

## 平成22年度 液化石油ガス懇談会のまとめ

平成23年3月1日

財団  
法人 エルピーガス振興センター

# 付 表

## 消費者委員からの質問、意見等

### 1. 開催地域別の件数と個別意見

参考

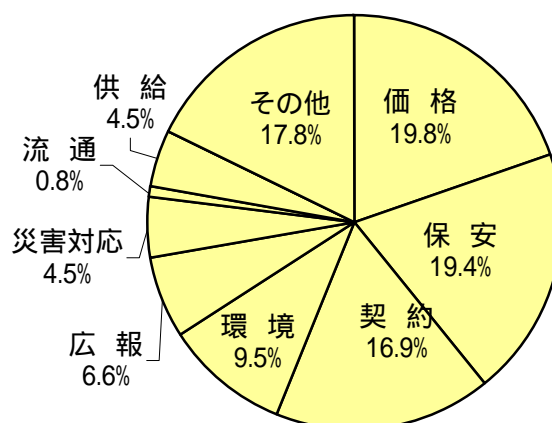
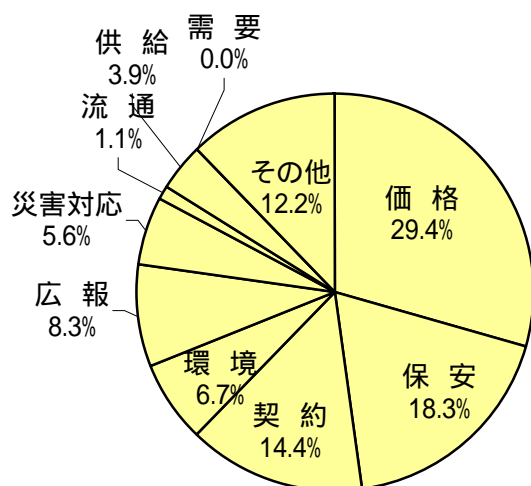
	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	合計	%	21年度	%
価 格	6	7	8	4	5	1	3	15	4	53	29	48	20
保 安	4	0	5	5	7	5	2	4	1	33	18	47	19
契 約	0	2	9	0	2	0	0	8	5	26	14	41	17
環 境	0	2	1	1	0	7	1	0	0	12	7	23	10
広 報	0	0	3	2	1	0	1	8	0	15	8	16	7
災害対応	1	0	4	0	2	0	0	3	0	10	6	11	5
流 通	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	2	1
供 給	1	2	1	0	1	0	1	1	0	7	4	11	5
需 要	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	5	3	5	3	2	2	1	1	22	12	43	18
合 計	12	18	35	17	21	15	10	41	11	180	100	242	100

注) 質問事項の分類及び内容は出来るだけ質問者の意向を反映させていますが、同一発言の中に幾つかの内容がある場合はそれを1件として別に表示しています。

従って、質問数は質問内容の区分による件数を単純に集計したものです。

### 分類別意見件数比率

【参考】21年度分類別意見件数比率



### 2. 分類別概要

#### ・価格

53 (29.4%)

- \* 料金の明確化、料金体系 18件
- \* 価格の仕組み(内訳) 6件
- \* 価格の差異(地域、業者間) 11件
- \* 価格の動向及び公表 7件
- \* 価格競争(値下げ努力、競合燃料) 8件
- \* その他 3件

#### ・保安

33件(18.5%)

- \* LPガス設備機器の安全性について 7件
- \* 保安点検・指導の実施 4件
- \* 緊急時対応(地震災害など) 4件
- \* 事故要因と対策 2件
- \* 販売事業者の保安への取組み 3件
- \* その他 13件

. 契約	26件(14.6%)	
	* 改正特定商取引法	6件
	* 解約時の配管他費用負担	1件
	* 悪質業者、ブローカー対策	3件
	* 販売先の変更、契約解除問題	1件
	* 書面交付(契約履行、内容説明等)	5件
	* その他	10件
. 環境	12件(6.7%)	
	* 燃料電池	3件
	* CO2排出量関連(他燃料との比較、他)	2件
	* その他	7件
. 広報	15件(8.4%)	
	* 情報提供不足(取引適正化、価格)	4件
	* (安全性)	0件
	* (その他)	1件
	* オール電化対抗PR	5件
	* 講習会・懇談会	1件
	* その他	4件
. 災害対応	10件(5.6%)	
	* 防災協定の締結促進	2件
	* その他	8件
. 流通	2件(1.1%)	
	* 流通コスト削減	2件
. 供給	7件(3.9%)	
	* 備蓄関連	4件
	* その他	3件
. その他	22件(12.2%)	
	* 高齢者対応	2件
	* その他(LPGガスの性質、消費者とのコミュニケーション等)	20件

### 3. 消費者・学識経験者からの質問、意見等（詳細）

#### 1) 開催地別

開催地	分類	意見等
北海道	価格	・原油価格に連動して大幅に値上げしたLPガス価格が、平成21年10月以降、値下げに転じた。しかし、平成22年に入り3月頃から再び値上がりし、その後、6ヶ月間変わらずに推移している。エネルギー価格の安定は重要なことだが、現在の円高傾向が今後も続くのであれば値下げの努力をしても良いのではないかと。
	価格	・昨年10月、北海道エルピーガス協会は「原料調整制度」の導入推進を決めました。その成果はどの程度上がっているのか、それをどう評価しているのか。
	価格	・今後、卸価格が上昇しても、これまでの売り上げでカバーし、小売価格に転嫁すべきではないと考えますが、いかがですか。
	価格	・監督官庁、事業者は、石油情報センター「公表資料概況」に見られるとおり卸売価格と小売価格の推移に大きな乖離があることをどのように分析し、対策をどう講じられるのか、お伺いします。
	価格	・道内の小売価格は、全国地域別でも最も高く、その道内でも地域価格差が大きい。その解消、縮小について行政指導、業界の取り組みの現状をお示しください。
	価格	いまだにユーザーに価格表示を提示しない事業者がいるとの報告があります。提示について、どのような周知・指導方法をとっているのか、お伺いします。
	需要	・国際市場動向と今後の需給・価格の見通しを伺いたい。
	保安	戸別住宅やアパート等のガスボンベの取り付けは、住居の壁の側面近くに設置しているようです。それも、むき出しのままの状態が多いようです。安全性の確保には十分に確保されていると考えますが、本道では、季節的に積雪寒冷地としての特色があります。特に近年は、温暖化の影響か、屋根のひさし部分の雪がセツピ状になり、その雪氷が落下する光景をよく目にします。万が一、それが下のボンベに直撃し、室内・室外にガス漏れを起こして重大な事故に繋がるのではと恐れます。業界全体として、また、行政として保全に関する統一した自主基準及び規制もあると思いますが、ボンベを取り付ける際に安全のため保管場所を設置し、その中に収納することを義務付ける規定を加えていただきたいと考えています。
	保安	災害が発生した場合、LPガスは、火災・爆発等の危険性が高い。そのような状況を想定した形で対応策は取られているのでしょうか？ また、過去も現在においても一般家庭へ周知は図られているのでしょうか？
	保安	LPガスは、地震にはどの程度耐えられるのでしょうか？
保安	ライフラインのダメージにおける利用家庭の把握と販売事業者等を通じた供給システムはどのようになっているのか。	
災害対応	災害等による被災家庭への販売業者の対応と役割及びモラルハザードを想定した危機管理回避と事前の防災対策はどのようになっているのか。	
東北	価格	昨年までは、ボンベで購入していましたが、今年に入ってから供給業者が代わり、ボンベにメーターが付き使用量に応じ料金のかかる購入となりました。どうしてでしょうか。
	価格	メーターによる使用量に応じ料金での購入となり、月々の支払い額も多少高くなりました。長年、ボンベでの購入に慣れているため、価格が気になります。
	価格	導入時の価格、毎月の使用料金に関し、「エコジョーズ」や「エコウィル」を入れる前と後の違いや使ってみた感想を聞きたい。
	価格	昨年11月にLPガスの講習会を開催しましたが、料金の仕組みがまだまだ理解されておりませんでした。消費者に理解してもらえるよう説明して欲しいと思います。
	価格	販売店の質の向上を図るため、社員教育及び事故防止対策をしていると伺いましたので、消費者に理解してもらえるよう説明して欲しいと思います。
	価格	単価の変動の原因要素は何ですか。
	価格	ガソリン価格はどの店頭でも表示されており、また、日用品、食料品、生活全般の品物には価格の表示がされている。LPガスは、さほど契約店を変更しないが、単価が不明であり、信頼を得て普及を進めるには消費者になんらかのお知らせあって良いのではないかとと思う。
	契約	トラブルが多いなら、トラブルの原因そのものを取り除くように考えた方が良いのではないかと。「一般的に“消費者側の所有”の“一般的”を“全部”になるように、ある時点で一斉に調整する方策はないのか。
	契約	昨年12月に特定商取引法が改正されましたが、相談件数などは増加しましたか。また、どのような内容でしょうか。
	供給	限りある化石燃料だが、石油よりは埋蔵量があるとは聞くが、これからあと何十年くらい、現状程度の価格で供給できると考えているか。
	供給	LPガスのバルク供給について、現在の普及率や業者の利点、消費者の利点およびバルク貯槽の価格と耐久年数等を教えてください。
	環境	廃油からバイオディーゼルを作っている方から、お話しを聞く機会があり、「（バイオディーゼルを）作りはじめた頃は、環境にやさしいということでも需要も伸びると思っていて、ハイブリッド車や電気自動車など、エコカーにブームが移り、バイオディーゼルも家庭用には売れなくなった。」とのこと。同様のことがLPG車についても起こらないか。
	環境	LPガス製造そして消費に至るまでの過程における産業廃棄物の有無について伺いたい。「有」であれば、どの過程でどの程度の排出量になるのか、また、その処理方法等の現状を教えてください。
	その他	高齢者世帯が増えておりますので、地域見守り隊（岩手にて取組中）を東北全域で推進して欲しいと思います。PRにもなると思います。
	その他	LPガスのメリット、デメリットを客観的に教えて欲しい。（価格、環境、安全性等）
	その他	新聞を眺めていると、石油の元売り会社が太陽光発電に進出している記事が目につく。会社が生き残るためにも、埋蔵量や投機マネーが原油価格を大きく動かすリスクを考えてのことと思う。LPガスの元売り会社は、石油の元売りと同様の会社なのか、やはり多角化を進めているのか。
	その他	クリーンで、環境にやさしく、災害に強いLPガスを電気のように、建設会社と連携して、住宅フェアなどに参画してはいかがでしょうか。
その他	消費者に対する、業界としての注意又は要望として、消費者に対して、業界として、注意又は要望があったらお願いします。	
価格	・我家の先月使用量は4m <sup>3</sup> だが、基本料金1,050円、従量料金1,620円、計2,670円である。知人からは高めの料金ではないかと聞くが、神奈川県中央地区の料金相場としてはいかがであろうか。	

関東

価格	・FOB価格、CIF価格、卸売価格は変動があるのに小売価格はさほど変動しないのはなぜか。
価格	・訪問勧誘を重点的に行う事業者が低料金を提示するが、低料金での供給が続けられるのか。もし続けられるのなら、どのような工夫や理由であろうか。
価格	・このところ円高・ドル安の為替相場であるが、LPガスの輸入価格も安くなっているであろう。この安値がどの程度小売価格に反映されているのか。
価格	・現在契約している販売事業者の検針票には使用量しか記載されておらず料金が分かりにくい。検針票に基本料金と従量料金が分かるよう記載してほしいし、m当りの単価も明示していただきたい。
価格	・LPガスが自由料金で事業者によって異なることがさほど知られていない。別の事業者から勧誘を受けて知るのは不信感が起きるであろう。地域や事業者によって価格が違うことや販売店を変更する際の注意点などを事業者側からもっと周知するべきである。
価格	・基調説明などで既に説明を受けたが、円高によるLPガス小売価格の推移を伺いたい。
価格	・業界として料金の統一を図れないものなのか。
保安	・新しいガス器具は安全装置が充実しており、安心して使っている。
保安	・安全装置の充実した新しいコンロで網を使い「焼きナス」を作ろうとしたら、火力が弱くて美味しく焼けずがっかりした。新しい器具も不自由な面がある。
保安	・最近のLPガスによる火災事故があれば教えていただきたい。
保安	・高齢者で魚を焼くグリルが不具合との指摘があるが、新しく器具を購入する際の注意点は何かか。
保安	・電話回線を利用したセキュリティ（集中監視システム）を契約している消費者から、光ファイバーの導入などで変更する度に元からのやり直しとなる旨苦情がでる。もっと便利なシステムにできないものか。
契約	・農協と契約しているが特に不便を感じたことはなく、事業者に安心してまかせている。
契約	・販売事業者とは信頼関係があり、集金時のコミュニケーションもある。
契約	・契約時は安い料金だったのが、その後値上がりした事例を聞いたことがある。
契約	・友人からの相談であるが、料金が安くなるとの理由で勧誘を受け、販売店を変更したところ、新しい販売店ではガス代だけでなく付属の計量器や配管分の費用負担も請求された。他県ではこのような訪問勧誘についての対応はどの様になっているのか。
契約	・友人に販売事業者との関係で不満や問題点があるか聞いてみたが、事業者とは信頼関係があり、安心してLPガスを使っているとのことで、販売事業者と消費者との信頼関係の大切さを痛感した。
契約	・昨年関東地方でプロパンガスの訪問勧誘に関する相談が増えている旨国民生活センターから注意喚起をされていた。昨年12月から改正特定商取引法が施行され、LPガスの訪問勧誘も規制の対象となったが、この1年でどの程度の変化があったのか。また、実際に処分された事業者があったのか。
契約	・昨年12月の改正特定商取引法の施行後、契約書面の交付についてはどのような書面をどの様に説明して渡しているのか。
契約	・新しい顧客との契約の際、慌ただしいと思うが、配管設備や消費設備の所有関係について消費者が理解できるよう説明願いたい。
契約	・契約書面の交付についてであるが、かなり前からの契約であると第14条書面を保管していない場合も多く、内容を確認する機会もないので、契約時のみでなく、定期的に書面を交付していただくとうまい。
災害対応	・中越沖地震の際、翌日まで停電が続いたが、LPガスは支障なく使えた。災害対応に優れている。
災害対応	・災害時の復旧が早くできるので良い。
災害対応	・災害時にはLPガスは重要な熱源と思うが、長野県は内陸で備蓄設備がない。流通段階の災害対策は何かであろうか。
災害対応	・災害時には災害対策用のバルク設備が有効と聞く。設置費用は事業者負担であり、配管費用は消費者負担と聞くが、普及状況は何かであろうか。
環境	・LPガスは化石燃料の中で比較的CO2排出の少ないクリーンなエネルギーとの説明があったが、エコジョーズによるCO2の削減効果やその安全性などを教えていただきたい。
広報	・「LPガスのある暮らし」は大変分かりやすい内容で、一般消費者にも理解しやすいと思う。LPガス利用者全てに届けば違法勧誘の被害が減ると思うが、配布状況は何かか？
広報	・省エネ施策で太陽光発電やIHクッキングヒーターなどが補助され宣伝されており、オール電化に移行する人が増えている。ガス器具の購入についての補助はあるのだろうか。あるのであれば、説明やPRはされているのか。
広報	・省エネに関し、電気ばかりが注目されているが、ガス器具も効率アップして省エネとなっていることをPRしていかか。加えて、手ごろな価格での機器販売を望みたい。
流通	・資料のLPガスガイドに小売経費内訳の多くを人件費が占めており、家庭用LPガスが価格競争力を備えるには各流通段階、とりわけ小売流通段階での合理化努力が重要とある。具体的な合理化努力はどのような目標を掲げているのか。
供給	・LPガスは大半を輸入に依存し、かつその輸入先は中東に偏在していることから民間備蓄と国家備蓄で年間輸入量の90日分備蓄を目標に推進とLPガスガイドにある。先ほどの概況説明である程度理解できたが、適正な備蓄量とはどのくらいなのであろうか。
その他	・Siセンサーコンロの特徴など新しい器具の使い方を保安点検時などの際、消費者（特に高齢者）に説明していただきたい。高齢者は視力が弱く、安全装置が働いて炎が小さくなったのを消えた間違えたこともある。
その他	・平成21年度の消費者からの全国相談件数で神奈川県で相談受付件数が多いそうだが、どのような種類の相談が多いのか簡単でよいから教えてほしい。

	その他	・容器の軽量化の取り組みに関してだが、軽量化なコンポジット容器が実用化され、CO2削減にも役立つそうであるが、現状での普及状況はいかがか。
中部	価格	・知人が契約しているLPガスの料金が当家の契約料金と違うが、なぜ電気や都市ガスの料金のように同一にならないのか？
	価格	・最近ガソリン価格が日々変動しているが、LPガスの価格も輸入や石油精製の過程で生産されるので今後の状況により価格は変化するのであろうか？
	価格	・LPガス料金も使用機器により割引プランなど設けているのでしょうか？
	価格	・LPガスの場合は請求書を見て単価の違いに気づき、担当者に確認するのだが、明解な返答がない。流通コストや安全面のコストなどで料金が違うのは分かるが、消費者から信頼される事業者であってほしい。
	保安	・LPガスと都市ガスの安全性および器具の違いについて教えていただきたい。
	保安	・火災による高熱でのLPガスボンベの爆発の危険性はいかがですか？
	保安	・CO警報器は取り付けたいほうがよいのでしょうか？
	保安	・旧型の廉価なガスコンロは安全装置の付いていないものが多く、今でもそのようなコンロが多く使われている。ガスコンロの安全性や安全性の高い器具の普及促進に関しての業界の取り組みについて伺いたい。
	保安	・LPガスによる一酸化炭素中毒の事故があるが、換気扇を絶えず回しておけば大丈夫であろうか？
	広報	・液化石油ガス、LPガス、プロパンガスまたは液化天然石油ガスなどよく似た言葉があり消費者の混乱を招く。どのように違うのか？また、このような違いを消費者へ伝えるよう取り組んでいただきたい。
	広報	・最近自然災害の発生が多いが、オール電化住宅では停電となれば支障がでる。もっとコンロなどガス器具等の普及PRが必要と思うが、どの様に対応しているのか？
	環境	・LPガスは環境に優しいと聞くが、電気や天然ガスと比較してどの程度違うのか？
	その他	・都市ガスでは将来バイオで生産されたガスを混入させ、CO <sub>2</sub> 排出量を削減する取り組みが始まるようですが、LPガスでも同様の取り組みをするのですか？ その場合、現在のガス器具は使用可能ですか？
	その他	・近年オール電化が浸透しており、オール電化へ変更する理由として天ぷら油への引火などの危険性が指摘されているが、IHクッキングヒーターでも鍋底の形状によっては火災となると聞く。LPガスの将来について関係者の方々はどのように考えているのか？
	その他	・最近のガスコンロはガラストップでゴトクも小さいなど汚れにくく掃除もしやすいそうであるが、価格面では高価で消費者が躊躇すると聞く。メーカーに今一歩の努力をお願いしたいと思う。また、従来型のガスコンロは汚れやすく掃除しにくいのが欠点で、その点に関しての材質や形状の工夫があるとよい。
	その他	・将来、太陽光発電が普及すれば、LPガスは使われなくなるのであろうか？
その他	・町内のイベントやお祭りなどでガスコンロを使いたいのに、販売事業者から断られる場合がある。何とか対応していただきたい。	
近畿	価格	・私自身はLPガスの愛用者であるが、友人達に聞いてみるとLPガス料金が高いのでオール電化にしたいとの意見である。コスト削減などの営業努力をしなければ今後他の熱エネルギーにとって替わられる可能性が高いと思う。
	価格	・「二部料金制」、「三部料金制」、「最低責任使用料金制」など料金制の説明を受けていないとのことで、広報冊子も作られているのに末端への配布や説明が徹底していないと感じる。
	価格	・料金の値上げの際、事前通知がなされておらず、事後の通知となっているとの話を聞く。また、請求書の記載が明確でなく、計算根拠が分からないとの苦情もある。消費者への更にも徹底した説明が必要と思う。
	価格	・友人達から聞いたのだが、LPガスから都市ガスに変ると料金が随分安くなるそうである。カロリーの違いがあるので一概には言えないものの、都市部でのクレームは起きないのだろうか。
	価格	・原料費調整制度に関してであるが、事業者委員の皆様のお話を聞いてとゆっくりとした対応と感じる。零細企業では導入困難との答えもあったが、協会が支援するとかアドバイスをやるなどの対応が必要と思う。
	保安	・高齢化社会の到来や単身者の増加などを踏まえ、LPガスを使用する際の安全性の向上、ガス機器の使い易さやエバーサード性などを追及しているであろうか？ 安全性や使い易さは万人に共通するものであるし、やはりイメージ的に都市ガスと比べてLPガスは劣勢であるから、そのようなイメージを払拭するためにも改善が必要と思う。
	保安	・LPガスは昔に比べて安全になったが、業務用厨房施設でのCO中毒事故など誤使用による事故によりイメージを悪くしている。安全指導などの対策はいかがであろうか？
	保安	・新型機器はともかく、旧型機器の経年劣化や老朽化による事故の懸念があるし、ヒヤリ、ハット事例の周知など消費者啓発を要望したい。
	保安	・高齢者に集中監視システムについて聞くと、ガス漏れ警報器と勘違いしている。本人は安心してLPガスを使っているが、販売店からの説明を理解できているのか疑問である。広報冊子について話があったがヒヤリ、ハット事例など壁に貼れる薄いパンフレットでよいから多く配布すると良い。
	保安	・我家では風呂の給湯とコンロをLPガスで賄っているが、風呂の給湯器のゴム管は約10年使っている。安全点検が4年に一度あるが、その際ガス漏れなどが無ければ交換しなくてよいのだろうか？ また販売店に問い合わせると、現在はもっと安全なものがあるので交換するのがよいと勧められたが、事業者からそのような周知はされないのだろうか？
	保安	・ガス漏れ警報器の設置は義務付けられているのか？また、買取とリースはどちらも選べるのか？
	保安	・LPガスは災害対応に優れ、安全・安心な生活に繋がるエネルギーであり、使用後はガス栓を閉める習慣を大事にしたい。また、コンパクトな燃料で消し忘れ機能など安全面も優れている。
	契約	・私の姪の体験であるが、中古住宅を購入し、LPガスから都市ガスに変更しようとしたら、供給設備の撤去費用(約5万円)を求められた。書面での説明を受けて納得できれば支払ってよいとアドバイスしたが、書面での説明はなく長時間居座るなど、販売店担当者のマナーも良くない。従業員へのマナー教育が必要だし、設備撤去の説明も料金表の裏などに記載しておくとうまく分かると思う。
	契約	・事業者の皆様にも、契約に関するトラブルを防ぐために契約書面の標準化と設備撤去など費用負担のきちんとした記載をお願いしたい。
	災害対応	・災害時のLPガス供給について各市町村と協定を結んでいると聞くが、実際に対策マニュアルに従って実施したことはあるだろうか？ 実施したのなら、具体的に教えていただきたい。

	災害対応	・大規模な災害などの事態に備えて安定供給を続ける用意はできているかどうかとの質問と、事前質問には、経済状況の変化による供給についても含めていたが、共に先ほどの概況説明で理解できた。
	供給	・国家備蓄が年間輸入量の40日分とのことであるが、もっと多くして民間備蓄の50日分を上回る備蓄量としてはいかがであろうか。
	広報	・消費生活相談員達でもLPガスが自由料金であることを知らないなど基本的なことが消費者に知られていない。手元資料に料金や改正特定商取引法の特集を掲載した広報冊子があるが、これほど立派な冊子でなく表裏2ページでよいので、基本的な注意事項を掲載したチラシを多く配布すると良いと思う。高齢者はホームページでのPDFはまず見ないので、数多く配布することが大事と思う。
	その他	・都市ガスのほうがLPガスより安全とのイメージが消費者にあるが、大阪ガスなど個別名称でなく都市ガスという言い方をするのは合理的でないと感じる。
	その他	・LPガス事業者は零細業者が多く後継者不足の問題を抱えており、国からも何らかの援助が必要ではないか。
	その他	・CO2削減に貢献する性能であれば、電気自動車、天然ガス車、LPガス車に同様な税の軽減があつてよいと思うが、現状はいかがであろうか？
中国	価格	ある店舗のLPガスの価格調査をしていた際、取引店舗以外の価格については、教えていただけませんでした。集合住宅（マンション）だと一戸ごとに販売所を選ぶことが出来なくなりますが、料金が高く設定されているのではないのでしょうか。
	保安	LPガス器具は、技術の進歩により、安全性、効率性とも向上していると思います。一方、LPガスそのものの安全性はどうなのでしょう。ガス漏れの時点では、どのような対応が必要なのでしょう。
	保安	ガス漏れの際はどのような対応が必要なのでしょう。
	保安	隣家の方から、「数年前に地震が発生した際、使用中のLPガスのコンロをすぐ止めようとしたが止められなかった。しかしマイコンメーターが作動し、ガスを止めたので助かった。」と聞いた。あらためてマイコンメーターの存在や安全性を知らされた。LPガス器具は、技術の進歩により、安全性、効率性とも向上していると思う。
	保安	LPガス事故で最も多い事故や消費者からの一般的な苦情はどのようなことでしょうか。
	保安	安全面で消費者が最も注意しなければならないことは何でしょうか。
	環境	「LPガスガイド」によると、「高効率ガスコンロは、従来のコンロに比較して約10%熱効率が高く優れたエネルギー効率を持っている。」とのことだが、具体的に高効率ガスコンロは、何が改造されているのでしょうか。
	環境	高効率ガスコンロなどのエネルギー効率は、燃料使用量の大小でみるのか。エネルギー効率がアップするデータがあればお示しいただきたい。
	環境	化石燃料を燃やすことは、環境に優しいとは思えないのですが、LPガスが環境にやさしいのであれば、上手に使っていききたい。
	環境	広島県が作成している「環境家計簿」によると、CO2排出係数が都市ガスで「2.1」に対してLPガスが「6.5」と3倍になっています。現在、私はLPガスを利用していますが、「LPガスガイド」にはクリーンなエネルギーと記載されています。ガスは、環境に優しいと言われていますが、都市ガス、LPガスのそれぞれの利点があるはずですので、PRされたら如何でしょうか。
	その他	エネファームは、省エネルギーやCO2削減に効果があることは承知していますが、誰もが設置できる価格でないことが残念です。今後、設置にあたって明るい見通しはないでしょうか。
	その他	鳥根県内における家庭用燃料電池の設置状況と、設置にかかる費用、使用にかかる単価を教えてください。
	その他	山口県内における家庭用燃料電池の設置状況、家庭用の設置価格、補助金等の支援状況及び毎月の維持費をお尋ねしたい。
	四国	価格
価格		・電気、都市ガスに比べてLPガスは高価格である。また、電力はここ数年間で数回の値下げがあつたのに、LPガスは値下げされていないが、なぜであろうか？ 特に基本料金が高く（現行1,700円）使用量の少ない世帯は不利と感じる。
価格		・LPガス価格については各県や市町村により価格の違いがあるのか、もしくは全国统一価格なのか？ また、一戸建てとマンションでは価格の違いがあるのか？ LPガスを扱う店舗（事業者）によって価格が決められているのか？
保安		・最近のコンロはセンサーの働きで、危険な場合は炎が消える（ガスを止める）ようになっており安全で安心であるが、少々値段が高いと聞く。センサーが付くだけで倍くらいの価格になると聞いたことがあるが、なぜであろうか？
保安		・LPガス器具の安全性や安全な使い方の啓発・PRが電気と比べ、業界として少ないように感じる。ガス器具の特長のPRや長期使用製品安全点検制度についての業界の取り組みはいかがだろうか？
広報		・家を新築する予定の人達にオール電化が勧められることが多いが、私は昔から台所ではガスを使っており、調理もし易く味も美味しいと思っている。IHヒーターに比べてガスの良い点を教えてください。
環境		・ガス、電気、石油はエネルギーとして必要不可欠であるが、LPガスの省エネ（CO2削減）策はいかがか？ また、ガスを燃料とする燃料電池の現状とその将来性を教えてください。
供給		・今治市の波方で工事中のLPガス国家備蓄基地に関する質問であるが、我が国の家庭の平均使用量に対し、何戸分または何日分を備えているのか？
その他		・波方の国家備蓄基地を見学したいが可能であろうか。
その他		・以前、電子レンジやIHヒーターは電磁波が出て健康に悪影響があるので気をつけるようにとの話を聞いていた。最近はあまり聞かないが、どうしてであろうか？

	価格	最近の円高はLPガス価格にどの様に反映されているのか？
	価格	今年の為替レートは円高が続いている。他の輸入製品や食料品は、値下げ・特売されているがLPガスの価格はどうなっているのか？
	価格	LPガスの価格は、地域差があると思う。
	価格	転入者などは初回の支払いにおいて料金が意外と、価格に関するトラブルもある。
	価格	新規契約時の説明は、どの様になされているか？
	価格	依然として基本料金についての理解不足が多いようです。料金制についての説明を新規契約者にしっかりすべきと思う。
	価格	ガス料金の高い安いについての判断は消費者側とは思いますがもっと消費者本位の対応を心掛けてほしい。高齢者世帯が多くなりオール電化に流れやすいので細かい配慮が望まれる。
	価格	最近の小売価格の地域間格差について教えて下さい。
	価格	LPガスは電気、都市ガスなどの認可料金とは違い販売店ごとに異なるのは判るが、小売価格、基本料金の最高値、最安値の差が大きいのではと思う。
	価格	LPガス料金は認可料金ではないが日本の総所帯の52%で使われていることを考えると影響は大きい。料金設定に関してはあまりに高い販売店などには何等かの枠組みがいろいろあるのではと思う。
	価格	ガス使用料金のお知らせについて、使用量・料金・振替予定日しか記載されていない。せめて内訳として基本料金〇〇と記載して欲しい。電気料金は記載されているので判り易い。
	価格	輸入価格の変動による小売価格への影響について、小売価格の構成をみると輸入価格に占める割合は15.2%と低い。円高による料金値下げにはならないようであるが、逆に円安の時の値上げは早いように思うが何か基準はあるのだろうか。
	価格	単身所帯などガス使用量が少ない方からガス料金が高いという相談を受ける。
	価格	基本料金などについて説明をしても判りにくいようで、何かいい説明の方法があれば教えて欲しい。また、「最低責任使用料金制」について教えて欲しい。
	価格	価格に関してですが、東京、北海道いろんなブロック毎になるとと思いますが、その土地、地域で随分とガス価格は変わるのでしょうか。また他販売店との料金の比較についても伺いたい。
	保安	今年度LPガスお客様相談所委員会の議事の中で説明で容器（ボンベ）の盗難が、今年度特に増加していた。地域の公民館、町区内の集会所（無人の公共施設）に設置してある容器が盗難の被害を受けている。他県はどうか知りたい又実態対策は…どうされているか？
	保安	4年以内に1回の定期供給設備、消費設備の点検が行なわれているが、時間をかけて点検が行なわれるので安心である。 ガスストーブを冬期のみ使用し点検の際、収納しているのを取り出して点検して貰った。使用時にガス屋さんに点検して貰いますと申したところ、点検しないと項目にチェックができないとのことであった。これ位しっかり点検していけば事故も起こらないと感じました。
	保安	我が家では電話回線を使った集中管理システムになったがIP電話に替えたために解除された状態である。これにかわるシステムは検討されているか。
	保安	高齢者の多い鹿児島県、安全に使ってもらうために、何か指導していることがあるか。
	契約	LPガスを使用している人の何%くらいが、価格システム・契約・保安等について知っているのでしょうか？
	契約	書面交付について、渡した、貰わない、等のトラブルをなくするための工夫をもっとしてはどうか。カラー用紙や活字の大きさ等に配慮してみたいかがでしょうか。
九州	契約	ガス代未納の場合、供給停止にする場合、事前通告はどうしているのでしょうか。色々事情のある方等、第三者機関の斡旋とか考えられますが。（学生、病气等）
	契約	契約書面を保持していなかったため販売店に契約書面の写しを請求し、料金の内訳、設備の区分、解約時の設備費用の負担額について確認しました。その結果販売店から契約書の写し、料金表がファックスされた。15年以上前の契約なので償却になる。販売店をかえても撤去費用などの負担はないとの回答があった。消費者として契約について確認しておくことは大事だと思った。
	契約	相談室に寄せられることは消費者の知識不足、販売店の説明力不足などを感じます。
	契約	特定商取引法の対象となったことで業界も益々需要家の確保について厳しくなりました。同業者間での研修その他で業界の信頼度を高めてほしい。違法勧誘の話の中で特に高齢者世帯をターゲットに新しい機器その他の販売合戦があるようです。
	契約	改正特商法の施行後、実際に九州でクーリングオフの行使があったのか？また消費者の身勝手など、法の改正で販売店が不安になる事や困った事はないのか？
	契約	改正特商法の施行後、販売上一番問題点となることは、どんなことでしょうか？
	災害対応	「LPガス災害用バルブ」は、九州ではどこに設置してあるか？
	災害対応	災害に関して、LPガス安全器具設置率が平成8年には99.1%に達していることから災害時に火災などの二次被害を防いでいるのだと思う。国が「都市部におけるLPガス災害用バルブ導入補助制度」を制定、導入費用の一部を補助している制度があることを始めて知った。
	災害対応	災害時に強いLPガスの特徴を活かし、いざという時活躍するために、県もしくは地区自治体等との連携はどの程度進んでいるのでしょうか。
	広報	オール電化にする家庭多いのか？また、ガス器具（特に調理コンロ）の使い勝手の良さのアピールは、どの様にしているのか？
	広報	エルピーガス振興センター発行「LPガスのある暮らし」(2010.Vol.1)この1冊で、LPガスの事が十分に納得できる冊子です。契約時や相談所に相談される消費者に配布をお願いしたい。
	広報	「LPガスのある暮らし」(2010.Vol.1)で、(特定商取引法の改正、書面の交付、販売店変更の際の注意、料金の変動しくみ等、苦情の多かった事柄が良くわかる)もし冊子が多量にあるなら「消費者フェスタ」等の開催の折、配布してほしい。
	広報	今年6月九州で初の全国食育大会が佐賀市で開催されLPガス協会からも出店して頂きLPガスの良さ又器具のいろいろPRして頂いた。ガス釜で炊飯した佐賀産米などを無料配布。目の前で揚げた地産食材を揚げ物にして試食を2日行い、ガス器具の上手な使い方等の説明もあり大好評だった。お礼を申しあげる。今後も機会をとらえてLPガスの良さをPRしてほしい。



広報	オール電化等の誘いも多くなっている。利用者を減らさないためにも、細やかな啓発が必要なのは、	
広報	消費者・事業者共々、それぞれの立場で学習が必要。私達もその場をもっと広げたいと思いますが、協会としても計画があれば教えてほしい。	
広報	LPガスの良さを活かし、上手に安心・安全に使ってもらうために消費者と販売店と一緒に講習会等を開催して欲しい。(生活学校では講習会を開くところも出てきています)	
広報	私達の住んでいる地域ではLPガスに関しては特に不満はなく、安心して使用している方が多いようです。お料理、お風呂と自分が必要とするものだけで満足しています。今のエコ、エネファーム、ハイブリッド給湯器、エコジョーズなどの言葉すら知らない有り様です。災害の時もLPガスは安全と云う事は誰もが知っています。今後、新しい言葉のエコなどにも地域皆がふれながら知識を知るためにはどうすれば良いのですか？	
供給	備蓄についての現状およびガス供給基地の現状について教えて下さい。	
流通	供給・流通に関して、非常に複雑な流通経路を経て届けられていること。充電所、配送の共同化により配送効率を高め流通コストを削減して、消費者利益、環境保全に貢献する努力をされていることが判った。	
その他	高齢者などの一人暮らしの家など、特に器具の安全など気をつけて欲しい、地域の見守りの役目も担って欲しい。	
沖縄	価格	同じアパートの1棟でガスの基本料金が3世帯とも異なっているのが疑問である。
	価格	ひとり暮らし(コロのみ使用)だが、ガス料金6千円は高いと知人に言われた。
	価格	LPガスは、ガスの品質はほぼ同じなので、当然、販売業者による金額の差があると考えない人が多いのではないか。
	価格	昨年度の内容と重複するが、消費者への料金に関する情報の発信がもっと欲しい。(「安心・安全・エコ」等の情報発信はよくされているので)
	保安	マイコンメーターになってから我が家でもちょっとしたトラブルは自分で対処して、すぐまたガスが使用できるようになったが、マイコンメーターはほとんどの家庭に普及しているのか。
	契約	販売店を変更したいが、販売店の情報不足および手続きが困難である。
	契約	相談の聞き取りの中で、「生活が困窮しガス代の支払いができなくなったため解約しようと思い、撤去してほしいと申し出たが、そのまま設備も置かれている。」というものがあつた。相談者も請求がないのでその後の連絡は取っていないという事だが、業者にはきちんと対応してほしいと思う。
	契約	ガス料金滞納により、突然供給を止められた。事前連絡がほしい。
	契約	元栓を開けるために手数料1千円を請求されたが支払ねばならないのか。
	契約	ガス料金の支払いに振込が利用できない。
その他	特定の月のガス料金が異常に高くなった。メーターに問題はないか。	

注) 質問事項の分類及び内容は出来るだけ質問者の意向を反映させていますが、同一発言の中に幾つかの内容がある場合はそれを1件として別に表示しています。  
従って、質問数は質問内容の区分による件数を単純に集計したものです。

## 2)分類別

分類	意見等
価格	・原油価格に連動して大幅に値上げしたLPガス価格が、平成21年10月以降、値下げに転じた。しかし、平成22年に入り3月頃から再び値上がりし、その後、6ヶ月間変わらずに推移している。エネルギー価格の安定は重要なことだが、現在の円高傾向が今後も続くのであれば値下げの努力をしても良いのではないかと。
価格	・昨年10月、北海道エルピーガス協会は「原料調整制度」の導入推進を決めました。その成果はどの程度上がっているのか、それをどう評価しているのか。
価格	・今後、卸売価格が上昇しても、これまでの売り上げでカバーし、小売価格に転嫁すべきではないと考えますが、いかがですか。
価格	・監督官庁、事業者は、石油情報センター「公表資料概況」に見られるとおり卸売価格と小売価格の推移に大きな乖離があることをどのように分析し、対策をどう講じられるのか、お伺いします。
価格	・道内の小売価格は、全国地域別で最も高く、その道内でも地域価格差が大きい。その解消、縮小について行政指導、業界の取り組みの現状をお示しください。
価格	いまだにユーザーに価格表示を提示しない事業者がいるとの報告があります。提示について、どのような周知・指導方法をとっているのか、お伺いします。
価格	昨年までは、ボンベで購入していましたが、今年に入ってから供給業者が代わり、ボンベにメーターが付き使用量に応じ料金のかかる購入となりました。どうしてでしょうか。
価格	メーターによる使用量に応じ料金での購入となり、月々の支払い額も多少高くなりました。長年、ボンベでの購入に慣れているため、価格が気になります。
価格	導入時の価格、毎月の使用料金に関し、「エコジョーズ」や「エコウィル」を入れる前と後の違いや使ってみての感想を聞きたい。
価格	昨年11月にLPガスの講習会を開催しましたが、料金の仕組みがまだまだ理解されておりませんでした。消費者に理解してもらえるよう説明して欲しいと思います。
価格	販売店の質の向上を図るため、社員教育及び事故防止対策をしていると伺いましたので、消費者に理解してもらえるよう説明して欲しいと思います。
価格	単価の変動の原因要素は何ですか。
価格	ガソリン価格ほどの店頭でも表示されており、また、日用品、食料品、生活全般の品物には価格の表示がされている。LPガスは、さほど契約店を変更しないが、単価が不明であり、信頼を得て普及を進めるには消費者になんらかのお知らせあって良いのではないかと。
価格	・我家の先月使用量は4m <sup>3</sup> だが、基本料金1,050円、従量料金1,620円、計2,670円である。知人からは高めの料金ではないかと聞かすが、神奈川県中央地区の料金相場としてはいかがであろうか。
価格	・FOB価格、CIF価格、卸売価格は変動があるのに小売価格はさほど変動しないのはなぜか。
価格	・訪問勧誘を重点的に行う事業者が低料金を提示するが、低料金での供給が続けられるのか。もし続けられるのなら、どのような工夫や理由であろうか。
価格	・このところ円高・ドル安の為替相場であるが、LPガスの輸入価格も安くなっているであろう。この安値がどの程度小売価格に反映されているのか。
価格	・現在契約している販売事業者の検針票には使用量しか記載されておらず料金が分かりにくい。検針票に基本料金と従量料金が分かるよう記載してほしいし、m <sup>3</sup> 当りの単価も明示していただきたい。
価格	・LPガスが自由料金で事業者によって異なることがさほど知られていない。別の事業者から勧誘を受けて知るのでは不信感が起きるであろう。地域や事業者によって価格が違うことや販売店を変更する際の注意点などを事業者側からもっと周知すべきである。
価格	・基調説明などで既に説明を受けたが、円高によるLPガス小売価格の推移を伺いたい。
価格	・業界として料金の統一を図れないものなのか。
価格	・知人が契約しているLPガスの料金が自家の契約料金と違うが、なぜ電気や都市ガスの料金のように同一にならないのか？
価格	・最近ガソリン価格が日々変動しているが、LPガスの価格も輸入や石油精製の過程で生産されるので今後の状況により価格は変化するのであるか？
価格	・LPガス料金も使用機器により割引プランなど設けているのでしょうか？
価格	・LPガスの場合には請求書を見て単価の違いに気づき、担当者に確認するのだが、明解な返答がない。流通コストや安全面のコストなどで料金が違うのは分かるが、消費者から信頼される事業者であってほしい。

価格	・私自身はLPガスの愛用者であるが、友人達に聞いてみるとLPガス料金が高いのでオール電化にしたいとの意見である。コスト削減などの営業努力をしなければ今後他の熱エネルギーにとって替わられる可能性が高いと思う。
価格	・「二部料金制」、「三部料金制」、「最低責任使用料金制」など料金制の説明を受けていないとのことで、広報冊子も作られているのに末端への配布や説明が徹底していないと感じる。
価格	・料金の値上げの際、事前通知がなされておらず、事後の通知となっているとの話を聞く。また、請求書の記載が明確でなく、計算根拠が分からないとの苦情もある。消費者への更に徹底した説明が必要と思う。
価格	・友人達から聞いたのだが、LPガスから都市ガスに変ると料金が随分安くなるそうである。カロリーの違いがあるので一概には言えないものの、都市部でのクレームは起きないのだろうか。
価格	・原料費調整制度に関してであるが、事業者委員の皆様の答えを聞くとうつくりとした対応と感じる。零細企業では導入困難との答えもあったが、協会で支援するとかアドバイスをするなどの対応が必要と思う。
価格	ある店舗のLPガスの価格調査をしていた際、取引店舗以外の価格については、教えていただけませんでした。集合住宅（マンション）だと一戸ごとに販売所を選ぶことが出来なくなりますが、料金が高く設定されているのではないのでしょうか。
価格	・ガソリン、灯油などはガソリンスタンドで価格表示されており、電気料金は料金表が整備されているが、LPガスの価格は一般消費者にはよく分からない。LPガス業界で価格統一をしているのだろうか？ また、集合住宅での基本料金など、単価がまちまちで判りづらい。
価格	・電気、都市ガスに比べてLPガスは高価格である。また、電力はここ数年間で数回の値下げがあったのに、LPガスは値下げされていないが、なぜだろうか？ 特に基本料金が高く（現行1,700円）使用量の少ない世帯は不利と感じる。
価格	・LPガス価格については各県や市町村により価格の違いがあるのか、もしくは全国統一価格なのか？ また、一戸建てとマンションでは価格の違いがあるのか？ LPガスを扱う店舗（事業者）によって価格が決められているのか？
価格	最近の円高はLPガス価格にどの様に反映されているのか？
価格	今年の為替レートは円高が続いている。他の輸入製品や食料品は、値下げ・特売されているがLPガスの価格はどうなっているのか？
価格	LPガスの価格は、地域差があると思う。
価格	転入者などは初回の支払いにおいて料金が高いと、価格に関するトラブルもある。
価格	新規契約時の説明は、どの様になされているか？
価格	依然として基本料金についての理解不足が多いようです。料金制についての説明を新規契約者にしっかりすべきと思う。
価格	ガス料金の高い安いについての判断は消費者側とは思いますがもっと消費者本位の対応を心掛けてほしい。高齢者世帯が多くなりオール電化に流れやすいので細かい配慮が望まれる。
価格	最近の小売価格の地域間格差について教えて下さい。
価格	LPガスは電気、都市ガスなどの認可料金とは違い販売店ごとに異なるのは判るが、小売価格、基本料金の最高値、最安値の差が大きいのではと思う。
価格	LPガス料金は認可料金ではないが日本の総世帯の52%で使われていることを考えると影響は大きい。料金設定に関してはあまりに高い販売店などには何等かの枠組みがあるのではと思う。
価格	ガス使用料金のお知らせについて、使用量・料金・振替予定日しか記載されていない。せめて内訳として基本料金〇〇と記載して欲しい。電気料金は記載されているので判り易い。
価格	輸入価格の変動による小売価格への影響について、小売価格の構成をみると輸入価格に占める割合は15.2%と低い。円高による料金値下げにはならないようであるが、逆に円安の時の値上げは早いように思うが何か基準はあるのだろうか。
価格	単身所帯などガス使用量が少ない方からガス料金が低いという相談を受ける。
価格	基本料金などについて説明をしても判りにくいようで、何かいい説明の方法があれば教えて欲しい。また、「最低責任使用料金制」について教えて欲しい。
価格	価格に関してですが、東京、北海道いろんなブロック毎になると思いますが、その土地、地域で随分とガス価格は変わるのでしょいか。また他販売店との料金の比較についても伺いたい。
価格	同じアパートの1棟でガスの基本料金が3世帯とも異なっているのが疑問である。
価格	ひとり暮らし（コロのみ使用）だが、ガス料金6千円は高いと知人に言われた。
価格	LPガスは、ガスの品質はほぼ同じなので、当然、販売業者による金額の差があると考えない人が多いのではないか。
価格	昨年度の内容と重複するが、消費者への料金に関する情報の発信がもっと欲しい。（「安心・安全・エコ」等の情報発信はよくされているので）

保安	戸別住宅やアパート等のガスボンベの取り付けは、住居の壁の側面近くに設置しているようです。それも、むき出しのままの状態が多いようです。安全性の確保には十分に確保されていると考えますが、本道では、季節的に積雪寒冷地としての特色があります。特に近年は、温暖化の影響か、屋根のひさし部分の雪がセッピ状になり、その雪氷が落下する光景をよく目にします。万が一、それが下のボンベに直撃し、室内・室外にガス漏れを起こして重大な事故に繋がるのではと恐れます。業界全体として、また、行政として保全に関する統一した自主基準及び規制もあると思いますが、ボンベを取り付ける際に安全のため保管場所を設置し、その中に収納することを義務付ける規定を加えていただきたいと考えています。
保安	災害が発生した場合、LPガスは、火災・爆発等の危険性が高い。そのような状況を想定した形で対応策は取られているのでしょうか？ また、過去も現在においても一般家庭へ周知は図られているのでしょうか？
保安	LPガスは、地震にはどの程度耐えられるのでしょうか？
保安	ライフラインのダメージにおける利用家庭の把握と販売事業者等を通じた供給システムはどのようになっているのか。
保安	・新しいガス器具は安全装置が充実しており、安心して使っている。
保安	・安全装置の充実した新しいコンロで網を使い「焼きナス」を作ろうとしたら、火力が弱くて美味しく焼けずがっかりした。新しい器具も不自由な面がある。
保安	・最近のLPガスによる火災事故があれば教えていただきたい。
保安	・高齢者で魚を焼くグリルが不具合との指摘があるが、新しく器具を購入する際の注意点はいかがか。
保安	・電話回線を利用したセキュリティ（集中監視システム）を契約している消費者から、光ファイバーの導入などで変更する度に元からのやり直しとなる旨苦情がでる。もっと便利なシステムにできないものか。
保安	・LPガスと都市ガスの安全性および器具の違いについて教えていただきたい。
保安	・火災による高熱でのLPガスボンベの爆発の危険性はいかがですか？
保安	・CO警報器は取り付けたいほうがよいのでしょうか？
保安	・旧型の廉価なガスコンロは安全装置の付いていないものが多く、今でもそのようなコンロが多く使われている。ガスコンロの安全性や安全性の高い器具の普及促進に関しての業界の取り組みについて伺いたい。
保安	・LPガスによる一酸化炭素中毒の事故があるが、換気扇を絶えず回しておけば大丈夫であろうか？
保安	・高齢化社会の到来や単身者の増加などを踏まえ、LPガスを使用する際の安全性の向上、ガス機器の使い易さやエネルギー効率性を追及しているであろうか？ 安全性や使い易さは万人に共通するものであるし、やはりイメージ的に都市ガスと比べてLPガスは劣勢であるから、そのようなイメージを払拭するためにも改善が必要と思う。
保安	・LPガスは昔に比べて安全になったが、業務用厨房施設でのCO中毒事故など誤使用による事故によりイメージを悪くしている。安全指導などの対策はいかがであろうか？
保安	・新型機器はともかく、旧型機器の経年劣化や老朽化による事故の懸念があるし、ヒヤリ、ハット事例の周知など消費者啓発を要望したい。
保安	・高齢者に集中監視システムについて聞くと、ガス漏れ警報器と勘違いしている。本人は安心してLPガスを使っているが、販売店からの説明を理解できていないのか疑問である。広報冊子について話が合ったがヒヤリ、ハット事例など壁に貼れる薄いパンフレットでよいから多く配布すると良い。
保安	・我家では風呂の給湯とコンロをLPガスで賄っているが、風呂の給湯器のゴム管は約10年使っている。安全点検が4年に一度あるが、その際ガス漏れなどが無ければ交換しなくてよいのだろうか？ また販売店に問い合わせると、現在よりもっと安全なものがあるので交換するのがよいと勧められたが、事業者からそのような周知はされないのだろうか？
保安	・ガス漏れ警報器の設置は義務付けられているのか？また、買取とリースはどちらも選べるのか？
保安	・LPガスは災害対応に優れ、安全・安心な生活に繋がるエネルギーであり、使用後はガス栓を閉める習慣を大事にしたい。また、コンパクトな燃料で消忘れ機能など安全面も優れている。
保安	LPガス器具は、技術の進歩により、安全性、効率性とも向上していると思います。一方、LPガスそのものの安全性はどのようなのでしょうか。ガス漏れの時点では、どのような対応が必要なのでしょう。
保安	ガス漏れの際にはどのような対応が必要なのでしょう。
保安	隣家の方から、「数年前に地震が発生した際、使用中のLPガスのコンロをすぐ止めようとしたが止められなかった。しかしマイコンメーターが作動し、ガスを止めたので助かった。」と聞いた。あらためてマイコンメーターの存在や安全性を知らされた。LPガス器具は、技術の進歩により、安全性、効率性とも向上していると思う。
保安	LPガス事故で最も多い事故や消費者からの一般的な苦情はどのようなことでしょうか。
保安	安全面で消費者が最も注意しなければならないことは何でしょうか。

保安	・最近のコンロはセンサーの働きで、危険な場合は炎が消える（ガスを止める）ようになっており安全で安心であるが、少々値段が高いと聞く。センサーが付くだけで倍くらいの価格になると聞いたことがあるが、なぜだろうか？
保安	・LPガス器具の安全性や安全な使い方の啓発・PRが業界として少ないように感じる。ガス器具の特長のPRや長期使用製品安全点検制度についての業界の取り組みはいかがだろうか？
保安	今年度LPガスお客様相談所委員会の議事の中での説明で容器（ボンベ）の盗難が、今年度特に増加していた。地域の公民館、町区内の集会所（無人の公共施設）に設置してある容器が盗難の被害を受けている。他県はどうか知りたい又実態対策は・・・どうされているか？
保安	4年以内に1回の定期供給設備、消費設備の点検が行なわれているが、時間をかけて点検が行なわれるので安心である。ガストープを冬期のみ使用し点検の際、収納しているのを取り出して点検して貰った。使用時にガス屋さんに点検して貰いますと申したところ、点検しないと項目にチェックができないとのことであった。これ位しっかり点検していけば事故も起こらないと感じました。
保安	我が家では電話回線を使った集中管理システムになったがIP電話に替えたために解除された状態である。これにかわるシステムは検討されているか。
保安	高齢者の多い鹿児島県、安全に使ってもらうために、何か指導していることがあるか。
保安	マイコンメーターになってから我が家でもちょっとしたトラブルは自分で対処して、すぐまたガスが使用できるようになったが、マイコンメーターはほとんどの家庭に普及しているのか。
契約	トラブルが多いなら、トラブルの原因そのものを取り除くように考えた方が良くはないか。「一般的に“消費者側の所有”の“一般的”を“全部”になるように、ある時点で一斉に調整する方策はないのか。
契約	昨年12月に特定商取引法が改正されましたが、相談件数などは増加しましたか。また、どのような内容でしょうか。
契約	・農協と契約しているが特に不便を感じたことはなく、事業者には安心してまかせている。
契約	・販売事業者とは信頼関係があり、集金時のコミュニケーションもある。
契約	・契約時は安い料金だったのが、その後値上がりした事例を聞いたことがある。
契約	・友人からの相談であるが、料金が安くなるとの理由で勧誘を受け、販売店を変更したところ、新しい販売店ではガス代だけでなく付属の計量器や配管分の費用負担も請求された。他県ではこのような訪問勧誘についての対応はどの様になっているのか。
契約	・友人に販売事業者との関係で不満や問題点があるか聞いてみたが、事業者とは信頼関係があり、安心してLPガスを使っているとのことで、販売事業者と消費者との信頼関係の大切さを痛感した。
契約	・昨年関東地方でプロパンガスの訪問勧誘に関する相談が増えている旨国民生活センターから注意喚起をされていた。昨年12月から改正特定商取引法が施行され、LPガスの訪問勧誘も規制の対象となったが、この1年でどの程度の変化があったのか。また、実際に処分された事業者があったのか。
契約	・昨年12月の改正特定商取引法の施行後、契約書面の交付についてはどの様な書面をどの様に説明して渡しているのか。
契約	・新しい顧客との契約の際、慌ただしいと思うが、配管設備や消費設備の所有関係について消費者が理解できるよう説明願いたい。
契約	・契約書面の交付についてであるが、かなり前からの契約であると第14条書面を保管していない場合も多く、内容を確認する機会もないので、契約時のみでなく、定期的に書面を交付していただくと良い。
契約	・私の姪の体験であるが、中古住宅を購入し、LPガスから都市ガスに変更しようとしたら、供給設備の撤去費用（約5万円）を求められた。書面での説明を受けて納得できれば支払ってよいとアドバイスしたが、書面での説明はなく長時間居座るなど、販売店担当者のマナーも良くない。従業員へのマナー教育が必要だし、設備撤去の説明も料金表の裏などに記載しておくとうまく分かると思う。
契約	・事業者の皆様、契約に関するトラブルを防ぐために契約書面の標準化と設備撤去など費用負担のきちんとした記載をお願いしたい。
契約	LPガスを使用している人の何%くらいが、価格システム・契約・保安等について知っているのでしょうか？
契約	書面交付について、渡した、貰わない、等のトラブルをなくするための工夫をもっとしてはどうか。カラー用紙や活字の大きさ等に配慮してみてもいかがでしょうか。
契約	ガス代未納の場合、供給停止にする場合、事前通告はどうしているのでしょうか。色々事情のある方等、第三者機関の斡旋とか考えられますが。（学生、病気等）
契約	契約書面を保持していなかったため販売店に契約書面の写しを請求し、料金の内訳、設備の区分、解約時の設備費用の負担額について確認しました。その結果販売店から契約書の写し、料金表がファックスされた。15年以上前の契約なので償却になる。販売店をかえても撤去費用などの負担はないとの回答があった。消費者として契約について確認しておくことは大事だと思った。
契約	相談室に寄せられることは消費者の知識不足、販売店の説明力不足などを感じます。

契約	特定商取引法の対象となったことで業界も益々需要家の確保について厳しくなりました。同業者間での研修その他で業界の信頼度を高めてほしい。違法勧誘の話の中で特に高齢者世帯をターゲットに新しい機器その他の販売合戦があるようです。
契約	改正特商法の施行後、実際に九州でクーリングオフの行使があったのか？また消費者の身勝手など、法の改正で販売店が不安になる事や困った事はないのか？
契約	改正特商法の施行後、販売上一番問題点となることは、どんなことでしょうか？
契約	販売店を変更したいが、販売店の情報不足および手続きが困難である。
契約	相談の聞き取りの中で、「生活が困窮しガス代の支払いができなくなったため解約しようと思い、撤去してほしいと申し出たが、そのまま設備も置かれている。」というものがあつた。相談者も請求がないのでその後の連絡は取っていないという事だが、業者にはきちんと対応してほしいと思う。
契約	ガス料金滞納により、突然供給を止められた。事前連絡がほしい。
契約	元栓を開けるために手数料1千円を請求されたが支払ねばならないのか。
契約	ガス料金の支払いに振込が利用できない。
環境	廃油からバイオディーゼルを作っている方から、お話しを聞く機会があり、「(バイオディーゼルを)作りはじめた頃は、環境にやさしいということで需要も伸びると思っていたが、ハイブリッド車や電気自動車など、エコカーにブームが移り、バイオディーゼルも家庭用には売れなくなった。」とのこと。同様のことがLPG車についても起こらないか。
環境	LPガス製造そして消費に至までの過程においての産業廃棄物の有無について伺いたい。「有」であれば、どの過程でどの程度の排出量になるのか、また、その処理方法等の現状を教えてください。
環境	・LPガスは化石燃料の中で比較的CO2排出の少ないクリーンなエネルギーとの説明があつたが、エコジョーズによるCO2の削減効果やその安全性などを教えていただきたい。
環境	・LPガスは環境に優しいと聞くが、電気や天然ガスと比較してどの程度違うのか？
環境	「LPガスガイド」によると、「高効率ガスコンロは、従来のコンロに比較して約10%熱効率が高く優れたエネルギー効率を持っている。」とのことだが、具体的に高効率ガスコンロは、何が改造されているのでしょうか。
環境	高効率ガスコンロなどのエネルギー効率は、燃料使用量の大小でみるのか。エネルギー効率がアップするデータがあればお示しいただきたい。
環境	化石燃料を燃やすことは、環境に優しいとは思えないのですが、LPガスが環境にやさしいのであれば、上手に使っていききたい。
環境	広島県が作成している「環境家計簿」によると、CO2排出係数が都市ガスで「2.1」に対してLPガスが「6.5」と3倍になっています。現在、私はLPガスを利用していますが、「LPガスガイド」にはクリーンなエネルギーと記載されています。ガスは、環境に優しいと言われていますが、都市ガス、LPガスのそれぞれの利点があるはずですので、PRされたら如何でしょうか。
環境	・ガス、電気、石油はエネルギーとして必要不可欠であるが、LPガスの省エネ(CO2削減)策はいかがか？また、ガスを燃料とする燃料電池の現状とその将来性を教えていただきたい。
広報	・「LPガスのある暮らし」は大変分かりやすい内容で、一般消費者にも理解しやすいと思う。LPガス利用者全てに届けば違法勧誘の被害が減ると思うが、配布状況はいかがか？
広報	・省エネ施策で太陽光発電やIHクッキングヒーターなどが補助され宣伝されており、オール電化に移行する人が増えている。ガス器具の購入についての補助はあるのだろうか。あるのであれば、説明やPRはされているのか。
広報	・省エネに関し、電気ばかりが目されているが、ガス器具も効率アップして省エネとなっていることをPRしていかかか。加えて、手ごろな価格での機器販売を望みたい。
広報	・液化石油ガス、LPガス、プロパンガスまたは液化天然石油ガスなどよく似た言葉があり消費者の混乱を招く。どのように違うのか？また、このような違いを消費者へ伝えるよう取り組んでいただきたい。
広報	・最近自然災害の発生が多いが、オール電化住宅では停電となれば支障がでる。もっとコンロなどガス器具等の普及PRが必要と思うが、どの様に対応しているのか？
広報	・消費生活相談員達でもLPガスが自由料金であることを知らないなど基本的なことが消費者に知られていない。手元資料に料金や改正特定商取引法の特集を掲載した広報冊子があるが、これほど立派な冊子でなく表裏2ページでよいので、基本的な注意事項を掲載したチラシを多く配布すると良いと思う。高齢者はホームページでのPDFはまず見ないので、数多く配布することが大事と思う。
広報	・家を新築する予定の人達にオール電化が勧められることが多いが、私は昔から台所ではガスを使っており、調理もし易く味も美味しいと思っている。IHヒーターに比べてガスの良い点を教えていただきたい。
広報	オール電化にする家庭多いのか？また、ガス器具(特に調理コンロ)の使い勝手の良さのアピールは、どの様にしているのか？

広報	エルピーガス振興センター発行「LPガスのある暮らし」(2010.Vol.1)この1冊で、LPガスの事が十分に納得できる冊子です。契約時や相談所に相談される消費者に配布をお願いしたい。
広報	「LPガスのある暮らし」(2010.Vol.1)で、(特定商取引法の改正、書面の交付、販売店変更の際の注意、料金の変動しくみ等、苦情の多かった事柄が良くわかる)もし冊子が多くあるなら「消費者フェスタ」等の開催の折、配布してほしい。
広報	今年6月九州で初の全国食育大会が佐賀市で開催されLPガス協会からも出店して頂きLPガスの良さ又器具のいろいろPRして頂いた。ガス釜で炊飯した佐賀産米などを無料配布。目の前で揚げた地産食材を揚げ物にして試食を2日行い、ガス器具の上手な使い方等の説明もあり大好評だった。お礼を申しあげる。今後も機会をとらえてLPガスの良さをPRしてほしい。
広報	オール電化等の誘いも多くなっている。利用者を減らさないためにも、細やかな啓発が必要なのでは。
広報	消費者・事業者共々、それぞれの立場で学習が必要。私達もその場をもっと広げたいと思いますが、協会としても計画があれば教えてほしい。
広報	LPガスの良さを活かし、上手に安心・安全に使ってもらうために消費者と販売店と一緒に講習会等を開催して欲しい。(生活学校では講習会を開くところも出てきています)
広報	私達の住んでいる地域ではLPガスに関しては特に不満はなく、安心して使用している方が多いようです。お料理、お風呂と自分が必要とするものだけで満足しています。今のエコ、エネファーム、ハイブリッド給湯器、エコジョーズなどの言葉すら知らない有り様です。災害の時もLPガスは安全と云う事は誰もが知っています。今後、新しい言葉のエコなどにも地域皆がふれながら知識を知るためにはどうすれば良いのですか？
災害対応	災害等による被災家庭への販売業者の対応と役割及びモラルハザードを想定した危機管理回避と事前の防災対策はどのようになっているのか。
災害対応	・中越沖地震の際、翌日まで停電が続いたが、LPガスは支障なく使えた。災害対応に優れている。
災害対応	・災害時の復旧が早くできるので良い。
災害対応	・災害時にはLPガスは重要な熱源と思うが、長野県は内陸で備蓄設備がない。流通段階の災害対策はいかがであろうか。
災害対応	・災害時には災害対策用のバルク設備が有効と聞く。設置費用は事業者負担であり、配管費用は消費者負担と聞くが、普及状況はいかがであろうか。
災害対応	・災害時のLPガス供給について各市町村と協定を結んでいると聞くが、実際に対策マニュアルに従って実施したことはあるだろうか？ 実施したのならば、具体的に教えていただきたい。
災害対応	・大規模な災害などの事態に備えて安定供給を続ける用意はできているだろうかとの質問と、事前質問には、経済状況の変化による供給についても含めていたが、共に先ほどの概況説明で理解できた。
災害対応	「LPガス災害用バルク」は、九州ではどこに設置してあるか？
災害対応	災害に関して、LPガス安全器具設置率が平成8年には99.1%に達していることから災害時に火災などの二次被害を防いでいるのだと思う。国が「都市部におけるLPガス災害用バルク導入補助制度」を制定、導入費用の一部を補助している制度があることを始めて知った。
災害対応	災害時に強いLPガスの特徴を活かし、いざという時活躍するために、県もしくは地区自治体等との連携はどの程度進んでいるのえでしょうか。
流通	・資料のLPガスガイドに小売経費内訳の多くを人件費が占めており、家庭用LPガスが価格競争力を備えるには各流通段階、とりわけ小売流通段階での合理化努力が重要とある。具体的な合理化努力はどの様な目標を掲げているのか。
流通	供給・流通に関して、非常に複雑な流通経路を経て届けられていること。充てん所、配送の共同化により配送効率を高め流通コストを削減して、消費者利益、環境保全に貢献する努力をされていることが判った。
供給	限りある化石燃料だが、石油よりは埋蔵量があるとは聞くが、これからあと何十年くらい、現状程度の価格で供給できると考えているか。
供給	LPガスのバルク供給について、現在の普及率や業者の利点、消費者の利点およびバルク貯槽の価格と耐久年数等を教えてください。
供給	・LPガスは大半を輸入に依存し、かつその輸入先は中東に偏在していることから民間備蓄と国家備蓄で年間輸入量の90日分備蓄を目標に推進とLPガスガイドにある。先ほどの概況説明である程度理解できたが、適正な備蓄量とはどのくらいなのだろうか。
供給	・国家備蓄が年間輸入量の40日分とのことであるが、もっと多くして民間備蓄の50日分を上回る備蓄量としてはいかがであろうか。
供給	・今治市の波方で工事中のLPガス国家備蓄基地に関する質問であるが、我が国の家庭の平均使用量に対し、何戸分または何日分を備えているのか？
供給	備蓄についての現状およびガス供給基地の現状について教えてください。
需要	・国際市場動向と今後の需給・価格の見通しを伺いたい。

その他	高齢者世帯が増えておりますので、地域見守り隊（岩手にて取組中）を東北全地域で推進して欲しいと思います。PRにもなると思います。
その他	LPガスのメリット、デメリットを客観的に教えて欲しい。（価格、環境、安全性等）
その他	新聞を眺めていると、石油の元売り会社が太陽光発電に進出している記事が目につく。会社が生き残るためにも、埋蔵量や投機マネーが原油価格を大きく動かすリスクを考えてのことと思う。LPガスの元売り会社は、石油の元売りと同様の会社なのか、やはり多角化を進めているのか。
その他	クリーンで、環境にやさしく、災害に強いLPガスを電気のように、建設会社と連携して、住宅フェアなどに参画してはいかがでしょうか。
その他	消費者に対する、業界としての注意又は要望として、消費者に対して、業界として、注意又は要望があったらお願いします。
その他	・Siセンサーコンロの特徴など新しい器具の使い方を保安点検時などの際、消費者（特に高齢者）に説明していただきたい。高齢者は視力が弱く、安全装置が働いて炎が小さくなったのを消えた間違えたこともある。
その他	・平成21年度の消費者からの全国相談件数で神奈川県相談受付件数が多いそうだが、どの様な種類の相談が多いのか簡単に教えてほしい。
その他	・容器の軽量化の取り組みに関してだが、軽量のコンポジット容器が実用化され、CO2削減にも役立つそうであるが、現状での普及状況はどうか。
その他	・都市ガスでは将来バイオで生産されたガスを混入させ、CO <sub>2</sub> 排出量を削減する取り組みが始まるようですが、LPガスでも同様の取り組みをするのですか？ その場合、現在のガス器具は使用可能ですか？
その他	・近年オール電化が浸透しており、オール電化へ変更する理由として天ぷら油への引火などの危険性が指摘されているが、IHクッキングヒーターでも鍋底の形状によっては火災となると聞く。LPガスの将来について関係者の方々はどのように考えているのか？
その他	・最近のガスコンロはガラストップでゴトクも小さいなど汚れにくく掃除もしやすいそうであるが、価格面では高価で消費者が躊躇すると聞く。メーカーに今一步の努力をお願いしたいと思う。また、従来型のガスコンロは汚れやすく掃除しにくいのが欠点で、その点に関しての材質や形状の工夫があるとよい。
その他	・将来、太陽光発電が普及すれば、LPガスは使われなくなるのであろうか？
その他	・町内のイベントやお祭りなどでガスコンロを使いたいのに、販売事業者から断られる場合がある。何とか対応していただきたい。
その他	・都市ガスのほうがLPガスより安全とのイメージが消費者にあるが、大阪ガスなど個別名称でなく都市ガスという言い方をするのは合理的でないと感じる。
その他	・LPガス事業者は零細業者が多く後継者不足の問題を抱えており、国からも何らかの援助が必要ではないか。
その他	・CO <sub>2</sub> 削減に貢献する性能であれば、電気自動車、天然ガス車、LPガス車に同様な税の軽減があってよいと思うが、現状はどうかであろうか？
その他	エネファームは、省エネルギーやCo2削減に効果があることは承知していますが、誰もが設置できる価格でないことが残念です。今後、設置にあたって明るい見通しはないでしょうか。
その他	島根県内における家庭用燃料電池の設置状況と、設置にかかる費用、使用にかかる単価を教えてください。
その他	山口県内における家庭用燃料電池の設置状況、家庭用の設置価格、補助金等の支援状況及び毎月の維持費をお尋ねしたい。
その他	鳥取市消費者団体連絡協議会は、環境問題に関わり、学習の場を設けているが、鳥取県LPガス協会からも、Co2排出量のガスと電気の違いや災害対応などLPガスの特徴について教えていただいた。今後も、LPガス事業者と消費者団体の出会いの場を設けていただき、多くの者がLPガスの良さを知ることが出来ればと思います。
その他	販売事業者は、LPガスの良さをPRされているが、各販売店と消費者個人との接点が希薄になっている。このため、LPガスの安全性等多くの利点が消費者に伝わってこない状況です。できるだけ個と個を結び、情報が吸収できるようコミュニケーションをとる方法を教えてください。
その他	・以前、電子レンジやIHヒーターは電磁波が出て健康に悪影響があるので気をつけるようにとの話を聞いていた。最近あまり聞かないが、どうしてでしょうか？
その他	・波方の国家備蓄基地を見学したいが可能であろうか。
その他	高齢者などの一人暮らしの家など、特に器具の安全など気をつけて欲しい。地域の見守りの役目も担って欲しい。
その他	特定の月のガス料金が異常に高くなった。メーターに問題はないか。