

平成13年5月21日

消費生活相談からLPガス問題を考える

消費生活専門相談員

大内美喜子

1. 消費生活相談の法的根拠と役割

消費者保護基本法（昭和43年5月30日 内閣府）

第1条〔目的〕

消費者の利益の擁護・増進に関し、国・地方公共団体・事業者の果たすべき責務、消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、その施策の基本となる事業を定めることにより、消費者の利益の擁護・増進に関する対策の総合的推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保する。

地方自治法（昭和22年 総務省）

昭和44年6月消費者保護基本法の制定を受けて追加

第2条〔地方自治体の事務〕

3項17号 消費者の保護・貯蓄の奨励、計量器・製品・家畜の検査

2000年4月に施行された改正地方自治体法で第2条3項が全て削除された。

国民生活センター法（昭和45年5月23日 内閣府）

第1条〔目的〕

国民生活センターは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うことを目的とする。

PIO-NET（パイオネット。全国消費生活情報ネットワーク・システムの愛称）

主に都道府県、政令指定都市の消費者センターが受け付けた苦情を中心に入力されている。

2. LPガスの消費生活相談の実態

相談処理の流れ

- 資料1参照

最近の相談事例

- (ア) 近県から中古住宅を購入引越してきた。前の家で利用していた販売会社に引き続き頼もうとしたら、前の住人が依頼し、会社が決まっているから別会社に変更できないと言われた。
- (イ) 「法律が変わりLPガスを自由に選べるようになった」と料金表を見せられ格安と言われ契約。翌日突然ボンベ交換をして行った。前の業者と話し、了解を得てからと約束していたのに守らず、不安なので解約したい。
- (ウ) 別の会社に依頼することにし、今のLPガス販売会社に解約の申出をした。裁判で決まっているから7万円支払えと言う。価格の根拠を聞いても教えてくれない。

3 . PIO-NET (H 1 1 年度データ) に見る L P ガス販売の問題点

資料 2 ~ 5 参照

(注) PIO-NET は L P ガスを下記に分類。

- | |
|---|
| 光熱水品
・ 光熱水品一般
・ 電気
・ ガス (都市ガス / <u>L P ガス</u>)
・ 石油
・ 水道
・ 他の光熱水品 |
|---|

L P ガスの相談件数は光熱水品全体の 4 5 . 4 % を占め、非常に多い。
契約・解約のトラブルは 5 7 . 8 % が L P ガスであり、件数、率ともに突出している。
なお H 1 2 年度 (1 3 年 2 月までの集計より推定) は更に増加すると予想される。
販売方法に関して 5 9 . 4 % と過半数を占める事実は、契約の不備を推定させる。
接客対応の相談が光熱水品全体の 4 3 . 3 % を占める一方で、L P ガス全体の 1 0 . 0 % と他商品には見られない高率をしめして居る。
契約、価格、販売方法、接客対応に集中する事実は、契約の意識が消費者、販売者、販売者双方に希薄なことと無関係ではない。

4 . L P ガス販売に望むこと

契約書面交付のさらなる徹底と料金はじめ情報開示の徹底。

開示情報に基づく消費者の選択権と自己責任。

一般消費者に分かり易い契約書面の早急な整備。

分かり易い契約書面を考える時、供給業務から保安業務まで、内容が多岐にわたる 1 4 条書面が問題を複雑にしているならば、契約書面を分けることを考えても良いのではないか？
--

液石法での対応が望ましいが、困難なら訪販法の指定商品にする考慮はどうであろうか。

資料 6 ~ 8 参照

以上のことが実現し、消費者は得た情報から自己責任において L P ガス販売会社を夫々の価値観で選びたい。また電気、都市ガスなど他エネルギーとの競争に於いても、自由価格の利点を生かし、柔軟な対応を行って欲しい。

相談処理の流れ

