

6. 「消費者ニーズの多様化に対応可能な透明性の高いLPガス料金体系構築に向けた 具体策提示のための調査」調査結果概要図

(実施者: 社団法人熊本県エルピーガス協会)

【調査目的・内容】

経営環境が変化している状況下において、LPガス販売事業者の経営基盤の維持・強化や安定的かつ低廉なLPガス供給の確保に向けたLPガス料金体系を構築するために、LPガス料金の課題や今後方向性を検討することを目的とする。

消費者グループインタビュー: (参加者: 4名)

[LPガス消費者に対し、LPガス料金に対する意識や実態等の詳細確認を行うとともに、LPガス業界側で認識できていない未知の仮説を探索し、下記 の調査内容に反映させた。]

消費者アンケート調査: (有効回収件数: 389件、回収率: 24.3%)

[消費者に対し、LPガス販売事業者の評価やLPガス料金に関する認知度等を確認した。]

会員事業者アンケート調査: (有効回収件数: 282件、回収率: 45.4%)

[当協会の会員事業者に対して、LPガス料金体系の実態や今後の希望等を確認した。]

先進事業者ヒアリング調査: (調査対象: 4件)

[先進的なLPガス料金制度を採用している事業者に対して、料金採用の効果等を確認した。]

【調査結果】

消費者グループインタビュー

LPガス料金が自由料金である点や「基本料金」や「従量料金」の詳細な内容、消費設備の貸与に関する認知度が低くなっている。

消費者アンケート調査

「環境や省エネに関する情報提供」、「快適な暮らしや生活に関する情報提供」、「ガス機器に関する情報提供」等の「情報提供」に対する満足度が15%前後と低くなっている

現状のLPガス料金については、「安く感じる」消費者は3.3%に止まり、「高く感じる」消費者の28.9%を大きく下回っている。

「14条書面」および「料金表」について、それぞれ70%前後が「わからない、覚えていない」、「受け取っていない」と回答している。

会員事業者アンケート調査

99.3%の事業者が「仕入価格の高騰」が経営に影響を及ぼしていると回答しており、極めて影響が大きいことがうかがわれる。

3年後のLPガス料金については、「現状より上げるべき」との回答が半数程度を占めており、足下での仕入価格の高騰が、将来に向けた意識にも影響を及ぼしていることがうかがわれる。

「配布できる料金表を作成していない」、「配布する必要性を感じていない」との理由で料金表を「配布していない」事業者が僅かながら(6.2%)見られている。

先進事業者ヒアリング調査

先進的な料金体系採用の効果として、「経営の安定化」、「LPガスの増販」、「電化への転換防止」等が確認されている。

【課題・対策】

LPガス料金の透明化や取引の適正化に向けた今後の課題と対策として下記項目が挙げられる。

LPガス料金のしくみや取引内容の周知徹底

原料費調整制度の導入推進

仕入れ面以外での料金低減化に向けた取り組み

消費設備費用の回収方法の明確化

LPガスの特性やガス機器の提案強化