供給契約の解除時に LP ガス事業者が配管やガス機器等を消費者に売却するという合意について、これを実質的に見れば解除に伴う違約金に係る合意に当たると判示したものが多く見られる。

例えば、次のような裁判例である。

【東京地判令和 3 年 9 月 24 日（裁判例一覧 110 番）】

［事案の概要］

LP ガス事業者である原告は、建売住宅（以下「本件建物」という。）の購入者である被告との間で、LP ガス供給契約を締結し、それと併せて、「液化石油ガス供給・消費設備の売買予約と貸与契約書」（以下「本件契約」という。）を交わした。引渡し当時、本件建物には、原告により、室外のガスボンベからガスメーターまでの LP ガス供給設備（ガスメーターを含む。以下「本件供給設備」という。）、ガスメーターから本件建物内のコンロ及び風呂（燃焼機器）までのガス栓ライン、被覆鋼管配管及び支持金具である LP ガス消費設備（以下、燃焼機器を除く LP ガス消費設備を「本件消費設備」という。）が設置されていた。本件契約には、以下の定めが含まれていた。

ア　原告と被告は、本件消費設備の所有権が原告にあることを確認する。

イ　原告と被告は、原告が被告に本件消費設備を売り渡す旨の売買予約を締結する。原告は、原告と被告間の LP ガス供給取引が継続する限り予約完結権を行使

することができないが、被告により LP ガス供給取引が解除され、同取引が終了した場合には予約完結権を行使することができる。予約完結権の存続期間は15年間とする。

ウ　予約完結権の行使によって売買契約が成立した場合、その代金額は次の算定式（定額法による減価償却方式）によって定める。

17万4000円－17万4000円×0.9×0.066×経過月数/12

そして、契約締結から約5年10か月経って被告が原告とのLPガス供給契約を解除したため、原告が売買予約完結権を行使し、代金の支払いを請求した。

［判示］

「原告は、本件契約が売買予約であり、これに基づき予約完結権を行使したと主張しているところ、確かに本件契約書の文言上はそのような法形式による契約とされている。しかし、その実質をみると、本件契約は、付合の有無は措くとしても、本件建物と機能的には一体として利用するために設置され、これを本件建物から撤去して再利用することは考えにくいような設備である本件消費設備について〔証拠略〕、あえてLPガス供給業者である原告にその所有権を留保し、売買の目的物であるはずの本件消費設備は被告の使用の継続により経年劣化し、年々その価格は低額なものとなっていくにもかかわらず、原告の予約完結権には、原告と被告との間の LP ガス供給取引が存続する限り、これを行使することができないという大きな制約が課されているものである。他方、被告にとっては、本件契約上、上記供給取引が継続する限り、本件消費設備及び本件供給設備を無償で使用し得る地位が保障されているにもかかわらず、上記供給取引が終了し、本件消費設備を使用する必要性が失われる可能性がある時点（例えば、本件建物をオール電化に変更するような場合）になってこれを買取る義務を負わせられるというものであるという点で、本件契約は、所有権の帰属について、当事者間の通常の意思とは相反する不合理な内容を含むものといわざるを得ない。」

「以上に鑑みると、本件契約は、財産権（本件消費設備）の移転という売買の本質的要素を主眼とするものではなく、原告としては、本件建物の売主である〔建設会社〕の協力の下、本件建物に本件消費設備及び本件供給設備を無償で設置する代わりに、本件建物の買主である被告との間で LP ガス供給契約を他の業者より優先して締結することができる利益を確保した上、被告との間のLPガス供給取引が一定期間（15年間）継続することを前提として、初期投資費用である本件消費設備及び本件供給設備の設置費用を LP ガス料金の中から回収することとし、仮に被告によって上記供給契約が短期間のうちに解除された場合には、初期投資費用を回収できなくなることから、その場合に原告に生ずる損害を填補しようとする目的で締結されたものであって、その法的性質は、損害賠償額の予定を合意したものと解するのが相当である。」

「消費者契約法9条1項〔原文ママ〕の規定によれば、違約金の額が同号所定の「当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害」の額を超えるものと認められる場合にはその超える部分について無効となるものと解されるところ、本件において、原告は、〔建設会社〕との間で本件消費設備の設置工事を無償で行うことを合意していたのであるから、そもそも本件消費設備の設置費用を請求する権利を有しておらず、将来の LP ガス料金からの本件消費設備の設置費用の未回収分をもって原告の損害に当たるともいえない。

また、被告は、いつでも原告との間の LP ガス供給契約を解除して終了させることが契約上認められていると解されるから〔証拠略〕、契約の解除によって発生しなかった将来の LP

ガス料金相当額及び本件消費設備の使用料相当額をもって原告の損害とみることもできない。そして、本件消費設備については、上記 LP ガス供給契約の締結から被告による解除までの約 5 年 10 か月の期間の使用による損耗等に伴う経済的価値の低下により、その実質的な残存価値について原告に損害が生ずるとは解し難く、上記 LP ガス供給契約の解除に伴い原告に生ずべき平均的な損害の存在は認められないというべきである。したがって、本件契約は消費者契約法 9 条 1 号により無効であると解される。」

このほか、裁判例において、配管やガス機器等の売買（予約）合意が実質的に解除に伴う違約金であると判断された理由としては、①付属的な設備としての効用しか有せず、比較的安価でもある消費設備について、あえて所有権を LP ガス事業者に留保して、供給契約解除時に顧客に金銭を支払わせるのは、売買予約や利益調整合意として合理性を欠くとし、また、②LP ガス事業者による設備所有権の留保は、未回収の設置費用を回収する手段を確保するためのものにすぎず、真に所有権を留保することまでは意図されていなかったとした上で、そのような契約書の定めは、消費設備の所有権が当初から顧客に帰属することを前提として、顧客が供給契約を解除した場合には、対価なく顧客に金銭支払義務を発生させる旨の違約金の定めをしたものか、供給契約の解除に伴う損害賠償額の予定をしたものと解されると判示した例（例えば、裁判例一覧 55 番、69 番）等がある。

（エ）「平均的な損害」は認められないという判示の理由

前記（イ）のとおり、消費者契約法 9 条 1 号の適用を認めた裁判例の中には、LP ガス事業者には「当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害」が認められない（「平均的な損害」はゼロである）と判示したものが多く見られる。

その例としては、前記（ウ）に挙げたもののほか、次のような裁判例が挙げられる。

【東京地判令和 3 年 9 月 24 日（裁判例一覧 110 番）】

［事案の概要］

LP ガス事業者である原告は、不動産会社から住宅（以下「本件建物」という。）を購入した消費者である被告との間で、LP ガス供給契約を締結し、開栓時に「LP ガス設備の貸与に関する契約書」（以下「本件貸付契約」という。）を交わした。引渡し当時、本件建物には、原告により、LP ガス供給・消費設備及び給湯器（以下「本件ガス設備」という。）が設置されていた。本件契約には、以下の定めが含まれていた。

ア　被告が、本件ガス設備の所有権が原告にあることを確認する（第 2 条 1 項）
イ　原告は、被告に対し、本件ガス設備を貸し付ける（第 3 条 1 項）
ウ　被告は、原告を本件ガス設備における LP ガス供給業者に選定する（第 4 条）
エ　本件契約期間内及び LP ガス供給期間内において本件ガス設備の費用は無料である（第 3 条 2 項）

オ　本件貸付契約の期間は 15 年間とする（第 8 条）

カ　本件貸付契約が解除された場合又は本件ガス設備の貸借期間が満了した場合は、本件ガス設備の 15 年低額償却による残存価格で被告が原告から買い受ける（第 10 条。以下「本件条項」という。）

［判示］

「本件条項は、消費者が 15 年以上の期間原告との LP ガスの供給契約を継続する前提で、原告の償却資産としてガス設備の減価償却を行うことで、原告が消費者宅にガス設備を設置する際に投下した費用を回収し、途中で消費者側からガス供給契約が解除された場合には、未償却分のガス設備の費用回収が困難になって原告に損害が生ずるため、その損害を消費者に負担させることを目的にした条項であり、ガス設備の買取り額の算定方法は、ガス設備の費用について償却期間を考慮した時価相当額とすることを数式化したものであるから、消費者によるガス設備の買取りという形式を採っているものの、予定した契約期間の途中で消費者側から解除することを認める場合の損害賠償額の予定又は違約金を定めたものと解するのが相当である。」

「本件において、本件条項における損害賠償の予定又は違約金の約定は、原告の本件ガス設備を設置する際に投下した費用を回収するために、本件ガス設備の 15 年定額償却による残存価格の負担を定めたものと解されるところ、原告は、被告と本件貸付契約を締結するに先立ち、原告の判断において本件建物に本件ガス設備を設置したのであるから、原告の本件ガス設備を設置する際に投下した費用を本件貸付契約解除による損害とみることはできない。」

このほか、裁判例において、LP ガス事業者に「平均的な損害」が認められないと判断された理由としては、LP ガス事業者はガス供給契約の前に既に設備を設置しているから、（損害はその時点で発生しており）「解除に伴い」生じる損害ではなく、顧客に転嫁すべき損害ではないとするもの（例えば、裁判例一覧 67 番）、LP ガス事業者は自ら敢えて無償で設置しているのだから損害はないとするもの（例えば、裁判例一覧 79 番）、LP ガス事業者が設置した設備は経年使用により社会経済的にみて価値がなくなり、取り外したところで廃棄するだけで価値はないとするもの（例えば、裁判例一覧 51 番）、LP ガス事業者に所有権がある以上、単に設備の返還請求をすれば良いから、損害はないとするもの（例えば、裁判例一覧 49 番、67 番）、LP ガス供給契約に基づく対価を受領しているから、損害はないとするもの（例えば、裁判例一覧 98 番）、設置費用を建設会社に請求すればよいのに請求していない以上、損害はないとするもの（例えば、裁判例一覧 51 番）、解除により失われた将来の逸失利益（ガス料金相当額）については、そもそも LP ガス供給契約は解約可能であることから、解除による損害ではないとするもの（例えば、裁判例一覧 51 番）等がある。

（３）勝訴理由の検討

ア　勝訴理由の概要

LP ガス事業者の勝訴事例（20 件）において、その結論に至った主たる理由としては、次の点が挙げられる。

① LP ガス事業者に配管やガス機器等の所有権は認めない又は所有権の有無を確定させないものの、LP ガス事業者と顧客との間に「利益調整合意」があったと認定し、当該合意に基づく請求を認めたもの（かつ、当該合意について消費者契約法 9 条 1 号を適用していないもの）

② 配管やガス機器等について、売買、補償金、違約金の合意であると認めたものの、消費者契約法 9 条 1 号を適用していないもの

③ 消費者契約法 9 条 1 号を適用しつつ、「解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害」があると認めたもの

④ 付合により LP ガス事業者が所有権を喪失したと判断した事例において、民法 248 条の償金請求を認めたもの

イ　勝訴理由①：利益調整合意の存在を認定するもの

利益調整合意があったと認定し、これに基づく請求を認めた裁判例は、裁判例一覧 2 番、17 番、22 番、23 番、33 番、35 番及び 61 番である。「利益調整合意」とは、民法その他の法令上定められた制度ではないが、無償配管・無償貸与の裁判例において LP ガス事業者からしばしば主張される法的構成であり、概ね、「LP ガス事業者が費用を負担して設置した LP ガス消費設備等について、LP ガスの供給取引が継続している間は顧客が無償で使用できることとしてその負担を求めない一方、その耐用年数が経過する前に LP ガス供給契約が顧客により解除された場合には、解除の時点における残存価値相当額を顧客が負担するという利益調整の合意」であると主張される（例えば、裁判例一覧 111 番）。付合や即時取得により顧客が所有権を取得したことを理由として、配管やガス機器等についての売買代金を顧客に請求するという法的構成が認められない場合であっても、配管やガス機器の設置費用を支出した LP ガス事業者の損失と、費用負担なくそれらの所有権を取得した顧客の利益との調整を行う合意をしたとして、その合意に基づく清算を求めるものと理解することができるが、利益調整合意を肯定する裁判例では、配管やガス機器等についての付合の有無や LP ガス事業者の所有権の有無を確定させずに結論を導く理由として用いられているものも多い（例えば、裁判例一覧 2 番、22 番、33 番、61 番）。

利益調整合意を肯定する裁判例においては、いずれも消費者契約法 9 条 1 号が適用されていない。このうち、明示的に消費者契約法 9 条 1 号の適用を否定しているものは 2 件あるが、このうち裁判例一覧 33 番は利益調整合意が LP ガス供給契約の解約時に違約金を課すものとはいえないことを理由とし、裁判例一覧 35 番は被告らがいずれも賃貸用集合住宅である各物件を購入し、居住者向けに LP ガスの供給を受けていた個人事業者であることから、「消費者」ではないことを理由としている。その他の裁判例では、消費者契約法 9 条 1 号の適用の有無は争点とされていないが、被告が賃貸用共同住宅の所有者である例（61 番）もある等、敢えて消費者

契約法の適用が主張されていない可能性もある。

なお、利益調整合意を肯定した裁判例は、平成24年後半ころまでは多く見られたものの、その後は平成26年（35番）及び平成31年（61番）の2件のみであり、近時は、「利益調整合意」である旨の主張をしても、契約の文言どおり売買（予約）合意であるという認定や、実質的に違約金合意であるという認定を受け、「利益調整合意」とは認められないことが多くなっている。

利益調整合意の存在を認めた裁判例における具体的な判示内容を、以下に掲げる。

【東京地判平成31年1月11日（裁判例一覧61番）】

［事案の概要］

LPガス事業者である原告は、被告が新築して所有する賃貸用共同住宅について、その居住者等においてこれを消費するための配管等の設備一式及びガス機器（給湯器）を設置し、当該共同住宅へのLPガスの供給契約を締結していた。上記ガス供給契約とともに原告と被告との間でされた合意において、上記ガス供給契約ないし当該合意に基づく契約が被告の都合により解除された場合には、被告が原告に対して上記ガス設備及びガス機器の残存買取価格を支払う旨の合意又は原告と被告との間の利益を調整するために被告が原告に対して所定の計算方法により算出される金額を支払う旨の合意がされていたところ、上記ガス供給契約が被告により解除された。

［判示］

「本件ガス設備について法的に検討したときにその全部あるいは一部が原告の所有物のままであるというのか、被告の所有物となったといわれるのかはさておき、いずれにしても本来被告が負担するべき本件ガス設備の調達及び設置の費用について、原告がこれを支出し、その代わりに、原告は、本件共同住宅にLPガスを供給することによってガスの供給販売による利益を上げることができ、一定期間その状態が継続すれば当該原告が支出した費用については、ガスの供給販売により得た利益をもって補うことができるが、原告が本件共同住宅について当該一定期間に満たない期間しかLPガスを供給することができないというのであれば、本件共同住宅に従として付合した部分については当該付合した時点において民法242条本文に基づき、いまだ原告の所有物である部分については被告の事由により契約を解除することを停止条件とする原被告間の本件ガス設備合意に基づき、本件ガス設備が被告の所有となり、被告は、本来自らがその費用を負担して調達及び設置をするべき本件ガス設備について客観的にはその費用を負担せずに所有権を取得するという利益を得ることとなり、他方、上記のとおり、原告は、自ら費用を支出して調達及び設置をした本件ガス設備の所有権を失い、かつ、当該負担分をガスの供給販売により得る利益をもって補てんすることもできないという損失を被ることとなるから、そのような事態が生じた場合には、原告と被告との間の利益と損失を清算（調整）するという必要性が生じるのであり、そうすると、本件ガス設備合意は、本件ガス設備について、その法的な意味での帰属（所有権）がいずれにあるかはさておき、原告と被告との間の利益と損失を清算する必要性が生じた場合に備えて、その清算をすること及び清算の方法につきあらかじめ合意をしたものと解するのが相当である。」

ウ　勝訴理由②：売買、補償金又は違約金等の合意を認定し、消費者契約法 9 条 1 号を適用していないもの

この類型に該当する裁判例は、裁判例一覧 8 番、19 番、29 番、30 番、34 番、36 番、44 番及び 53 番であり、いずれも消費者契約法 9 条 1 号が適用されていない。このうち、明示的に消費者契約法 9 条 1 号の適用を否定しているものは 2 件あり、このうち裁判例一覧 44 番は LP ガス事業者と顧客間の合意は未払分の設備費用の支払を約するものであって、顧客の解約による損害賠償を予定し又は違約金を課すものとはいえないことを理由とし、裁判例一覧 53 番は契約書の文言どおり売買予約であって損害賠償の予定と解することはできないことを理由としている。その他の裁判例では、消費者契約法 9 条 1 号の適用の有無は争点とされていないが、被告が弁当の製造販売等を業とする者である（8 番）等、消費者契約法の適用が敢えて主張されていない可能性もある。

上に挙げた裁判例一覧 53 番の具体的な判示内容は以下のとおりである。

【東京地判平成 30 年 6 月 7 日（裁判例一覧 53 番）】

［事案の概要］

LP ガス事業者である原告は、〔建設会社〕が建築した本件建物に本件消費設備（配管）を設置した。個人である被告は、〔建設会社〕から本件建物を購入し、原告と LP ガス供給・消費設備の貸与契約（以下「本件契約」という。）を締結のうえ、原告から LP ガスの供給を受けていたが、LP ガス供給契約を解除した。

［判示］

「(1)　原告は、本件契約が売買予約契約であると主張し、本件請求はその予約完結権の行使であると主張し、これに対して、被告は、本件契約が実質的には LP ガス供給契約の解除に係る違約金を定めたものであると主張する。

(2)　確かに、本件消費設備は、被告の使用により経年劣化し、売買価格が低額なものとなっていくにもかかわらず、原告と被告との LP ガス供給契約が継続する限り、原告が予約完結権を行使できないようになっており、また、被告としても、本件消費設備を無償で使用できる地位を保障されているにもかかわらず、原告との LP ガス供給契約が終了した後に、劣化した本件消費設備を買い取る実益はないことからすると、本件契約が、原告と被告との間で、LP ガス供給契約が途中で終了した場合に生ずる原告の損害を填補する趣旨で締結されたものであるとの被告の主張も理解できる。

(3)　しかしながら、本件契約による原告の意図が上記(2)に沿うものであるとしても、それのみでは当然に本件契約の･･･定めを損害賠償の予定と解することはできず、むしろ、前記･･･で認定説示したとおり、被告は、本件契約締結の際に、本件消費設備が原告の所有に属し、LP ガス供給契約を解除する際には、その買取りが必要である旨の説明を受けていたと推認でき、それを踏まえて本件契約を締結していること、前記･･･の法及び規則においても、本件契約のような取引形態があることを前提としている定めがあることや、本件の予約完結権の行使期間が 15 年間とされているところ、これは減価償却資産の耐用年数等に関する省令

（昭和 40 年 3 月 31 日号外大蔵省令第 15 号）において、ガス設備の耐用年数が 15 年とされていること（同省令別表第 1〔種類　建物付属設備〕）とも合致しており、本件消費設備を買い取ることが必ずしも不合理とまではいえないことからしても、そのような契約を締結した当事者の合理的意思としては、本件契約書の文言どおり、本件消費設備の売買予約と解するのが相当である。」

なお、この事例においては、「被告は、本件契約締結の際に、本件消費設備が原告の所有に属し、LP ガス供給契約を解除する際には、その買取りが必要である旨の説明を受けていた」点が指摘されているが、前述した消費者契約法の趣旨に照らせば、一般に、このような説明をしたことによって同法の適用が否定される理由とはならないと考えられることに留意が必要である。

エ　勝訴理由③：「解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害」を認めるもの（裁判例一覧 90 番）

この類型に該当する裁判例は、裁判例一覧 90 番である。当該裁判例では、消費者契約法 9 条 1 号の適用は肯定しつつ、「平均的な損害」について、専門委員の説明を利用して同一事業者が締結する多数の同種契約事案において類型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額を認定している点が特徴となっている。

前記（２）ウ（エ）に記載の裁判例とは異なり、顧客が経済的支出を行っておらず LP ガス事業者が費用負担した消費設備については、LP ガス事業者が一定期間の LP ガス供給契約の継続によって当該設置費用の回収を図ることは経済的合理性に適うものであり、これを回収するのに必要な期間が経過する前に契約が打ち切られた場合には未回収の設置費用相当額は LP ガス事業者の損害になると評価している点が、判断の分かれ目になっていると考えられる。ただし、調査対象の裁判例の中には、裁判例一覧 90 番のほかに同様の判断を示したものは、裁判例一覧 37 番の 1 件を除いては見当たらない。

裁判例一覧 90 番の具体的な判示内容は以下のとおりである。

【東京高判令和 2 年 9 月 16 日（裁判例一覧 90 番）】

［事案の概要］

控訴人は、LP ガス事業者であり、〔建設会社〕が建築した建物（以下「本件建物」という。）に配管等からなる消費設備（以下「本件消費設備」という。）を設置した。個人である被控訴人は、当該建設会社から本件建物を購入し、「被控訴人がガス供給契約を解約する場合には、約定の計算式によって算定した金額で控訴人から本件消費設備を買い取る旨の合意」（以下「本件合意」という。）を含む契約書（以下「本件契約書」という。）を締結し、控訴人から LP ガスの供給を受けていたが、LP ガス供給契約を解除した。

控訴人は、本件合意に基づき、本件消費設備の未償却期間に対応する残存価格の支払いを求めた。第一審は消費者契約法 9 条 1 号を適用の上、控訴人には LP ガス供給契約の解約による損害が生じたものと認められないと判示し、LP ガス事業者の請求を棄却した。

［判示］

「(3)　そして、本件合意が損害賠償の予定を定めたものであることからすれば、これに基づく控訴人の残存価格の請求については、消費者契約法９条１号の適用が問題となり、残存価格の支払が、同条号にいう「平均的な損害」を超えるものであるかどうかを検討する必要がある。

この点について、被控訴人は、控訴人は本来〔建設会社〕に請求すべき本件消費設備の設置費用を自らの負担で設置したものであるから、設置費用を回収できなかったとしても事実上の損失に過ぎず、控訴人には同条号にいう「損害」自体が生じていない旨主張する。しかしながら、本件不動産売買契約において、本件消費設備を含む LP ガス配管設備一式は売買契約の対象となっておらず、その売買代金には含まれていない〔証拠略〕にもかかわらず、被控訴人はこれを本件不動産の売買当初から利用しているのに対し、控訴人は現実に費用負担をして前記設備一式を本件建物に設置して被控訴人の利用に供させていることに加え、控訴人と被控訴人間でガス供給契約の解約時期により本件消費設備について「清算金」を被控訴人が負担する旨の合意をしていることからすれば、控訴人が一定期間のガス供給契約の継続によって当該設置費用の回収を図ることは、経済的合理性に適うものであり、これを回収するのに必要な期間が経過する前に契約が打ち切られた場合には、未回収の設置費用相当額は控訴人に生じた損害になるというべきであって、その負担を被控訴人に求めることは許容されるべきである。したがって、前記被控訴人の主張は採用できない。

(4)ア　消費者契約法９条１号の適用について、

控訴人は、実際に契約が解約されたときに消費者に請求する金額は、解約の時期に応じ、本件契約書の算定式で算出された本件消費設備の設置費用の残存価格となるのであり、本件で請求している清算額（残存価格）は、この計算式により合理的に計算された金額であるから、平均的損害を超えるものではないと主張する。

本件消費設備に関して控訴人が現実に負担した金額は、前記･･･で認定のとおり、フレキ管、分岐チーズ、片ネジソケット、UI ネジガス栓、UL ネジガス栓、壁 BOX、検圧プラグであり、合計７万 4300 円（税抜き）であるところ、これに本件消費設備と本件供給設備の双方にかかる費用として、穴開け補修 6000 円、支持金具類の設置費 2400 円、諸経費１万 2650 円を負担したことが認められる。これらによれば、本件契約書の計算式の基準となる本件消費設備の設置費用としての９万円は、ほぼ控訴人が現実に負担した本件消費設備の設置費用額と一致する。

イ　もっとも、控訴人が現実に負担した金額と本件契約書において設定した金額とがほぼ一致しているからといって、控訴人が請求している金額が直ちにガス供給契約解除時における消費設備の残存価格の平均的損害の額であるといえるものでもないし、特に、従前、無償配管の慣行を理由に消費者の自由な意思による事業者選択が妨げられていた事例が多数あったことを踏まえ、「平均的損害」については、注意深くみていく必要がある。

消費者契約法９条１号は、消費者契約の解除によって事業者が被った損害を上回る高額な損害賠償金、違約金等の金員の支払義務を定める条項について、事業者の損害を上回る部分を無効とする旨を規定したものであり、ここでいう「平均的な損害」とは、同一事業者が締結する多数の同種契約事案について、類型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額をいうのであり、個々の事案における具体的な損害ではなく、一般的かつ客観的な平均損害をいうものと解される。

ウ　本件においては、ガス代金とともに回収することを予定していた消費設備の設置費用

について、予定の償却期間前に契約が解約されたことにより回収できなくなった場合に、同一事業者に通常生ずる平均的な損害額が同条号にいう「平均的な損害」の額となるべきであるところ、消費設備の設置費用を 15 年間で減価償却する手法を採用していることは一定の合理性を認めることができ、問題は設置費用額が相当であるかどうかであるが、弁論の全趣旨によれば（当審における専門委員による当該事案を前提とした類型的な評価的説明及び両当事者が専門委員の説明を証拠資料とすることに同意したことを含む。）、本件建物と同等程度の規模の建物に設置するガス配管の消費設備にかかる設置費用としては、材料費（業者として入手できる額を基準とする）のほかに運搬費や人工代、諸経費（工事代の 1 割程度）を考慮すると、一般的類型的には 7 万 4470 円程度であることが認められるから、同額を基準として算定した額を事業者である控訴人に生じる「平均的な損害」額であると認めるのが相当である。

そして、これを本件契約書の計算式に当てはめると、被控訴人が使用した約 7 か月経過後の本件消費設備の残存価格は、以下の計算式のとおり、7 万 1574 円となる（税込み 7 万 7300 円。ただし、1 円未満四捨五入。）。

（計算式）7 万 4470 円－{7 万 4470 円×7 か月／（12×15 年）}

そうすると、控訴人の請求のうち、これを超える部分は消費者契約法 9 条 1 号により無効となり、控訴人の請求は 7 万 1574 円及びこれに対する遅延損害金の支払を求める限度で理由があるというべきである。」

オ　勝訴理由④：民法 248 条の償金請求を認めたもの

この類型に該当する裁判例は、裁判例一覧 32 番、37 番、70 番及び 71 番である。いずれも配管等の設備について建物との付合を認定した上で、LP ガス事業者が所有権を喪失したことを「損失」とし、顧客が対価なくして当該設備の所有権を取得したことを「利得」とした上で、当該「損失」と「利得」の間には因果関係があることを理由として、LP ガス事業者から顧客への償金請求を認容している。

特に、裁判例一覧 32 番、70 番及び 71 番では、因果関係が認められる根拠として、最高裁第三小法廷平成 7 年 9 月 19 日判決・民集 49 巻 8 号 2805 頁を引用している点に特徴がある。これは、いわゆる「転用物訴権」と呼ばれる問題（契約上の給付が契約の相手方（B）以外の第三者（C）の利益になった場合に、その給付をした契約当事者（A）が第三者に対してその利益の返還を不当利得として請求することができるかという問題）に関する最高裁判例であり、当該判例では B と C の間の契約を全体としてみて、C が対価関係なしに当該利益を受けたときには不当利得となり得ると判断されている。これを受けて、上記の 4 つの裁判例においても、顧客が対価たる買取代金を支払うことなく設備所有権を取得したことが理由中で重視されている。

もっとも、転用物訴権については、消極的意見が増しているとも言われており（我妻榮ほか「我妻・有泉コンメンタール民法第 7 版」1445 頁）、実際、上記最高裁判例で争われた事案においても結論としては不当利得の成立を否定しているため、これらの論拠を一般化し得る程度については不透明さが残る。

上記のうち償金請求を認めた裁判例一覧 71 番の具体的な判示内容は以下のとおりである。

【東京地判令和元年 9 月 30 日（裁判例一覧 71 番）】

［事案の概要］

LP ガス事業者である原告は、被告の居宅（以下「本件建物」という。）を〔建設会社〕が建築した際、〔建設会社〕の注文により本件建物に液化石油ガス供給・消費設備（以下「本件設備」という。）を設置する工事を行ったが、工事代金は無償とされた。原告と〔建設会社〕との間では、原告が本件設備の所有権を留保し、本件不動産の購入者が、原告との間で LP ガス供給契約を締結しガス料金を支払うことにより、原告が本件設備の代金を回収することが予定されていた。

被告は、〔建設会社〕との間で不動産売買契約を締結して本件建物を取得した。同契約には特約として「建物代金には、ガス供給・消費設備は含まれていない旨、買主は、売主指定のガス供給業者との間で売買予約と貸与契約書を締結するものとします。ただし、売主指定以外のガス会社を希望する場合、買主は、設備の買取代金として 21 万円を売主指定のガス供給業者へ支払うものとします」と記載されていた。

その後、被告は、原告との間で、LP ガス供給・消費設備の売買予約と貸与契約書（以下「本件契約書」という。）を締結し、原告から LP ガスの供給を受けていたが、LP ガス供給契約を解除した。

［判示］

「(1)　損失

･･･原告は、〔建設会社〕との間で、権原に基づいて本件消費設備を本件建物に付属させたが、本件消費設備が本件建物の構成部分となり強く付合した結果、その所有権を失ったから、原告には、付合によって本件消費設備の価値相当額の損失が発生したと認められる。

これに対し、被告は、原告は〔建設会社〕との間で、本件建物に本件消費設備を設置することを無償で請け負い、当該請負契約に基づいて設置工事を行ったのであるから、原告に損失はないと主張する。

しかし、原告と〔建設会社〕との間では、本件消費設備の所有権は原告に留保されることが前提になっていたのであるから、付合によって、原告には、本件消費設備の価値相当額の損失が発生したと評価すべきである。

(2)　利得及び因果関係

他方、被告は、本件不動産売買契約によって、〔建設会社〕から本件建物の所有権を取得したが、上記認定事実のとおり、本件不動産売買契約に基づく売買代金には本件消費設備の代金は含まれておらず、被告が原告以外の LP ガス供給業者を希望する場合には、買取代金を原告に支払うものとされていたのであるから〔証拠略〕、被告は、付合によって、本件消費設備の所有権を、対価たる買取代金を支払うことなく取得したものということができる。よって、被告には、付合による利得が存在し、当該利得と原告の損失との間には因果関係が認められる。

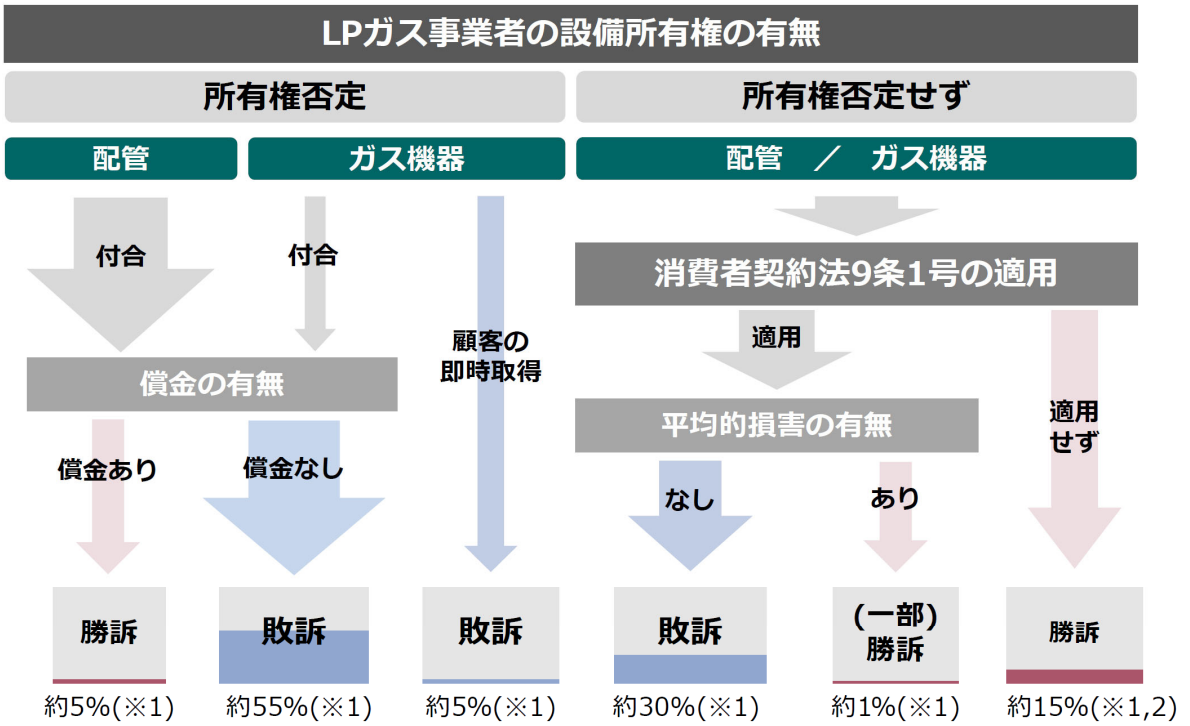
これに対し、被告は、本件消費設備が本件建物に付合した時点で、本件建物の所有者は〔建設会社〕であったから、利得は〔建設会社〕に生じており、償金請求の相手方は〔建設会社〕になるべきであると主張する。

この点、実質的に被告が〔建設会社〕に対価を支払って本件消費設備の所有権を取得したと評価できる場合には、被告には利得がないか、被告の利得は付合以外の法律上の原因（本件不動産売買契約）に基づくものと評価すべきである。

しかし、本件では、上記のとおり、本件不動産売買契約の代金に本件消費設備の代金が含まれていないことは明らかであり、被告は、別途定められた買取代金を支払うことなく、付合のみによって本件消費設備の所有権を取得したというべきであるから、被告には、付合以外の法律上の原因に基づかない利得が存在すると評価すべきである（最高裁平成 7 年 9 月 19 日第三小法廷判決・民集 49 巻 8 号 2805 頁参照。）。」

（4）各論点における判断とその帰結

以上に述べた各論点における判断とその帰結、その帰結ごとの裁判例の割合をまとめると、次のフローチャートのとおりとなる。



（※1）1件の裁判例において、複数の理由を認めているものは、複数件とカウントしている（10数件程度）
（※2）「利益調整合意」に基づく請求を認めるものは、所有権の有無にかかわらず請求を認めるものとして、判示中で設備所有権を否定していても本カテゴリに含める

（5）補足 ― 顧客に対する説明の内容・程度が結論に与える影響

消費者契約に係る紛争においては、当該契約の内容について、事業者が消費者に対して契約締結時に十分かつ適切な説明を行ったか否かが問題となることが多く、無償配管・無償貸与の商慣行の下での LP ガス供給契約解除時の売買代金請求に関しても、LP ガス事業者の顧客に対する契約締結時の説明の有無や内容･程度が判決の結論に影響している可能性がある。そこで、その観点からも裁判例の検討を行ったところ、多くの裁判例の理由中で、LP ガス事業者の顧客に対する契約内容の説明の有無に言及されていた。

もっとも、その言及のされ方は区々であり、従前は、顧客に対する十分な説明がなかったことを理由として、配管やガス機器等に係る売買（予約）合意が成立していない（又は錯誤により無効である）と認定するもの（例えば、裁判例一覧 6 番、12 番）、LP ガス事業者による設備の所有権の留保の主張を認めず、顧客への売買の予約が原始的不能であるとするもの（例えば、裁判例一覧 7 番）、利益調整合意が成立していないと認定するもの（例えば、裁判例一覧 11 番、16 番、27 番）、ガス機器等の即時取得が認められたもの（例えば、裁判例一覧 38 番）等が見られ、LP ガス事業者の主張を排斥する方向で言及するものが多かった。

他方で、近年では、顧客に対する説明が行われる事例も多く見られるようになり、顧客に対する説明がなされたことを理由として、配管やガス機器等の売買（予約）合意の成立を認めるものも増えてきたといえる。もっとも、当該合意の成立を認めつつも、これは実質的には解除に伴う違約金に係る合意であると解釈した上で、消費者契約法 9 条 1 号を適用するものが見られ（例えば、裁判例一覧 21 番、47 番）、結局のところ、LPG 業者の請求を否定するものが多いといえる。

もちろん、顧客に対する説明がなされたことを理由として、配管やガス機器等の売買（予約）合意の成立を認め、LP ガス事業者が勝訴したものもあるが（例えば、裁判例一覧 44 番、53 番）、上記のような裁判例の傾向を見ると、LP ガス事業者の顧客に対する契約内容の説明は充実してきていると思われる一方、そのような事情は、裁判例における判決の結論の傾向を左右するものではないということが窺われる。理論的にも、配管やガス機器等が付合しているか否かという論点との関係では、建物と動産との物理的な分離可能性が問題となるため、顧客に対する説明の有無によって結論が変わるものではないし、また、消費者契約法の論点についても、前記（２）ウ（ア）に記載のとおり、顧客に対する説明の有無によってその結論が変わるものではないから、上記の裁判例の傾向は、このような理論的帰結に沿ったものといえる。

３．裁判例の検討・分析を踏まえた解決策の提言

前記２において明らかにした裁判例の検討・分析結果を踏まえ、以下の解決策を提言する。

（１）無償配管について

まず、無償配管についてみると、LP ガス供給契約の存続中は LP ガス事業者が配管の所有権を有することを顧客との間の LP ガス供給契約において確認したとしても、民法上の付合により、その所有権は否定される可能性が高いといわざるを得ない。そうすると、契約当初から配管の所有権を顧客に移転する形にすることが現実的である。

また、LP ガス供給契約の解除に際して LP ガス事業者が顧客に対し配管の代金を請求することができる旨の条項が LP ガス供給契約（形式的には別の契約であっても、LP ガス供給契約の解除と牽連性を有するなど実質的にこれと一体と認められるような契約を含む）に定められている場合、実質的には、当該条項は、LP ガス供給契約の解除により LP ガス事業者が被る損害

の賠償を予定した規定（違約金規定）であると解釈され、消費者契約法 9 条 1 号により、その全体が無効とされるリスクが相当程度あるといわざるを得ない。かかるリスクを踏まえると、LP ガス事業者が顧客に対し配管の代金を請求する根拠を LP ガス供給契約に定めることは回避し、別個の契約とした上で、LP ガス供給契約の解除との牽連性を排除する契約とすることが重要といえる。

以上の観点から、LP ガス事業者が配管の代金を顧客から回収することを確保するのであれば、LP ガス供給契約とは切り離し、配管の所有権を LP ガス事業者から顧客に対して LP ガス供給契約締結時に移転する別個の売買契約を締結することとし、LP ガス供給契約の存続又は解除とは無関係に、その売買契約に基づく売買代金を顧客から LP ガス事業者に対して一括又は分割で支払うことを内容とする契約とすることが望ましいといえる。また、顧客が分割で売買代金の支払いを行う場合、LP ガス供給契約の解除時に残代金を一括で支払う合意をすると、その実質は解除に伴う違約金の支払いの合意であると解される可能性が高い。そのため、顧客が任意のタイミングで繰り上げて弁済する選択を可能にすることは考えられるが、配管の売買代金の弁済は、LP ガス供給契約の解除とは独立して行うものとすることが望ましい。

なお、建売住宅の例では、無償配管の対象となる配管は、居住用建物の建設時に建物に設置されており、配管について付合が認められる場合には、その時点で所有権が施主（ハウスメーカー）に帰属してしまうことになり、その時点以降、LP ガス供給契約締結時において既に、LP ガス事業者と顧客との間で配管に関する所有権移転の合意をすることができないのではないか、という問題がある。

この場合、上記の時点で付合が認められることとなれば、LP ガス事業者は、少なくとも施主（ハウスメーカー）に対して民法 248 条に基づく償金請求権を取得すると解されるため、この償金請求権に係る債務を、LP ガス供給契約締結時に、施主（ハウスメーカー）から顧客に対して承継する合意を LP ガス事業者、施主（ハウスメーカー）、顧客との間で締結することによって、顧客が LP ガス事業者に対して配管の売買代金相当額を支払う義務を負う形とすることで、手当てすることが考えられる。また、居住用建物に配管を設置した際に、当該配管の所有権を LP ガス事業者から施主（ハウスメーカー）に移転し、LP ガス事業者が施主（ハウスメーカー）に対する売買代金請求権を取得することとし、これに係る債務を LP ガス供給契約締結時に施主から顧客に承継する合意を、LP ガス事業者、施主（ハウスメーカー）、顧客との間で締結するという方法を採用することも考えられる。

（2）無償貸与について

次に、無償貸与についてみると、その対象となるガス機器等は、配管とは異なり、居住用建物の建設時に建物に設置されているとしても、付合が認められる可能性は低いと考えられ、民法上の即時取得が成立する場合、すなわち、ガス機器等の所有権が LP ガス事業者にあることを顧客が知らず、かつ、知らないことに過失がない場合に、顧客がその所有権を取得する可能性

があるにとどまるといえる。そこで、LP ガス供給契約締結時に、顧客に対し、ガス機器等の所有権が LP ガス事業者に帰属することを丁寧に説明することにより、LP ガス事業者が所有権を留保したままの状態で、LP ガス供給契約を締結し、LP ガスの供給を行っていくことも考えられる。

もっとも、LP ガス供給契約の解除に際して LP ガス事業者が顧客に対するガス機器等の代金を請求することができる旨の条項が LP ガス供給契約（形式的には別の契約であっても、LP ガス供給契約の解除と牽連性を有するなど実質的にこれと一体と認められるような契約を含む）に定められている場合、その条項が実質的には違約金規定であると解釈され、消費者契約法 9 条 1 号により、その全体が無効とされるリスクがあることは、無償配管の場合と同様である。そのため、LP ガス事業者がガス機器等の代金を回収することを確保するのであれば、LP ガス供給契約とは切り離し、ガス機器等の所有権を LP ガス事業者から顧客に対して LP ガス供給契約締結時に移転する別個の売買契約か、あるいは、ガス機器のリース契約を締結することとし、LP ガス供給契約の存続又は解除とは無関係に、その売買契約に基づく売買代金を顧客から LP ガス事業者に対して一括又は分割で支払う（あるいはリース契約に基づくリース料を支払う）ことを内容とする契約とすることが望ましい。

なお、ガス機器に関しては、いわゆる割賦販売法の適用があり得るため、代金分割払いの売買契約又はリース契約を締結する際には、同法所定の手続を経る必要がある場合があることに留意が必要である。

（3）居住用建物における顧客に対する説明について

以上に述べた本提言において示した方策をとるためには、無償配管及び無償貸与のそれぞれのケースにおいて顧客との間で締結されることになる契約の内容に関し、顧客に対する十分な説明を尽くすことが、顧客の正しい理解を得て、事実上のトラブルの発生を抑止するために必要といえる。

具体的には、無償配管についていえば、配管について、LP ガス供給契約とは別に、その所有権を LP ガス事業者から顧客に対して LP ガス供給契約締結時に移転する売買契約を締結し、顧客がその売買契約に基づく売買代金を LP ガス事業者に対して一括又は分割で支払うことを十分に理解させる必要がある。さらに、前述したとおり、LP ガス事業者と顧客との間の LP ガス供給契約締結に先立つ配管設置の段階で、配管の所有権が施主（ハウスメーカー）に帰属してしまうことによる問題に対処するため、LP ガス事業者と顧客のみならず、施主（ハウスメーカー）も交えた合意を締結することも必要と考えられることから、その合意に関する説明を行うことも必要と考えられる。

また、無償貸与についていえば、ガス機器等に関し、LP ガス供給契約とは別に、その所有権を LP ガス事業者から顧客に対して LP ガス供給契約締結時に移転する売買契約又はリース契約を締結した上で、その売買契約に基づく売買代金を顧客から LP ガス事業者に対して一括又は

分割で支払い、あるいはリース契約に基づくリース料を支払うことを十分に理解させる必要がある。

これらの点は、配管又はガス機器等が設置される居住用建物を顧客が施主(ハウスメーカー)から購入する時点で、顧客に対して説明されることが重要であるといえ、そのためには施主（ハウスメーカー）の協力を得ることが必要となる。これを実現するための枠組みをどのように整備するか、検討を要するといえる。

なお、本項において指摘した顧客に対する説明は、本提言において示した契約形態を採用することを前提に、その契約内容に関する説明を尽くすべきであることを指摘したものであり、現行の無償配管・無償貸与の慣行の下で採用されている契約形態（例えば、顧客が LP ガス供給契約を解除した場合に、配管の所有権が LP ガス業者から顧客に移転することとし、LP ガス事業者が顧客に対して配管工事費の支払いを請求する契約形態）を顧客に対していかに説明しても、前述のとおり LP ガス事業者による請求が認められないという司法判断の傾向を覆すには足りないといわざるを得ない。

（４）居住用賃貸建物の施主等（ハウスメーカーや不動産会社等）によるリベート要求に関する問題点～競争法の観点から

報道によれば、近時、LP ガス事業者が居住用賃貸建物（賃貸物件）の所有者から当該物件の LP ガス供給契約を得る見返りに、当該居住用賃貸建物の施主等（ハウスメーカーや不動産会社等）から、当該物件に設置するガス機器等を無償で貸与する無償貸与の慣行の中で、その貸与の対象となる物品がエアコンや洗浄便座等のガス機器とは離れた物品にまで拡大し、さらにはエレベータや外壁工事の費用の負担まで要求されることがあり、これに LP ガス事業者が従わざるを得ない状況にあるとされている（2022 年 2 月 5 日付け朝日新聞朝刊）。この場合、競争法の観点から、例えば、施主等の LP ガス事業者に対する優越的地位の濫用の成否が問題となる。

優越的地位の濫用とは、自己の取引上の地位が相手方に優越している一方の当事者が、取引の相手方に対し、その地位を利用して、正常な商慣習に照らし不当に不利益を与える行為（例えば、継続して取引する相手方に対して、自己のために金銭、役務その他の経済上の利益を提供させること）をいう。

ここで、優越的な地位にあるとは、相手方にとって行為者との取引の継続が困難になることが事業経営上大きな支障を来すため、行為者が相手方にとって著しく不利益な要請を行っても、相手方がこれを受け入れざるを得ないような場合も含まれることから、行為者が、市場支配的な地位又はそれに準ずる絶対的に優越した地位ばかりではなく、当該取引の相手方との関係で相対的に優越した地位である場合も含まれると解されている。そして、優越的地位の有無を判断するにあたっては、〈１〉行為者の市場における地位や、〈２〉当該取引の相手方の行為者に対する取引依存度、〈３〉当該取引の相手方にとっての取引先変更の可能性、〈４〉その他行為

者と取引することの必要性、重要性を示す具体的な事実などを総合的に考慮することとされている（東京高裁平成 31 年（行ケ）第 13 号事件・令和 3 年 3 月 3 日判決・公取委ウェブサイト）。そこで、LP ガス事業者と施主等との具体的な関係次第では、施主等が優越的地位にあると認定されるケースは十分に考えられる。

そして、施主等が、本来は LP ガス事業者から一旦買い受けるべきガス機器等の提供を LP ガス事業者から無償で受ける行為は、継続して取引する相手方に対して、自己のために役務その他の経済上の利益を提供させることと評価され、不利益行為に該当するものと解される。とりわけ、LP ガス事業者が将来的に顧客との間で締結する LP ガス供給契約とも関連性が薄いエアコン、洗浄便座、エレベータ、外壁工事等を提供させることは、一層不利益性の高い行為と評価される可能性がある。

以上のとおり、無償貸与の慣行の下、施主等（ハウスメーカーや不動産会社等）が LP ガス事業者に対してガス機器等の貸与を強制することは、優越的地位の濫用に該当する可能性が十分にある。このような競争法上の問題点を回避する観点からも、LP ガス事業者が顧客（施主等）との間でガス機器等に関する売買契約ないしリース契約を締結し、その対価を適切に回収できるスキームを確立することが望ましい。

以　上

添付資料　裁判例一覧

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
1	平成15年3月26日	平14年(ワ)2347号	違約金請求事件	さいたま地裁	－	－	－	－	○	敗訴	
2	平成15年9月30日	平成15年(ワ)11851号	消費設備買取請求事件	東京地裁	△	－	○	－	－	勝訴	利益調整のための合意であるから付合しているか否かにかかわらず請求することができると判示。
3	平成16年7月5日	平成15年(ワ)13393号	設備買取請求事件	東京地裁	×	－	×	－	－	敗訴	
4	平成16年9月30日	平成16年(ワ)4889号	配管設備買取金請求事件	東京地裁	×	－	－	－	－	敗訴	
5	平成16年10月22日	平成15年(ワ)2012号	設備費用請求事件	さいたま地裁	－	－	×	－	－	敗訴	売買契約は不成立と判示。予備的主張の利益調整合意も認められなかった。
6	平成16年10月22日	平成15年(ワ)1910号	設備費用請求事件	さいたま地裁	×	－	×	－	－	敗訴	
7	平成17年2月21日	平成15年(ワ)11852号	消費設備買取請求事件	東京地裁	×	－	－	×	－	敗訴	
8	平成17年6月14日	平成17年(ネ)47号	設備残存代金請求控訴事件	福岡高裁	－	－	－	－	－	勝訴	・原審：福岡地判平成16年11月21日（一覧表非掲載） ・ガス供給設備機器の買取合意が有効に成立していると判示。控訴人は「弁当の製造販売等を業とする」者。
9	平成17年7月22日	平成15年(ワ)2868号	設備費用請求事件	さいたま地裁	×	－	×	－	－	敗訴	

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
10	平成17年9月29日	平成16年(ワ)7168号	請負代金請求事件	東京地裁	×	−	×	×	−	敗訴	
11	平成17年11月22日	平成16年(ワ)434号	設備費用請求事件	さいたま地裁	×	?	×	−	−	敗訴	・控訴審:21番(東京高判平成20年12月17日) ・LPガスメーターから需要者の屋内のガス機器に至るまでの配管等の設備(「LPガス消費設備」)及び給湯器が対象設備。LPガス消費設備は付合を認めて原告の所有権を否定、給湯器の所有権は不明確。
12	平成17年11月24日	平成16年(ワ)12528号	損害賠償請求事件	東京地裁	×	×	−	−	−	敗訴	本件消費設備の定義に配管・ガス栓・コンロ等が含まれており、いずれも原告の所有権を否定。付合と即時取得の双方を理由としているが、それぞれの判断の対象設備は不明確。
13	平成17年11月25日	平成16年(ワ)19097号	損害賠償等請求事件	東京地裁	−	−	−	−	−	敗訴	LPガス業者である原告が、LPガスを対象物件の各室賃借人に供給する設備を設置し、同物件の原告とのLPガス供給会社を継続させるようにすることを約した旨の契約を顧客である被告と締結したが、その後被告がLPガスの供給会社を変更したために履行不能による損害賠償請求をした。原告の損害が算定できないことを理由に請求棄却。
14	平成17年11月28日	平成17年(ワ)5921号	配管設備代金請求事件	東京地裁	×	−	×	−	−	敗訴	「無償配管を行った上、解約の際の買取請求の約定によって、入居者が販売業者を切り替えることを事実上制限することは、不公正な取引方法として独占禁止法上問題を生じるおそれがある」と判示
15	平成18年1月16日	平成16年(ワ)23113号 平成16年(ワ)24055号	工事代金請求事件、ガス配管工事代金請求事件	東京地裁	×	−	×	−	−	敗訴	
16	平成18年2月24日	平成15年(ワ)18532号	売買代金請求事件	東京地裁	×	−	−	−	−	敗訴	
17	平成18年4月13日	平成17年(ネ)690号	設備費用請求控訴事件	東京高裁	×	○	○	−	−	勝訴	原審:さいたま地判平成16年12月24日(一覧表非掲載)
18	平成18年6月26日	平成16年(ワ) 8061号、8063号、 8065号、8070号、 8071号、8072号、 8695号、9277号、 9278号、9279号	清算金請求事件	東京地裁	−	−	−	−	−	敗訴	違約金請求権の合意の枠組みの中で判断されている。
19	平成18年9月7日	平成18年(ワ)3367号	工事代金等請求事件	東京地裁	−	−	−	−	−	勝訴	ガス供給設備機器の買取合意が有効に成立していると判示。被告は「建物に入居している者らとガス供給契約を締結するとともに本件建物を所有している者」。

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
20	平成19年2月16日	平成17年(ワ)1425号	損害賠償等請求事件	さいたま地裁						－	LPガス事業者と顧客との間の紛争ではなく、切替前後のLPガス事業者間の紛争であるため、本調査の対象ではないが、無償配管の商慣行についての裁判所の意見が示されている。例えば、「(無償配管慣行について)消費者に慎重に検討する機会を与えないまま，透明性に欠けるやり方で，高額な精算額が設定されるおそれがある上，そのように高額な清算額の合意によって，結果的に消費者を不当に契約関係に拘束する温床となりやすい……無償配管慣行自体に，消費者の生活や利益を保護するための公共的な役割が存するとも認め難い」とした上で、「消費配管設備等の設置費用の負担について，LPガス販売業者が自己の損害を回避しようと思えば，そもそも無償配管慣行に従わずに，当初から設置費用を消費者に負担させるか，あるいは，費用負担の透明性を確保した上で，消費者との間で，解約時の利害の調整方法について適正な合意を形成するようにして，契約に基づく具体的な請求権を確保すれば足りる」等の判示が見られる。
21	平成20年12月17日	平成18年(ネ)141号	設備費用請求控訴事件	東京高裁	×	×	×	－	○	敗訴	・原審:11番(さいたま地判平成17年11月22日) ・配管は付合により、ガス機器は即時取得により、建物所有者が所有権を取得したと判示。
22	平成21年2月4日	平成18年(ネ)4744号	清算金等請求控訴事件	東京高裁	△	△	○	－	－	一部勝訴	・ガス設備は建物に付合している場合が少なくないが、その所有権の所在にかかわらず、利益と損失の調整のために設置費用の精算を行う合意と判示 ・一部顧客との契約は、内容が不明確であり無効と判示
23	平成21年2月10日	平20年(ワ)9648号	売買代金請求事件	東京地裁	×	○	○	－	－	勝訴	配管＝付合、ガス機器=付合せず。もっとも、ガス設備全体として利益調整の合意が成立しているとして認容。
24	平成21年6月25日	平成20年(ワ)24907号	器具残存額請求事件	東京地裁	－	－	－	－	－	敗訴	原告が契約書に押印した事実が認められず契約不成立。
25	平成21年9月30日	平成21年(ネ)234号	各ガス配管設備費用請求控訴事件	東京高裁	×	－	×	－	○	敗訴	原審:さいたま地裁越谷支部平成18年(ワ)第4号、第5号、第6号(一覧表非掲載)
26	平成22年2月25日	平成20年(ワ)9322号 平成21年(ワ)5693号	工事代金等請求事件	東京地裁	－	－	－	－	○ (4条2項)	敗訴	消費者契約法9条1号ではなく、4条2項が適用されている。
27	平成22年9月9日	平成21年(ワ)37573号	買取代金請求事件	東京地裁	×	－	×	－	－	敗訴	

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
28	平成22年11月12日	平成21年(ワ)38231号	設備貸与残存費用請求事件	東京地裁	×	－	×	－	－	敗訴	
29	平成23年3月29日	平成21年(ワ)40157号	紹介料等返還請求事件	東京地裁	－	－	－	－	－	一部勝訴	ガス事業者の請求を一部認めたものの左記の論点については触れられていない。被告はアパートの所有者。
30	平成24年6月26日	平成24年(レ)138号	ガス供給契約代金請求控訴事件	東京地裁	－	－	－	－	－	勝訴	違約金支払義務を認めたものの、左記の論点については触れられていない。控訴人は、「3棟合計26世帯の賃貸物件の所有者」。
31	平成24年7月19日	平成23年(ワ)2457号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	民法248条請求の可否は明記されていないものの、否定されたと解釈される。
32	平成24年10月12日	平成23年(ワ)23033号	ガス配管設備買取請求事件	東京地裁	×	×	－	○	－	一部勝訴	売買予約契約の有効性は認められなかったが、付合による利得については被告の不当利得になるとして、LPガス事業者の請求が一部認容された。 給湯設備は即時取得を認め、LPガス事業者の請求を否定した。
33	平成24年10月31日	平成24年(ネ)1872号	清算金請求控訴事件	東京高裁	－	－	○	－	×	一部勝訴	・本件契約書に合意された内容は、LPガス事業者の損失とLPガス購入者の利害を調整するための清算合意であるから、LPガス供給契約解約時に違約金を課すものとはいえないとして消費者契約法9条1号の適用を排除。
34	平成25年4月26日	平成24年(ワ)30745号	設備費用等請求事件	東京地裁	－	－	－	－	－	勝訴	被告の旧LPガス事業者に対する設備設置費用支払債務につき立替払いした新LPガス事業者(原告)による立替金請求・違約金請求の事案。
35	平成26年6月25日	平成24年(ワ)34731号	設備費用請求事件	東京地裁	×	×	○	－	×	勝訴	・原告は、被告らが対象設備の所有権を有することを前提に、その設置費用ないし残存価値相当額の請求をガス供給契約の期間満了又は解除時まで留保する契約を締結した。 ・被告らはいずれも、賃貸用集合住宅である各物件を購入し、居住者向けにLPガスの供給を受けていた個人事業者であり、消費者契約法上の「消費者」であることが否定された。
36	平成26年9月5日	平成25年(ワ)14355号	ガス消費設備売買代金等請求事件	東京地裁	○	○	－	－	－	勝訴	被告と住宅販売業者の間で、本件設備につき被告が原告以外からガス供給受給を希望することを停止条件とする売買契約が、原告を受益者とする第三者のためにする契約として成立したことを理由に請求認容

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
37	平成27年2月13日	平成25年（ワ）14914号	買取請求事件	東京地裁	×	○	－	○	×	一部勝訴	原告が旧LPガス事業者から被告に対する供給業務を引き継いだ事案。配管は付合を認めるが、民法248条の償金請求を肯定。 ガス機器は消費者契約法9条の適用を認めるも平均的な損害の額を超えないから有効と判示。
38	平成27年9月28日	平成26年（ワ）15999号	精算金支払請求事件	東京地裁	×	×	×	－	－	敗訴	配管＝付合、給湯器（ガス機器）＝即時取得により所有権喪失認定。
39	平成27年10月15日	平成27年（ネ）1577号	売買代金請求控訴事件	東京高裁	○	－	－	－	○	敗訴	・原審：東京地裁立川支部平成24年(ワ)第3224号（一覧表非掲載） ・契約に所有権移転の記述無し。消費者契約法の適用を認め、原告に平均的な損害はないと判示。
40	平成28年1月27日	平成26年（ワ）3750号	ガス器具残存価格清算金等請求事件	東京地裁	×	×	×	×	－	敗訴	消費設備の返還自体も請求した事案。請負契約又は即時取得により原告の所有権を否定。
41	平成28年3月30日	平成26年（ワ）271号	損害賠償請求事件	旭川地裁	－	－	－	－	－	敗訴	控訴審：42番（札幌高判平成28年9月14日） 違約金条項の合意の成立がそもそも認められない、また仮に認められるとしても信義則や公序良俗に反して無効と判示した。
42	平成28年9月14日	平成28年（ネ）177号	損害賠償請求控訴事件	札幌高裁	－	－	－	－	－	敗訴	原審：41番（旭川地判平成28年3月30日）
43	平成29年2月8日	平成28年（ネ）4952号	売買代金請求控訴事件	東京高裁	○	○	－	－	○	敗訴	・原審：横浜地裁平成27年(ワ)第605号（一覧表非掲載） ・契約に所有権移転の記述無し。付合・即時取得を否定し、解約後もLPガス事業者は消費設備について所有権を有しているため損害がないとして請求棄却。
44	平成29年8月22日	平成28年（ワ）13403号	設備費用等請求事件	東京地裁	×	×	－	－	×	勝訴	設備代金を支払う旨の合意が成立していることを認め（配管・機器の所有権を被告が取得したことを認め）、未払分の設備費用を支払う合意に過ぎず、損害賠償の予定ではないことを理由とし、消費者契約法9条1号の適用否定。
45	平成29年10月12日	平成28年（ワ）24号	ガス設備の貸付に関する残存費用請求事件	宇都宮地裁	－	－	－	－	○	敗訴	
46	平成29年10月25日	平成28年（ワ）35437号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	控訴審：52番（東京高判平成30年4年19日）

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
47	平成29年11月15日	平成28年(ワ)2377号	液化石油ガス施設買取金請求事件	東京地裁	×	○	－	－	○	敗訴	配管：付合 機器：消費者契約法9条1号
48	平成30年2月8日	平成29年(ネ)4407号	売買代金請求控訴事件	東京高裁	×	－	×	×	○	敗訴	原審：東京地裁平成28年(ワ)第21652号（一覧表非掲載）
49	平成30年3月20日	平成28年(ワ)35454号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	－	○	敗訴	配管が損傷なく取り外し可能であることを認定し、付合を否定。即時取得も過失を認めて否定。但し、消費者契約法を適用し、原告に所有権があるため損害がないとして請求棄却。
50	平成30年3月23日	平成28年(ワ)35416号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
51	平成30年3月29日	平成28年(ワ)35436号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	△	×	○	敗訴	利益調整合意が成立したと見る余地があると判示するものの、消費者契約法を適用し、①逸失利益は考慮すべきでない、②設置時の建物所有者との間で清算すべき、③取り外した場合設備に価値はないことから平均的な損害がないとして請求棄却。
52	平成30年4月19日	平成29年(ネ)5337号	売買代金請求控訴事件	東京高裁	×	－	×	×	－	敗訴	原審：46番（東京地判平成29年10月25日）
53	平成30年6月7日	平成28年(ワ)35446号	売買代金請求事件	東京地裁	○	？	－	－	×	勝訴	・控訴審：60番（東京高判平成30年11月22日） ・配管は容易に取り外し可能として付合を否定し、即時取得も過失を認定して否定し、当事者の合理的意思として売買予約合意であると認定
54	平成30年6月15日	平成28年(ワ)21662号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
55	平成30年7月18日	平成28年(ワ)35442号	売買代金請求事件	東京地裁	×	×	×	×	○	敗訴	
56	平成30年8月24日	平成28年(ワ)35443号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
57	平成30年10月24日	平成30年(ネ)2643号	設備費用請求控訴事件	東京高裁	×	－	×	×	－	敗訴	原審:さいたま地裁平成28年(ワ)第2740号(一覧表非掲載)
58	平成30年11月1日	平成30年(ネ)2945号	設備費用請求控訴事件	東京高裁	×	－	×	×	－	敗訴	原審:さいたま地裁平成28年(ワ)第2577号(一覧表非掲載)
59	平成30年11月15日	平成30年(ネ)3043号	設備費用請求控訴事件	東京高裁	×	－	×	×	－	敗訴	原審:さいたま地裁平成28年(ワ)第2747号(一覧表非掲載)
60	平成30年11月22日	平成30年(ネ)3419号	売買代金請求控訴事件	東京高裁	×	?	×	×	－	敗訴	・原審:53番(東京地判平成30年6月7日) ・建物・配管の損傷なく配管の取り外しは困難等の理由で付合を肯定。
61	平成31年1月11日	平成28年(ワ)40346号	貸与機器買い取り等請求事件	東京地裁	△	△	○	－	－	勝訴	・被告は、アパートを所有する者 ・配管や機器からなる「本件ガス設備」は、付合により被告所有になったものと、いまだ独立の動産として原告所有になったものが混在する。 ・付合又は合意により、原告と被告間に生じた利益と損失を調整するための合意と認定
62	平成31年3月12日	平成30年(ワ)14390号	ガス設備代金請求事件	東京地裁	×	－	－	－	－	敗訴	
63	平成31年3月19日	平成29年(ワ)515号	LPガス設備精算価額請求事件	静岡地裁	×	－	×	×	×	敗訴	
64	平成31年3月28日	平成29年(ワ)517号	LPガス設備精算価額請求事件	静岡地裁	○	－	×	×	○	敗訴	消費配管の付合を否定したが、消費者契約法9条1号を適用して請求棄却
65	平成31年4月16日	平成30年(ワ)1291号	精算金等請求事件	東京地裁立川支部	×	－	×	－	○	敗訴	控訴審:90番(東京高判令和2年9月16日) 利益調整合意と同趣旨の「清算合意」の有無が検討され、否定されている。
66	平成31年4月25日	平成30年(ネ)5591号	LPガス設備精算価額請求控訴事件	東京高裁	○	－	×	－	○	敗訴	原審:静岡地裁平成29年(ワ)第516号(一覧表非掲載)

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
67	令和1年6月5日	平成31年(ネ)231号	設備費用請求控訴事件	東京高裁 →上告棄却	×	○	×	－	○	敗訴	・原審：さいたま地裁川越支部平成29年(ワ)第533号（一覧表非掲載） ・配管は付合を肯定。給湯器は即時取得を否定したが、消費者契約法9条1号を適用し、LPガス業者敗訴。
68	令和1年8月16日	平成30年(ワ)13289号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
69	令和1年9月25日	平成30年(ワ)13279号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	○	敗訴	
70	令和1年9月30日	平成30年(ワ)13287号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	○	×	一部勝訴	転用物訴権の最高裁判例を理由に償金請求を認容
71	令和1年9月30日	平成30年(ワ)13294号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	○	×	一部勝訴	転用物訴権の最高裁判例を理由に償金請求を認容
72	令和1年10月15日	平成30年(ワ)13277号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
73	令和1年11月26日	平成30年(ワ)13284号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
74	令和1年12月25日	平成30年(ワ)13283号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
75	令和2年1月10日	令和1年(ワ)12216号	ガス設備代金請求事件	東京地裁	×	－	－	－	－	敗訴	
76	令和2年1月16日	平成30年(ワ)506号	設備費用請求事件	さいたま地裁	×	×	×	－	－	敗訴	配管は付合を認める。重要事項説明にLPガス設備の所有権・負担額の記述が無く、給湯器は即時取得を肯定。

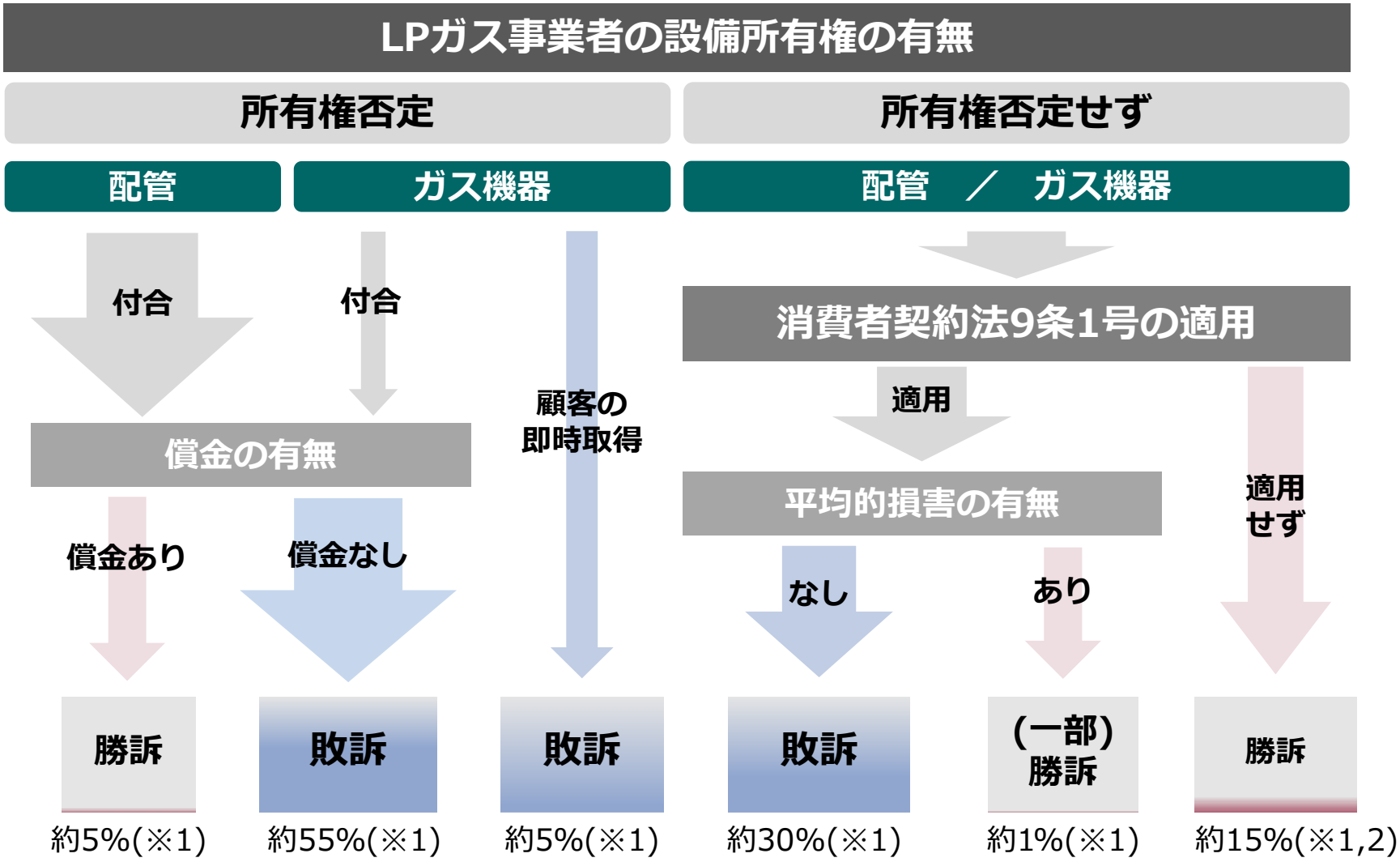
	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
77	令和2年1月30日	平成30年(ワ)13298号	売買代金請求事件	東京地裁	○	○	×	－	○	敗訴	・「本件消費設備」には「ガス栓ライン・風呂，被覆鋼管配管，支持金具，その他消耗品」が含まれると読める。 ・利益調整合意の検討の中で、消費設備が建物に付合していないと判示している。
78	令和2年2月12日	平成30年(ワ)35355号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	「本件消費設備」は、ガス栓ライン(コンロ)、ガス栓ライン(風呂(給湯器))、被覆鋼管配管、支持金具、その他消耗品
79	令和2年2月20日	平成30年(ワ)73号	精算金請求事件	静岡地裁	○	○	－	×	○	敗訴	契約時の説明不十分により、合意意思に否定的な判示
80	令和2年2月27日	平成30年(ワ)35403号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	
81	令和2年3月10日	平成30年(ワ)35346号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	－	×	○	敗訴	
82	令和2年3月24日	平成31年(ワ)10937号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	「ガスメーターから室内にある各ガス器具まで」を、「本件消費設備」と定義されている。配管の付合は判示されているが、他に本件消費設備に含まれる設備があるかは不明確
83	令和2年3月26日	平成30年(ワ)13292号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
84	令和2年6月1日	平成31年(ワ)5119号	売買代金請求事件	東京地裁	－	－	×	×	○	敗訴	
85	令和2年6月11日	平成30年(ワ)35341号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
86	令和2年8月6日	平成31年(ワ)5123号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
87	令和2年8月27日	令和2年(ネ)803号	設備費用請求控訴事件	東京高裁 →上告棄却	×	○	×	－	○	敗訴	・原審：さいたま地裁川越支部平成30年(ワ)第868号（一覧表非掲載） ・配管は付合を肯定。給湯器は即時取得を否定したが、消費者契約法9条1号を適用し、LPガス業者敗訴。
88	令和2年8月31日	平成31年(ワ)5122号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
89	令和2年8月31日	平成31年(ワ)10953号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	本件消費設備については「ガスメーターから室内にある各ガス器具までの消費設備」と定義されているが、配管以外にどのような設備があるかは不明確。
90	令和2年9月16日	令和元年(ネ)2449号	清算金等請求控訴事件	東京高裁	○	－	－	－	○	勝訴	・原審：65番（東京地立川支部判平成31年4月16日） ・専門委員の説明を利用して「平均的な損害の額」を認定
91	令和2年10月26日	平成31年(ワ)10906号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
92	令和2年11月12日	平成31年(ワ)10939号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	○	敗訴	本件消費設備は、本件建物の外壁に設置されたLPガスメーターからガスコンロ及び給湯器のガス栓に至る被覆鋼管（フレキ管）による配管
93	令和2年11月19日	平成31年(ワ)10918号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	
94	令和2年11月25日	平成31年(ワ)10914号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
95	令和2年11月27日	平成30年(ワ)35367号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
96	令和2年12月3日	平成31年(ワ)10936号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	本件消費設備の詳細な定義はなく、配管以外にどのような設備があるかは不明確。
97	令和3年1月8日	平成30年(ワ)35357号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	
98	令和3年2月4日	平成31年(ワ)10938号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	「本件消費設備」は、ガス管やこれに付随する金具等
99	令和3年3月1日	平成31年(ワ)5118号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	
100	令和3年3月25日	平成31年(ワ)10964号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	×	敗訴	
101	令和3年3月30日	令和1年(ワ)32613号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	
102	令和3年4月13日	平成31年(ワ)10969号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	本件消費設備については「ガスメーターから室内にある各ガス器具までの部分のうちガスメーターを除いた部分」と定義されているが、配管以外にどのような設備があるかは不明確。
103	令和3年4月20日	平成30年(ワ)35359号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	－	×	－	敗訴	本件消費設備については「ガスメーターの出口の先から室内のガス器具まで」と定義されているが、配管以外にどのような設備があるかは不明確。
104	令和3年4月21日	平成31年(ワ)10952号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	

	判決言渡日	事件番号	事件名	裁判所	LPG業者の配管所有権	LPG業者のガス機器所有権	利益調整の請求の可否	顧客への償金請求の可否	消費者契約法の適用	LPG業者勝訴/敗訴	備考
105	令和3年4月28日	令和1年(ワ)30364号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	本件消費設備については「ガスメーターから室内のガス器具までの設備」と定義されているが、配管以外にどのような設備があるかは不明確。
106	令和3年5月27日	平成31年(ワ)10911号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	－	－	敗訴	
107	令和3年6月15日	令和1年(ワ)32603号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	
108	令和3年8月31日	令和1年(ワ)30362号	売買代金請求事件	東京地裁	×	－	×	×	－	敗訴	本件消費設備については「ガスメーターから室内のガス器具までの設備」と定義されているが、配管以外にどのような設備があるかは不明確。
109	令和3年9月17日	令和2年(ワ)27403号	残存費用等請求事件	東京地裁	－	－	×	－	○	敗訴	
110	令和3年9月24日	令和2年(ワ)5833号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	
111	令和3年10月29日	令和2年(ワ)5842号	売買代金請求事件	東京地裁	○	－	×	×	○	敗訴	本件消費設備の詳細な定義はないが、配管以外にどのような設備があるかは不明確。

裁判例の判断の傾向のフローチャート



（※1）1件の裁判例において、複数の理由を認めているものは、複数件とカウントしている（10数件程度）
（※2）「利益調整合意」に基づく請求を認めるものは、所有権の有無にかかわらず請求を認めるものとして、判示中で設備所有権を否定していても本カテゴリに含める