

## 平成24年度 液化石油ガス懇談会のまとめ

平成25年3月29日

一般財団法人  
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

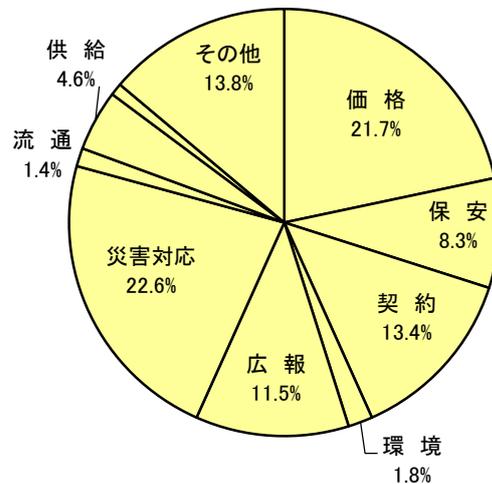
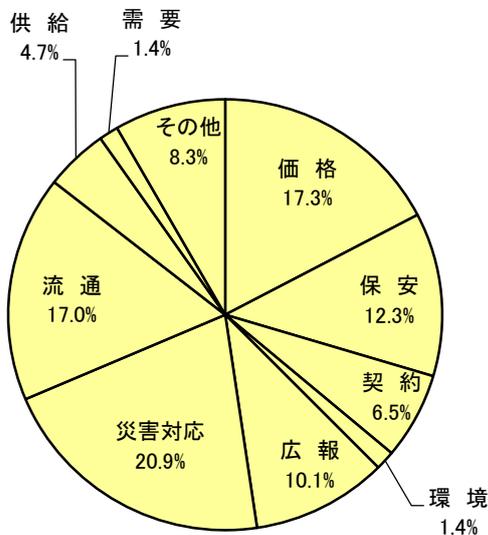
参考

	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	合計	%	23年度	%
価 格	4	1	7	10	10	1	4	7	4	48	17	47	22
保 安	4	2	8	7	2	1	2	5	3	34	12	18	8
契 約	1	1	8		2		2	4		18	6	29	13
環 境	1							3		4	1	4	2
広 報	2	5	4	8	1	1	4	3		28	10	25	12
災害対応	10	4	10	7	6	5	8	6	2	58	21	49	23
流 通	2		3	8	13	5	7	7	2	47	17	3	1
供 給	0	3	4	2			2		2	13	5	10	5
需 要	1					1		1	1	4	1	2	1
その他	1	2	2	5	6	3	1	3		23	8	30	14
合 計	26	18	46	47	40	17	30	39	14	277	100	217	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】23年度分類別意見件数比率



### 2. 分類別概要

#### i. 価格

48(17.3%)

- \* 料金の明確化、料金体系 11 件
- \* 価格の周知 13 件
- \* 価格の差異(地域、業者間) 8 件
- \* 価格の円高差益還元 1 件
- \* 価格競争(値下げ努力、競合燃料) 8 件
- \* その他 7 件

#### ii. 保安

33件(11.9%)

- \* LPガス設備機器の安全性について 7 件
- \* 販売事業者の保安への取組み 6 件
- \* 保安点検・指導の実施 5 件
- \* 事故要因と対策 5 件
- \* 緊急時対応(地震災害など) 4 件
- \* マイコンメーターについて 3 件
- \* その他 3 件

iii. 契約	18件(6.5%)	
	* 書面交付(契約履行、内容説明等)	10 件
	* 販売先の変更、契約解除問題	4 件
	* 解約時の配管他費用負担	1 件
	* 特定商取引法	1 件
	* その他	2 件
iv. 環境	4件(1.4%)	
	* 新エネルギー	2 件
	* CO2排出量関連(他燃料との比較、他)	1 件
	* その他	1 件
v. 広報	28件(10.1%)	
	* 情報提供、啓蒙	10 件
	* PR活動	6 件
	* 災害時対応	3 件
	* ガス機器啓蒙	2 件
	* 講習会・懇談会	2 件
	* 営業活動	1 件
	* 点検	1 件
	* その他	3 件
vi. 災害対応	58件(20.9%)	
	* 防災体制の確保	15 件
	* 公的施設への導入	12 件
	* 情報提供等の連携	11 件
	* 供給体制の確保	4 件
	* ボンベの被災	2 件
	* 初期対応について	2 件
	* 防災協定の締結	1 件
	* 国家備蓄	1 件
	* その他	8 件
vii. 流通	47件(17.0%)	
	* 流通業者への要望	32 件
	* 消費者へのサービス	6 件
	* コミュニケーション	4 件
	* その他	5 件
viii. 供給	13件(4.7%)	
	* 安定供給	5 件
	* 新規輸入ソース	3 件
	* 備蓄	2 件
	* その他	3 件
ix. 需要	4件(1.4%)	
x. その他	23件(8.3%)	
	* ガス機器	6 件
	* エネファーム	2 件
	* 電磁波	2 件
	* その他	13 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	災害対応	・僻地に生活する人々への対応
	災害対応	・時々起きる国道等の通行止等により生活路が閉ざされることがあり、心配。
	流通	・地域に合わせたサービス
	流通	・以前に比較して、利用者に対してのサービスが良くなった。 例えば、毎日の検針、料金支払等
	保安	・ガス設置場所について 長いホースの配管から、ボンベ近くへの配管 ・ガスホースが雪の重みで切れてしまった事があった。
	災害対応	・学校や地域集会所など災害時に避難所として使用される施設に、LPガス使用可能設備(暖房、厨房、燃料電池 etc.)の設置を要望します。
	災害対応	・災害時の対応マニュアルを事業者ごとに作成し、ユーザーに配布することを提案します。グラツときた時の対応、停電時の備え、昨冬のような豪雪時の注意など、日ごろから消費者に発信を。
	価格	・北海道と道外、また道内においても地域間の価格差が依然として大きい。この価格差を可能な限り縮小するための取り組みを求めます。
	価格	・卸売価格が下がっても小売価格になかなか反映されない傾向が続いている。原料費調整制度の導入徹底を図るよう求めます。
	災害対応	・災害用バルクとはどんなものか？ 又、災害時の避難所となる学校や公共施設での災害用バルクの設置は、どの程度進んでいるのか？
	災害対応	・災害時、迅速に対応できるよう、平素から事業者間の情報交換や連携を蜜にすることを希望
	契約	・都市ガスや電気等の公共料金と違い、販売店ごとの料金設定ということで、消費者も価格の仕組みや設備区分等に関心が薄くなりがちだ。消費者として知ろうとする姿勢も大事だが、事業者側も書面の交付だけでなく、言葉での説明を是非実践して欲しい。
	災害対応	・LPガスの地震に対しての有効性について理解できませんが、LPガス利用者の事前学習が対策に必要になります。 阪神大震災、東日本大震災において特に①利用者のバルブの閉め忘れはなかったのか②その後の倒壊予防の実施率③LPガス利用者の不安な事についてアンケート調査など実施されていればご教示願いたい。利用者の学習などを通して安全神話に絶えず挑戦してほしい。
	災害対応	・災害発生時のLPガス販売業者の連携が必要と考えていますが、連携についてモデル例があればご教授願いたい。
	価格	・LPガスの価格差解消に向けて業界全体で取り組んでほしい。
	災害対応	・震災発生後、都市ガス供給区域に対して、代替エネルギーとしてのLPガスが常時供給されるものか。 ※全国世帯約半分の2,500世帯が家庭用燃料としてLPガスを使用されている。残り半分の世帯は都市ガス、電気等の使用と考える。 震災発生後、都市ガスの管の破裂等で都市ガスが止まってしまった場合、都市ガス使用地域に持ち運び可能な燃料であるLPガスが安定供給されるものか。
	広報	・LPガス使用世帯に啓発として LPガスのある暮らしの冊子災害対応編2011の「地震が起きた時の心構え」2ページ目を単独で配布し人目のつく所に貼り、日頃から注意を促す。
	広報	・北海道LPガス協会釧路支部では災害用ガスコンロを釧路管内の公的機関に寄贈を行っている旨を新聞報道で知りました。災害時の炊き出しには必要なものです。うれしい限りです。
	価格	・北海道地域は高値安定で推移している。地域的に配送コストがかかるのは理解できるが工夫が必要ではないか。
	環境	・環境問題として、地球温暖化防止対策として、LPG車の普及に取り組んでいるが、今後の見通しについて知りたい。
需要	・節電対策として、ロードヒーティングにLPガス使用の普及はありますか。	
保安	・パロマのガス湯沸かし器の事故を忘れてはならない。 更なる安全対策を望みます。	

	保 安	・個別ボンベを使用の場合、マイコンメーター復帰操作で安全に使用することができると記載されていますが、本当にマイコンメーターで、100%の安全性を確認出来るのでしょうか。
	保 安	・ボンベの強度と安全対策はどのように維持されているのでしょうか。
	災害対応	・当地（記入者）の販売業者から常にLPガスの安全性についてよく説明を受けているので危機感を持つことなく使用させていただいていた。 有事の際には安全装置が作動するという点を詳しく説明を受けた。 なお、3.11の大震災の時に即時訪問に安全を確認してくれたことを報告します。
	その他	・貴振興センターが販売業者や消費者に対して細心の注意を払いながら業務に当たられておりますことに対し深く敬意と感謝を申し上げます。 ・今後貴センターに出来る限りのご協力をさせていただくことと、研修会などを積極的に開催して、会員一同賢い消費者になる為努めて参りたいと思います。
東北	広報	①LPガスの活用方法がみえない。 ②ガスは危ないという認識が強い。
	価格	・基本料金の統一性ができないのか。
	広報	・もっと顔が見える活動が必要では。
	広報	・3.11のあと、県内の販売店でも設置状況の点検に来てくれたところもあり、安全に使用することが出来たという反面、連絡してもなかなか来なく心配だったという方がおります。大雪のことも考え設置状況なども交換の時点検して、より安全に使用できるように指導・注意していただきたい。
	広報	・高齢者を含めて独居の所には声かけをしてコミュニケーションを十分とってほしい。その上で出来れば悪質商法（振込め詐欺なども）の情報も提供して下さい。（山形の電気店で広報誌・チラシなどにコピーして情報を提供しております。ケーキ・蕎麦打ち・料理などにも要望により講習会など開催するようになってきているようです。）
	災害対応	・脱原発・・・今の生活はどうなるか？（今こそLPガスのPR時です。煮炊きはLPガスもちろんエネファームで給湯もエアコンも）そのために、充填所・備蓄地を増やし整備してほしい。CO2削減、クリーンなエネルギーということも重要です。
	供給	・シェールガスが話題となっていますが、近未来、替わることになりませんか。
	災害対応	・東日本大震災炊き出し ①3/12 3升炊き釜を5個リース 屋外設定のため、風で炎が流れてスイッチが自動消火してしまい炊飯が失敗。調理実習室のガスコンロでフライパンを活用して、ご飯を再利用。2度手間をかけた。 ②炊飯釜・ガスコンロとセットで暴風屏風のリースの必要性を体験した。 家庭のガス利用 ①電気、通信網が不通で不具合の依頼が不通でしたが、ガス漏れ・火災事故はなかった。 ②プロパンガス利用の家庭は、有り難味を共有。ガス配送にも不満なかった。 タクシーガソリン不足の中で、LPガスタクシーに助かりました。
	災害対応	・東日本大震災の時ライフライン不通の為、通話が出来ずにいましたら、販売店の社員が巡回して一番早く対応してくれました。日常の声かけ運動とやさしい対応に感謝いたします。ガスが切れたことが無いので安心です。
	その他	・ガス機器について(グリル) 焼き魚が面倒で調理がHより使いにくい。 グリルの魚焼き講習会を開いて欲しい。 火力調整が難しく魚が焦げる。 等グリルでの意見が多くなってきました。
	保 安	・コンロに関して一定温度より上がった場合、自動ストップがかかり消火されて安全である。
	供給	・定期的にボンベのメーター計を見ってくれるので切れることが無いので安心である。親切に教えてくれるので安心して任せています。
	保 安	・ガス漏れ警報器を定期的に交換してくれるので安心です。
	広報	・原発に変わる代替エネルギーの切望にこれからは消費統計などの数値を表していただき安心安全供給を望みます。
その他	・食の祭典B-1グランプリでの会場で、無くてはならないのがLPガスです。横手焼きそば、鍋物など祭りを盛り上げるガスの火力が必要なのです。貴重な「ガス」をこれからはより大切に使用させて頂きたいと思えます。	
災害対応	・東日本大震災の時にはLPガスに本当に助けていただきました。それに伴い、日常から避難所になるだろうと思う所に予備として備えておいて頂ければ良いと思います。	

契約	・ほとんど問題として捉えたことありません。強いて言えば、販売業者によって極端に付随サービスが違 うとの声がありました。
供給	・地域の方々から不満や疑問は聞かれませんでした。以前は、料理途中でガスがなくなったりして困る事 もありましたが、現在はあって当然の雰囲気です。
供給	・冬期間、積雪が2mにもなる豪雪地帯です。冬になる前に十分なボンベを置いてくれます。使った分だ け代金を支払います。冬の間心配なくガスが使えてありがたいです。JAしおざわですが不安なくまか せてガスを使用させてもらっています。価格について不満を感じたことはありません。
災害対応	・7年前の中越地震にあいました。電気は消えましたが、LPガスのおかげでごはんも鍋で炊け、食事も 不自由ませんでした。近くの旧川口町は配管したガスのせいで1ヶ月以上も使用できず、気の毒でし た。災害を経験してLPガスのありがたさを身にしみて感じました。
保安	・今のところ大きな災害もなく生活をしています。地震の情報もあって怖いと思いますが、マイコンメ ーターも付いているし、ボンベも倒れないようにチェーンも付いているので大丈夫と思っている。
保安	・ガスの補充はいつもされていて切れて困ることはありませんが、毎日使うガスコンロ囲いや、ゴムホース の点検をして少なくとも年1回位は見てほしいと思う。販売業者より委託された保安員が2年に1回位は見 てくれますが、毎日使っているゴムホースが心配。
保安	・高齢化に伴い、火を見ないから安全であるという理由でオール電化にする人が増えていますが、我が 家ではCO <sub>2</sub> の排出も少なく、コストも安いLPガスを使っています。先日の夜、孫がお菓子作りをしていま しいつもよりガスの使用量が多かったのでしょうか、突然ガスが止まってしまいました。作りかけの菓子 が半生ではどうしようもありません。あわてて販売業者宅へ電話をしました。夜遅くでしたが、気持ちよく対 応してくださり元通りガスが出ました。マイコンメーターが作動して止まったとのこと。こうした器具が付 いていることさえ知りませんでした。その時、表示の見方も教えて頂きました。安全器具が付いていること で安心していられます。
災害対応	・災害時に対する対応には不安があります。県内では68%LPガスを使用している方です。非常時の対 応策はどんな対策があるでしょうか。(3. 11東日本大震災時、停電してもLPガスが大変便利に活用で きました。)
価格	・LPガスに対する価格情報を電話がある。啓発防止に努めたいと思いますが、消費者に対する情報が あまりないのが現状。消費者団体等にもっと情報があるように望みたい。
価格	・県内ではLPガス販売サービスや、料金等、地域で格差がある。情報提供はどこから(価格等)
契約	・LPガス購入契約を結ぶ時に、販売店側からの料金構成や設備の所有権などの説明を書面で確認する ことを知らない方が6割(実態調査H22年8月1日～8月31日)県内12地区1000人を対象で実施の結果。 消費者への説明などわかるように！
その他	実態調査「光熱費に関する」の結果 ・調理について LPガス68%、都市ガス12%、IH19%でした。 ・風呂器具としては、ガス給湯器36%、灯油給湯器43%、エコキュート16%、その他5%(H22年8月1日 ～8月30日調査)
災害対応	・近所の小売店から大型の営業所になり、配送、集金と流通の面で独立している時(災害が起きたとき) 近くの販売店との連携はどうなのか？
価格	・同封されてきた資料を読みましたが、まだまだ価格の設定があいまいに感ぜられました。価格に関し他 との販売店との価格差の基本が決められないのでしょうか？販売店のPRをもっと説明すべきような気が します。(近所の小売店は)
価格	・複数の業者の方が、価格を安くしますのでの話をして各戸をまわっていた話がありました。
保安	・保安について、販売業者が説明して下さっています。
災害対応	・現状は、都市ガス・オール電化の利用者が多い地域であり、LPガス事業者との交流があまりない。通 常LPガス利用者が少ないので、災害時のみ利用を希望します。その場合、自治体・自主防災組織・ボラ ンティア団体・個人への対応等あると思います。どの様に対応してもらえるのか知りたい。
災害対応	・日常使っていない「LPガス」を災害時のことを考えて切り替えるとまではできない。しかし、イベント等 では使っています。そのような機会に安全な使い方の講習をしてもらって、災害時に多くの住民が対応で きるようになってほしい。防災訓練等でも、業者が設置したものをただ使うのではなく、業者(?)依頼し配 置され、設置し使用すると云う流れも学ぶと良いと思う。もし必要なら、自治会で取扱者を養成することも 可能でしょうか？
契約	・災害時に契約について知りたい。
広報	・LPガス機器にも多様な機能がついている様ですが、停電になってもそれら機能もそのまま使用できる のです。
広報	・LPガス業者が減少し、どこにあるかわかりにくい。地域へLPガス業者マップ(一覧表)を示してほしい。
保安	・以前、台風・水害の折、ボンベが倒れあちこちでガスが水の中でも噴いていた。幸い事故にはならな かったが、そのイメージが今でもぬぐえない。今はそんな事はないでしょうが・・・。

関東

供給	・ポンペを置く時静かにおいてほしい。災害時等のため、小さなポンペを家庭に備蓄しておいて良いもの でしょうか？
災害対応	・東日本大震災の災害対応状況から、まず「温かい食べ物」の提供が重要だと思います。備蓄食料(缶詰 やレトルト食品)やパン・ごはん等、発生直後は配給されるだけで有難いと思いますが、ライフラインの復 旧が見込めない中で、不安は大きくなります。被災された方々を物質面からサポートすることが、精神的 なサポートにつながります。お風呂や暖房もしかりです。今後、首都直下型地震が想定される中、都市ガ スや電気に偏っていた首都圏では、特に避難所とされる学校・公民館・病院・スーパーなどにLPガス対 応機器の設置を積極的に進めて頂きたいと思えます。また、現在都市ガスを使っているユーザーが、LP ガスに変更を希望する場合、給湯器コンロの買い替え、配管の設置が必要となりますが、災害時にス イッチできないか、大きな負担なく変更できる方法を考えて頂けるとありがたいです。
広報	・LPガス等、エネルギーは消費者にとって生活の基礎部分です。しかし、LPガスが自由料金制であるこ とさえ、あまり知られていないと感じております。店でじっくりと価格や商品を比較する機会がないため、ど うしても一部の偏った情報で契約を変更する傾向があります。都市ガス事業者や電力会社に比べ、圧倒 的にPRが不足していると思われれます。東北地方は幸いなことに「軒下在庫」がありますが、首都圏には 現状では望めないところです。極めて公共性の高い商品を供給し、保安も担っていることをもっと強くア ピールして頂きたいです。契約内容がよくわからない消費者に対して、検針時やポンペの交換時などの 直接相対できる機会を生かして頂きたい。また、独居高齢者の安否確認等の協力も期待されます。もっ とグリーンで高熱量であることをアピールしてよいと思えます。消費者はあまり実感していません。
価格	・「自分の契約している料金が妥当なものかどうか」の場合、切替の勧誘があって、はじめて自由料金制 であることを知ったというもの。また、「安くすると言われたが、すぐ値上がりしたら困る」
契約	・建売住宅を購入した時からの業者を変更したいが、違約金は払う必要があるか。
供給	・他地域から転居してきたが、今までは都市ガスだった。LPガスになってから料金が高くなっているた め、都市ガスに変えたい(賃貸アパート)
契約	・賃貸アパートに入居中。ガス料金が高いので、業者を変更したいが、大家が同意してくれない。
契約	・契約している業者から突然、事業者が変更になる旨の通知が届いたが、今後一方的に値上げされない か心配。
契約	・保安調査のためという理由でLPガスの供給を止められた。保安調査が終わってから再供給すると書い てある。意味がよくわからない。その他、契約に先立って保証金を求められたがすぐに支払えない。ガス の供給を受けられないと困る。以前に比べ訪問勧誘が減少傾向にあると感じます。しかし、現行の業者 さんとのコミュニケーションがとられていないため、特に料金について不信感が高いようです。
災害対応	・昨年の懇談会でお願い申し上げましたが、公共施設・避難所等に充てられる公的施設のLPガス施設・ 設備の充実を引き続き努めていただきます様希望します。
保安	・先の通常国会で「消費者安全法の一部を改正する法律案」が成立しました。これにより、この10月より 「消費者安全調査委員会」(消費者事故調)が新たに創設を見ました。 ・消費者事故で思い起こされるのは、2005年前後、相次いで発生したガス湯沸器による一酸化炭素中毒 事故です。 ・当時、事故原因をめぐって不正改造も言われましたが、現在はどうなっているのでしょうか。 ・また、日常の点検等の体制は、業界としてどの様に取り組んでおられますでしょうか。
契約	・例えばオール電化するにあたって、LPガス設備の撤去を依頼した場合、撤去費用の負担はどうなっ ているのでしょうか。 ・その場合、14条書面が関連すると思いますが、消費者にはどの様に説明を指導しておられるのでしょ うか。この種のトラブル等の件数、分かりましたらご教示ください。
保安	・ガスを使う前に点検は必要ないですか？ 配管や器具にガス漏れが心配です。
流通	ガスコンロなどの取付けサービスは時間外(夜間でも)や休日などにもおこなっていただけると助かりま す。
価格	価格について、業者によって違いがあるのでしょうか？
災害対応	・災害時対応について・・・災害時に於ては地域各の情報発信や流通経路等、販売業者と消費者との連 携プレーによる的確な処置が必要である。それには普段からコミュニケーションを持ち、お互いに災害時 に於ける話し合いをしておく必要がある。また、災害後の普及への対策についてもまた、対応についても 話し合っていると安心だと思います。
供給	・電気や都市ガスなどは、広域的で復旧には時間がかかるが機動力のあるLPガスはエネルギー源とし て、素早い対応が可能だと思うので、国としては備蓄をしっかりしておいてほしいと思えます。
災害対応	・災害時に拠点となる避難所、学校や公民館などに災害用のLPガス貯蔵タンクのようなものを設置し ておく事が必要ではないかと思えます。

流通	・個人商店では、使用料についてはお店へ支払に出向かなければならず、少々面倒なところがあるが、コミュニケーションがとれるので良いとしています。
流通	・以前は料金を集金に来ていましたが、業者に聞くとところによりますと留守の家が多かったです。勤めに出ていて日曜日にしか家に居ないということで、何度か集金に伺ってはいましたが思うように集金が出来ませんでしたのでお客様の了承をいただき振り込み支払いにしました。との事ですが振り込み支払いは日時をとわず、都合で支払い出来るのでとても助かりますが、販売業者とのコミュニケーションがとれないのではないかとこの点がかんがえられます。
保安	・昨日、防災安全センターに於いて研修を行ったのですが、もしガスを使用している時震度5以上の地震が起きた時自動的にガスを遮断する安全メーターが設置されているので慌ててガスを止めずに、自分自身の安全を確保を第1に考え、揺れが止まってからガスの栓を閉めそして避難するときにポンペのバルブを閉めるようにという話を聞いた時、数日前にエルピーガス協会保安センターの点検を受け、調査書の控えを頂いた事を思い出してその内容を読み直したところ、一ロメモ欄にまったく同じことが書いてあり納得した知識を得ることができました。
その他	・今年の7月1日から再生可能エネルギーの固定価格買取制度が開始され、太陽光発電を企業や一般家庭で導入が多くなりましたが、LPガスを使って電気を作れることは知っていましたが、家庭でシステム導入することが可能であれば内容とかコスト面などについては如何なのか。
価格	・複数の業者から勧誘がありますが、どの様に価格は決められていますか。
災害対応	・災害時のすばやい対応について 共に災害を受けた時の対応。ライフラインの確保についてどの様なマニュアルがあるのか。
契約	・長い間利用していると、いつどの様に契約したか、契約書があるのかも確認もできず改めて契約書を交わしたいと思う(定期的)
広報	・安全マニュアルの配布について いろいろ機会ごとに配布物、けいもう啓発を促してもらいたい。
流通	・災害時には想定外の事が置きますが、LPガススタンドはどの様な対策をしていますか。又、全国に約1,600か所のLPガススタンドがありますが中部地方は何ヶ所ありますか。LPガス車は災害時にどのような危険が想定されますか。環境にやさしいLPガスが多く利用されると良いと思いますが、LPガススタンドが少ないから買えないと聞いたこともあります。LPガススタンドを増設して下さることを期待(要望)しています。
災害対応	・大災害にいち早く完全復旧を果たし、又避難した方々の主要エネルギーとして活躍が実証されたことを情報で見聞かしています。これからも期待しています。
価格	提案 ・従量料金料金単価について:都市ガスの領収書には当月、次月の単価が表示されています。LPガスの領収書にも記入していただきたいと思います。 ・営業所検針員について:検針員の「氏」のみでも良いので領収書に記入があればと思います。
その他	提案 ・料理教室について:地元でLPガスのPRと一緒に料理教室を開催して頂きたいと思います。
流通	提案 ・サーラカードについて:ガス料金100円につき1ポイント加算されること。高齢者のみの家庭・老人1人暮らしの家庭が増えています。ポイントよりガス料金の値下げの方が良いかと思われます(品物のように沢山買うのと少し違うのではないかと思います)。
価格	・価格に関すること:都市ガスよりLPガスの方が従量料金がだいぶ高いのは何故か?
価格	・従量料金:「ガス原材料・輸送費等を使用量に応じて負担ですが、輸送費等を使用量に応じてについて説明をお願いします。 ・販売店:よく話題に出ますが、LPガス販売店によって売値が違う理由を。
その他	・LPガス消費機器:昔のガスコンロは長持ちしましたが、今は寿命が短いように感じます。今のガスコンロは過熱防止のセンサー等が付き助かった時もありました。耐久年数は電化製品のようにありますか。
保安	・保安に関すること:集中監視システムはどのように申し込むのですか。費用は。
その他	・昔ガス給湯器は不完全燃焼で(?)「ポーン」と大きな音を出すので怖くて使ったことはありません。もうその点はいかがでしょうか。
価格	・同じ量を使った時の電気料金とLPガス料金の比はどうでしょうか。
災害対応	・災害に関すること:小売販売(店)を利用したパンフレット以外で個々の家の人と災害時になった時のLPガスについての事などを伝えて欲しい。
供給	・その他、LPガスの供給:中東全体で9割弱を占めており、地域的な偏りがあるといわれています。備蓄も必要ですが、中東以外でも、もっと供給量が多く必要だと思います。国内産の見直し及びロシアからの天然ガスが日本へも聞いています。現状と今後の供給見直しは。
災害対応	・災害時にガス釜+LPガスでの提供を希望。 今、電気が主流となり、すぐに湯沸し、茶、ミルク等や非常食(おにぎり)作りなどガス釜の大きい物とのセットを用意いただきたい。いろんなイベントにもPRしていただい、あの販売店には常にあることが皆も知っておいて欲しいから。

流通	・何も言うことはないです。全てきちんとしているが、これからは顔が見える事業者になってほしいですね。絆ですね。
広報	・災害復旧にすぐれたLPガスなのに知られていない面があるので広くアピールすべきと思います。 ・高齢者や子供にはテレビにより目と耳で素早く理解出来るようマンガのコマーシャルが良いかと思います。
災害対応	・災害にはカセットコンロは必需品だと思います。 ・都市部の学校や病院においてもLPガスを備えるべきだと思います。
保安	・ガス使用中に水害にあい、ガスボンベが倒れた場合の安全性の確保について。 ・ガスストーブ使用中、大地震による床下の配管が破損するのではと心配です。
流通	・最近都市ガスが普及しつつありますが、配管工事に料金がかかる為、長年のお付き合いで業者さんが親切なのでLPガスの利用を望んでいる高齢者が多いです。
広報	・業者さんはたまには新しいパンフレット、リーフレットの配布をして欲しい。
価格	・料金値上げはテレビや新聞で知りますが、業者さんから知らせて欲しいと思います。
広報	・最近のガス機器が発売された場合は消費者に知らせていただきたいと思います。 ・電化製品のように宣伝してはいかがですか。
価格	・いろいろ事情があると思いますが、市内だけでも料金統一が出来ないのかその理由が知りたく思います。
価格	・料金改定の都度、書面が発行されるのですか。
流通	・長年のお付き合いで何のトラブルもありません。 ・契約に関するトラブルはありません。
保安	・安全面での心配はありませんが省エネについても考慮されていますが、LPG車は利便性、経済性が優れていますがボンベの爆発はないでしょうか。
保安	・消し忘れた場合、ガスコンロは自動的に何分位で消えますか。
災害対応	・今後の大地震に備えての備蓄はいかがでしょうか。 ・親切なので申し分ありません。
保安	・集中監視システムの普及率及び費用はいかがですか。
保安	・冬期に閉めきった場合、警報器が必要かと思われます。(ガスコンロ、ストーブ等)

中部

流通	・バルクが道路の近くに設置されていますが災害時の危険性は。
保安	・火災が起こった場合、ボンベの爆発ありますか。又、被害は何メートルに及びますか。
広報	・自治会での防災訓練の時、LPガスのPRをお願いします。LPガス展の開催をお願いします。 ・LPガスのストーブは、瞬時に暖まり、料金も安く、安全であると聞いています。その他の聞きについても有利性をPRすべきだと思います。
災害対応	・全国の「避難場所」で、すぐに火が使えるように迅速な対応をお願いします。
広報	・災害発生時、一般家庭にはどのようなことをしてもらえるのか、周知してください。
広報	・説明書や必要書類は、イラストなどで作成して説明していただくと、高齢者にもわかりやすいと思います。
価格	・使用料について、説明不足のように感じます。
流通	・吹きこぼれ等で目詰まりしたバーナーの「掃除の仕方」を教えてください。
価格	・LPガスの料金が高いように思います。
その他	・家庭のIHは時間の設定ができますが、LPガスもできるのでしょうか？
流通	・販売事業者の顔が見えないのでアピール不足に思います。
その他	・災害時に強い分散型エネルギーであるLPガスの特徴を活かしたLPG発電システムの普及に期待します。 まだ、知識としてLPG発電について詳しくわかりませんが、原子力発電の見直しが言われていますので、期待できるのではと思います。
流通	・一人暮らしの家庭が増える中、必要な方には地域のコミュニケーションの役割になってほしい。
広報	・LPガス利用地域の小学校児童を対象にガス安全教室の実施を提案します。 子どもを通して親にもLPガスの大切さ、ガス器具の正しい使い方等知ってもらうことは大事なことと思う。
供給	・石油資源がこれからどのように安定して供給されていくのか価格の安定が望まれる。諸外国でも消費が伸びていくと思われるのでLPガスへの影響はどのようなものか状況を教えてください。
価格	・ガスの基本料金が地域・各販売店によって違うので、家庭ではなかなか比較して販売店を変えたりしないのでお互い適正価格に努めてほしい。
広報	・各地域で開催されている婦人会・女性会向けの「防災学習会」ではLPガス事業関係者を招き災害対策の現状を学ぶ良い機会と思います。 今までされた成果はどのような結果であったのでしょうか。
災害対応	・LPガスは家庭燃料として、私たちにとっては重要なエネルギーです。災害時においてもライフラインの中で最も早い対応が出来る強いエネルギーです。緊急時に安定供給が出来るよう、また迅速に対応していただけるよう、備蓄基地を(全国的?)に考えてほしい。また、世界情勢が不安定な中でも、安定した供給と価格に努力してほしい。
流通	・販売事業者はLPガスボンベの入れ替えをするだけでなく、消費者と顔をあわせたら二言、三言会話をしよう努めてほしい。ちょっとした心配りで消費者とのつながりが深くなるように思います。
価格	・料金制度：基本料金、従量料金 料金表はほとんどの家庭でもらっていない。
契約	・契約に関し、14条書面をもらっていないし、ほとんど知らない。
流通	・販売店の移転や廃業により連絡がつかない。
保安	・消費者が引越しをするのでLPガスの撤去のお願い。ゴム管の耐用年限など。
その他	・カセットコンロ用のボンベの処理について
価格	料金に関する相談が多いのでLPガス料金は自由設定である旨を、それぞれの販売店の料金表に基づいて、その販売店のだれでもが説明できるよう教育しておくこと大事です。(基本料金についても)
災害対応	災害時は必ずと言って良い位に火災の発生がある。LPガスの特徴を生かした器具・ボンベ等、何事時にも防げる対応装備が必要。
流通	・経営コストを下げる事も大切だと思うが、1年に2、3回は消費者(お客様)とのコミュニケーションがほしい。 ・ガス保安の点検も協会に任せきりの業者もある様に聞いている。 ・昔のような親しみ(親近感)がないのは確かです。 ・電力会社と同じではダメだと思う。
価格	・電気代より使用料が高いのでは？
その他	・ガスには電磁波はないの？

	流通	・販売業者の顔が見えない。場所も解からない。
	災害対応	・「災害につよいLPガス」のイメージから仮に大災害がおきた時の事を考えると、公的機関におけるエネルギーのひとつとしてLPガスの設置の義務化も今後考えておくべきではないか。消費者センターなども設置されることを望みます。
	価格	・価格についての消費者からの質問があった時、価格のなりたちをわかりやすく説明できる様、日頃から対応しておいてほしい。消費者の苦情は「金言」とまでいわないが、感情的になり対応できないケースが多い。経営者は勿論、アルバイトに至るまで対応ができる事が望まれます。
	価格	・価格が不透明である。地域の中で価格のバラつきがあっても、安易に安い店にかえる事ができない。
	流通	・都市ガスにかえたいが感情的になり話をすることも出来ない。
	価格	・転居のとき過大な価格の請求がある。
	保安	・安全性にまだ疑いがある。
	流通	・ガスボンベの引取りをしてくれない。
近畿	災害対応	・様々な情報により、LPガスは災害に強いことを知ったが、ボンベが被災した時の安全性については不安を感じている。ボンベが倒れた時の処置の方法など、災害時の対応についての消費者教育は必要ではないかと思う。
	流通	・最近では、ボンベの配送は販売店がかかわらず配送業者に委託していることが多いと聞く。また、4年に1回の点検も販売店が行なっていることが少ないので消費者とのコミュニケーションがとれていないように思う。特に高齢者のみの世帯には、見守りという意味も兼ねて年に数回の訪問は必要ではないでしょうか。
	その他	・インターネットでガス料金が安くなるというサイトを知ったのですが、信用できるのか知りたいです。(まだアクセスしていない)
	その他	・LPガスは昔から使っているので改めて講習会の必要性は感じないという声が多いようです。
	災害対応	・都市ガスや電気と違い、LPガスは災害でも利用可能という期待があります。多少の災害では問題ない個々の住宅での設備を求めます。 ・災害等で取引業者が営業出来ない状態になった時、取引のなかった他店が対応してくれるようなシステムになっているか。また、連絡方法は？ ・災害が起こった場合、LPガスは炊き出し等でも活躍すると聞いているので期待しています。
	契約	・契約の際に料金体系等の説明を詳しくして欲しいと思います。また、電気や都市ガスとは違うメリットがあればアピールして欲しいと思います。
	価格	・40年利用している業者だが、料金を上げる時に通知がなく自動引落しなので、通帳を見て値上げを知る。また、値下げの通知はもらった事がない。
	その他	・都市ガスに変えようと市に頼んだところ、引き込むのに100万円かかると言われあきらめた。
	価格	・値上げの時は請求書と一緒に値上げの通知書が入っているが、値下げの通知書はもらった事がない。
	価格	・県外で都市ガスを利用していたので、料金を高く感じる。都市ガスとの違いについて詳しい説明が欲しい。
	流通	・一戸建てばかりの大きな団地だが、コンクリート製の建物による集中管理で月に2回会社が見に来る。
	流通	・料金の値上げ、値下げとも3ヶ月前に通知が来る。メーターを見に来た時、料理のレンジ等持ってくる。また、年に2~3回お知らせもある。
	流通	・災害が起きた時のために常時マニュアルの様な注意事項と取扱の説明書、いつでも見て覚えられる資料がほしい。販売店はガスのボンベを取替えるだけですが値上がりの説明や異常がないかとか、アフターサービスがない。LPガスで家庭で電気が作れるとか？色々な情報がほしい。もし、大きい災害が起きた時ガスの取り付け等は各自で負担するのだろうか？
	広報	・LPガスを使っていることでこの様な利点があり、オール電化にするより良かった説明がほしい。ただ、ガスのボンベを交換するだけの現在である。今のところ、何の不安もなくはないが事故にもあっていないので普通に過ごしている。
	価格	・価格を上げる場合、事前に説明なしの所が多い。
	流通	・災害時等の取扱について何の説明もない。

流通	・いつ頃取替えに来てるかもわからない。
その他	・結局は何も問題ない今の自分達なので、本当に困った時には販売店に相談すると言うパターンなので、私達ももっとLPガスについて利用する立場で色々知識を身につけた方が良くと反省してます。
災害対応	・都市ガスの普及地域においても、大規模災害時にはボンベで運搬可能なLPガスは有効的なエネルギー源として重要な存在となります。そのような対応ができるような業界の体制を日頃から整えていただきたく思います。同時に、国民のライフラインとして相応な国家備蓄を維持してください。
流通	・エネルギー産業は、それぞれの地域において消費者側から取捨選択できる範囲が極めて少ない業種です。価格設定や取引条件等が消費者側の一方的な不利益にならないよう、業界自身も適正な契約になるように心がけてください。
災害対応	・避難所となる学校などにLPガスの設備がないことがいわれているが、販売事業者が地方自治体に働きかけ積極的にチェックするなど態勢を整えてほしい。そして、備蓄状況の点検を定期的に行なってほしい。
流通	・ガスが無くなったら、販売事業者が交換に来て料金は口座おとしというシステムで料金改定があっても気づかず、合意しないまま取引が続いている場合がある。消費者も注意しなければならないが、たまには訪問サービスがあってもいいのではと思う。
需要	エネファームについて 設置費用・ガス料金等について教えてください。又、設置した場合の電気料と通常の電気料金との差はどうか。採算がとれてるでしょうか。
災害対応	・災害の時にすぐ対応することを消費者研究会の人達は伝達しておりますが、一般市民の利用者に◎1つ〇〇、2つ〇〇と云う様な注意することを配布したらと思います。東北大震災と原発事故によりものから学べるものとして、10月には原子力発電所へは大型バスで各自治会より会員を行政担当と見て聞いて帰りました。いざという時の構えなど生きる者として考えました。
その他	・原子力の様に事業者の方からお話を聞く機会をつくってもらう様に。 ・CO <sub>2</sub> の削減につとめていますので、その対応を研修するため。 ・日本海を常に見て生活しています。大津波等は？
広報	・地域にとけこんだLPガスの利用者に例年2日間のPRと、お客様への接待に感じますこと。 1. どのコーナーも利用者の目線でこたえていただきありがたいと思う(Mさん) 2. 新聞に出される広告により電話がかかったら手をとめて出ています(Tさん) 3. 世界的に環境問題がさげばれて、CO <sub>2</sub> の削減でLP関係の研修はしたいと思います。 4. 寒さに向かって価格の変動の見通しは？
流通	・銀行から料金の引き落としをしましたが、たまたま先月銀行を替えましたので、請求書が我が家に来てすぐ会社に電話いたしました。どこへ持参しようかと思いましたが「すぐ行きますから」と本当に素早い対応に助かりました。「子供が持っていこうか」と話してました所でしたので感謝しています。
中国 その他	・一人暮らしの家をまわりました。LPガスを使っている家：約90%、オール電化：約10%の割合でした。岡山県は大きな災害がないので災害対応には関心がうすい。
流通	・販売事業者には親切にしてくれて只々感謝とのこと。
その他	・停電になっても困らない。 ・電気に比べてごはんがおいしい。・火を消すのを忘れていても、火事の心配がない。
災害対応	・災害時に電気がとまり、停電になることはよくありますが、LPガスは大丈夫なので食事面では心配ありません。大地震(3.11)のような場合は、水も電気も通らなくなるわけで、ガスのみ通ってもどうにもならない気がします。水道・電気などの他業者間の連携を強化していただき、早急な復旧ができるようお願いしたいです。
災害対応	・先日、福島県郡山市の仮設住宅を訪問した際、LPガスはとても不可欠なものと感じました。さらにこれからの冬の寒さには暖をとるためとても重要です。
流通	・昨年、お湯をやかんで沸かして夜中に空炊きをしてしまいました。何回も電話をかけていただき注意を促していただき、大変お手数、ご心配をおかけしました。大変対応は良いと思いますが、取替えの時無言で家の裏まで入られるので、ひとこと声かけがあると良いと思います。
保安	・入居時には点検を2年ごとくらいにしますと言われ、幾度か来られましたが17年ほどたつ今では全く来ません。どういう仕組みでしょうか？家の中まで入っての点検がむずかしくなっているのでしょうか。
災害対応	・災害の時、道路・鉄道等の輸送経路が使用不能な場合の被災地へ運搬経路等の対策について。
流通	イベント等の際、野外で使用する事もありますが、風の強い日等ガス器具貸出しの時、コンロをガード出来る物と一緒に貸出して頂きたいと要望いたします。
価格	価格について 今後電気料金の値上げが予想されますが、この場合電気料金とガス料金の比較については如何でしょうか。ガス機器の性能が良くなっている事はしっかりPRしています。

災害対応

・当協会も想定されている南海地震を受け、消費者問題ではありませんが会員の全員無事を目標に対策を立てて行こうとしています。  
昨年、LPガスは災害復旧に強く、国全体としても地域ブロックとしても業界として災害対策を立てているとお聞きし、頼もしく思いました。  
しかし、一昨年の東日本大震災を受け、四国地方でも大きく震災の被災予想を見直しています。  
昨年お聞きしまして、災害対策、復旧対策に頼もしく思っただけに、この見直しを受けて、業界の被災、復旧対策後どう見直されているのか、またどうされているのか、最新の情報をお聞かせ願えれば幸いです。

災害対応	<p>・自然災害など大きな災害にあったことのない香川では、危機管理はとても薄い中、今回の東日本の災害の状況を見ると「もしかしたら」の装備は必要なことと考えるようです。特にライフラインのエネルギーの断絶は、命にもかかわることで安定的な供給が必要と考えます。</p> <p>そんな中、災害時のLPガス供給の調達についても、市・町との協定等が進んでいることは、とても喜ばしいことです。防災組織との連携も進んでいるとのこと。将来はこの支援の形態をどのように広げていくのか？コミュニティや小学校などに、災害時の防災設備や備蓄について考えているのかどうか。</p>
災害対応	<p>・災害時、東日本では支援すべき物が存在しても、それを運営する者が被災するなど、支援のネットワーク組織が機動できず、支援の遅れがあったと聞きます。</p> <p>また、その備蓄場所や防災の備品(コンロ等)の設置場所について、行政・協会・市民等にどこまで広報するのか？</p>
災害対応	<p>・コミュニティ機能が薄れていく中、エネルギー供給はできたが、それを使って実際に支援活動を行う人たちの体制の確保とその人たちと、防災組織とのネットワーク(連携)は計画にあるのでしょうか。</p> <p>「供給ユニット」はどのようなシステムなのか？</p> <p>災害時にどのような供給設備なのか？知りたい。</p>
災害対応	<p>・愛媛でも、防災に対する関心が強まっています。</p> <p>災害対策については、万一の場合、四国では、高知県の被害が大きくなることが予想され、優先順位が一番になるかも知れません。他の県が、対応遅れになるのではないかと不安があるので、事前に出来るだけの準備をしておいていただくようお願いいたします。</p>
広報	<p>・これまで液化LPガスが災害地で大活躍したことが全く報じられていません。何故？国民に知らせること今急がれます。人間が生きるのに水とエネルギーは必要です。今後、早急に微に入り細に入りメディアにどんなに持っていか検討が急がれます。ライフラインは何もない時は最高ですが、東北のみならず、関西、四国、九州、中国などに集中的にLPガスを(よさを)広報いたしましょう。</p>
災害対応	<p>・東日本大震災時、ライフラインの中で使用出来たのはLPガスだけで大変助かりました。しかし、二回目点検に来るまでいつなくなるか不安でした。</p> <p>又避難所では大量の炊出しを行うので、ガスが無くなりやすく迅速な点検と供給が必要と感じました。</p>
災害対応	<p>・例年この時期、各地で火災が発生し、テレビ、新聞で多くの方々、特に高齢者の痛ましい情報をお聞きます。</p> <p>そのためにIHなど台所の電化が進んでいるように思いますが、電化には多額の経費が必要で、特に高齢者に負担です。</p> <p>そこで便利で手軽なLPガスの特性をいかすためにも、特に冬場の火災対策をお願いしたい。</p> <p>とともに高齢者の為にも何か画期的でなくても、地道、効果的な火災対策、装置、システムがあればお教え願いたい。</p> <p>また整備をお願いしたい。</p>
流通	<p>・今、町内会、自治会などのコミュニティ力が低下して来ています。</p> <p>LPガスの販売事業者の方々は、住民の生活に密着している所におられるので、高齢者の見守り等、地域のコミュニティ活動に、積極的な役割を果たして欲しい。具体的に言えば、人が集まりやすいような場(談話室などをLPガスの機器展示場の横に入口を別にして設ける等)を提供するなど。</p>
価格	<p>・価格の安定価、公正価を希望します。</p>
流通	<p>・消費者エゴは取り除き、販売業者の信頼性を高めて下さい。</p>
流通	<p>・3.エネルギーというライフラインの大切な分野に携わる業者さんですからプライド意識を持って下さい。</p>
広報	<p>・県内、市内の業者マップを作って下さい。</p>
広報	<p>・1年に2~3回利用者と利用していない人も参加許可し意見交換会を開いて下さい。</p>
流通	<p>・事業者さんの接客態度等は大変よろしいです。</p> <p>震災前は、お得意さんの主婦に誕生プレゼントに可愛いお花が届くという楽しみがありました。早く復興して、サービスを再開していただければ幸いです。</p>
流通	<p>・高齢者の孤独死の問題が依然として報道されていますが、顧客と身近・定期的に接する機会がある業界ですので、日々使うガスが使われていないなど把握して、見守りサービスを行うなど見守りサービスをお願いできないか、もうやられているのか情報は把握していませんが、状況、お考えをお教え願いたい。</p>
価格	<p>・自由料金制であることの認知は低い。昔からなじみの事業者や、近くに1軒しかないということで、価格についての交渉はしたことがない(会員からの意見)。</p> <p>・二人暮らしで料理もあまりしなくなったが、ガス代は安くならない(会員からの意見)。</p>
契約	<p>・契約書類はいつまで保管しておけばよいのか？10年も15年も契約はそのままよいのか(会員からの意見)？</p>
保安	<p>・保安検査は女性が来てくれればよいのですが(会員からの意見)。</p>
供給	<p>・先般NHKクローズアップ現代でLNGガスのことが放送されました。今後の価格の動向は、消費者にとって気になる所です。</p> <p>またその放送の中でJOGMECについて、少し触れた部分がありました。LPガスとのつながり等、分かりやすく知ることが出来ればと思いました。</p>
価格	<p>・価格は安いことを望む。他エネルギーとの㎡比較で胸をはって言える価格へ。</p>
契約	<p>・契約、苦問事項は簡単、明瞭に。設定事項内容通りに実践。</p>

四国

流通	・機器に関しては、取替え時、十分点検して搬入して下さると信じてますから、信用を覆さないように。
供給	・世界エネルギー情勢が危わしい中、いつストップ(輸入)するとも限らない。数年の備蓄を望みます。
流通	・客と業者、常に向き合います。人間性ある対応を大いに望む。
その他	・機器設置場所の安全区域へ、目にさらされる場所へやむをえない時は、何らかの目隠しさをスマートに備えて下さい。
災害対応	・災害、いつ来るか分からない事態。ステーションも安全な場所にストックされる量も少しでも多く備蓄してして下さい。
広報	・学校でのエネルギー学習の中でLPエネルギーの重要性を入れてください。又、公民館、自治体講演会へ、これまで余りにも大切なエネルギーなのにかやの外に置かれすぎえています。
価格	・町内に複数の販売業者がありますが、価格は一律なのでしょうか。
保安	・東日本大震災の時、災害にあった所では、ガスボンベが爆発したと聞きました。火災の時の安全性はいかがでしょうか、対策はあるのでしょうか。
災害対応	・インフラの被災・復旧についてLPガスのみでなく、電気・都市ガス等との連携体制は整備されているか。行政機関の組織再編の中で(災害時において)大局的な対応が必要と思われる。需要家庭のみでなく、医療機関・介護施設等生命に関わる現場での供給体制は整備されているのか。情報網の確立はどうなっているのか、供給がストップされた場合の対応は混乱を少なくするため、平素の情報入手についての正しい知識の普及を徹底させる方策をどのようにしているか。供給需要のバランスが崩れると料金も変動するのではとの危惧も生まれる。自由料金ではあるが緊急時での対応(統一料金の申し合せ等)にも目を光らせてほしい。
災害対応	・充填所の倒壊や道路その他インフラの災害の場合、契約販売事業者との取引が不可能になった場合、事業者間で連携していく対応ができるのかどうか、特例措置を業界で考えているのかどうか。保安点検が大変だと思うが(災害時)需要家庭の申し出に対応できない場合他事業者から保安点検に来てもらえるのかどうか、苦情相談110番を設置し緊急時のトラブル発生に対応できる体制を考えているのかどうか。(平常は契約事業者との対応ができていのかどうか・・・事業者が被災し対応できない場合が発生するとき)容器の流出・損壊等の場合の対応(費用の負担その他)
契約	・集合住宅に入居している人に対しての事業者・管理人三者の思惑の差でのトラブルが多いが価格や契約についての説明が十分なされないと思われる。説得力ある対応を業界でどう啓発しているのか。
需要	・太陽光発電と燃料電池の組み合わせによる効率的な機器の開発はどの程度進んでいるのか。現状でどう普及されているのか。
環境	・節電による生活スタイルの変化が期待されているが、LPガス業界での自然エネルギー代替エネルギーに対する今後の取組みについて。
契約	・特定商取引法の改正で業界も指導研修が行われたと思うが、この施行により特に支障はなかったかどうか、トラブルは発生していないか。
保安	・高齢者住宅についての保安面の配慮はどうなっているのか。安全機器の紹介や警報器の紹介等。
その他	・電磁波についての不安感が聞かれますが、現状はどうなっているか。各地で住民による苦情も聞かれます。納得のいく対応策がありますか。
環境	・新エネルギー対応策の現状について。
環境	・クリーンエネルギーとしてCO2排出量は今後どの程度抑制していくか、予想を聞きたい。
災害対応	・都市部においては、日常的に都市ガスへの依存度が高いため、災害時の都市ガスに替わる熱源確保は特に重要と考えます。このため、食品・水など同様に自治体・事業者等において簡易(小型)LPガスの備蓄が望まれるのではないかと。また、学校や地域の公民館など災害時の避難所となる施設については都市ガスとLPガスを併用できるように設備を整える必要があるのではないかと。
広報	・被災した事業者のエリアをカバーする支援(応援)体制を計画的に構築し、住民にも知らせしてほしい。
価格	○価格に関する事 ・都市ガスよりも高い。 ・開栓保証料が高い。 ・解約料が高い。
契約	○契約に関する事 ・事業者を自由に選択できない。
災害対応	・災害後、ガスは個々の設備で大変だとは思いますが、使用できる状態であっても安全点検してほしい。
保安	・10年ほど前までは、販売店の方と顔の見える付き合いがあった。会話もあり、ガスレンジの点検も度々見てもらい、台所の備品についても相談できた。現在は、ほとんど訪問もなく、保安係が二年に1回点検に来る程度となっている。二年に1回ぐらいの点検で大丈夫なのかと思う。
価格	・これまで他の燃料を使っていた。給湯等全てをLPガスに変えたが、燃料費が高くなった。

九州	保安	・ガスレンジの安全性が高くなっている。空焚き等があった場合、元栓から切れるようになっていて安心である。
	広報	・新設の公共施設のキッチンはIHの設備の所が多い。災害時にも困るだろうが、消費者グループの研修会でLPガスの安全性、災害時の強さ等の研修会をしたいと思うが、施設が限られており、場所が取りにくい。電力会社は専用のキッチンもある。便宜を図ってもらえればと思う。
	災害対応	・LPガスは災害に強いエネルギーであると認識しておりましたが、この度の大震災での対応等を見聞きするなかで、改めてその感を強くいたしました。私の住んでいる市では、大震災以来、災害時における非常食の提供や復旧作業・日用品の提供など企業等と相互協力を盛り込んだ協定を取り交わしているようですが、LPガス協会と自治体との連携を教えていただきたい。台風・噴火・原発等を身近に持つ鹿児島でも災害に対する日ごろの心構え・もしもの時の行動等、事業者、行政、消費者等が一体となって確認し合う事が必要と思います。
	流通	相談事例などから感じる事として、説明不足では？がある。供給の仕方等便利になった反面、お互いの顔の見えない存在になっていないか。信頼し合う関係を作る工夫も必要ではないか。
	価格	・価格の件で、遠くに住んでいる(県外)娘のところとの料金の違い。
	広報	・(ある会合で)最新の機器の便利さ、安全性などが話題に。 ・市民室においてある「LPガスのある暮らし」から知識を得ている人が意外と多い。一方ではあって当たり前の無関心の人も。
	流通	・地震、災害の時にプロパンガスの点検対応について、もっと消費者に知らせてほしい。
	流通	・最近、給湯器を石油からガスに変えたのですが、もう少し丁寧な説明が欲しい。パンフレットで説明し、見積りを出されたのですがメーカー名が違っていたり、大雑把な感じがします。
	流通	・リース契約になると、保証期間が7年になり買取だと保証期間が2年となるのは納得できません。買取の保証期間を長くして欲しい。(リース契約は所有者が販売店にあるので管理・補修責任があることは理解できます。)
	価格	・円高なのにガス・石油はなぜ価格が下がらないのか疑問に感じます。
	価格	・ガス料金は公共料金とと思っている消費者が多いと思います。自由料金なので価格の差が地域によって差があるのは仕方がない部分もあると思いますが、現実の問題として販売店を変える、選ぶことは大変です。価格の差はもう少し小さく出来ないのでしょうか。
	その他	・給湯器の価格について パンフレットに記載されている価格と実売価格の差が大きいと思います。(消費者にとって割引額が大きいと言う感じがするが、元々の設定価格に疑問を持ちます)4割引ぐらい
	保安	・神戸阪神地震・3.11宮城・福島等の地震の時はずいぶん電気は切れ、食事が大変ですがその時活躍するのがLPガス等です。でも、爆発の事が気になります。今はマイコンメーターがついており、そのようなことは滅多には起きないでしょうがガス台もかなり良くなり、火の消し忘れがないようにはなっていますが、時間予約もついておりだんだん使いやすくなっています。でも、まだ値段が高いのが欠点です。
	流通	・販売業者によって、サービスの面は色々ですが、私のところの業者は大変良くてもらってます。商売をしているので、その分格安にもしてもらってます。おかしな点があればすぐ対応はしてくれますので、今の所は満足してます。
	価格	・冬場になるとガスの使用は多くなります。でも、価格が少しづつ高くなっていくのが不安なところですよ。
	契約	・契約は、同じ所で最初からしたら、替える必要は今の所ないです。
	その他	・ガス台は、だんだん改良されて良い。
	流通	・私達消費者はどのように流通、供給されるのか研修より見学とかしてないので電気でしたら、発電所等に行き見学等でき、知ることが出来ますが、LPガスはどのようにしてできる(?)解からないです。今、太陽熱・オール電化が進んでますが、これも私達は不安な所です。電気がとまったら、台風がきたらLPはその点安心ですが。
	災害対応	・災害がおきても、どこでも持っていける所は大変便利です。
	保安	・安全点検がありガスの火の消し忘れがあった時など、連絡がとれていて、消火して頂きありがたかった。
流通	・高齢者になり身の安全を考え電化に切り替えたとき、販売業者にひどく文句を言われ不快な思いをしたそうです。	
価格	・高齢者の意見として、基本料金が高いのはなぜですか？	
保安	・定期検査があつて助かる。	
災害対応	・災害時に電話など不通になって販売業者に連絡できない場合、利用者が使用してもいいかどうかの目安はあるか。	
災害対応	・一昨年の東日本大震災をテレビ放映で、本当に映画でも見ているような錯覚にかられた。家もろとも、ボンベ等が流されていくのを目の当たりにした時、一瞬の出来ごと防げようがない事は承知しているつもりですが、ガスボンベの爆発が多いように思いますが、爆発が少しでも減るよう将来的に改善出来るよう期待したい。	

沖縄	流通	・台風時に停電があってもガスが使用出来ることに大満足しています。
	保安	・今、沖縄県では県民を挙げて危険なオスプレイの配備に反対しています。 話題の普天間基地のすぐフェンス際の普天間第2小学校等へ給食を配布する給食センターがそのオスプレイの駐機場の近くにあり、その爆風や基地内でのオスプレイのちょっとした不具合の爆風で給食センターのLPガスボンベ数10本が吹っ飛ぶ可能性も指摘されていますが、その爆風で吹っ飛んだり破裂して爆発する可能性というのはないのでしょうか。 小学校が巻き添えになる大惨事が心配ですが、何か対策は抗っておられますか？そのような事案は御承知でしょうか？
	流通	・利用者からの要望や苦情などについては、利用者にあった丁寧な対応をしてほしい。
	供給	・以前はたまたまガス切れがあり連絡取り合っていました。今はボンベを2本にしてもらい重宝しています。 又、ボンベを2本鎖で固定し台風時にも大丈夫で安心安全で消費者として満足です。
	価格	・価格について(二部料金・三部料金)が、消費者に理解が薄い。また、請求書に単価が記入されていないものがある。
	価格	・地域で価格にどれほどの差があるのか。
	価格	・LPガスと都市ガスの価格の差がよくわからない(LPガスは価格が高いと感じている)。
	供給	・供給について、ガス切れするようなことはなくなった(台風で停電しても、安心して使える)。
	価格	・価格について、消費者は料金は一律で異なる事の理解は無いようで安い業者に切り替えたとする事も良く聞きます。設置時の相互の更なる説明も必要と思います(消費者に理解を)。
	保安	・室内設置機器(例えばフロ場)での事故も聞きますが、室外装置の義務付があると少しでも改善できるのではと思います。
需要	・エネファームという大変素晴らしいシステムがあることに興味致しましたが、個々の家庭に導入するには価格が問題になります。一般的に導入可能価格でしょうか。また、このシステムは設置者(所)所有と使用者所有部分に分ける事(屋外は設置所、屋内は使用者という具合に)は想定可能ですか？	

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。

	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	合計
価格	4	1	7	10	10	1	4	7	4	48
保安	4	2	8	7	2	1	2	5	3	34
広報	2	5	4	8	1	1	4	3	0	28
契約	1	1	8	0	2	0	2	4	0	18
環境	1	0	0	0	0	0	0	3	0	4
災害対応	10	4	10	7	6	5	8	6	2	58
流通	2	0	3	8	13	5	7	7	2	47
供給	0	3	4	2	0	0	2	0	2	13
需要	1	0	0	0	0	1	0	1	1	4
その他	1	2	2	5	6	3	1	3	0	23

2)分類別	
分類	意見等
価格	・北海道と道外、また道内においても地域間の価格格差が依然として大きい。この価格差を可能な限り縮小するための取り組みを求めます。
価格	・卸売価格が下がっても小売価格になかなか反映されない傾向が続いている。原料費調整制度の導入徹底を図るよう求めます。
価格	・LPガスの価格差解消に向けて業界全体で取り組んでほしい。
価格	・北海道地域は高値安定で推移している。地域的に配送コストがかかるのは理解できるが工夫が必要ではないか。
価格	・基本料金の統一性ができないのか。
価格	・LPガスに対する価格情報を電話がある。啓発防止に努めたいと思いますが、消費者に対する情報があまりないのが現状。消費者団体等にもっと情報があるように望みたい。
価格	・県内ではLPガス販売サービスや、料金等、地域で格差がある。情報提供はどこから(価格等)
価格	・同封されてきた資料を読みましたが、まだまだ価格の設定があいまいに感ぜられました。価格に関し他との販売店との価格差の基本が決められないでしょうか？販売店のPRをもっと説明すべきのような気がします。(近所の小売店は)
価格	・複数の業者の方が、価格を安くしますのでとの話をして各戸をまわっていた話がありました。
価格	価格について、業者によって違いがあるのでしょうか？
価格	・複数の業者から勧誘がありますが、どの様に価格は決められていますか。
価格	・「自分の契約している料金が妥当なものかどうか」の場合、切替の勧誘があって、はじめて自由料金制であることを知ったというもの。また、「安くすると言われたが、すぐ値上がりしたら困る」
価格	提案 ・従量料金単価について:都市ガスの領収書には当月、次月の単価が表示されています。LPガスの領収書にも記入していただきたいと思えます。 ・営業所検針員について:検針員の「氏」のみでも良いので領収書に記入があればと思えます。
価格	・価格に関すること:都市ガスよりLPガスの方が従量料金がだいぶ高いのは何故か？
価格	・従量料金:「ガス原材料・輸送費等を使用量に応じて負担ですが、輸送費等を使用量に応じてについて説明をお願いします。 ・販売店:よく話題に出ますが、LPガス販売店によって売値が違う理由を。
価格	・同じ量を使った時の電気料金とLPガス料金の比はどうでしょうか。
価格	・料金値上げはテレビや新聞で知りますが、業者さんからも知らせて欲しいと思えます。
価格	・いろいろ事情があると思えますが、市内だけでも料金統一が出来ないのかその理由が知りたく思えます。
価格	・料金改定の都度、書面が発行されるのですか。
価格	・使用料について、説明不足のように感じます。
価格	・LPガスの料金が高いように思えます。
価格	・ガスの基本料金が地域・各販売店によって違うので、家庭ではなかなか比較して販売店を変えたりしないのでお互い適正価格に努めてほしい。
価格	・料金制度:基本料金、従量料金 料金表はほとんどの家庭でもらっていない。
価格	料金に関する相談が多いのでLPガス料金は自由設定である旨を、それぞれの販売店の料金表に基づいて、その販売店のだれでもが説明できるよう教育しておくこと大事です。(基本料金についても)
価格	・電気代より使用料が高いのでは？
価格	・価格についての消費者からの質問があった時、価格のなりたちをわかりやすく説明できる様、日頃から対応しておいてほしい。消費者の苦情は「金言」とまでいわないが、感情的になり対応できないケースが多い。経営者は勿論、アルバイトに至るまで対応ができる事が望まれます。
価格	・価格が不透明である。地域の中で価格のバラつきがあっても、安易に安い店にかえる事ができない。
価格	・転居のとき過大な価格の請求がある。
価格	・40年利用している業者だが、料金を上げる時に通知がなく自動引落しなので、通帳を見て値上げを知る。また、値下げの通知はもらった事がない。

価格	・値上げの時は請求書と一緒に値上げの通知書が入っているが、値下げの通知書はもらった事がない。
価格	・県外で都市ガスを利用していたので、料金を高く感じる。都市ガスとの違いについて詳しい説明が欲しい。
価格	・価格を上げる場合、事前に説明なしの所が多い。
価格	価格について 今後電気料金の値上げが予想されますが、この場合電気料金とガス料金の比較については如何でしょうか。ガス機器の性能が良くなっている事はしっかりPRしています。
価格	・自由料金制であることの認知は低い。昔からなじみの事業者や、近くに1軒しかないということで、価格についての交渉はしたことがない(会員からの意見)。 ・二人暮らしで料理もあまりしなくなったが、ガス代は安くならない(会員からの意見)。
価格	・価格の安定価、公正価を希望します。
価格	・価格は安いことを望む。他エネルギーとの㎡比較で胸をはって言える価格へ。
価格	・町内に複数の販売業者がありますが、価格は一律なのでしょうか。
価格	○価格に関する事 ・都市ガスよりも高い。 ・開栓保証料が高い。 ・解約料が高い。
価格	・これまで他の燃料を使っていた。給湯等全てをLPガスに変えたが、燃料費が高くなった。
価格	・価格の件で、遠くに住んでいる(県外)娘のところとの料金の違い。
価格	・円高なのにガス・石油はなぜ価格が下がらないのか疑問に感じます。
価格	・ガス料金は公共料金と思っている消費者が多いと思います。自由料金なので価格の差が地域によって差があるのは仕方がない部分もあると思いますが、現実の問題として販売店を変える、選ぶことは大変です。価格の差はもう少し小さく出来ないのでしょうか。
価格	・冬場になるとガスの使用は多くなります。でも、価格が少しづつ高くなっていくのが不安なところ です。
価格	・高齢者の意見として、基本料金が高いのはなぜですか？
価格	・価格について(二部料金・三部料金)が、消費者に理解が薄い。また、請求書に単価が記入されていないものがある。
価格	・地域で価格にどれほどの差があるのか。
価格	・LPガスと都市ガスの価格の差がよくわからない(LPガスは価格が高いと感じている)。
価格	・価格について、消費者は料金は一律で異なる事の理解は無いようで安い業者に切り替えたと言う事も良く聞きます。設置時の相互の更なる説明も必要と思います(消費者に理解を)。
保安	・ガス設置場所について 長いホースの配管から、ポンベ近くへの配管 ・ガスホースが雪の重みで切れてしまった事があった。
保安	・パロマのガス湯沸かし器の事故を忘れてはならない。 更なる安全対策を望みます。
保安	・個別ポンベを使用の場合、マイコンメーター復帰操作で安全に使用できると記載されていますが、本当にマイコンメーターで、100%の安全性を確認出来るのでしょうか。
保安	・ポンベの強度と安全対策はどのように維持されているのでしょうか。
保安	・コンロに関して一定温度より上がった場合、自動ストップがかかり消火されて安全である。
保安	・ガス漏れ警報器を定期的に交換してくれるので安心でる。
保安	・今のところ大きな災害もなく生活をしています。地震の情報もあって怖いと思いますが、マイコンメーターも付いているし、ポンベも倒れないようにチェーンも付いているので大丈夫と思っている。
保安	・ガスの補充はいつもされていて切れて困ることはありませんが、毎日使うガスコンロ囲りや、ゴムホースの点検をして少なくとも年1回位は見てほしいと思う。販売業者より委託された保安員が2年に1回位は見てくれますが、毎日使っているゴムホースが心配。

保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢化に伴い、火を見ないから安全であるという理由でオール電化にする人が増えていますが、我が家ではCO<sub>2</sub>の排出も少なく、コストも安いLPガスを使っています。先日の夜、孫がお菓子作りをしていていつもよりガスの使用量が多かったのでしょうか、突然ガスが止まってしまいました。作りかけの菓子が半生ではどうしようもありません。あわてて販売業者宅へ電話をしました。夜遅くでしたが、気持ちよく対応してくださり元通りガスが出ました。マイコンメーターが作動して止まったとのこと。こうした器具が付いていることさえ知りませんでした。その時、表示の見方も教えて頂きました。安全器具が付いていることで安心していられます。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保安について、販売業者が説明して下さっています。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前、台風・水害の折、ポンペが倒れあちこちでガスが水の中でも噴いていた。幸い事故にはならなかったが、そのイメージが今でもぬぐえない。今はそんな事はないでしょうが…。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先の通常国会で「消費者安全法の一部を改正する法律案」が成立しました。これにより、この10月より「消費者安全調査委員会」(消費者事故調)が新たに創設を見ました。</li> <li>・消費者事故で思い起こされるのは、2005年前後、相次いで発生したガス湯沸器による一酸化炭素中毒事故です。</li> <li>・当時、事故原因をめぐって不正改造も言われましたが、現在はどうなっているでしょうか。</li> <li>・また、日常の点検等の体制は、業界としてどの様に取り組んでおられますでしょうか。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガスを使う前に点検は必要ないですか？ 配管や器具にガス漏れが心配です。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨日、防災安全センターに於いて研修を行ったのですが、もしガスを使用している時震度5以上の地震が起きた時自動的にガスを遮断する安全メーターが設置されているので慌ててガスを止めずに、自分自身の安全を確保を第1に考え、揺れが止まってからガスの栓を閉めそして避難するときにポンペのバルブを閉めるようにという話を聞いた時、数日前にエルピーガス協会保安センターの点検を受け、調査書の控えを頂いた事を思い出してその内容を読み直したところ、一口メモ欄にまったく同じことが書いてあり納得した知識を得ることができました。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保安に関すること:集中監視システムはどのように申し込むのですか。費用は。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガス使用中に水害にあい、ガスポンペが倒れた場合の安全性の確保について。</li> <li>・ガストーブ使用中、大地震による床下の配管が破損するのではと心配です。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全面での心配はありませんが省エネについても考慮されていますが、LPG車は利便性、経済性が優れていますがポンペの爆発はないでしょうか。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消し忘れた場合、ガスコンロは自動的に何分位で消えますか。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集中監視システムの普及率及び費用はいかがですか。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・冬期に閉めきった場合、警報器が必要かと思われます。(ガスコンロ、ストーブ等)</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災が起こった場合、ポンペの爆発ありますか。又、被害は何メートルに及びますか。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者が引越しをするのでLPガスの撤去のお願い。ゴム管の耐用年限など。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全性にまだ疑いがある。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居時には点検を2年ごとくらいにしますと言われ、幾度か来られましたが17年ほどたつ今では全く来ません。どういう仕組みでしょうか？家の中まで入っての点検がむずかしくなっているのでしょうか。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保安検査は女性が来てくれればよいのですが(会員からの意見)。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東日本大震災の時、災害にあった所では、ガスポンペが爆発したと聞きました。火災の時の安全性はいかがでしょうか、対策はあるのでしょうか。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者住宅についての保安面の配慮はどうなっているのか。安全機器の紹介や警報器の紹介等。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10年ほど前までは、販売店の方と顔の見える付き合いがあった。会話もあり、ガスレンジの点検も度々見てもらい、台所の備品についても相談できた。現在は、ほとんど訪問もなく、保安係が二年に1回点検に来る程度となっている。二年に1回ぐらいの点検で大丈夫なのかと思う。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガスレンジの安全性が高くなっている。空焚き等があった場合、元栓から切れるようになっているので安心である。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸阪神地震・3.11宮城・福島等の地震の時はすぐ電氣は切れ、食事が大変ですがその時活躍するのがLPガス等です。でも、爆発の事が気になります。今はマイコンメーターがついており、そのようなことは滅多には起きないでしょうがガス台もかなり良くなり、火の消し忘れがないようにはなっていますが、時間予約もついておりだんだん使いやすくなっています。でも、まだ値段が高いのが欠点です。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全点検がありガスの火の消し忘れがあった時など、連絡がとれていて、消火して頂きありがたかった。</li> </ul>
保安	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期検査があつて助かる。</li> </ul>

保安	<p>・今、沖縄県では県民を挙げて危険なオスプレイの配備に反対しています。話題の普天間基地のすぐフェンス際の普天間第2小学校等へ給食を配布する給食センターがそのオスプレイの駐機場の近くにあり、その爆風や基地内でのオスプレイのちょっとした不具合の爆風で給食センターのLPガスボンベ数10本が吹っ飛ぶ可能性も指摘されていますが、その爆風で吹っ飛んだり破裂して爆発する可能性というのはないのでしょうか。小学校が巻き添えになる大惨事が心配ですが、何か対策は抗じておられますか？そのような事案は御承知でしょうか？</p>
保安	<p>・室内設置機器（例えばフロ場）での事故も聞きますが、室外装置の義務付があると少しでも改善できるのではと思います。</p>
契約	<p>・都市ガスや電気等の公共料金と違い、販売店ごとの料金設定ということで、消費者も価格の仕組みや設備区分等に関心が薄くなりがちだ。消費者として知ろうとする姿勢も大事だが、事業者側も書面の交付だけではなく、言葉での説明を是非実践して欲しい。</p>
契約	<p>・ほとんど問題として捉えたことありません。強いて言えば、販売業者によって極端に付随サービスが違うとの声がありました。</p>
契約	<p>・LPガス購入契約を結ぶ時に、販売店側からの料金構成や設備の所有権などの説明を書面で確認することを知らない方が6割(実態調査H22年8月1日～8月31日)県内12地区1000人を対象で実施の結果。消費者への説明などわかるように！</p>
契約	<p>・災害時に契約について知りたい。</p>
契約	<p>・建売住宅を購入した時からの業者を変更したいが、違約金は払う必要があるか。</p>
契約	<p>・賃貸アパートに入居中。ガス料金が高いので、業者を変更したいが、大家が同意してくれない。</p>
契約	<p>・契約している業者から突然、事業者が変更になる旨の通知が届いたが、今後一方的に値上げされないか心配。</p>
契約	<p>・保安調査のためという理由でLPガスの供給を止められた。保安調査が終わってから再供給すると書いてある。意味がよくわからない。その他、契約に先立って保証金を求められたがすぐに支払えない。ガスの供給を受けられないと困る。以前に比べ訪問勧誘が減少傾向にあると感じます。しかし、現行の業者さんとのコミュニケーションがとられていないため、特に料金について不信感が高いようです。</p>
契約	<p>・例えばオール電化するにあたって、LPガス設備の撤去を依頼した場合、撤去費用の負担はどうなっているのでしょうか。 ・その場合、14条書面が関連すると思いますが、消費者にはどの様に説明を指導しておられるのでしょうか。この種のトラブル等の件数、分かりましたらご教示ください。</p>
契約	<p>・長い間利用していると、いつどの様に契約したか、契約書があるのかも確認もできず改めて契約書を交わしたいと思う(定期的)</p>
契約	<p>・契約に関し、14条書面をもらっていないし、ほとんど知らない。</p>
契約	<p>・契約の際に料金体系等の説明を詳しくして欲しいと思います。また、電気や都市ガスとは違うメリットがあればアピールして欲しいと思います。</p>
契約	<p>・契約書類はいつまで保管しておけばよいのか？10年も15年も契約はそのままよいのか(会員からの意見)？</p>
契約	<p>・契約、苦問事項は簡単、明瞭に。設定事項内容通りに実践。</p>
契約	<p>・契約は、同じ所で最初からしたら、替える必要は今の所ないです。</p>
契約	<p>・集合住宅に入居している人に対しての事業者・管理人三者の思惑の差でのトラブルが多いが価格や契約についての説明が十分なされないと思われる。説得力ある対応を業界でどう啓発しているのか。</p>
契約	<p>・特定商取引法の改正で業界も指導研修が行われたと思うが、この施行により特に支障はなかったかどうか、トラブルは発生していないか。</p>
契約	<p>○契約に関する事 ・事業者を自由に選択できない。</p>
環境	<p>・環境問題として、地球温暖化防止対策として、LPG車の普及に取り組んでいるが、今後の見通しについて知りたい。</p>
環境	<p>・節電による生活スタイルの変化が期待されているが、LPガス業界での自然エネルギー代替エネルギーに対する今後の取組みについて。</p>
環境	<p>・新エネルギー対応策の現状について。</p>
環境	<p>・クリーンエネルギーとしてCO2排出量は今後どの程度抑制していくか、予想を聞きたい。</p>
広報	<p>・LPガス使用世帯に啓発としてLPガスのある暮らしの冊子災害対応編2011の「地震が起きた時の心構え」2ページ目を単独で配布し人目のつく所に貼り、日頃から注意を促す。</p>

広報	・北海道LPガス協会釧路支部では災害用ガスコンロを釧路管内の公的機関に寄贈を行っている旨を新聞報道で知りました。災害時の炊き出しには必要なものです。うれしい限りです。
広報	①LPガスの活用方法がみえない。 ②ガスは危ないという認識が強い。
広報	・もっと顔が見える活動が必要では。
広報	・3. 11のあと、県内の販売店でも設置状況の点検に来てくれたところもあり、安全に使用することが出来たという反面、連絡してもなかなか来なく心配だったという方がおります。大雪のことも考え設置状況なども交換の時点検して、より安全に使用できるように指導・注意していただきたい。
広報	・高齢者を含めて独居の所には声かけをしてコミュニケーションを十分とってほしい。その上で出来れば悪質商法(振込め詐欺なども)の情報も提供して下さい。(山形の電気店で広報誌・チラシなどにコピーして情報を提供しております。ケーキ・蕎麦打ち・料理などにも要望により講習会など開催するようになってきているようです。)
広報	・原発に変わる代替エネルギーの切望にこれからは消費統計などの数値を表していただき安心安全供給を望みます。
広報	・LPガス機器にも多様な機能がついている様ですが、停電になってもそれら機能もそのまま使用できるのです。
広報	・LPガス業者が減少し、どこにあるかわかりにくい。地域へLPガス業者マップ(一覧表)を示してほしい。
広報	・LPガス等、エネルギーは消費者にとって生活の基礎部分です。しかし、LPガスが自由料金制であることさえ、あまり知られていないと感じております。店でじっくりと価格や商品を比較する機会がないため、どうしても一部の偏った情報で契約を変更する傾向があります。都市ガス事業者や電力会社に比べ、圧倒的にPRが不足していると思われれます。東北地方は幸いなことに「軒下在庫」がありますが、首都圏には現状では望めないところ。極めて公共性の高い商品を提供し、保安も担っていることをもっと強くアピールして頂きたいです。契約内容がよくわからない消費者に対して、検針時やボンベの交換時などの直接対話できる機会を生かして頂きたい。また、独居高齢者の安否確認等の協力も期待されます。もっとクリーンで高熱量であることをアピールしてよいと思います。消費者はあまり実感していません。
広報	・安全マニュアルの配布について いろいろ機会ごとに配布物、けいもう啓発を促してもらいたい。
広報	・災害復旧にすぐれたLPガスなのに知られていない面があるので広くアピールすべきと思います。 ・高齢者や子供にはテレビにより目と耳で素早く理解出来るようマンガのコマーシャルが良いかと思ます。
広報	・業者さんはたまには新しいパンフレット、リーフレットの配布をして欲しい。
広報	・最近のガス機器が発売された場合は消費者に知らせていただきたいと思います。 ・電化製品のように宣伝してはいかがでしょうか。
広報	・自治会での防災訓練の時、LPガスのPRをお願いします。LPガス展の開催をお願いします。 ・LPガスのストーブは、瞬時に暖まり、料金も安く、安全であると聞いています。その他の聞きについても有利性をPRすべきだと思います。
広報	・災害発生時、一般家庭にはどのようなことをしてもらえるのか、周知してください。
広報	・説明書や必要書類は、イラストなどで作成して説明していただくと、高齢者にもわかりやすいと思います。
広報	・LPガス利用地域の小学校児童を対象にガス安全教室の実施を提案します。 子どもを通して親にもLPガスの大切さ、ガス器具の正しい使い方等知ってもらうことは大事なことと思う。
広報	・各地域で開催されている婦人会・女性会向けの「防災学習会」ではLPガス事業関係者を招き災害対策の現状を学ぶ良い機会と思います。 今までされた成果はどのような結果であったのでしょうか。
広報	・LPガスを使っていることでこの様な利点があり、オール電化にするより良かった説明がほしい。ただ、ガスのボンベを交換するだけの現在である。今のところ、何の不安もなくはないが事故にもあっていないので普通に過ごしている。
広報	・地域にだけこんなLPガスの利用者に例年2日間のPRと、お客様への接待に感じますこと。 1. どのコーナーも利用者の目線でこたえていただきありがたいと思う(Mさん) 2. 新聞に出される広告により電話がかかったら手をとめて出しています(Tさん) 3. 世界的に環境問題がさげばれて、CO <sub>2</sub> の削減でLP関係の研修はしたいと思います。 4. 寒さに向かって価格の変動の見通しは？
広報	・これまで液化LPガスが災害地で活躍したことが全く報じられていません。何故？国民に知らせること今急がれます。人間が生きるのに水とエネルギーは必要です。今後、早急に微に入り細に入りメディアにどんなに持っていか検討が急がれます。ライフラインは何もない時は最高ですが、東北のみならず、関西、四国、九州、中国などに集中的にLPガスを(よさを)広報いたしましょう。
広報	・県内、市内の業者マップを作ってください。
広報	・1年に2~3回利用者と利用してない人も参加許可意見交換会を開いて下さい。
広報	・学校でのエネルギー学習の中でLPエネルギーの主要性を入れてください。又、公民館、自治体講演会へ、これまで余りにも大切なエネルギーなのにかやの外に置かれすぎています。

広報	・被災した事業者のエリアをカバーする支援(応援)体制を計画的に構築し、住民にも知らせてほしい。
広報	・新設の公共施設のキッチンはIHの設備の所が多い。災害時にも困るだろうが、消費者グループの研修会でLPガスの安全性、災害時の強さ等の研修会をしたいと思うが、施設が限られており、場所が取りにくい。電力会社は専用のキッチンもある。便宜を図ってもらえればと思う。
広報	・(ある会合で)最新の機器の便利さ、安全性などが話題に。 ・市民室においてある「LPガスのある暮らし」から知識を得ている人が意外と多い。一方ではあつて当たり前前の無関心の人も。
災害対応	・僻地に生活する人々への対応
災害対応	・時々起きる国道等の通行止等により生活路が閉ざされることがあり、心配。
災害対応	・学校や地域集会所など災害時に避難所として使用される施設に、LPガス使用可能設備(暖房、厨房、燃料電池 etc.)の設置を要望します。
災害対応	・災害時の対応マニュアルを事業者ごとに作成し、ユーザーに配布することを提案します。グラツキきた時の対応、停電時の備え、昨冬のような豪雪時の注意など、日ごろから消費者に発信を。
災害対応	・災害用バルクとはどんなものか？ 又、災害時の避難所となる学校や公共施設での災害用バルクの設置は、どの程度進んでいるのか？
災害対応	・災害時、迅速に対応できるよう、平素から事業者間の情報交換や連携を蜜にすることを希望
災害対応	・LPガスの地震に対しての有用性について理解できませんが、LPガス利用者の事前学習が対策に必要になります。 阪神大震災、東日本大震災において特に①利用者のバルブの閉め忘れはなかったのか②その後の倒壊予防の実施率③LPガス利用者の不安な事についてアンケート調査など実施されていればご教示願いたい。利用者の学習などを通して安全神話に絶えず挑戦してほしい。
災害対応	・災害発生時のLPガス販売業者の連携が必要と考えていますが、連携についてモデル例があればご教授願いたい。
災害対応	・震災発生後、都市ガス供給区域に対して、代替エネルギーとしてのLPガスが常時供給されるものか。 ※全国世帯約半分の2,500世帯が家庭用燃料としてLPガスを使用されている。残り半分の世帯は都市ガス、電気等の使用と考える。 震災発生後、都市ガスの管の破裂等で都市ガスが止まってしまった場合、都市ガス使用地域に持ち運び可能な燃料であるLPガスが安定供給されるものか。
災害対応	・当地(記入者)の販売業者から常にLPガスの安全性についてよく説明を受けているので危機感を持つことなく使用させていただいていた。 有事の際には安全装置が作動するという点を詳しく説明を受けた。 なお、3.11の大震災の時に即時訪問に安全を確認してくれたことを報告します。
災害対応	・脱原発・・・今の生活はどうなるか？(今こそLPガスのPR時です。煮炊きはLPガスもちろんエネファームで給湯もエアコンも)そのために、充填所・備蓄地を増やし整備してほしい。CO2削減、クリーンなエネルギーということも重要です。
災害対応	・東日本大震災炊き出し ①3/12 3升炊き釜を5個リース 屋外設定のため、風で炎が流れてスイッチが自動消火してしまい炊飯が失敗。調理実習室のガスコンロでフライパンを活用して、ご飯を再利用。2度手間をかけた。 ②炊飯釜・ガスコンロとセットで暴風屏風のリースの必要性を体験した。 家庭のガス利用 ①電気、通信網が不通で不具合の依頼が不通でしたが、ガス漏れ・火災事故はなかった。 ②プロパンガス利用の家庭は、有り難味を共有。ガス配送にも不満なかった。 タクシー・ガソリン不足の中で、LPガスタクシーに助かりました。
災害対応	・東日本大震災の時ライフライン不通の為、通話が出来ずに行きましたら、販売店の社員が巡回して一番早く対応してくれました。日常の声かけ運動とやさしい対応に感謝いたします。ガスが切れたことが無いので安心です。
災害対応	・東日本大震災の時にはLPガスに本当に助けていただきました。それに伴い、日常から避難所になるだろうと思う所に予備として備えておいて頂ければ良いと思います。
災害対応	・7年前の中越地震にあいました。電気は消えましたが、LPガスのおかげでごはんも鍋で炊け、食事も不自由ませんでした。近くの旧川口町は配管したガスのせいで1ヶ月以上も使用できず、気の毒でした。災害を経験してLPガスのありがたさを身にしみて感じました。
災害対応	・災害時に対する対応には不安があります。県内では68%LPガスを使用している方です。非常時の対応策はどんな対策があるでしょうか。(3.11東日本大震災時、停電してもLPガスが大変便利に活用できました。)
災害対応	・近所の小売店から大型の営業所になり、配送、集金と流通の面で独立している時(災害が起きたとき)近隣の販売店との連携はどうか？
災害対応	・現状は、都市ガス・オール電化の利用者が多い地域であり、LPガス事業者との交流があまりない。通常LPガス利用者が少ないので、災害時のみ利用を希望します。その場合、自治体・自主防災組織・ボランティア団体・個人への対応等あると思います。どの様に対応してもらえるのか知りたい。

災害対応	・日常使っていない「LPガス」を災害時のことを考えて切り替えるとはできない。しかし、イベント等では使っています。そのような機会に安全な使い方の講習をしてもらって、災害時に多くの住民が対応できるようにしてもらいたい。防災訓練等でも、業者が設置したものをただ使うのではなく、業者(?)依頼し配置され、設置し使用すると云う流れも学ぶと良いと思う。もし必要なら、自治会で取扱者を養成することも可能でしょうか？
災害対応	・東日本大震災の災害対応状況から、まず「温かい食べ物」の提供が重要だと思います。備蓄食料(缶詰やレトルト食品)やパン・ごはん等、発生直後は配給されるだけで有難いと思いますが、ライフラインの復旧が見込めない中で、不安は大きくなります。被災された方々を物質面からサポートすることが、精神的なサポートにつながります。お風呂や暖房もしかりです。今後、首都直下型地震が想定される中、都市ガスや電気に偏っていた首都圏では、特に避難所とされる学校・公民館・病院・スーパーなどにLPガス対応機器の設置を積極的に進めて頂きたいと思います。また、現在都市ガスを使っているユーザーが、LPガスに変更を希望する場合、給湯器コンロの買い替え、配管の設置が必要となりますが、災害時にスイッチできないか、大きな負担なく変更できる方法を考えて頂けるとありがたいです。
災害対応	・昨年の懇談会をお願い申し上げましたが、公共施設・避難所等に充てられる公的施設のLPガス施設・設備の充実を引き続き努めていただきます様希望します。
災害対応	・災害時対応について・・・災害時に於ては地域各の情報発信や流通経路等、販売業者と消費者との連携プレーによる的確な処置が必要である。それには普段からコミュニケーションを持ち、お互いに災害時に於ける話し合いをしておく必要がある。また、災害後の普及への対策についてもまた、対応についても話し合っていると安心だと思います。
災害対応	・災害時に拠点となる避難所、学校や公民館などに災害用のLPガス貯蔵タンクのようなものを設置しておく事が必要ではないかと思えます。
災害対応	・災害時のすばやい対応について 共に災害を受けた時の対応。ライフラインの確保についてどの様なマニュアルがあるのか。
災害対応	・災害時には想定外の事が置きますが、LPガススタンドはどの様な対策をしていますか。又、全国に約1,600カ所のLPガススタンドがありますが中部地方は何ヶ所ありますか。 LPG車は災害時にどのような危険が想定されますか。 環境にやさしいLPG車が多く利用されると良いと思いますが、LPガススタンドが少ないから買えないと聞いたこともあります。LPガススタンドを増設して下さることを期待(要望)しています。
災害対応	・大災害にいち早く完全復旧を果たし、又避難した方々の主要エネルギーとして活躍が実証されたことを情報で見聞かしています。これからも期待しています。
災害対応	・災害に関すること:小売販売(店)を利用したパンフレット以外で個々の家の人と災害時になった時のLPガスについての事などを伝えて欲しい。
災害対応	・災害にはカセットコンロは必需品だと思います。 ・都市部の学校や病院においてもLPガスを備えるべきだと思います。
災害対応	・災害時にガス釜+LPガスでの提供を希望。 今、電気が主流となり、すぐに湯沸し、茶、ミルク等や非常食(おにぎり)作りなどガス釜の大きい物とのセットを用意いただきたい。いろんなイベントにもPRしていただいだけ、あの販売店には常にあることが皆も知っておいて欲しいから。
災害対応	・今後の大地震に備えての備蓄はいかがでしょうか。 ・親切なので申し分ありません。
災害対応	・全国の「避難場所」で、すぐに火が使えるように迅速な対応をお願いします。
災害対応	・LPガスは家庭燃料として、私たちにっては重要なエネルギーです。災害時においてもライフラインの中で最も早い対応が出来る強いエネルギーです。緊急時に安定供給が出来るよう、また迅速に対応していただけるよう、備蓄基地を(全国的?)に考えてほしい。また、世界情勢が不安定な中でも、安定した供給と価格に努力してほしい。
災害対応	災害時は必ずと言って良い位に火災の発生がある。LPガスの特徴を生かした器具・ボンベ等、何事時にも防げる対応装備が必要。
災害対応	・「災害につよいLPガス」のイメージから仮に大災害がおきた時の事を考えると、公的機関におけるエネルギーのひとつとしてLPガスの設置の義務化も今後考えておくべきではないか。消費者センターなども設置されることを望みます。
災害対応	・様々な情報により、LPガスは災害に強いことを知ったが、ボンベが被災した時の安全性については不安を感じている。ボンベが倒れた時の処置の方法など、災害時の対応についての消費者教育は必要ではないかと思う。
災害対応	・都市ガスや電気と違い、LPガスは災害でも利用可能という期待があります。多少の災害では問題ない個々の住宅での設備を求めます。 ・災害等で取引業者が営業出来ない状態になった時、取引のなかった他店が対応してくれるようなシステムになっているか。また、連絡方法は？ ・災害が起こった場合、LPガスは炊き出し等でも活躍すると聞いているので期待しています。
災害対応	・都市ガスの普及地域においても、大規模災害時にはボンベで運搬可能なLPガスは有効的なエネルギー源として重要な存在となります。そのような対応ができるような業界の体制を日頃から整えていただきたく思います。同時に、国民のライフラインとして相応な国家備蓄を維持してください。
災害対応	・避難所となる学校などにLPガスの設備がないことがいわれているが、販売事業者が地方自治体に働きかけ積極的にチェックするなど態勢を整えてほしい。そして、備蓄状況の点検を定期的に行なってほしい。

災害対応	・災害の時にすぐ対応することを消費者研究会の人達は伝達しておりますが、一般市民の利用者に◎1つ〇〇、2つ〇〇と云う様な注意することを配布したらと思います。東北大震災と原発事故によりものから学べるものとして、10月には原子力発電所へは大型バスで各自治会より会員を行政担当と見て聞いて帰りました。いざという時の構えなど生きる者として考えました。
災害対応	・災害時に電気がとまり、停電になることはよくありますが、LPガスは大丈夫なので食事面では心配ありません。大地震(3.11)のような場合は、水も電気も通らなくなるわけで、ガスのみ通ってもどうにもならない気がします。水道・電気などの他業者間の連携を強化していただき、早急な復旧ができるようお願いしたいです。
災害対応	・先日、福島県郡山市の仮設住宅を訪問した際、LPガスはとて不可欠なものと感じました。さらにこれからの冬の寒さには暖をとるためとても重要です。
災害対応	・災害の時、道路・鉄道等の輸送経路が使用不能な場合の被災地へ運搬経路等の対策について。
災害対応	・当協会も想定されている南海地震を受け、消費者問題ではありませんが会員の全員無事を目標に対策を立てて行こうとしています。昨年、LPガスは災害復旧に強く、国全体としても地域ブロックとしても業界として災害対策を立てているとお聞きし、頼もしく思いました。しかし、一昨年の東日本大震災を受け、四国地方でも大きく震災の被災予想を見直しています。昨年お聞きしまして、災害対策、復旧対策に頼もしく思っただけに、この見直しを受けて、業界の被災、復旧対策後どう見直されているのか、またどうされているのか、最新の情報をお聞かせ願えれば幸いです。
災害対応	・自然災害など大きな災害にあったことのない香川では、危機管理はとて薄い中、今回の東日本の災害の状況を見ると「もしかしら」の装備は必要なことと考えるようです。特にライフラインのエネルギーの断絶は、命にもかかわることで安定的な供給が必要と考えます。そんな中、災害時のLPガス供給の調達についても、市・町との協定等が進んでいることは、とても喜ばしいことです。防災組織との連携も進んでいるとのこと。将来はこの支援の形態をどのように広げていくのか？コミュニティや小学校などに、災害時の防災設備や備蓄について考えているのかどうか。
災害対応	・災害時、東日本では支援すべき物が存在しても、それを運営する者が被災するなど、支援のネットワーク組織が機動できず、支援の遅れがあったと聞きます。また、その備蓄場所や防災の備品(コンロ等)の設置場所について、行政・協会・市民等にどこまで広報するのか？
災害対応	・コミュニティ機能が薄れていく中、エネルギー供給はできたが、それを使って実際に支援活動を行う人たちの体制の確保とその人たちと、防災組織とのネットワーク(連携)は計画にあるのでしょうか。「供給ユニット」はどのようなシステムなのか？災害時にどのような供給設備なのか？知りたい。
災害対応	・愛媛でも、防災に対する関心が強まっています。災害対策については、万一の場合、四国では、高知県の被害が大きくなるのが予想され、優先順位が一番になるかも知れません。他の県が、対応遅れになるのではないかと不安があるので、事前に出来るだけの準備をしておいていただくようお願いいたします。
災害対応	・東日本大震災時、ライフラインの中で使用出来たのはLPガスだけで大変助かりました。しかし、二回目に点検が来るまでいつなくなるか不安でした。又避難所では大量の炊出しを行うので、ガスが無くなりやすく迅速な点検と供給が必要と感じました。
災害対応	・例年この時期、各地で火災が発生し、テレビ、新聞で多くの方々、特に高齢者の痛ましい情報をお聞きします。そのためにIHなど台所の電化が進んでいるように思いますが、電化には多額の経費が必要で、特に高齢者に負担です。そこで便利で手軽なLPガスの特性をいかすためにも、特に冬場の火災対策をお願いしたい。とともに高齢者の為にも何か画期的でなくても、地道、効果的な火災対策、装置、システムがあればお教え願いたい。また整備をお願いしたい。
災害対応	・災害、いつ来るか分からない事態。ステーションも安全な場所にストックされる量も少しでも多く備蓄して下さい。
災害対応	・インフラの被災・復旧についてLPガスのみでなく、電気・都市ガス等との連携体制は整備されているか。行政機関の組織再編の中で(災害時において)大局的な対応が必要と思われる。需要家庭のみでなく、医療機関・介護施設等生命に関わる現場での供給体制は整備されているのか。情報網の確立はどうなっているのか、供給がストップされた場合の対応は混乱を少なくするため、平素の情報入手についての正しい知識の普及を徹底させる方策をどのようにしているか。供給需要のバランスが崩れると料金も変動するのではとの危惧も生まれる。自由料金ではあるが緊急時での対応(統一料金の申し合せ等)にも目を光らせてほしい。
災害対応	・充填所の倒壊や道路その他インフラの災害の場合、契約販売事業者との取引が不可能になった場合、事業者間で連携していく対応ができるのかどうか、特例措置を業界で考えているのかどうか。保安点検が大変だと思うが(災害時)需要家庭の申し出に対応できない場合他事業者から保安点検に来てもらえるのかどうか、苦情相談110番を設置し緊急時のトラブル発生に対応できる体制を考えているのかどうか。(平常は契約事業者との対応ができていたのかどうか・・・事業者が被災し対応できない場合が発生するとき)容器の流出・損壊等の場合の対応(費用の負担その他)
災害対応	・都市部においては、日常的に都市ガスへの依存度が高いため、災害時の都市ガスに替わる熱源確保は特に重要と考えます。このため、食料品・水など同様に自治体・事業者等において簡易(小型)LPガスの備蓄が望まれるのではないかと。また、学校や地域の公民館など災害時の避難所となる施設については都市ガスとLPガスを併用できるように設備を整える必要があるのではないかと。
災害対応	・災害後、ガスは個々の設備で大変だとは思いますが、使用できる状態であっても安全点検をしてほしい。

災害対応	・LPガスは災害に強いエネルギーであると認識しておりましたが、この度の大震災での対応等を見聞きするなかで、改めてその感を強くいたしました。私の住んでいる市では、大震災以来、災害時における非常食の提供や復旧作業・日用品の提供など企業等と相互協力を盛り込んだ協定を取り交わしているようですが、LPガス協会と自治体との連携を教えてください。台風・噴火・原発等を身近に持つ鹿児島でも災害に対する日ごろの心構え・もしもの時の行動等、事業者、行政、消費者等が一体となって確認し合う事が必要と思います。
災害対応	・災害がおきても、どこでも持っていける所は大変便利です。
災害対応	・災害時に電話など不通になって販売業者に連絡できない場合、利用者が使用してもいいかどうかの目安はあるか。
災害対応	・一昨年東日本大震災をテレビ放映で、本当に映画でも見ているような錯覚にかられた。家もろとも、ボンベ等が流されていくのを目の当たりにした時、一瞬の出来ごと逃げようがない事は承知しているつもりですが、ガスボンベの爆発が多いように思いますが、爆発が少しでも減るよう将来的に改善出来るよう期待したい。
流通	・地域に合わせたサービス
流通	・以前に比較して、利用者に対してのサービスが良くなった。 例えば、毎日の検針、料金支払等
流通	ガスコンロなどの取付けサービスは時間外(夜間でも)や休日などにもおこなっていただくと助かります。
流通	・個人商店では、使用料についてはお店へ支払に向かなければならず、少々面倒なところがあるが、コミュニケーションがとれるので良いとしています。
流通	・以前は料金を集金に来ていましたが、業者に聞くとところにより留守の家が多いため、勤めに出ていて日曜日にしか家に居ないということで、何度か集金に伺ってはいましたが思うように集金が出来ませんでしたのでお客様の了承をいただき振り込み支払いにしました。との事ですが振り込み支払いは日時をとわず、都合で支払い出来るのでとても助かりますが、販売業者とのコミュニケーションがとれないのではないかとのがんがえられます。

流通	提案 ・サーラカードについて:ガス料金100円につき1ポイント加算されるとのこと。高齢者のみの家庭・老人1人暮らしの家庭が増えています。ポイントよりガス料金の値下げの方が良いかと思われず(品物のように沢山買うのと少し違うのではないかと思います)。
流通	・何も言うことはないです。全てきちんとしているが、これからは顔が見える事業者になってほしいですね。絆ですね。
流通	・最近都市ガスが普及しつつありますが、配管工事に料金がかかる為、長年のお付き合いで業者さんが親切なのでLPガスの利用を望んでいる高齢者が多いです。
流通	・長年のお付き合いで何のトラブルもありません。 ・契約に関するトラブルはありません。
流通	・バルクが道路の近くに設置されていますが災害時の危険性は。
流通	・吹きこぼれ等で目詰まりしたバーナーの「掃除の仕方」を教えてください。
流通	・販売事業者の顔が見えないのでアピール不足に思います。
流通	・一人暮らしの家庭が増える中、必要な方には地域のコミュニケーションの役割になってほしい。
流通	・販売事業者はLPガスボンベの入れ替えをするだけでなく、消費者と顔をあわせたら二言、三言会話をしよう努めてほしい。ちょっとした心配りで消費者とのつながりが深くなるように思います。
流通	・販売店の移転や廃業により連絡がつかない。
流通	・経営コストを下げる事も大切だと思うが、1年に2、3回は消費者(お客様)とのコミュニケーションがほしい。 ・ガス保安の点検も協会に任せきりの業者もある様に聞いている。 ・昔のような親しみ(親近感)がないのは確かです。 電力会社と同じではダメだと思う。
流通	・販売業者の顔が見えない。場所も解からない。
流通	・都市ガスにかえたいが感情的になり話をすることも出来ない。
流通	・ガスボンベの引取りをしてくれない。
流通	・最近では、ボンベの配送は販売店がかかわらず配送業者に委託していることが多いと聞く。また、4年に1回の点検も販売店が行なっていることが少ないので消費者とのコミュニケーションがとれていないように思う。特に高齢者のみの世帯には、見守りという意味も兼ねて年に数回の訪問は必要ではないでしょうか。
流通	・一戸建てばかりの大きな団地だが、コンクリート製の建物による集中管理で月に2回会社が見に来る。
流通	・料金の値上げ、値下げとも3ヶ月前に通知が来る。メーターを見に来た時、料理のレシピ等持ってくる。また、年に2~3回お知らせもある。

流通	・災害が起きた時のために常時マニュアルの様な注意事項と取扱の説明書、いつでも見て覚えられる資料がほしい。販売店はガスのボンベを取替えるだけですが値上がりの説明や異常がないかとか、アフターサービスがない。LPガスで家庭で電気が作れるとか？色々な情報がほしい。もし、大きい災害が起きた時ガスの取り付け等は各自で負担するのだろうか？
流通	・災害時等の取扱について何の説明もない。
流通	・いつ頃取替えに来てるかもわからない。
流通	・エネルギー産業は、それぞれの地域において消費者側から取捨選択できる範囲が極めて少ない業種です。価格設定や取引条件等が消費者側の一方的な不利益にならないよう、業界自身も適正な契約になるように心がけてください。
流通	・ガスが無くなったなら、販売事業者が交換に来て料金は口座おとしというシステムで料金改定があっても気づかず、合意しないまま取引が続いている場合がある。消費者も注意しなければならないが、たまには訪問サービスがあってもいいのではと思う。
流通	・銀行から料金の引き落としをしてきましたが、たまたま先月銀行を替えましたので、請求書が我が家に来てすぐ会社に電話いたしました。どこへ持参しましょうかと思いましたが「すぐ行きますから」と本当に素晴らしい対応に助かりました。「子供が持っていこうか」と話してました所でしたので感謝しています。
流通	・販売事業者には親切にしてくれて只々感謝とのこと。
流通	・昨年、お湯をやかんで沸かして夜中に空炊きをしてしまいました。何回も電話をかけていただき注意を促していただき、大変お手数、ご心配をおかけしました。大変対応は良いと思いますが、取替えの時無言で家の裏まで入られるので、ひとこと声がけがあると良いと思います。
流通	イベント等の際、野外で使用する事もありますが、風の強い日等ガス器具貸出しの時、コンロをガード出来る物と一緒に貸出して頂きたいと要望いたします。
流通	・今、町内会、自治会などのコミュニティ力が低下して来ています。LPガスの販売事業者の方々は、住民の生活に密着している所におられるので、高齢者の見守り等、地域のコミュニティ活動に、積極的な役割を果たして欲しい。具体的に言えば、人が集まりやすいような場（談話室などをLPガスの機器展示場の横に入口を別にして設ける等）を提供するなど。
流通	・消費者エゴは取り除き、販売業者の信頼性を高めて下さい。
流通	・3.エネルギーというライフラインの大切な分野に携わる業者さんですからプライド意識を持って下さい。
流通	・事業者さんの接客態度等は大変よろしいです。震災前は、お得意さんの主婦に誕生プレゼントに可愛いお花が届くという楽しみがありました。早く復興して、サービスを再開していただければ幸いです。
流通	・高齢者の孤独死の問題が依然として報道されていますが、顧客と身近・定期的に接する機会がある業界ですので、日々使うガスが使われていないなど把握して、見守りサービスを行うなど見守りサービスをお願いできないか、もうやられているのか情報は把握していませんが、状況、お考えをお教え願いたい。
流通	・機器に関しては、取替え時、十分点検して搬入して下さいと信じてますから、信用を覆さないように。
流通	・客と業者、常に向き合います。人間性ある対応を大いに望む。
流通	相談事例などから感じる事として、説明不足では？がある。供給の仕方等便利になった反面、お互い顔の見えない存在になっていないか。信頼し合う関係を作る工夫も必要ではないか。
流通	・地震、災害の時にプロパンガスの点検対応について、もっと消費者に知らせてほしい。
流通	・最近、給湯器を石油からガスに変えたのですが、もう少し丁寧な説明が欲しい。パンフレットで説明し、見積りを出されたのですがメーカー名が違っていたり、大雑把な感じがします。
流通	・リース契約になると、保証期間が7年になり買取だと保証期間が2年となるのは納得できません。買取の保証期間を長くして欲しい。(リース契約は所有者が販売店にあるので管理・補修責任があることは理解できます。)
流通	・販売業者によって、サービスの面は色々ですが、私のところの業者は大変良くしてもらってます。商売をしているので、その分格安にもしてもらってます。おかしな点があればすぐ対応はしてくれますので、今の所は満足してます。
流通	・私達消費者はどのように流通、供給されるのか研修より見学とかしてないので電気でしたら、発電所等に行き見学等でき、知ることが出来ますが、LPガスはどのようにしてできる(?)解からないです。今、太陽熱・オール電化が進んでますが、これも私達は不安な所です。電気がとまったら、台風がきたらLPはその点安心ですが。
流通	・高齢者になり身の安全を考え電化に切り替えたとき、販売業者にひどく文句を言われ不快な思いをしたそうです。
流通	・台風時に停電があってもガスが使用出来ることに大満足しています。
流通	・利用者からの要望や苦情などについては、利用者に合った丁寧な対応をしてほしい。
供給	・シェールガスが話題となっていますが、近未来、替わることになりませんか。

供給	・定期的にボンベのメーター計を見てくれるので切れることが無いので安心である。親切に教えてくれるので安心して任せています。
供給	・地域の方々から不満や疑問は聞かれませんでした。以前は、料理途中でガスがなくなったりして困る事もありましたが、現在はあって当然の雰囲気です。LPガスのお世話になっています。
供給	・冬期間、積雪が2mにもなる豪雪地帯です。冬になる前に十分なボンベを置いてくれます。使った分だけ代金を支払います。冬の間心配なくガスが使えてありがたいです。JAしおさわですが不安なくまかせてガスを使用させてもらっています。価格について不満を感じたことはありません。
供給	・ボンベを置く時静かにおいてほしい。災害時等のため、小さなボンベを家庭に備蓄しておいて良いものではないでしょうか？
供給	・他地域から転居してきたが、今までは都市ガスだった。LPガスになってから料金が高くなっているため、都市ガスに変えたい(賃貸アパート)
供給	・電気や都市ガスなどは、広域的で復旧には時間がかかるが機動力のあるLPガスはエネルギー源として、素早い対応が可能だと思うので、国としては備蓄をしっかりとっておいてほしいと思います。
供給	・その他、LPガスの供給：中東全体で9割弱を占めており、地域的な偏りがあるといわれています。備蓄も必要ですが、中東以外でも、もっと供給量が多く必要だと思います。国内産の見直し及びロシアからの天然ガスが日本へとも聞いています。現状と今後の供給見直しは。
供給	・石油資源がこれからどのように安定して供給されていくのか価格の安定が望まれる。諸外国でも消費が伸びていくと思われるのでLPガスへの影響はどのようなものか状況を教えてほしい。
供給	・先般NHKクローズアップ現代でLNGガスのことが放送されました。今後の価格の動向は、消費者にとって気になる所です。またその放送の中でJOGMECについて、少し触れた部分がありました。LPガスとのつながり等、分かりやすく知ることが出来ればと思いました。
供給	・世界エネルギー情勢が危惧中、いつストップ(輸入)するとも限らない。数年の備蓄を望みます。
供給	・以前はたまたまガス切れがあり連絡取り合っていました。今はボンベを2本にしてもらい重宝しています。又、ボンベを2本鎖で固定し台風時にも大丈夫で安心安全で消費者として満足です。
供給	・供給について、ガス切れするようなことはなくなった(台風で停電しても、安心して使える)。
需要	・節電対策として、ロードヒーティングにLPガス使用の普及はありますか。
需要	エネファームについて 設置費用・ガス料金等について教えて下さい。又、設置した場合の電気料と通常の電気料金との差はどうか。採算がとれているのでしょうか。
需要	・太陽光発電と燃料電池の組み合わせによる効率的な機器の開発はどの程度進んでいるのか。現状でどう普及されているのか。
需要	・エネファームという大変素晴らしいシステムがあることに興味致しましたが、個々の家庭に導入する際には価格が問題になります。一般的に導入可能価格でしょうか。また、このシステムは設置者(所)所有と使用者所有部分に分ける事(屋外は設置所、屋内は使用者という具合に)は想定可能ですか？
その他	・貴振興センターが販売業者や消費者に対して細心の注意を払いながら業務に当たられておりますことに対し深く敬意と感謝を申し上げます。 ・今後貴センターに出来る限りのご協力をさせていただき、研修会などを積極的に開催して、会員一同賢い消費者になる為努めて参りたいと思います。
その他	・ガス機器について(グリル) 焼き魚が面倒で調理がIHより使いにくい。 グリルの魚焼き講習会を開いて欲しい。 火力調整が難しく魚が焦げる。 等グリルでの意見が多くなってきました。
その他	・食の祭典B-1グランプリでの会場で、無くてはならないのがLPガスです。横手焼きそば、鍋物など祭りを盛り上げるガスの火力が必要なのです。貴重な「ガス」をこれからはより大切に使用させて頂きたいと思っております。
その他	実態調査「光熱費に関する」の結果 ・調理について LPガス68%、都市ガス12%、IH19%でした。 ・風呂器具としては、ガス給湯器36%、灯油給湯器43%、エコキュート16%、その他5%(H22年8月1日～8月30日調査)
その他	・今年の7月1日から再生可能エネルギーの固定価格買取制度が開始され、太陽光発電を企業や一般家庭で導入が多くなりましたが、LPガスを使って電気を作れることは知っていましたが、家庭でシステム導入することが可能であれば内容とかコスト面などについては如何なのか。
その他	提案 ・料理教室について：地元でLPガスのPRと一緒に料理教室を開催して頂きたいと思っております。
その他	・LPガス消費機器：昔のガスコンロは長持ちしましたが、今は寿命が短いように感じます。今のガスコンロは過熱防止のセンサー等が付き助かった時もありました。耐久年数は電化製品のようにありますか。

その他	・昔ガス給湯器は不完全燃焼で(?)「ポーン」と大きな音を出すので怖くて使ったことはありません。もうその点はいかがでしょうか。
その他	・家庭のIHは時間の設定ができますが、LPガスもできるのでしょうか？
その他	・災害時に強い分散型エネルギーであるLPガスの特徴を活かしたLPG発電システムの普及に期待します。 また、知識としてLPG発電について詳しくわかりませんが、原子力発電の見直しが言われていますので、期待できるのではと思います。
その他	・カセットコンロ用のボンベの処理について
その他	・ガスには電磁波はないの？
その他	・インターネットでガス料金が安くなるというサイトを知ったのですが、信用できるのか知りたいです。(まだアクセスしていない)
その他	・LPガスは昔から使っているので改めて講習会の必要性は感じないという声が多いようです。
その他	・都市ガスに変えようと市に頼んだところ、引き込むのに100万円かかると言われあきらめた。
その他	・結局は何も問題ない今の自分達なので、本当に困った時には販売店に相談するというパターンなので、私達ももっとLPガスについて利用する立場で色々知識を身につけた方が良いと反省してます。
その他	・原子力の様に事業者の方からお話を聞く機会をつくってもらう様に。 ・CO <sub>2</sub> の削減につとめていますので、その対応を研修するため。 ・日本海を常に見て生活をしています。大津波等は？
その他	・一人暮らしの家をまわりました。LPガスを使っている家:約90%、オール電化:約10%の割合でした。岡山県は大きな災害がないので災害対応には関心がうすい。
その他	・停電になってんも困らない。 ・電気に比べてごはんがおいしい。・火を消すのを忘れていても、火事の心配がない。
その他	・機器設置場所の安全区域へ、目にさらされる場所へやむをえない時は、何らかの目隠しさをスマートに備えて下さい。
その他	・電磁波についての不安感が聞かれますが、現状はどうなっているか。各地で住民による苦情も聞かれます。納得のいく対応策がありますか。
その他	・給湯器の価格について パンフレットに記載されている価格と実売価格の差が大きいです。(消費者にとって割引額が大きいと言う感じがするが、元々の設定価格に疑問を持ちます)4割引ぐらい
その他	・ガス台は、だんだん改良されて良い。