

H29.3.13 公取了解

案

LPガス販売指針

(取引適正化・料金情報提供の自主ルール)

平成29年3月 第4次改訂

一般社団法人 全国LPガス協会

初 版 平成 1 2 年 9 月 策定
第 1 次改訂 平成 1 5 年 4 月 改訂
第 2 次改訂 平成 2 2 年 6 月 改訂
第 3 次改訂 平成 2 7 年 3 月 改訂
第 4 次改訂 平成 2 9 年 3 月 改訂

目 次

はじめに	P 1
------	-----

第1章 総論<LPガス販売事業者が守るべき5つの原則>	P 4
-----------------------------	-----

1. 5つの原則
2. 消費者の選択の自由
3. 関係法令の遵守
4. 消費者からの苦情・相談への対応

第2章 取引の適正化	P 6
------------	-----

1. 勧誘・申込みの適正化
2. 勧誘時の注意事項・禁止事項等
3. 契約の締結

第3章 消費配管・ガス機器等の貸付	P 14
-------------------	------

1. 過去の経緯
2. 契約・解約時の注意事項
3. 消費配管・ガス機器等の取扱い

第4章 LPガス販売事業者の変更	P 17
------------------	------

1. 解約の通知
2. LPガス料金等の清算
3. 供給設備等の撤去

第5章 料金の透明性の確保	P 21
---------------	------

1. 料金情報の提供と十分な説明
2. 価格の算定方法
3. 料金情報の積極的な提供

参考資料	P 26
------	------

L P ガス販売指針
(取引適正化・料金情報提供の自主ルール)

はじめに

平成9年の液化石油ガス法大改正を契機に、いわゆるブローカー業者（L P ガスの顧客を他の販売事業者に媒介又は取り次ぎ等を行う業者）が首都圏を中心に消費者を巻き込んだ契約トラブルを多数発生させるようになりました。

平成11年6月に公正取引委員会は「L P ガス販売業における取引慣行等に関する実態調査報告書」を公表し、競争政策の観点から無償配管の慣行及び不透明な料金体系の是正を指導しました。これを受け経済産業省は、同年10月に取引適正化・料金透明化に向けた流通アクションプランを公表しました。

これらの指導等を踏まえ、当協会では、平成12年9月に取引適正化・料金透明化を内容としたL P ガス販売指針を業界自主ルールとして策定し、会員のL P ガス販売事業者に周知・徹底を行いました。

平成13年7月にはL P ガス販売事業者の変更に伴うトラブルの防止のため、液化石油ガス法施行規則(省令)の改正「無断撤去の禁止のルール化」がありました。さらに、平成21年には特定商取引法の改正により消費者保護政策の一層の強化が、平成22年には独占禁止法の改正により不当廉売等の基準の明確化がなされました。一連の法令改正を受け、当協会ではL P ガス販売指針を適宜改訂して周知・徹底を行いました。

また、現在においても同業他社との競合、オール電化攻勢は一向に止まらない状況にある中で、電力の小売全面自由化が平成28年に、都市ガスの小売全面自由化が平成29年にそれぞれ予定されており、このことはL P ガス業界にも大きな影響を与えることとなります。具体的には、人口減少も進む一方で、電力・都市ガスとの競合、さらには、異業種との一体化によって、エネルギー産業の利便性が高まるとともに、競争の激化が予想されます。その中で、個々のL P ガス販売事業者が選ばれ続けるためには、今後、一層の努力が必要となります。

平成26年4月に経済産業省ではエネルギー基本計画を策定し、さらに、平成26年7月に総合資源エネルギー調査会資源・燃料分科会の石油・天然ガス小委員会中間報告書を取りまとめ、消費者団体等より要望が多い、消費者への積極的な料金情報の提供等について業界の自主努力を求める提言がなされました。さらに、平成26年12月に開催された同資源・燃料分科会において、輸入・卸価格の急落に比して、小売価格が高止まりしていることが問題視され、

分科会長より業界の自助努力を強く促されました。これらを受け、当協会では会長名の文書により、小売価格の低廉性への一層の努力と消費者への説明責任を果たすよう販売事業者に対し要請を行いました。

平成28年2月に経済産業省は、LPガスの料金の透明性及び取引の適正性を促進させるため、総合資源エネルギー調査会・燃料分科会・天然ガス小委員会の下に「液化石油ガス流通ワーキンググループ」を設置し、報告書(平成28年5月)に基づき①液化石油ガス施行規則及び②同規則の運用・解釈(通達)の一部を改正(公布：平成29年2月22日、施行：平成29年6月1日)し、③液化石油ガスの取引適正化に関する指針(いわゆるガイドライン)を制定(平成29年2月22日制定・施行)した。

以上を踏まえ、当協会ではLPガス業界の自主ルールであるLPガス販売指針を見直し、再度徹底を行うことといたしました。

電力・都市ガスの小売全面自由化に伴うエネルギー間の大競争時代において、LPガスが消費者から真に信頼され選択され続けるために、全国のLPガス販売事業者の皆様には本指針をご理解の上、ご対応いただきますようお願いいたします。

今後も、業界を取り巻く環境などの変化に応じて見直しを行ってまいりますので、何卒ご協力をお願いいたします。

【策定・改訂の経緯】

平成12年9月 LPガス販売指針の策定

内容：公正取引委員会から無償配管の慣行及び不透明な料金体系の是正指導を受けて、経済産業省が発表した流通アクションプランに基づき、当協会が業界自主ルールとして策定

平成15年4月 LPガス販売指針の1次改訂

内容：液化石油ガス法施行規則の改正「無断撤去の禁止のルール化」を受けて改訂

平成22年6月 LPガス販売指針の2次改訂

内容：特定商取引法の改正、独占禁止法の改正を受けて改訂

平成27年3月 LPガス販売指針の3次改訂

内容：エネルギー基本計画や総合資源エネルギー調査会石油・天然ガス小委員会の中間報告書を受け、料金の透明性の確保を目指して改訂。

平成29年3月 LPガス販売指針の4次改訂

内容：液化石油ガス流通ワーキンググループの報告書を受け、料金の透明化、取引の適正の促進を目指して改訂。

平成29年3月22日

一般社団法人全国LPガス協会
会長 北嶋 一郎

第1章 総論

＜LPガス販売事業者が守るべき5つの原則＞

1. 5つの原則

LPガスの販売事業が適法・適正に行われるには、次の5つの原則が常に守られていなければなりません。

このうちの一つでもおろそかにされれば、その事業活動は適法・適正ではなくなりしますので、遵守することが必要です。

- (1) 消費者のエネルギー選択の自由を尊重すること
- (2) 取引関係（契約の内容と締結）を明確にして、消費者に説明すること
- (3) 継続的・安定的にガスを供給する体制が整っていること
- (4) 保安の確保を不断の努力で全うすること
- (5) 料金算定方法などに合理性があり、消費者に説明し、理解されていること

全国のLPガス販売事業者（以下「販売事業者」という。）が、常に上記の5つの原則に留意しながら、コンプライアンス（法令遵守）とコーポレート・ガバナンス（企業統治）を実施し、日々の業務を遂行していけば、消費者や他の販売事業者・異業種事業者とのトラブルも回避でき、また、行政機関からの指摘などを受けることもありません。

消費者から「LPガスの料金はどうなっているのかわからない。不当に高く買わされているのではないか。」と疑問視されたり、販売事業者の変更に際し、配管その他の設備関係の所有権・使用权、経済的価値をめぐって販売事業者間や消費者との間で無用なトラブルを起こさないようにすることが必要です。権利関係を明確にし、販売事業者の変更に当たっての取決めを守ることなどは、LPガス業界全体に対する国民の信頼を得るために絶対に必要なことです。

言い換えれば、上記5原則を守っている販売事業者は「良識のある販売事業者」であると言えます。この5原則を義務的なものとして受け止めるのではなく、「良識のある販売事業者」としての信頼を得るための経営上の有力な武器として認識し、積極的に日々不断の努力をしていくべきものと考えます。

2. 消費者の選択の自由

LPガス販売においては、消費者と供給契約を締結した後は、その消費者との取引が継続的・安定的に推移するため、しばしばこの契約関係をあたかも自己の既得権のように誤解する向きがあります。

これは明らかに間違った認識であり、消費者がどのエネルギーを誰から購入するかは、本来自由でなければなりません。特に、電力・都市ガスの小売の全面自由化にともない、エネルギー間競争はより一層激しくなりますが、消費者を他のエネルギー事業者及び同業他社との切替トラブルに巻き込まないようにしなければなりません。

料金問題、配管問題などで、LPガス業界全体が不透明で前近代的なイメージで見られることのないよう、このLPガス販売指針（以下「販売指針」という。）に即して日々の業務を推進しましょう。

3. 関係法令の遵守

LPガスの販売は、液化石油ガス法、特定商取引法、独占禁止法など関係法令を遵守して行われるべきことは言うまでもありません。

したがって、関係法令の規程に関する内容を守らなかった場合には、「違法性」ないしは「不当性」を追及されることがあり、社会的非難を受けることが予想されます。十分に内容を理解するとともに適正に遵守しなければなりません。

すべての販売事業者の経営トップから現場従事者（委託先を含む）までが、この販売指針に沿った行動をするよう積極的に努力しましょう。

4. 消費者からの相談への対応

消費者との信頼関係を強化し、顧客満足度を向上させることが重要です。

そのためには、消費者からの料金等の相談（苦情・問い合わせ）には誠実に対応し、また、都道府県協会のお客様相談所より相談の連絡があった場合には、販売事業者自らが速やかに、問題解決を図るべく真摯に対応しましょう。

併せて、相談を受けた場合はその記録簿を作成しましょう。

第2章 取引の適正化

販売事業者と消費者との間で訪問販売・通信販売などの取引が行われる際には、「勧誘」、「申込み」、そして「契約」が行われます。その活動は、(1) 特定商取引法 (2) 消費者契約法 (3) 独占禁止法 (4) 液化石油ガス法により規制されています。

特に、LPガスの販売契約はほとんどが消費者宅において締結されることから、液化石油ガス法だけでなく、特定商取引法の規制を受けることとなります。

特定商取引法 第2条

・「訪問販売」とは、

販売業者または役務提供事業者が、店舗以外の場所（例えば消費者宅）で契約を締結して行う商品・権利の販売または役務（サービス）の提供をいう。

・「通信販売」とは、

販売業者又は役務提供事業者が、インターネット・ダイレクトメール・新聞広告等を利用し、契約を締結して行う商品・権利の販売または役務（サービス）の提供をいう。

・「電話勧誘販売」とは、

販売業者又は役務提供事業者が、電話で勧誘し、郵便等を利用し、契約を締結して行う商品・権利の販売または役務（サービス）の提供をいう。

* 新規顧客と取引する場合だけでなく、既存の顧客に対する場合でも、ガス機器の販売や役務の提供が特定商取引法の対象になる場合があります。十分注意してください。

なお、LPガス販売事業者は特定商取引法の販売業者に当たります。

1. 勧誘・申込みの適正化

(1) 訪問販売

LPガスの販売のため消費者宅を訪問した場合は、特定商取引法により次の事項を遵守しなければなりません。

- ① 勧誘の前に、事業者名、勧誘目的である旨等を明示しなければなりません。
- ② 商品内容、条件を消費者に納得のいくように十分に説明し、理解を得なければなりません。

特商法による罰則規程

交付義務違反(不交付、虚偽記載、不備記載等)に対しては100万円以下の罰金が科せられるほか、指示及び業務停止命令の対象となります。

主な説明事項

- i) LPガス料金とその算定方法、その他の費用(貸付設備の利用料等)、支払時期、支払方法
- ii) 保安に関する設備とその費用負担
- iii) 契約期間および中途解約の条件
- iv) 保安業務・サービスに関する事項
- v) 保安管理に関する責任分担
- vi) LPガス設備の所有関係
- vii) クーリングオフ制度

③ 消費者から申込みを受けたときは、直ちに特定商取引法第4条に定める書面(以下、「申込時書面」という。)を交付しなければなりません。

④ その後、契約を締結したときは、遅滞なく、特定商取引法第5条に定める書面(以下、「契約時書面」という。)を交付しなければなりません。

(2) 通信販売

① インターネット、ダイレクトメール、新聞等に広告を掲載する際には、特定商取引法第11条に定める事項(巻末参照)について記載しなければなりません。

② 広告スペースの関係で全ての事項を記載できない場合には、広告内に消費者からの請求により、遅滞なく書面又は電子メールで交付する旨を記載しなければなりません。

③ 誇大広告をしてはなりません(特定商取引法第12条)。

(3) 電話勧誘販売

消費者への十分な説明ができないため、電話勧誘販売を行うことは望ましくありません。

◎ 特定商取引法に関する注意事項（申込時・契約時の書面交付）

特定商取引法第4条及び第5条により、訪問販売の場合、消費者から申込みを受けたときには、その申込みの取引条件の内容を記載した書面（**申込時書面**）の交付が義務付けられています。その後、契約を締結したときには、申込時の条件内容を記載した書面（**契約時書面**）の交付が義務付けられています。

ただし、申込みを受けた際に、即座に契約締結にまで至った場合は、**契約時書面のみの交付とすることが認められています。**

（注意事項）

契約を締結したときには、特定商取引法第5条に定める契約時書面と液化石油ガス法第14条（以下、「**14条書面**」という。）に定める書面の2つの書面交付が必要となります。

ただし、**契約時書面と14条書面の記載事項はほぼ同様なので、契約時書面の内容を盛り込んだ14条書面のみの交付とすることが認められています。**

（巻末参考資料：14条書面ひな型）

2. 勧誘時の注意事項・禁止事項等

（1） 特定商取引法上の勧誘規制行為

LPガスの訪問販売の勧誘については、以下の点に注意してください。

① 勧誘に際しての明示義務

訪問販売の勧誘の前に、事業者名、勧誘目的である旨、商品の種類等を明示しなければなりません。

（不適切な例）

- ・ 訪問販売に係る契約について、勧誘をするに際し、「〇〇センターです」等と虚偽の名称を名乗ること。
- ・ 「LPガス料金を無料診断する」等と勧誘する目的と違うことを言うこと。
- ・ 「お宅の料金が適正か調べるだけ。保険の窓口と思ってもらえればいい」等と勧誘する目的を明らかにしないこと。

② 不実の告知の禁止

訪問販売の勧誘の際に、事実でないことを伝える行為は禁止されています。

(不適切な例)

- ・訪問販売の勧誘の際に、実際には現販売事業者との間で解約料が発生するにもかかわらず、「解約に伴う費用は一切かからない」旨を告げること。

③ 重要事項の不告知の禁止

当該契約に関して、消費者にとって不利益となる事実があるにもかかわらず、故意に知らせない行為は禁止されています。

(不適切な例)

- ・配管やガス機器等が現販売事業者の所有であり、解約に伴い消費者に利用料が請求される契約であるにもかかわらず、その旨を消費者に故意に知らせないこと。

④ 「威迫して困惑させる」行為の禁止

「契約の締結又は契約の申込みの撤回若しくは解除」を妨げるため、消費者を威迫して困惑させる行為は禁止されています。

(注) 威迫とは、脅迫に至らない程度の人に不安を生じさせる行為

(注) 困惑させるとは、困り戸惑わせる行為

⑤ 再勧誘の禁止

消費者から一度、断られたときは、引き続き又は後日の勧誘はいずれも禁止されています。

(不適切な例)

- ・販売事業者が自らと契約するよう勧誘をした際に、消費者が「販売事業者を替える気はない」旨の意思を表示したにもかかわらず、その場で引き続き勧誘を行うこと。

(2) 独占禁止法の不公正な取引方法

独占禁止法は、事業者による不公正な取引方法を禁止し、事業者間の公正かつ自由な競争により、一般消費者の利益と選択の自由を確保することを目的としています。

① 差別対価

- ・「不当に、地域又は相手方により差別的な対価をもって、商品又は役務を継続して供給することであつて、他の事業者の事業活動を困難にさせるおそれがあるもの」(独占禁止法第2条第9項第2号)

- ・「独占禁止法第2条第9項第2号に該当する行為のほか、不当に地

域又は相手方により差別的な対価をもつて、商品若しくは役務を供給し、又はこれらの供給を受けること」(不公正な取引方法の告示第3項)

なお、同一販売事業者が異なる地域において、その料金水準を異なるものとするのが合理的な理由の一つになり得る場合があります。例えば、①地域による配送コストや単位消費量の相違②その地域の競争の程度などです。

しかし、いかに競争が激化していたとしても、異なる地域または同一地域において著しく異なる料金水準でLPガスを販売する行為は、不公正な取引方法(独占禁止法違反)に該当する可能性があり、消費者の信頼を損なうものです。

具体的には、その販売の規模、態様、数量およびその価格差などを勘案して判断されます。例えば、ある販売事業者が有力事業者であり、自己の支配が確立されている地域では高価格の料金水準を採用しながら、その他の地域では競争相手を排除するため、採算を度外視した料金水準を採用し他の事業者の事業活動を困難にさせるような場合は、独占禁止法に違反するものと解されます。

② 不当廉売

・「正当な理由がないのに、商品又は役務をその供給に要する費用を著しく下回る対価で継続して供給することであつて、他の事業者の事業活動を困難にさせるおそれがあるもの」(独占禁止法第2条第9項第3号)

・「独占禁止法第2条第9項第3号に該当する行為のほか、不当に商品又は役務を低い対価で供給し、他の事業者の事業活動を困難にさせるおそれがあること」(不公正な取引方法の告示第6項)

「不当廉売」とは、正当な理由がないのにコストを下回る価格、つまり通常では供給を継続することができないような低価格を設定することをいいます。

「不当廉売」による顧客の獲得は、企業努力又は正常な競争を阻害し、公正な競争環境に悪影響を及ぼすおそれがあることから禁止されています。

③ ぎまんの顧客誘引

・「自己の供給する商品又は役務の内容又は取引条件その他これらの取引に関する事項について、実際のもの又は競争者に係るものよりも著しく優良又は有利であると顧客に誤認させることにより、競争者の顧客を自己と取引するように不当に誘引すること」（不正な取引方法の告示第8項）

「ぎまんの顧客誘引」とは、価格などの取引条件について、他の販売事業者より著しく有利であると消費者などに誤認させて勧誘することをいいます。

また、他の販売事業者より有利かどうかは、LPガスの価格だけで決まるものではなく、保安面やメンテナンスあるいは将来の供給条件にかかるものも含まれます。LPガスの価格が、他の販売事業者と比べて安いことだけを強調し、その他の条件を説明せず、その他の条件が他の販売事業者と同様であると誤認させ、全体として他の販売事業者よりも取引条件が有利であると誤認させれば、独占禁止法違反となるおそれがあります。

④ 不当な利益による顧客誘引

・「正常な商慣習に照らして不当な利益をもつて、競争者の顧客を自己と取り引きするように誘引すること」（不正な取引方法の告示第9項）

賃貸物件へのLPガス納入業者の決定に多大な影響力を持つ不動産管理会社や家主に対し、過大な利益を提供して販売事業者の切替えを促すことは、不正な取引方法に該当するおそれがあります。

(3) 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）は、事業者の販売価格について一般消費者に実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく有利であると誤認される表示を不当表示として規制しています。

景品表示法第5条

事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

1. (略)

2. 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種もしくは類似の商品もしくは役務を供給して

いる他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの

3. (略)

景品表示法を管轄する消費者庁では「不当な価格表示」に関する考え方を次の通り示しています。

①販売価格に関する表示について

ア 自己の販売価格について、実際の販売価格よりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示

イ 自己の販売価格について、競争事業者の販売価格よりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示

②「有利であると一般消費者に誤認される」とは、販売価格が実際と異なって安いという印象を一般消費者に与えることをいう。

「著しく有利」であると誤認される表示か否かは、一般的に許容される誇張の程度を超えて、商品又は役務の選択に影響を与える内容か否かにより判断される。

以上により、LPガス価格の公表に当たっては、実際には適用されていない料金メニューを、標準的な料金メニュー等として公表した場合には、不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)で禁じている不当表示となるおそれがあることに留意が必要です。

3. 契約の締結

(1) 書面の交付

原則、液化石油ガス法と特定商取引法により、それぞれの書面交付が義務付けられています。

① 液化石油ガス法第14条に定める書面

LPガスの販売契約を締結したときは、14条書面を交付しなければなりません。

② 特定商取引法第5条に定める契約時書面

訪問販売により契約を締結したときは、申込み時に交付した申込時書面とは別に、契約の内容を明らかにする契約時書面を交付しなければなりません。

ただし、申込みと契約締結が同時に行われるときは、契約時書面の

交付のみで済ますことが認められています。

* (再掲)

契約時書面と14条書面の記載事項はほぼ同様なので、契約時書面の内容を盛り込んだ14条書面のみの交付とすることが認められています。

(2) 消費者契約法の事業者への規制

消費者契約法では、事業者の行為により消費者が誤認・困惑して申込み・契約を行った場合、消費者はその契約を取り消すことができます。また、契約解除による違約金の制限があります。

① 不実の告知

消費者に事実でないことを伝える行為は禁止されています。

② 重要な事実の不告知

重要な事実を故意に知らせない行為は禁止されています。

③ 断定的判断

将来の変動が不確実な事項について断定的な判断を提供する行為は禁止されています。

④ 不退去

消費者宅などで退去することを告げられたにもかかわらず退去しない行為（いわゆる押し売り）は禁止されています。

⑤ 監禁

勧誘を受けている場所から退去する旨を告げたにもかかわらず消費者を退去させない行為（いわゆるキャッチセールス）は禁止されています。

⑥ 違約金の制限

契約の解除にともなう違約金の額が事業者が生じる平均的な損害額を超えている場合は、その超えている部分は無効とされています。

第3章 消費配管・ガス機器等の貸付

LPガスの取引において、LPガス設備や機器等を「貸与」する場合があります。このような場合には、下記の経緯を踏まえ『2. 契約時の注意事項』を遵守し、消費者とのトラブルを回避しなければなりません。

1. 過去の経緯

平成11年 6月 公正取引委員会は、「LPガス販売業における取引慣行等に関する実態調査報告書」を発表し、競争政策の観点から『無償配管の慣行』の是正を指導しました。

平成11年10月 経済産業省は流通アクションプランを発表し、『無償配管の慣行』を撤廃すべきとしました。

『無償配管の慣行』とは、販売事業者が配管等の設置費用を負担しているにもかかわらず、そのことを消費者や建物所有者に告知せずにLPガスを供給する慣行一般を指すが、販売事業者の中には、消費者が他の事業者からLPガスの供給を受けようとした際、配管等の所有権があるとして、他の事業者からの供給を妨げた事例がありました。

このため、無償配管の慣行は消費者とのトラブルを招くおそれがあるだけでなく、業界全体の信用を損ねることとなるため、撤廃を周知徹底しました。

平成12年 9月 当協会は「LPガス販売指針」を業界自主ルールとして策定し、“いわゆる無償配管の慣行”の撤廃を周知徹底しました。

その結果、いわゆる無償配管の慣行は無くなりました。

現在は、不動産会社・建設会社・ハウスメーカーなどとの契約により、消費配管やガス機器等を販売事業者の負担で設置し、消費者又は建物所有者（アパートの大家など）との14条書面や契約書（以下、「14条書面等」という。）に基づき、販売事業者が利用料金や中途解約時の買い取り費用を徴収する貸付配管が行われています。

貸付配管は、消費者又は建物所有者が納得して契約を締結している点で、「無償配管」とは明らかに異なっています。

2. 契約・解約時の注意事項

(1) 事前説明すべき事項

国の審議会である液化石油ガス流通WGにおいて、賃貸型集合住宅等における取引が不透明であり改善するよう指摘されました。

また、国交省が平成28年3月31日付通達で(公社)全日本不動産協会、(公社)全国宅地建物取引業協会連合会及び(公社)日本賃貸住宅管理協会に対して、賃貸型集合住宅の入居予定者にLPガス販売事業者名及び連絡先の情報を提供することが指導されました。

そのため、入居予定者からのLPガス販売事業者への問い合わせが増加することが予想されるので、下記の事項について説明に努めましょう。

- ① 消費配管や機器等の「所有権」が販売事業者にある場合には、その旨を説明する。
- ② 「利用料」がある場合は、その金額及び徴収方法と期間を説明する。
- ③ オーナー等の同意を得ずに切り替えることはできないことについて説明する。

(2) 14条書面交付時に説明すべき事項

14条書面を交付する際は、その内容を説明することは当然ですが、特に、下記の5項目については、トラブル防止のため説明を受けた旨を消費者等の署名を付した書面等により確認しましょう。

液石法施行規則第13条第5号から第9号

第5号 液化石油ガスの価格の算定方法、算定の基礎となる項目及び算定の基礎となる項目についての内容の説明

第6号 供給設備及び消費設備の所有関係

第7号 供給設備及び消費設備の設置、変更、修繕及び撤去に要する費用の負担の方法

第8号 液化石油ガス販売事業者の所有する消費設備を一般消費者等が利用する場合において、当該一般消費者等が支払うべき費用の額及び徴収方法（当該消費設備の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）

第9号 消費設備に係る配管について、液化石油ガスの販売契約解除時に液化石油ガス販売事業者から一般消費者等に所有権を移転する場合の精算額の計算方法（当該配管の所有権が液化石油ガス販売事業者にある場合に限る。）

(3) 契約解除時の扱い

将来、契約解除の申し出があった場合には、販売事業者が所有する消費配管や機器等は、原則として適正な対価で所有権を移転しなければなりません。

3. 消費配管・ガス機器等の取扱い

平成12年のLPガス販売指針の策定以前の消費配管は、①無償配管の慣行によるものであることが明確なもの、②無償配管の慣行によるものであるか否か不明確なもの、③消費配管が販売事業者の所有であることを明確にしてあるもの(貸付配管)に分けて対応する必要があります。

(1) 無償配管の慣行によるものであることが明確なもの

消費配管の所有権は明確に消費者に帰属していますので、利用料の請求や買取り請求はできません。

(2) 無償配管の慣行によるものであるか否か不明確なもの

原則、販売事業者には所有権がなく、利用料の請求や買取り請求はできないものと解されます。

(3) 消費配管が販売事業者の所有であることが明確なもの(貸付配管)

消費者又は建物所有者(アパートの大家など)との間で合意され、いわゆる14条書面等において、利用料や中途解約の条件等が記載されている場合は、消費者に対して、その費用を請求することが出来ます。そうでない場合は、請求することはできません。

第4章 LPガス販売事業者の変更

液化石油ガス法施行規則第16条第16号で「供給設備の無断撤去の禁止のルール」が定められています。

消費者の意向を重視し、適正な取引と事業者の変更を円滑に行うためにも、現在LPガスを供給している販売事業者（以下「現販売事業者」という。）や、新たにLPガスを供給する販売事業者（以下「新販売事業者」という。）は、共に法令や本指針を守りましょう。

また、販売事業者が自社の従業員に勧誘させる場合のみならず、外部の事業者（個人を含む）に勧誘行為を委託する場合等についても、本「販売指針」に沿って責任を持って対応させましょう。

1. 解約の通知

(1) 消費者の自由な意思の尊重

LPガス供給契約の解約は、消費者の自由な意思に基づき行われるものであり、原則として消費者自身により現販売事業者に解約を通知します。

消費者自身の自由な意思とは、
不公正な勧誘などの影響を受けることなく、自主的に判断して、
消費者の自己責任により決定されるものです。

(2) 消費者から委任された場合

- ① 新販売事業者が代理人として委任された場合は、委任状に則って行う必要があります。
- ② 現販売事業者は、消費者本人が自由な意思に基づき作成した委任状であることを確認する必要があるし、新販売事業者はこれを妨げてはなりません。
- ③ 新販売事業者は、その委任行為が正当なものであることを現販売事業者に対して証明する必要があります。

2. LPガス料金等の清算

現販売事業者は、未払い料金及び貸付配管等の清算は、14条書面等に記載された方法により行います。

なお、14条書面等において配管等の所有関係・清算額の計算方法等を明記しなかった場合、消費者に貸付配管等の清算金を請求できません。

3. 供給設備等の撤去

供給設備等の撤去は、原則として所有者である現販売事業者が自ら行います。

新販売事業者は、供給に先立ち、現販売事業者と保安の引継ぎをします。新販売事業者は液化石油ガス法上の義務を履行し、保安の確保に万全を期するよう努めましょう。

(1) 1週間ルール

現販売事業者は、消費者から契約解除の申し出があった場合、撤去が著しく困難である場合やその他正当な事由がない限り、原則1週間以内に供給設備を撤去する必要があります。(液化石油ガス法施行規則第16条第16号及び通達)

[例示1] 撤去が著しく困難な場合とは、次のような物理的に撤去が困難である場合が該当します。

- ① 小規模導管供給の場合 (集合住宅への供給も含む)
- ② 業務用への供給の場合 (相当規模のもの)
- ③ バルク供給による場合 など

[例示2] その他正当な事由とは、次の場合が該当します。

- ① 契約解除の際に清算されるべき清算額 (未徴収のガス代、設備貸与料金等を含めた清算額) の支払いと供給設備の撤去は同時に履行するとの契約条項がある場合
- ② 消費者が料金 (未徴収のガス代、設備貸与料金など) の支払いを不当に遅らせている場合 など

(注1) 上記事由が解消された場合には、速やかに供給設備等を撤去しないと法令違反となります。

(注2) 供給設備の撤去の手続きを故意に遅延させることは法令違反となります。

(2) 無断撤去の禁止

新販売事業者は、解約の申し出があつてから、原則1週間が経過するまでは、その供給設備を撤去できません。また、1週間を経過した場合でも、新販売事業者が自らの判断により一方的に供給設備を撤去することは法令違反となります。

よって、新販売事業者は、現販売事業者の所有する供給設備の撤去について、消費者または新販売事業者の判断だけで行えるかのような印象を与えるなど、不当な方法による切替えを消費者に勧めることはできません。

(3) 供給設備の撤去費用の請求

現販売事業者は、14条書面等に基づいて、供給設備の撤去に要する費用を適正に算出して、消費者に請求することができます。

(4) 同時履行の実施

14条書面等に同時履行が明記されている場合、販売事業者の変更にともなう諸費用の清算と供給設備の撤去は、同時に行うことができます。

(5) 買取りの協議

販売事業者の変更にあたり、現販売事業者は、14条書面等に基づいて、撤去が困難な供給設備の買取りを協議することができます。

(6) 有資格者による撤去

LPガス設備の取外し等は、液化石油ガス設備士が行わなければなりません。

また、設備等を取外すときは、容器のバルブを確実に閉止するなど安全を確保するように努めましょう。

(7) 賃貸物件における留意点

アパート、マンションや戸建ての賃貸物件の賃貸借契約には、様々な特約事項が規定されている場合がありますので、留意しましょう。

配管等の所有者が誰であるかにかかわらず、LPガスを消費しガス料金を支払うのは入居者となりますので、LPガスの供給や変更に当たっては、入居者の意向を十分に尊重するとともに、関係法令や賃貸借契約の内容に留意しましょう。勘酌

第5章 料金の透明性の確保

1. 料金情報の提供と十分な説明

LPガス販売契約は、継続的にLPガスを供給する契約です。LPガスという「商品」を売買する契約ですから、LPガスがどのような商品であり、その金額が「いくら」なのかが契約の最も重要なポイントとなります。

液化石油ガス法は、LPガスの供給を開始する際に14条書面等で、「価格の算定方法」※、算定の基礎となる項目等の説明を義務付けています。

この義務を履行し、かつ、消費者とのトラブルを防止するためには、14条書面等の交付と同時に、消費者に「価格の算定方法」を含んだ「料金表」を交付しなければなりません。料金を変更する際も「料金表」を再交付しなければなりません。

※「価格の算定方法」とは・・・

液化石油ガス法通達により、その価格の計算方法

(例えば、「料金＝基本料金＋従量料金×使用した量」等)のことであり、と記述されています。

なお、貸付設備等がある場合は、その利用料も明示しましょう。

また、特定商取引法においても、訪問販売などでの申し込み受付時や契約の締結時には、料金、支払い時期、支払い方法などの契約内容に関する重要事項を書面で消費者に交付することが義務付けられています。

2. 価格の算定方法

販売事業者は、消費者にLPガス料金の内容を説明し、その理解を得られるようにしなければなりません。そして、自社の価格の算定方法と原価について、明確な認識を持つことが求められます。

例えば、二部料金制を採用している販売事業者の場合、基本料金や従量料金がいくらであるかを認識しておくだけでは足りません。基本料金と従量料金は何を基準にして設定しているのかという点も十分に理解しておきましょう。

[例示 1] 二部料金制とは、

基本料金と従量料金の二部構成により設定されている料金制度であり、内容的には次のように設定されています。

基本料金：ガスの使用量とは関係なく、ガスの安定供給のため固定的に発生する経費をもって構成されています。一般的には容器・自動切替装置・ガスメータなどの供給設備の償却費、賠償責任保険料、設備の点検・調査などの保安管理費、検針・集金などの管理費用などで構成されています。

従量料金：ガスの使用量に応じて発生する経費をもって構成されています。

一般的には仕入代金、配送費、販売などのための経費などで構成されています。

[例示 2] 三部料金制とは、

基本料金と従量料金の他に、配管・器具等の貸付料金等を設けた料金体系です。例えば、消費者又は建物所有者との間で貸付契約が締結されている消費配管、給湯器、集中監視システム、ガス警報器等の貸付設備の使用料を別建てとする料金制度です。

[例示 3] 最低責任使用料金制とは、

毎月、一定のガスの使用量(最低責任使用量)まで定額とする料金体系です。それを上回る使用量については、従量料金を加算していく料金制度です。

[例示 4] 原料費調整制度とは、

LPガスの輸入価格や為替レートにより原料費が変動することから、それに合わせて一定期間ごとに従量料金を調整する制度です。
なお、本制度を採用している場合には、従量料金の変動にともなう料金表の再交付は必要ありません。

3. 料金情報の積極的な提供

消費者の理解を得るためにも、LPガス料金情報を積極的に提供するよう努めなければなりません。

(1) 料金表の作成と交付

- ① 契約締結時に消費者に交付する料金表には、価格の算定方法を明記しましょう。
(例えば、基本料金〇〇〇〇円、従量料金 1 立方メートル当たり〇〇〇円)
- ② 料金水準を定期的に見直し、価格を改定する際には、原則 1 か月前に消費者に対し検針票又は請求書等により、変更後の料金及び変更の理由を通知しましょう。
(変更前の販売価格と変更後の販売価格が比較できるようにした上で、変更後の販売価格の文字の大きさや文字色等を変えることにより、容易に判別できるよう記載しましょう。)

(2) 情報提供の手段・方法

- ① 標準的な料金メニュー等の公表
販売事業者は、自社の標準的な料金メニュー及び平均的な使用量に応じた月額料金例を公表しましょう。
また、消費者等からの問い合わせ等があった場合には、その標準的な料金メニュー等により説明しましょう。
- ② 公表の方法
標準的な料金メニュー等の公表に当たっては、店頭の見えやすい場所に掲示しましょう。
また、自社のホームページを有する販売事業者は、そのホームページに掲載するよう努めましょう。
- ③ 料金内訳の明記
請求書等に基本料金・従量料金及び設備利用料などの内訳を明記しなければなりません。
また、省エネが叫ばれていることから、当月分の使用量と前年同月の使用量を比較する観点から、前年同月の使用量を請求書・領収書・検針表などに記載するよう努めましょう。

(3) 石油情報センターのモニター価格調査への協力

石油情報センターのモニター価格調査は、経済産業省委託事業として実施しているもので、全国のLPガス価格の実態を客観的に明らかにするための重要な指標となっています。

このモニター調査に協力している販売事業者は、回答に際しては最も利用者の多い料金表に基づき回答するよう努めましょう。

(4) 保安サービス等に関する情報提供

現在の家庭用LPガスは品質では全くといっていいほど優劣はありません。従って、他の販売事業者との競争は料金だけということになりかねません。

しかし、実際の消費者は、料金だけではなく保安やその他のサービスを含めて販売事業者を選択します。

そのため、自主的に保安点検を行い、消費者の安全を確保するとともに、ガス切れの恐れもチェックして安定供給に努め、いつでも速やかに対応できる体制を有するというような価格以外のサービスについても消費者に十分に説明することが重要です。

消費者は、それらを販売事業者の価値として認めていただけるはずで
す。販売事業者がこのようなサービスを怠っていると、消費者は料金だけの比較で販売事業者を選択することになってしまいかねないので、**不
断の努力が大切です。**