

平成25年度 石油ガス流通合理化調査事業

液化石油ガス懇談会

消費者・LPガス事業者の議論の中から
見えてくる消費者目線の課題について

平成26年10月17日
LPGC研究成果等発表会

広報室 室長代理 富田 博昭

懇談会での消費者委員からの質問・意見から、
お客様ニーズや指向がわかります。
日々の販売事業のヒントになるものと考えます。

INDEX

- 1. 懇談会の内容**
2. 消費者委員からの質問・意見等の分類方法
3. 消費者委員からの質問・意見が多かった内容
4. 販売事業者の方々に活動していただきたいこと



1. 液化石油ガス懇談会の概要

- (1) 目的 L P ガスの取引適正化を図るため、流通・取引に関する適切な情報の提供と啓発を行うとともに、消費者団体、L P ガス販売事業者団体、学識経験者、地方公共団体等による意見交換会を実施する。
- (2) 方法 平成25年度は全国を10カ所に区分し開催。
会場は全国の主要都市で、札幌市、仙台市、東京都、さいたま市、名古屋市、大阪市、広島市、高松市、福岡市、那覇市。
- (3) 参加者
- | | | |
|---------|------|--------------------|
| 消費者委員 | 55名 | (消費者団体等の幹部等) |
| 事業者委員 | 51名 | (都道府県L P ガス協会の幹部等) |
| 学識経験者委員 | 10名 | (関係する学部の大学教授等) |
| 自治体 | 63名 | (都道府県、市町村等) |
| 経済産業省 | 60名 | (経済産業省、地方経済産業局等) |
| オブザーバー等 | 38名 | (業界関係者等) |
| 報道関係 | 45名 | |
| 合計 | 322名 | |

(4) 当日の懇談内容

- ①基調説明「LPGガスを巡る最近の状況」（経済産業省）
海外調達、備蓄、供給安定性、国内物流
料金問題、事業者を取り巻く環境
災害対応、中核充填所、災害対応バルク
- ②基調説明「液化石油ガスの保安を巡る状況について」（産業保安監督部）
最近の事故事例と対策
- ③事業者委員の発表
協会として具体的に取り組んでいる活動の進捗状況及び今後の計画
協会が消費者及び地域のために取り組んでいる内容の紹介
- ④消費者との意見交換
- ⑤地方自治体からの発表・意見
- ⑥総括（学識者委員）

INDEX

1. 懇談会の内容
- 2. 消費者委員からの質問・意見等の分類**
3. 消費者委員からの質問・意見が多かった内容
4. 販売事業者の方々に活動していただきたいこと

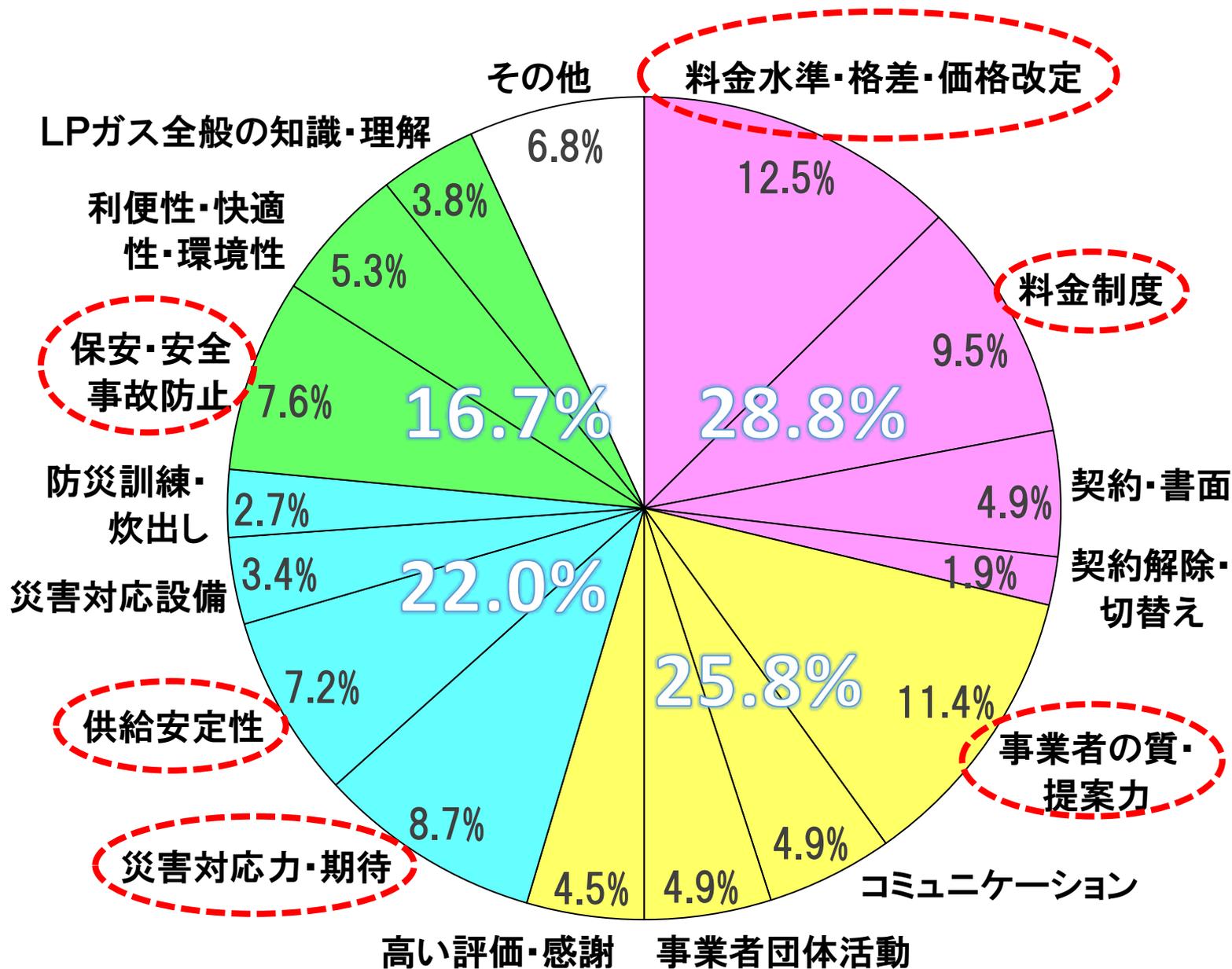


2. 消費者委員からの質問・意見等の分類

懇談会において、55名の消費者委員から264件の質問・意見がありました。
この質問・意見を内容毎に、5つの大項目と16の小項目で分類しました。

5つの大項目	16の小項目
(1)料金水準・料金制度・書面・契約・切替え等	①料金水準・格差・価格改定 ②料金制度 ③契約・書面 ④契約解除、切替え
(2)事業者の質・コミュニケーション・活動・評価等	⑤事業者の質・提案力 ⑥コミュニケーション ⑦事業者団体活動 ⑧高い評価・感謝
(3)災害対応・防災訓練・期待・供給安定性等	⑨災害対応力、期待 ⑩供給安定性 ⑪災害対応設備 ⑫防災訓練、炊出し
(4)保安・事故防止・特性・全般知識等	⑬保安・安全・事故防止 ⑭利便性・快適性・環境性 ⑮LPガス全般の知識・理解
(5)その他	⑯その他

質問・意見を16の小項目毎に分類



INDEX

1. 懇談会の内容
2. 消費者委員からの質問・意見等の分類
- 3. 消費者委員からの質問・意見が多かった内容**
4. 販売事業者の方々に活動していただきたいこと



3. 消費者委員からの質問・意見が多かった内容

(1) 料金水準・格差・価格改定に関するもの 33件 12.5%

料金は高い

LPガス料金は高いのではないか
料金が高いと感じる → 特に都市部の都市ガス世帯からの転入者

料金は適正

安心・安全のための消費者の応分な料金負担は理解している
安定供給されており料金水準も問題ない

料金格差

都道府県格差だけではなく市内でも格差があり、問題だと思う
価格の地域間格差の是正が重要ではないのか → 例えば東北と道との
比較はどうなっているのか

料金改定

料金の説明が不十分 → 特に料金改定の説明が不十分である
料金改定は紙の通知だけだが、会って説明することなどできるのでは
ないか



説明する事業者委員。北海道懇談会(11月)では**料金格差問題**や**原料費調整制度**の質問が多かった。

まとめ

料金改定・格差、都市ガスとの違いの説明

(2)料金制度に関するもの 25件 9.5%

自由料金 消費者は自由料金であることを知らない
自由料金とは知らなかった → もっと周知・PRすべきではないか

料金表 料金表をくれない事業者もいる
料金表の存在を知らない消費者もいる

統一料金 LPガス料金は事業者により何故違うのか
基本料金に含まれている費目を業者間で統一すべきだ

原料費調整制度
原料費調整制度は早期に導入すべき

料金制度の説明
料金制度・仕組みの説明が少ないので、分からない人が多い
LPガス料金説明の不自然さ→人を見て決めてているような感じだ



← **自由料金**について議論が深まった
沖縄懇談会(2月)。

近畿懇談会(2月)では事業者ごとに異なる料金について、何故か?等の質問も出された。 →



まとめ

自社の料金制度（料金表を含む）、自由料金の説明

(3)事業者の質・提案力に関するもの 30件 11.4%

情報提供

事業者によるコミュニケーションや情報提供が重要
販売事業者はエネルギーのアドバイザーになるべき
販売事業者の提案力等の質は低い → 質を高めるべきだ

器具提案

LPガス器具の情報が少ない → Siコンロ、エコジョーズ、マイコンメーター等々
料理教室等でガスを利用してPRしたらいいのではないか

電化に 対して

LPガスのいい部分をもっとPRしないと、電化になってしまいますよ
建築業者や電化業者は頭からオール電化なので、もっとLPガスのPRをしたほうがよい



販売事業者は**エネルギーのアドバイザー**になるべき……との意見も出された。
九州懇談会(12月)にて。



中部懇談会(12月)では、**LPガスサイドのPR不足**が指摘された。特に**電化業者のような上手なPR術**を学べとの意見もあった。

まとめ

器具の提案や料理教室等を活用したPR

(4)災害対応力、期待に関するもの 23件 8.7%

災害体験

東日本大震災の時は（LPガス）で助かった
7/28に実際に被災（広島・山口の豪雨災害）した、LPガスの炊き出しを実際にやった、LPガスでよかった

安心感

災害時のLPガス対応はgoodです
LPガスはストックがあって（軒下在庫）安心している

不安感

地震時のLPガス供給はどうなるのか

周知

災害時のLPガスの強さをもっとPRすべき

自治体に対して

災害時対応として23区内にもLPガス設備が必要 → 行政の対応に期待
災害時の事業者と自治体の協定の内容が知りたい
防災協定が進捗しているのは大変良い

その他

エネルギーについては分散が重要、電気だけに頼るのは危ない



← 東日本大震災で被災した時、「LPガスで助かった」との経験談が多数寄せられた。東北懇談会(1月)。

地方自治体に対する公共施設等へのLPガス施設導入の働きかけについて、南関東懇談会(11月)では多くの意見が出された。



まとめ

災害対応力のPRと自治体への導入働きかけ

(5)供給安定性に関するもの 19件 7.2%

シェール
LPガス

シェール由来LPガスが与える諸影響は何か
LPガスは価格が高い、シェールガスが入ったらどうなるのか

資源外交
資源開発

これから中東のLPガス供給はどうなるのか
国産エネルギーの開発はどこまで進んでいるのか → 特にLPガスに
おいて

備蓄

備蓄はどうなっているのか、県内だけで足りているのか
いざの時、避難所でガス切れがあるのではないか → その対応は
地震時のLPガス供給はどうなるのか
LPガスは劣化しないということで、その良さが分かった
容器は2本立てなので（ガス切れがなくて）安心



← LPガスは、長期貯蔵しても劣化せず、備蓄に最適との説明にうなづく消費者委員。九州懇談会(12月)。

いざという時、果たしてLPガスは届くのか？**地域に在庫は十分にあるのか？** →
 ……等々の生活に根差した質問・意見も多く聞かれた。四国懇談会(1月)にて。



まとめ

いざという時の供給体制や安定性の説明

(6)保安・安全・事故防止に関するもの 20件 7.6%

安全器具

安全性の高い器具や保安器具について、消費者にもっとPRすべきだ
災害時のマイコンメーターの作動とか（復帰方法）とかを知っておきたい

調査点検

（保安・安全面での）安心はありがたい
定期点検や調査も良くやってもらっている

保安センター

群馬の保安センターの調査点検中に関連DVDを観てもらおう活動は大変良い
保安センターの訪問に不安を感じることがある（女性一人だと対応に不安がある）

その他

消費者に対する安全教室をやってもらいたい



「消費者に対して安全
教室を」と訴える消費
者委員。近畿懇談会
(2月)。



北関東懇談会(11月)
では、ある保安セン
ターの実際の業務活動
が消費者委員から賞賛
された。



まとめ

安全器具（マイコンメーター等）や保安サービスの紹介

(7)販売事業者の高評価、感謝に関する意見 12件 4.5%

消費者委員からの質問・意見のなかで、販売事業者を高く評価、また、感謝しているとの言葉も多くありました。代表的な意見をまとめました。

現行の 事業者

自分のところのLPガス事業者には感謝している（一生懸命やっている）

（自分のところの）事業者の取組姿勢は良と感じた

供給している販売店には安心している

現事業者を信頼している、配送員も良い

この正月ガス切れが発生したが、直ぐに対応してくれて助かった

協会

地婦連として、LPガス研修会を実施している県協の講師に感謝

岡山県協の見守り隊はいい活動だと思った

大阪は消費者と府協との連携は十分、日々の会話も十分にやっている

協会自主活動の一つである「見守り隊」運動を高く評価する消費者委員。中国懇談会。



消費者委員に説明する事業者委員。

まとめ

地域密着型の付加価値サービスのお知らせ

INDEX

1. 懇談会の内容
2. 消費者委員からの質問・意見等の分類
3. 消費者委員からの質問・意見が多かった6つの項目と内容
4. 販売事業者の方々に活動していただきたいこと



4. 販売事業者の方々に活動していただきたいこと

お客様が快適に過ごしていただくためにお伝えしていただきたいこと

- ①高効率ガス器具等（Si、エコジョーズ、エネファーム等）の提案
- ②快適器具等（ストーブ、浴乾機等）の提案
- ③食育・火育の実施（小中学校等）
- ④料理教室やLPガス研修会の開催

お客様が安全・安心に過ごしていただくためにお知らせしていただきたいこと

- ①地震時の対応方法（火の元確認、容器バルブ閉止等）
- ②マイコンメーターの役割と復旧方法
- ③安全器具・装置等（放出防止器等）のご紹介
- ④自社独自および協会等の地域密着型の付加価値サービスのお知らせ
 - 声掛け運動、見守り隊
 - 保安点検時のサービス

お客様のいざという時のために訴えていただきたいこと

- ①自治体との防災協定の状況
- ②いざという時の供給体制
→ 備蓄・中核充填所・災害対応バルク等
- ③供給体制と軒下在庫の安心感
- ④自治体等に対して、公共施設・避難所等へのL Pガス施設導入の働きかけ
- ⑤炊出し等の訓練では事業者・協会は連携を図る

お客様に納得していただくために説明していただきたいこと

- ①自社の料金制度・料金体系、具体的な料金（料金表など）の説明
- ②事業者により異なる料金であること（自由料金）の説明
- ③値上げ・値下げの仕組みの説明と改定金額の開示
→ 料金制度・料金体系等のパンフレットと料金表を再度配布
→ 検針票等による改定金額の明示と仕組みの周知
- ④都市ガスとの違いについての説明（特に転居者）
- ⑤L Pガスお客様相談窓口について（都道府県L Pガス協会）

当センターでは一般のお客様などを対象としたLPガス講習会を実施しています。

(本事業は、経済産業省から当センターが受託して実施しているものです。)

●対象とする方

一般の消費者、消費者団体（自治会、町内会等を含む）、地方公共団体、地域事業者団体、LPガス販売事業者団体の会員および職員……等です。

●講師派遣とテキスト等

当センター講師を派遣いたします。テキストも当センターで作成いたします。費用は派遣費を含め無償です。

●主催者側の準備

主催者側で準備することは、会場の手配と受講者の募集です。

●詳しくは、パンフレットまたは当センターホームページをご覧ください。



ご清聴、ありがとうございました。

