

液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針

平成29年2月22日 制定

平成30年2月22日 改訂

資源エネルギー庁

資源・燃料部

1. 目的

平成28年4月に電力の小売事業が自由化され、平成29年4月には都市ガスの小売事業も自由化された。一般消費者等は各事業者が供給するエネルギーの価格やサービス等を比較考量し、自らが使用するエネルギーや供給を受ける事業者を自由に選択することとなり、エネルギー間の垣根を越えた競争が激化している。

液化石油ガスは、全国総世帯の約4割で使用されるなど、国民生活を支える重要なエネルギーであり、また、災害時には被災地を支える「最後の砦」となるエネルギーとして重要な役割を担っているが、一般消費者等からは小売価格の不透明性や取引方法に対する問題点が指摘されている。

家庭等で使用される全てのエネルギーが自由化された中、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなり、国民生活を支えるエネルギーの一翼を担うためには、液化石油ガス販売事業者が液石法等の関係法令を遵守することはもちろん、一般消費者等からの問題点の指摘に真摯に対応していくことが必要である。

このため、資源エネルギー庁では、平成28年2月に総合資源エネルギー調査会の下に「液化石油ガス流通ワーキンググループ」を設置し、液化石油ガス料金の透明化等に向けた検討を行い、同年5月に報告書がとりまとめられた。

本指針は、上記報告書を踏まえ、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなるため、液石法等の関係法令の遵守に加えて、液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項をまとめたものであり、これによって、一般消費者等の保護の充実を図り、一般消費者等が安心して液化石油ガスの供給を受けられる環境を整備するとともに、液化石油ガス販売事業の健全な発展に資することを目的とするものである。

なお、取り組むべき事項は、今後の液化石油ガスの取引の実態や一般消費者等との取引を巡るトラブルの発生状況等を踏まえつつ、適時適切に見直しを行っていくこととする。

2. 用語の定義

- ・液石法：液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律
- ・液石法施行規則：液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則
- ・液化石油ガス販売事業者：液石法第3条の登録を受けた事業者
- ・一般消費者等：液石法第2条第2項に定める者
- ・液化石油ガス：液石法第2条第1項に定める液化石油ガス

3. 液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項

(1) 標準的な料金メニュー等の公表

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が料金水準の適切性を判断しやすくなるよう、自社の標準的な料金メニュー（例えば、液化石油ガスの一定使用量ごとに発生する料金や使用量に係わらず発生する基本的な料金等）及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例（以下「標準的な料金メニュー等」という。）を公表する必要がある。

公表にあたっては、戸建住宅と集合住宅で標準的な料金メニューが異なる場合はそ

それぞれの標準的な料金メニューを公表する必要がある、従量単価がそれぞれで異なる場合は、消費者等からの照会に対し、適切に回答する必要がある。標準的な料金メニュー等の公表は、不特定多数の一般消費者等が自由に閲覧できるよう、自社のホームページを有する者は当該ホームページに、それ以外の者は店頭の見えやすい場所に掲示するなどの方法により行う必要がある。

また、実際には適用されていない料金メニューを、標準的な料金メニュー等として公表した場合には、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）で禁じている不当表示となるおそれがあることに留意が必要である。

なお、標準的な料金メニュー等の公表に取り組んでいる液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が安心して液化石油ガス販売事業者を選択できる環境の整備に貢献しているものと認められる。

(2) 液石法第14条に定める書面を交付するときの説明

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が液化石油ガスの供給を受けることで負担することとなる費用を巡るトラブルを未然に防止するため、一般消費者等に対して液石法第14条に定める書面を交付するときに、当該書面に記載されている事項のうち次の事項について説明を行うことが必要である。

なお、一般消費者等からの求めにより、液石法第14条に定める書面を交付するときに説明を行うことができない場合には、当該書面を交付した後に説明を行うことは許容される。

また、液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等との間で説明を受けたかどうかを巡ってトラブルになることを防止するため、液化石油ガス販売事業者から説明を受けた旨を、一般消費者等による署名等が付された書面により確認することが必要である。

<説明事項>

- ① 液石法施行規則第13条第5号に定める事項
- ② 液石法施行規則第13条第6号に定める事項
- ③ 液石法施行規則第13条第7号に定める事項
- ④ 液石法施行規則第13条第8号に定める事項
- ⑤ 液石法施行規則第13条第9号に定める事項

(3) 料金を変更する際の一般消費者等に対する事前通知

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等と締結した液化石油ガス販売契約に基づく液化石油ガスの販売価格を変更する場合には、原則として変更後の販売価格の適用が開始される日の1か月前まで（販売価格を引き下げる場合及びあらかじめ一般消費者等との間で液化石油ガスの使用量に応じて発生する料金を液化石油ガスの輸入価格等の変動に応じて変更する旨の契約を締結し当該契約に基づいて当該料金を変更する場合には、遅くとも変更後の販売価格の適用が開始される日の前まで）に、一般消費者等に対して、検針票又は請求書等に変更後の販売価格及び変更する理由を記載して

通知するか、検針票又は請求書等に変更後の販売価格及び変更する理由を記載した書面を添付して通知する必要がある。

なお、一般消費者等に対し変更後の販売価格及び変更の理由を通知する際には、変更前の販売価格と変更後の販売価格が比較できるよう、例えば、変更前の販売価格と変更後の販売価格の両方を記載する、変更後の販売価格を記載し変更前の販売価格と比べて「〇〇円の値上げ」又は「〇〇円の値下げ」と記載するなどした上で、変更後の販売価格の文字を変更前の販売価格の文字や周囲の文字よりも大きくするか、変更後の販売価格の文字の色を変更前の販売価格の文字の色や周囲の文字と異なる色にするなどして、一般消費者等が変更後の販売価格を容易に判別できるよう記載する必要がある。

(4) 苦情及び問合せへの適切かつ迅速な処理

液化石油ガス販売事業者は、集合住宅入居予定者を含め、一般消費者等から寄せられる液化石油ガスの料金その他の取引に係る苦情及び問合せに対して、適切かつ迅速に処理する必要がある。このため、液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等から寄せられた苦情等の記録簿（苦情等の受付日、内容及び処理状況等を記録したものであれば記録媒体は問わない）を作成し処理状況を管理する必要があるとともに、苦情等を適切かつ迅速に処理できるよう、例えば苦情等の受付窓口を設けるなど、必要な体制を整備することが望ましい。

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