

平成21年度 液化石油ガス地方懇談会(まとめ)

(石油ガス流通合理化調査)

もくじ

1 . 平成 21 年度の質問、意見の特徴

- (1)今年度の特徴的な質問、意見
- (2)継続して多い質問、意見
- (3)今年度新規に出された意見、質問

2 . 消費者委員からの主な質問、意見および、各方面からの回答

- (1)LP ガス価格関係
- (2)保安関係
- (3)広報関係
- (4)LP ガスの契約関係
- (5)災害対応関係
- (6)環境対応
- (7)その他

3 . 地区別の特記事項

- (1)北海道
- (2)東北
- (3)関東
- (4)中部
- (5)近畿
- (6)中国
- (7)四国
- (8)九州
- (9)沖縄

平成21年度液化石油ガス懇談会について（まとめ）

(財)エルピーガス振興センターは平成15年度以降、経済産業省より石油製品需給適正化調査(石油ガス流通合理化調査)を受託し、その事業の一環として「液化石油ガス懇談会」を実施している。

液化石油ガス懇談会は、「LPガスの流通及び取引の適正化に関する諸問題について、消費者、販売業者、学識経験者、行政関係者からなる懇談会を開催し、関係者に対しLPガス産業の現状と課題、地域の保安をめぐる状況、価格動向、広報活動報告、事業者の取り組み事例等についての情報提供を行うと共に、関係者間でLPガスを巡る意見交換を行い、もってLPガス産業の健全な発展に資する」ことを目的に開催しており、消費者、事業者、行政が一堂に会し、消費者の声を中心に、同じ課題、問題点で話し合い、今後の対応を討議する場としている。

平成21年度に開催した内容について、以下のとおりまとめた。

1. 21年度の質問、意見の特徴

(1)今年度の特徴的な質問、意見

世界的な資源・エネルギーの獲得競争を巡る紛争、報道が日常化し安定供給への関心の高まりが伺え、災害への備えとしてどのような役割も担うものなのか疑問が出るなど、民間備蓄・国家備蓄の役割について質問、情報提供の要請が出された。

料金問題は、2008年の世界的な原油価格高騰、価格の乱高下によりLPガス小売価格が影響を受けたことから、グローバルな社会経済の動向によって変動する原油価格との連動性、変動の要因、今後の価格見通しについて関心は高く、事業者自らコスト軽減を進め、小売料金の低減化を図ることも強く求められた。更に、小売料金の地域間格差が大きいとした疑問・指摘が多く出され、格差是正への要請ともなった。

2009年12月施行された特定商取引法は、原則全商品に適用となりLPガスも規制対象になったことに起因し、特に関東圏を中心に訪問勧誘に係るトラブルにも関心が集まった。高齢化社会が現実的となり、安全安心なガス機器の使い方・安全装置の機能についての周知・啓発、親切に説明が行なわれているかどうかの質問が増えた。関連して2009年4月より導入された長期使用製品安全点検・表示制度が取り上げられ、古いLPガス機器を使用する高齢者への対応・対策に併せ地域見守りへの取り組みへの期待など具体的な質問・意見が出された。

契約問題は、オール電化、一部地域の訪問販売活動の活発化から販売店の変更に係わる契約問題について、室内配管などの消費設備の費用精算に関連した消費者と事業者との間のトラブルが未だに続いていることに懸念の声が聞かれた。

消費者自身がLPガスへの無関心を認め、販売店の自助努力に加えて、消費者が日常において積極的に情報提供を求め、料金表や契約を再確認することにより、販売店の意識改革に繋がりたいとする意向表明があった。

環境対応については、人類の課題との認識が定着した地球温暖化対策の観点から、LPガス産業の環境貢献度について、電気エネルギーとの比較における低炭素社会実現に対する評価、高効率機器、燃料電池などの最新機器の環境性能・製品価格動向・普及見通し・CO₂排出量の削減効果などの他、国の政策において推進される再生可能エネルギーの中から太陽光発電の利用普及について、LPガス事業者の取組み方にも質問が及んだ。ホームエネルギー分野における将来的なLPガス利用の展望、役割・機能について説明が求められ、環境貢献への期待感が伺える一方、エネルギーの組み合わせ利用、エネルギーの適材適所の安心指向も窺えた。主婦には環境活動に取組みたいとする意向があり、経済情勢を反映した省エネ・省マネーへの関心も強くなっている。

昨今、全国各地で発生している地震、台風による災害や豪雨による水害に見舞われる経験から防災への備え、発生時の対策への関心は高く、分散型エネルギーとしての利便性を評価した活用への期待の声が強くなった。

広報活動については、電気業界と比較した広報不足の指摘の意見もあったが、地道に懇談会、講習会の開催を増やし、できる限り多くの消費者とコミュニケーションを図って欲しいとする要請、広報誌が一戸一戸の消費者の手元にしっかり届くよう、もっと配慮工夫をして欲しいとした現実を踏まえての改善の意見が目立った。全国食育推進会議の開催などガスに関係の深いイベントに業界を挙げて参加しPRしてはどうかとの提案などもあった。

(2) 継続して多い質問、意見

地域による価格差が大きいことから料金格差の是正要請は強く、格差を生む要因、販売店ごとに小売価格を比較するために必要となる情報提供が求められた。転勤などによる都市ガス地域からLPガス利用地区に移り住んだ際、月々のLPガス料金の支払い金額が高くなることに疑問を持ち質問された。

小売価格の計算根拠が判るように料金の仕組みなど伝票を見て理解できるようにして欲しい。

価格改定時の通知の履行要請、料金表提示の未実施への対応改善、14条書面の重要性の周知と契約時における記載項目に関する判り易い、親切的な説明を望む意見は継続して出されている。

ガス機器に関する安全安心な使い方、安全装置の説明、最新機器に関する情報提供の充実を望む意見も多く出されていた。

消費者代表参加型の懇談会のほか、地域での事業者による消費者懇談会、講習会、セミナーなどを頻度多く開催し、接点機会を増やして欲しいとの要請は強く、また一般消費者に届くようなPRが不足しているとの声は多く、すべての開催場所で改善努力が求められた。

(3) 今年度新規に出された意見、質問

既に、一部地域で実施されている高齢者の地域見守り隊を参考に過疎・高齢化社会を迎えた時代ニーズがあり、地域・顧客に密着した消費者接点機会のあるLPガス事業の特性に期待される高齢者を見守る社会貢献的な活動の推進を求める意見が多く聞かれた。

消費者は、安全安心に取引できるお店選びに強い関心を持っているが、選考判断の物差しがなく、また必要な情報も得難いため、こういった販売店が優良なお店か容易に見極められる基準(ガイドライン的)がつかれないかとする相談、意見があった。

2. 消費者委員からの主な質問、意見、および、各方面からの回答

(1) LPガス価格関係

・料金の仕組みが良く判らない。統一料金だと思っていた。都市ガスに比較して料金が低い。料金の地域格差が大きい点について説明して欲しい。

* 事業者から、LPガスガイドを参考に基本料金・従量料金の二部料金制、設備代金を別立て費用にした三部料金制、最低責任使用料金制の料金形態について、また、小売価格の構成費用の項目について説明・回答した。石油情報センター、経済産業局のホームページで公表されるLPガス・都市ガス料金情報について、データの見方・表記の仕組み、エネルギー間の熱量ベースの比較の必要性など、価格比較に重要となる要素について説明・回答がされた。

ガス事業法に基づく都市ガス事業の公共性(認可料金制)について説明し、LPガス事業者は自由料金制の下、地域商圏が基盤の中小零細事業が殆どであり、保安規制に従って労働集約型の物流・保安を担うなど経費のかかる事業形態である点を説明・回答した。

* 価格に関しての説明が十分でないかもしれないとの回答があった。

・料金の変動が続くが、安定できないか。

* 事業者から、LPガス価格の決定要素、原油価格との連動性、投機筋の資金移動の影響など説明・回答がされた。

・サウジアラビアCP価格と卸価格との連動が、小売価格に連動していないのは何故か。

* 事業者から、LPガス価格の決定要素、原油価格との連動性など説明・回答がされた。

・何故、販売店ごとのガス料金は違うのか、販売店ごとの価格は判らないのか。

* 事業者から、一軒あたりの消費量、配送経費、販売店ごとの顧客軒数、保安管理経費など様々な経費要因や地域事情により価格差が発生することを理解していただきたい旨説明・回答がされた。

・小売価格の値下げにより一層努力する必要がある。

* 事業者から、経費要因・地域事情など不可避な条件の中で物流協同化など可能な限りの経営構造の改善に努める旨返答があった。

(2)保安関係

- ・平成 18 年以降事故発生件数が増えているが、対策は講じられているのか。
 - * 事業者から、B 級(死者 1 名以上 4 名以下、重傷者 2 名以上 9 名以下、負傷者 6 名以上 29 名以下、多大な物的被害(直接被害総額約 1 億円以上 2 億円未満)を生じたもの等)以上の重大事故件数に大きな変動はないが、事故報告の徹底が図られた面があり、消費者の器具誤操作等不注意、販売店等の不適切な処理(工事ミス・作業ミス・腐食劣化等)原因によるが増えている。事業者向け保安講習会などの充実・実施、自主点検・調査の実施などを推進し事故撲滅に努める旨の回答があった。
- ・平成 20 年 10 月から製造・輸入されているガスコンロは、全てのバーナーに安全装置が装備されるなど、Si センサーコンロを例に高齢者にも安心して使える機能について具体的に説明がされた。
- ・CO 中毒事故が増えているが、高齢者の湯沸かし器の使用時に「必ず換気」を周知徹底されているか。
 - * 事業者から、顧客管理を徹底し直接訪問しての説明、一般消費者向けの講習会の開催、判り易い注意喚起のパンフレット作成・配布、事業者向けの保安講習会での周知・徹底を図るなど、特に高齢者を優先した安全安心を最優先に取組む旨回答があった。
- ・長期使用製品安全点検・表示制度が導入されたが、古いガス機器の買い替えは進んでいるのか。
 - * 事業者から、LP ガス事業者はお客様に制度の内容を周知する義務を課せられる関連事業者となり、ガス機器の特定保守製品は「屋内式瞬間湯沸器」「屋内式ガスバーナー付き風呂釜」となっている。2009 年 4 月以前に製造・輸入された古い機器については、既製品も保守サポート体制を整備し適切な点検・整備等の保守をすることになっており推進に努めたいとの説明・回答があった。

(3)広報

- ・広報パンフレットは、実際に消費者の手に届いているのか。それを元にちゃんと説明しているのか。(非常に見易く、判り易い広報冊子が多く出ているが、十分に活用されていない実状の改善を求める意見。)
 - * 事業者から、できる限り販売店を通じて配布・説明する方法を採っているが、セミナー、イベント、講習会、懇談会などの開催を通じ、地域に密着した形での配布・説明を実施し、公共の場への設置、ホームページの積極的な活用も進めたい旨回答があった。
- ・環境にやさしく、分散型で可搬性に優れた特性を持ちながら、その優位性の PR が不足してはいないか。(電力業界の大掛かりな PR に対し、LP ガス業界も積極的に LP ガスの特長などの PR をすべきとの意見)

* 事業者から、ガスの展示会を卸系列の販売店、支部単位で開催しており、都市ガスとの共催にも取り組んでいきたい。限られた予算の中で広報するため、地域ガス展やテレビ局主催のイベントへ参加し、LPガスの利便性・安全性・快適性をPRしている。地域の建設事業者・ハウスメーカー・リフォーム業者との連携強化も必要と考えている旨の説明があった。

・電気は安全・便利とのイメージを前面に出し、オール電化のPRが盛んに行なわれている。LPガスの特長や環境にやさしい高効率な給湯器、安全で使いやすい新しい機器のセンサーコンロなどを、もっとPRする必要がある。

* 事業者から、ガス事業者が一体となりウイズガス全国親子クッキング・コンテストを共催し、ガスの良さをPRしテレビでも取り上げられた。テレビ・ラジオ等の広報媒体やポスター・チラシ等を活用してPRに努め始めたとした回答があった。

(4) LPガスの契約関係

・消費設備の費用清算の問題が、オール電化への変更、事業者の変更の際に消費者と事業者との間のトラブルが懸念される。

(現取引販売店との契約終了、解約に伴う、消費配管設備などの費用清算についての疑問。)

* 事業者から、LPガス販売店と交わした契約書・交付書面に明確に記載があるか否かが重要であり、十分に内容を確認する必要がある旨回答があった。

・「特定商取引法」が実施になりますが、これに伴う消費者の利点は何か。

* 事業者から、消費者保護を指向する法律として訪問販売に関する保護規定であること、ガスコンロなどガス機器は従来規制対象でしたが、今回の改正でLPガスもその対象となり新規のお客様への訪問は訪問勧誘、再勧誘などで規制され、一定期間解約できる8日間のクーリングオフ制度、重要事項説明を受けなかったり、受けた説明が事実と異なる場合には6ヶ月間は契約を取り消すことができるなど規定された内容が説明された。

・安値を提示し契約し、すぐに価格を上げる悪質な勧誘業者やブローカーがいるが、対策が必要ではないか。

* 事業者から、契約後の値上げを隠して現取引販売店よりも有利な条件で勧誘することなどの悪質な勧誘行為については問題があり、規制の必要性が回答された。不信に思われた際は消費生活相談窓口、エルピーガスお客様相談窓口に相談するよう説明があった。

(5) 災害対応関係

・LPガス講習会で災害時のLPガスの調達・供給については、各地区エルピーガス協会と都道府県、市町村と協定締結が必要とあったがどういふことか。

* 事業者から、殆どの都道府県協会が自治体と災害対策協定を締結、若しくは、協議を順次進めている。災害時には災害要綱、対策マニュアルに従って指定避難所・仮設住宅などへの湯沸し、

炊き出しなどでガスが使える状態への用意を最優先で行なうことを定めている旨の説明がされた。

早期復旧を支援するため、都市ガスエリア内の公共施設に国の補助制度を受け設置を進めている災害バルクシステムが紹介された。

・地震・台風・豪雨の災害が続く中、家庭の LP ガス使用上の注意点・留意点について質問が出された。

* 事業者から、災害時に強い分散型エネルギー-安全点検の即時性による早期復旧、マイコンガスメーター Si センサーコンロの安全装置などの説明の中で、感震機能などにも触れた説明がなされた。

(6) 環境対応関連

・地球温暖化対策が人類の大きな課題となった中、太陽光発電など自然エネルギー-が目目され、ホームエネルギー-分野におけるクリーンエネルギー-の使用割合に大きな増加が予想されている。電気一辺倒に対して LP ガスが選択されるためには、相当な説得力が必要になるが、今後の太陽光発電の普及対策はどのような内容か。

* 事業者から、現在も電気のない生活スタイルは有り得ない、LP ガス業界としては、電気との共生したホームエネルギー-のベストミックスを指向する考えが示された。太陽光発電と LP ガス仕様燃料電池を組み合わせた W(ダブル)発電方式、台所は従来通りガスコンロ、照明・家電品に使用するエネルギー-の住み分けにより、特定のエネルギー-へ偏るリスクへの備えにも応えたい旨の説明・回答があった。

・家庭用燃料電池エネファームが、環境にやさしい機器との説明を聞いた。一番重要なのは量産化によりコスト・ダウン等をして頂いて、消費者の手の届く価格で使えることだと思いますがいかがですか。

* 事業者から、本年度から本格販売をはじめ、凡そ320万円(工事費別)ほどの高額商品となっており、国から補助金上限140万円が助成され、4千台の販売見込みであるとの説明がされた。新報道として、鳩山政権の CO2 排出量 25%削減の目標実現に向け、メーカーも120万円を切る製品化を目指しているなど紹介された。

・LP ガスが環境適合やエコにどう係わって行くのか教えて下さい。

* 事業者から、1998 年省エネ法改正によるトップランナー方式による省エネ性能に係る目標基準を設け、LP ガス機器も含まれた対象商品を定め順次見直ししながら性能向上が図られている。エコジョーズ、Si センターコンロ、ガスエンジン給湯器(エコウィル)などの従来機器と比較したエネルギー-効率を示し電気温水器・エコキュートなどとの比較も併せ説明・回答された。

(7) その他

・高齢者の安全を支える「見守り隊」を知り、日常の触れ合いの大切さを痛感した。消費者・販売店間の些細なトラブルもなくなると思う。

* 事業者から富山県協会の「見守り隊」の活動が参考になる。過疎、高齢者の多い鹿児島県にお

いては、地域密着型事業の強みを社会に役立てるべく取り組みたいとの考えが述べられた。

・一方で関東方面に多いようですが、LP ガス事業者の詐欺まがいの行為による被害が消費生活センターに寄せられているが、九州管内でそのような被害の実例があれば教えて欲しい。

* 事業者から、九州管内、鹿児島県にもないと認識している旨回答された。

・ガスコンロが「都市ガス」仕様と「LP ガス」仕様で異なり、転勤の度に買い換えを行い家計に負担になっているが、対策はないか。

* 事業者から、LP ガスが都市ガスに比べ熱量が高い特性からコンロ・ノズル大きさの違いを説明し、共用ができない事情が説明された。消費者に費用負担が発生を伴うが部品交換での使用ができる旨が回答された。

・ガス料金の支払いが金融機関で処理され、家庭の主婦の社会進出に伴い、販売店の方との触れ合う機会がどんどん減っているが、コミュニケーションを図れるのか。

* 事業者から、支部単位での懇談会、振興センターのセミナー共催、イベント開催により、積極的に消費者との接点機会を増やし、高齢者への安全の周知にも努める考えを述べ、相互関係がなければLP ガス産業は成り立たないとの認識が回答された。

・不景気の折、生活苦の消費者が増え、ガス料金の未払い者も増加している。ガス供給中止や開栓・閉栓時の費用徴収、費用格差も見られるが、生活者のライフラインとして重要なエネルギーなので突然の供給中止はとても困まる。販売店によって供給中止ルールが不明瞭で、かつ事前通知が消費者に伝わっていないのではないかと、対策の考えはないのか。

* 事業者から、販売店の多くが零細事業者であり、開栓・閉栓に際しては有資格者（設備士）が工事に携わるなど人件費や出張費を徴収せざるを得ない旨回答された。閉栓に当たっては、事前連絡の徹底を図り、消費者とのズレ違いをできるだけ回避し、それ以前に些細な行き違いを原因とした未払いの発生が起らないようコミュニケーションを図って行きたい旨の説明があった。

・オール電化攻勢が強まり、エコキュート、IHヒーターの普及が増え、LP ガス使用者が減っているが、LP ガスの使用で不都合・不自由にならないのか。

(電力業界の圧倒的なPRなどの影響により、オール電化一辺倒で普及が進むことの懸念)

* 事業者から、世界的な低炭素社会の実現に向けた行動は、LP ガス産業に追い風だと考えている。追い風になるよう、できる限りの施策を実行し、消費者の皆様との接点機会を重視した電力に対抗できる広報の取り組みを実施したい旨の回答があった。

・リーマンショック後の景気低迷が続く中、地方の雇用実情は一向に改善が見られず、LP ガス産業に対して地域に対する貢献を期待したい。(要請)

(詳細意見は付表参照)

3. 地区別の特記事項

(1) 北海道地区

・料金・価格に関し、要望しても料金表を渡さない事業者があり、そういった事業者は問題点が多い旨の苦情があった。また、昨年からの卸売価格の値下がり比べて小売価格の値下がり幅が少ないとの指摘や、価格改定をタイムリーに行う事業者とそうでない事業者があるが、どのような事情なのかとの質問があった。

更に従来からの問題点として、北海道内での地域価格差の大きさが挙げられ、流通コストの削減により格差縮小に努めるよう要望された。

* 事業者からは、料金表を配布しないのは遺憾であり、事業者名が分かれば個別に指導する。

小売価格の値下がり幅やその動きが緩慢との指摘については、原料費調整制度の仕組みを導入するべく、協会で相談して進めたいとの回答があった。

また、地域価格差を縮小するための活動として、充てん所の統廃合や共同配送を進めているが、配送量がある程度の規模がないと共同配送も進みにくい事情がある旨説明された。

・北海道の地域性から、環境配慮意識が高く、高齢化の加速、雪対策への問題意識が強い事に対し、事業者より、最新のガス機器の説明、安全・保安面の周知徹底に努める活動が述べられた。

・期近での事件に、道央地区でおこった「ガス料金詐欺事件」について、事業者から、警察からの防犯情報含め新聞報道内容の紹介、業界の取り組みなどが説明された。



(2) 東北地区

・期近での原油価格の高騰の影響による小売価格の影響や卸売価格と小売価格との連動性の乖離、料金の地域間格差問題について質問・疑問が多く出された。

* 事業者から、東北地区の輸入基地のロケーションに沿った物流ネットワークに視点を置いた陸上経費など経費要因について説明がなされた。

LP ガスガイドにある、「LP ガスの料金と価格」項目から「小売価格の構成(家庭業務用価格)」をもとに、流通段階における経費項目から料金格差、乖離問題への回答がされた。

・環境適合の観点から太陽光発電、家庭用燃料電池、LPG 自動車の普及に向けた制度について質問が出された。

* 事業者から、個別に太陽光発電を取り上げた環境性の評価ではなく、世帯構成、生活者のライフスタイル、地域性などの要素を踏まえた「トータルエネルギー」システムの観点から個々の世帯事情に合致した組み合わせ的な選択の重要性が説明され、電気とガスの環境性について発電所の発電から送電・配電までを通じた LCA の観点から分散型のオンサイトエネルギーのLPガスとの比較が紹介された。

・事業者より、社会貢献活動として防犯活動への取り組み「地域見守隊(ガスレンジャー)」の活動や環境・防災を重視した「環境にやさしい近未来エネルギーフェア」の事例からLPガスのエネルギー特性などが紹介された。



(3) 関東地区

・悪質なブローカーや切替業者による訪問勧誘に対処するべく、販売事業者は顧客に対して接点を保つ努力をしているのかとの問いかけや、改正特定商取引法施行後の対策などについての質問があった。

* 事業者からは、配送・点検時には顧客への声かけを行い、消費者との接点を保っていることや悪質な勧誘のトラブル事例を把握した場合は公正取引委員会や経済産業省へ申告しているとの回答があった。

・また行政からは、改正特定商取引法の施行により、しつこい勧誘は防げると考えているが、やはり消費者から苦情の訴えを実際に聞いて具体的な事実を把握しないと処分はできない事情がある旨回答があった。



(4) 中部地区



・伊勢湾台風50周年、今年は台風18号による大水害に見舞われた経験から、災害時の復旧活動に威力のあるライフラインに欠くことのできないLPガスの緊急時の対応、安定供給について質問が出された。

* 事業者から、自治体との防災協定の締結に基づく対策マニュアルが整備され、その定められた内容から仮設住宅でのLPガス利用などについて具体的に説明された。

行政より、国家備蓄、民間備蓄の義務付け及び中東紛争などにより供給途絶の際に備蓄放出が行なわれるが、新型インフルエンザ大流行の発生時のBCP(企業などの事業継続計画)に沿った対策などの事例を上げ、災害のパターンによって対応の異なる点についても説明された。

・LPガスの販売店は消費者が自由に切り替えることができるが、良い販売店選びにどんな注意点があるか。

* 事業者から、安価・何時でも直ぐ対応してもらえるサービス、法律を遵守した保安義務の充実しライフスタイルに則した提案のできるお店について説明がされた。集中監視センターのシステム・業務について紹介された。

・エコへの関心が高まる中、エコ対応型のガス機器の宣伝・PR、普及への取り組みはどのような状況か。

* 事業者から、愛知県に続き岐阜県も一般消費者向けの懇談会をスタートし、Gライン石川の取り組み強化など、地域密着な草の根活動でLPガスへの理解深耕を図りファンづくりする旨の説明がなされた。

(5) 近畿地区



・LPガス価格に関して、料金は自由設定だが値段の格差が大きい、都市ガスに比べて割高との指摘があり、これに付随して、事業者は自由に選べるのかとの質問があった。

また、販売店によって値上げ、値下げの価格改定がまちまちで、変動の仕組みが分からないとの指摘があった。

*事業者からは、指摘されたほど大きな価格差はないと思う。どの販売店を選ぶかは消費者の自由であるが、近隣の事業者を選ぶのが便利であろうとの返答があった。

・学識経験者からは、法的にはLPガスは料金設定が自由であるから、どの事業者から購入してもよいとの考え方である旨説明があった。

*事業者から、価格の改定に関し、輸入価格の変動に伴い小売価格も変動するが、短期間で変える事業者とある程度の期間据え置く事業者とがあるので、その違いであろうとの回答があった。

(6) 中国地区



・小売料金について、LPガスは、都市ガスに比べ割高、LPガス地域間格差が大きい、卸価格と連動する筈が、そのままのレベルで推移しています、何故なのか教えて頂きたい。

*事業者より、都市ガスとの1m³当たりの熱量の違い、電気1キロワット/時当たりとLPガス1m³当たりとの違いなどが示され、料金単価の比較の仕方が説明された。

卸売、小売の価格構成内容を示し、構成要素の違いや構成割合が異なることにより価格変動が即時直接的に連動しない関係性が説明された。

・一般家庭で最低責任使用料金制を利用できる条件を知りたい。

* 事業者より、小売料金格差の発生要因の一つとなる1戸当たりの消費量の多い関東との消費量の違いが例示した上で、給湯器などで一定以上、ガス消費量の多い消費者に適応されるとの説明がなされた。

・学識経験者より、家庭内のエネルギー消費の3分の1は給湯で使われています。エコキュートの効率性は評価が高いものの、これが全てに万能ではありません。使われ方、家族構成、地域性などによってホームエネルギーとして一長一短があります。LPガスの高効率機器でお湯をつくる変換能力など、エネルギーの特性、有効性を上手に全面に出して紹介する必要があるとの指摘があった。

・また、役割・機能により、適材適所のエネルギー利用で住み分けを主導して頂いて、家庭内のインフラにロスが発生しないように、快適生活、環境適応、使い勝手をバランス良く担う利用構成が必要との指摘があった。

・取り扱いや使用ミスによる消費者事故が増えている、特に高齢者には一軒一軒に注意喚起して欲しい、事故防止のパンフレットが消費者に確実に届くよう工夫して欲しい。(要請)

(7)四国地区



- ・販売店に電話し料金形態が判りました。料金明細がないのはこの業種だけの特徴か。
 - * 事業者から、料金体系の仕組み(二部料金制・三部料金制)に合致したシステム導入が進んでいない事情が説明され、順次ハンディターミナルの領収書印字に二部料金制表示がされるよう進めて行く旨が回答された。
 - * 事業者から、「南海地震に備えよう」(冊子)「LPGガスの災害対策について」(説明 PPT 資料)などを使った災害対策、防災活動について事例説明がなされた。
 - * 数年間にわたり、供給機器について旧型設備から耐震性のある設備への改善に取り組んでいる。
- ・ガス屋さんを選ぶのは難しい。小売価格、保安点検、アフターサービスなど様々な観点があるが、信頼できる業者を選ぶ基準は知られていない。どうやって情報を得ればよいか。
 - * 事業者から、個別事業者の価格は個別での問い合わせが勧められ、保安・サービスの内容、地域における活動などの情報を総合して選択の基準にして欲しいと回答された。

(8)九州地区



- ・高齢者の住宅でオール電化に変えてしまいましたが、使い慣れたガス機器の使用に戻りたいとの意向がありますが、ガス配管が撤去されてしまうのは適切な処理か。
 - * 電化した後、電化の欠点に気づきガス利用に戻って来られるお客様が見られる。供給設備は事業者が撤去し、当初、ガス取引店と交わした契約書面に消費設備の明確な取り決めがされている場合、通常は消費者が設備の残存価格で買い取り後、撤去されている。電化に変わる以前に、消費者が理解・納得して判断が下せるよう、販売店はコミュニケーションに努めなければならない

いとの説明がなされた。(消費者から、もっと使用している LP ガスに関心を持ちたいとする反省のコメントがあった。)

・LPガス事業者の太陽光発電普及に向けた取り組み、燃料電池と組み合わせたCO₂ 排出量削減はどう変わって行くのか見通しを教えて欲しい。

* 事業者から、電気と共生するエネルギーのベストミックスを指向した対応が述べられ、LP ガス仕様の燃料電池と組み合わせた W 発電方式、家庭内での照明・家電での電気使用、キッチンでの LP ガス使用の住み分けの考え方が紹介された。

・更に消費者から、代表として出席しているが、消費者には非常に判りづらい内容のため、戻って皆に説明できる判り易い説明が欲しいとの要請となった。

* 別途、事務局側で準備した、エコジョーズ、エコウィルの製品特性、燃料電池を含めた普及見通しとそれによるCO₂ 排出削減量、将来の削減対策に必要な内容を説明した資料が消費者委員に配布された。

・高齢者社会を迎え、古いガス機器の使用に対する点検、買い替えへの要請があり、消安法の改正に伴い、長期使用製品安全点検・表示制度が導入されたものの、認知度が低く消費者の協力姿勢も弱いとの調査結果をもとに、LP ガス事業者への積極的な周知・啓発が求められた。

(9) 沖縄地区



・昨今の原油価格の高騰の影響による小売価格の乱高下、離島を抱え地域内の価格格差が目立って、価格動向への関心が高く質問・疑問が出された。

* 事業者から、原油価格とLPガスの産ガス国公表価格との連動性、今後の見通し、1戸当たりの消費量が非常に少ない消費事情を抱える中での流通事情に原因する経費負担についての説明がなされた。

・沖縄の地域性を反映して高齢化対応、環境対策についての質問・説明を求める意見が出された。

* 事業者から、LPガスのクリーン性、最新機器の環境性能・安全性能などが説明された。

* 事業者から、社会貢献活動として、県警が行なう防犯パトロール「ちゅらさん運動」への協力活動、こども110番活動、赤十字血液センタードクターヘリへの支援金など活動が紹介された。

以上