

改 正 案	現 行
<p>1. 目的</p> <p>平成28年4月に電力の小売事業が自由化され、平成29年4月には都市ガスの小売事業も自由化された。一般消費者等は各事業者が供給するエネルギーの価格やサービス等を比較考量し、自らが使用するエネルギーや供給を受ける事業者を自由に選択することとなり、エネルギー間の垣根を越えた競争が激化している。</p> <p>液化石油ガスは、全国総世帯の約4割で使用されるなど、国民生活を支える重要なエネルギーであり、また、災害時には被災地を支える「最後の砦」となるエネルギーとして重要な役割を担っているが、一般消費者等からは小売価格の不透明性や取引方法に対する問題点が指摘されている。</p> <p>家庭等で使用される全てのエネルギーが自由化された中、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなり、国民生活を支えるエネルギーの一翼を担うためには、液化石油ガス販売事業者が液石法等の関係法令を遵守することはもちろん、一般消費者等からの問題点の指摘に真摯に対応していくことが必要である。</p> <p>このため、資源エネルギー庁では、平成28年2月に総合資源エネルギー調査会の下に「液化石油ガス流通ワーキンググループ」を設置し、液化石油ガス料金の透明化等に向けた検討を行い、同年5月に報告書がとりまとめられた。</p> <p>本指針は、上記報告書を踏まえ、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなるため、液石法等の関係法令の遵守に加えて、液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項をまとめたものであり、これによって、一般消費者等の保護の充実を図り、一般消費者等が安心して液化石油ガスの供給を受けられる環境を整備するとともに、液化石油ガス販売事業の健全な発展に資することを目的とするものである。</p> <p>なお、取り組むべき事項は、今後の液化石油ガスの取引の実態や一般消費者等との取引を巡るトラブルの発生状況等を踏まえつつ、適時適切に見直しを行って</p>	<p>1. 目的</p> <p>平成28年4月に電力の小売事業が自由化され、平成29年4月には都市ガスの小売事業が自由化される予定であり、一般消費者等は各事業者が供給するエネルギーの価格やサービス等を比較考量し、自らが使用するエネルギーや供給を受ける事業者を自由に選択することとなり、エネルギー間の垣根を越えた競争が行われることとなる。</p> <p>液化石油ガスは、全国総世帯の約4割で使用されるなど、国民生活を支える重要なエネルギーであり、また、災害時には被災地を支える「最後の砦」となるエネルギーとして重要な役割を担っているが、一般消費者等からは小売価格の不透明性や取引方法に対する問題点が指摘されている。</p> <p>家庭等で使用される全てのエネルギーが自由化される中、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなり、国民生活を支えるエネルギーの一翼を担うためには、液化石油ガス販売事業者が液石法等の関係法令を遵守することはもちろん、一般消費者等からの問題点の指摘に真摯に対応していくことが必要である。</p> <p>このため、資源エネルギー庁では、平成28年2月に総合資源エネルギー調査会の下に「液化石油ガス流通ワーキンググループ」を設置し、液化石油ガス料金の透明化等に向けた検討を行い、同年5月に報告書がとりまとめられた。</p> <p>本指針は、上記報告書を踏まえ、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなるため、液石法等の関係法令の遵守に加えて、液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項をまとめたものであり、これによって、一般消費者等の保護の充実を図り、一般消費者等が安心して液化石油ガスの供給を受けられる環境を整備するとともに、液化石油ガス販売事業の健全な発展に資することを目的とするものである。</p> <p>なお、取り組むべき事項は、今後の液化石油ガスの取引の実態や一般消費者等との取引を巡るトラブルの発生状況等を踏まえつつ、適時適切に見直しを行って</p>

いくこととする。

3. 液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項

(1) 標準的な料金メニュー等の公表

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が料金水準の適切性を判断しやすくなるよう、自社の標準的な料金メニュー（例えば、液化石油ガスの一定使用量ごとに発生する料金や使用量に係わらず発生する基本的な料金等）及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例（以下「標準的な料金メニュー等」という。）を公表する必要がある。

公表にあたっては、戸建住宅と集合住宅で標準的な料金メニューが異なる場合はそれぞれの標準的な料金メニューを公表する必要があり、従量単価がそれぞれで異なる場合は、消費者等からの照会に対し、適切に回答する必要がある。

標準的な料金メニュー等の公表は、不特定多数の一般消費者等が自由に閲覧できるよう、自社のホームページを有する者は当該ホームページに、それ以外の者は店頭の見えやすい場所に掲示するなどの方法により行う必要がある。

(削除)

また、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ある。

なお、標準的な料金メニュー等の公表に取り組んでいる液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が安心して液化石油ガス販売事業者を選択できる環境の整備に貢献しているものと認められる。

いくこととする。

3. 液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項

(1) 標準的な料金メニュー等の公表

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が料金水準の適切性を判断しやすくなるよう、自社の標準的な料金メニュー（例えば、液化石油ガスの一定使用量ごとに発生する料金や使用量に係わらず発生する基本的な料金等）及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例（以下「標準的な料金メニュー等」という。）を公表する必要がある。

(新規)

標準的な料金メニュー等の公表は、不特定多数の一般消費者等が自由に閲覧できるよう、自社のホームページを有する者は当該ホームページに、それ以外の者は店頭の見えやすい場所に掲示するなどの方法により行う必要がある。

なお、既存の料金体系が多数あることにより、これを集約した上でなければ標準的な料金メニューの公表を行うことができないとする液化石油ガス販売事業者は、料金体系を集約化するまでの間、一般消費者等が液化石油ガス販売事業者を選択する際の参考となるよう、平均的な使用量に応じた月額料金例等を公表することでもよいこととするが、この場合であっても、早急（本指針策定後原則1年以内）に標準的な料金メニュー等を公表する必要がある。

また、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ある。

(新規)

(4) 苦情および問合せへの適切かつ迅速な処理

液化石油ガス販売事業者は、集合住宅入居予定者を含め、一般消費者等から寄せられる液化石油ガスの料金その他の取引に係る苦情及び問合せに対して、適切かつ迅速に処理する必要がある。このため、液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等から寄せられた苦情等の記録簿（苦情等の受付日、内容及び処理状況等を記録したものであれば記録媒体は問わない）を作成し処理状況を管理する必要があるとともに、苦情等を適切かつ迅速に処理できるよう、例えば苦情等の受付窓口を設けるなど、必要な体制を整備することが望ましい。

なお、記録簿については苦情等への処理状況を適切に管理する必要があるため、苦情等が寄せられ対応した日から最低でも1年は保存することが望ましい。ただし、1年以上保存することを妨げるものではない。（液石法第81条（液石法省令第131条）で定める帳簿については法令に従って適切に管理してください。）

(4) 苦情及び問合せへの適切かつ迅速な処理

液化石油ガス販売事業者は、集合住宅入居予定者を含め、一般消費者等から寄せられる液化石油ガスの料金その他の取引に係る苦情及び問合せに対して、適切かつ迅速に処理する必要がある。このため、液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等から寄せられた苦情等の記録簿（苦情等の受付日、内容及び処理状況等を記録したもの）を作成し処理状況を管理する必要があるとともに、苦情等を適切かつ迅速に処理できるよう、例えば苦情等の受付窓口を設けるなど、必要な体制を整備することが望ましい。

（新規）