

令和元年度（2019年度）消費生活モニターアンケート結果 テーマ「LPガス等に関する意識調査」

1 調査の目的

LPガスは、生活にとって重要なエネルギーの一つですが、他の燃料に比べて料金がわかりにくい等の問題点も指摘されており、LPガス料金の透明化を図るため、平成29年2月22日に「液化石油ガスの保安及び取引の適正化に関する法律（以下、液石法）施行規則の一部を改正する省令」等が公布、平成29年6月1日に施行されました。さらに、平成29年2月22日に「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」が制定・施行され、平成30年2月22日に改正されたところです。

そこで、道としてLPガスに関する消費者意識等を把握し、今後の消費者行政施策を検討するための基礎資料とするために、消費生活モニターを対象にアンケート調査を実施しました。

2 調査の方法

(1) 調査時期

令和元年（2019年）10月

(2) 調査方法

調査票を郵送し回収するアンケート調査

(3) 調査対象

消費生活モニター 300名（回答者数 239名／回答率 79.6%）

【年代】

	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
回答数	4	28	50	54	58	45	239
(人/%)	(1.7)	(11.7)	(20.9)	(22.6)	(24.3)	(18.8)	(100.0)

【家族構成】

	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	合計
回答数	25	108	53	32	17	2	2	239
(人/%)	(10.5)	(45.2)	(22.2)	(13.4)	(7.1)	(0.8)	(0.8)	(100.0)

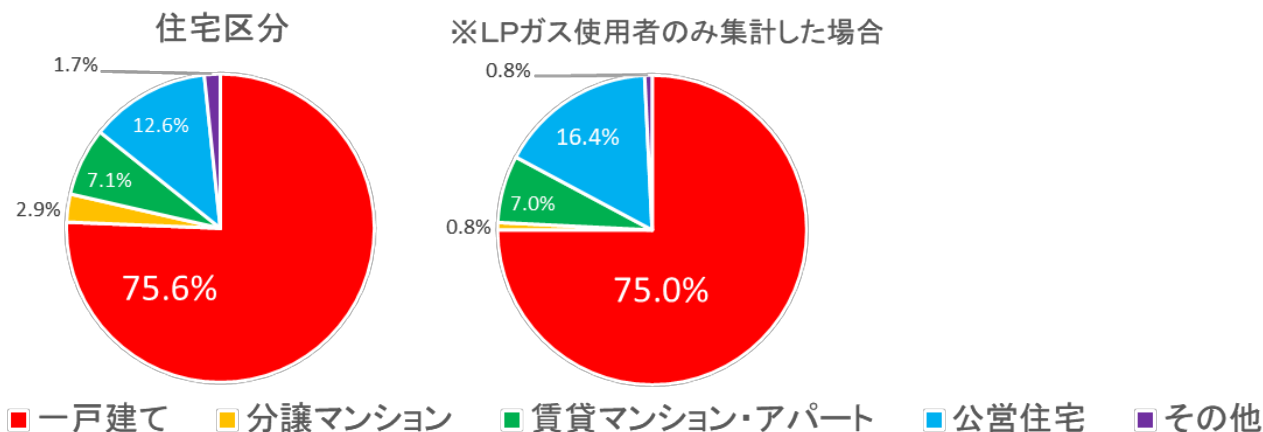
【ガス使用区分】

	LPガス	LPガス以外のガス	ガスは使用していない	合計
回答数	129	45	63	237
(人/%)	(54.4)	(19.0)	(26.6)	(100.0)

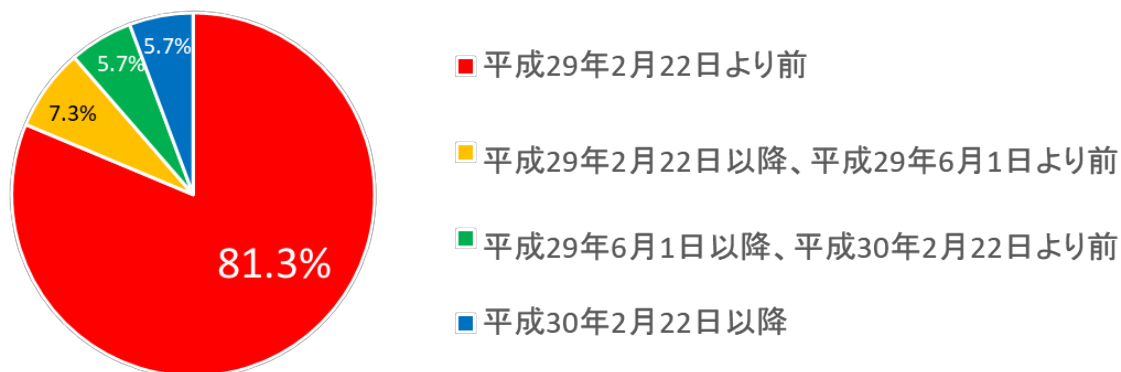
3 調査結果

問1 あなたのガスの契約等について伺います。

(1) あなたのお宅はどれに分類されますか。(回答数：238人 ※LPガス使用者のみ：128人)



(2) 現在のLPガス業者といつ契約しましたか。(回答数：123人)



※平成29年2月22日：液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針制定・施行日

平成29年6月1日：液石法施行規則、液化法施行規則の運用・解釈通達の一部改正施行日

平成30年2月22日：液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針制定・施行日

問2 集合住宅のLPガス料金には、その住宅に備え付けられているガス消費機器（給湯器など）やエアコン等の設備の設置費用がガスの使用者（アパートの借借人）が支払うガス料金に上乗せされているケースがあるとの報告（※1）がありますが、あなたはどのように考えますか。

(回答数：206人)

※1 経済産業省総合資源エネルギー調査会資源・燃料分科液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書 次のURLに公表されています。

http://www.meti.go.jp/committee/sougouenergy/shigen_nenryo/sekiryu_gas/LP_gas_wg/report_01.html

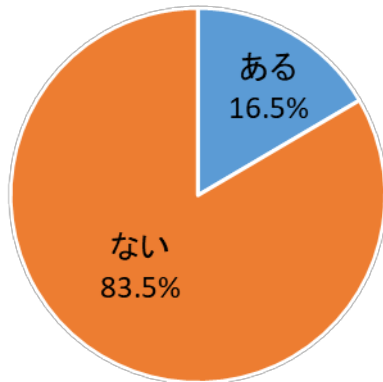
選択肢	R01 年度	H30 年度	H29 年度
そのような設備の費用は、物件の所有者(賃貸人・大家)が負担するものであり、ガス使用者が支払うガス料金に上乗せするのはそもそも問題である。	38.3 %	37.0 %	40.6 %
そのような設備の設置費用をガス料金に含めていることを契約時にガス使用者に説明し、ガス使用者がそれに同意しているならば、問題ない。	37.4 %	33.2 %	27.3 %
給湯器など、ガスに関係する機器の費用はガス料金に上乗せしてもよいが、エアコン等、ガスと無関係な設備の費用を上乗せするのは問題である。	19.9 %	28.6 %	23.4 %
その他(「上乗せではなく、使用料として料金を支払うのであれば問題ない。」など)	1.5 %	0.8 %	2.4 %
ガス料金にそのような設備の設置費用の上乗せがあっても問題ない。	2.9 %	0.4 %	0.8 %

(問3～問8については、LPガス利用者の方のみ回答。)

問3 契約されているLPガス業者や料金などについて

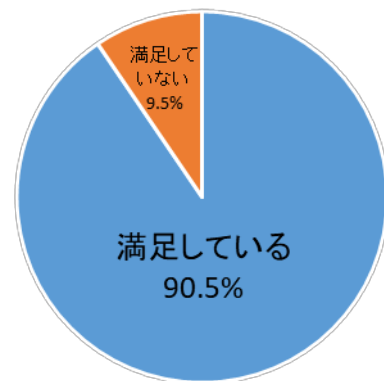
(1) 業者を変更したいと思ったことはありますか。

(回答数：127人)



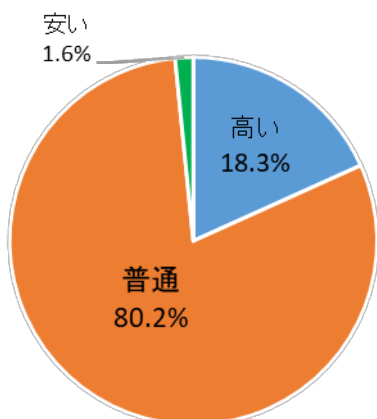
(2) 事業者の対応に満足していますか。

(回答数：126人)



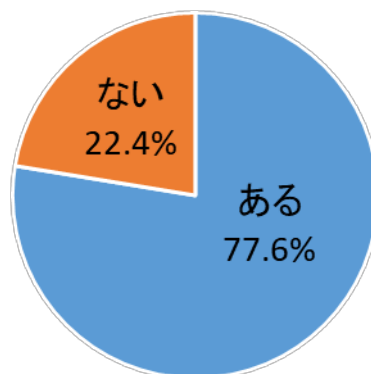
(3) ご自宅のガス料金についてどのように思いますか。

(回答数：126人)



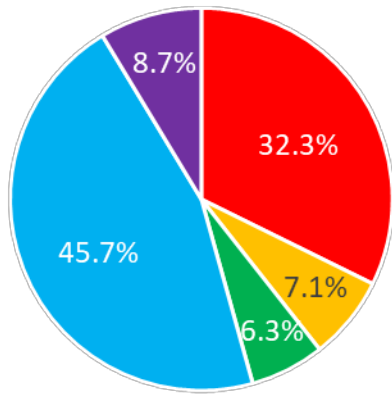
(4) ご自宅のガス料金について関心がありますか。

(回答数：125人)

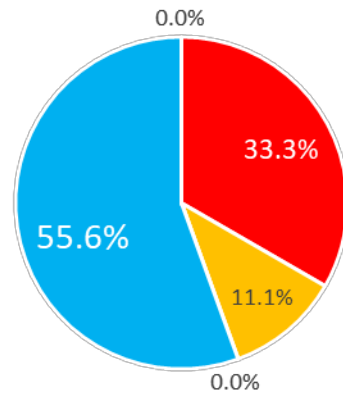


問4 LPガス販売事業者との契約の際に、契約書などの書類（LPガスの種類や料金、設備の所有関係などが書かれた書面）を渡されましたか。また、事業者から支払うこととなる費用にかかる記載事項の説明はありましたか。（回答数：127人 ※H29.2.22以降に契約した方の回答数：9人）

契約書等の受領・説明の有無



※H29.2.22以降に契約した方のみ



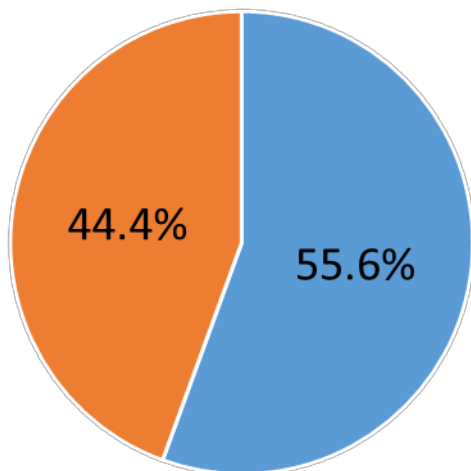
- 契約書ももらったし説明もあった。
- 契約書を渡されるのみで、事業者からの説明はなかった。
- 契約書をもっていない。
- わからない。
- その他

問5 LPガス月額料金例の公表について

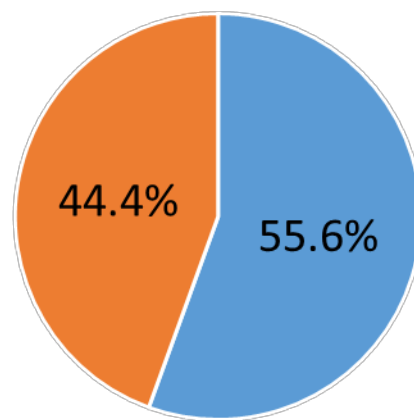
(1) LPガス販売事業者は、自社の標準的な料金メニュー及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例を公表する必要があるとされていますが、あなたはLPガス販売事業者と契約する際に、「標準的な料金メニュー」の掲載・掲示についての案内はありましたか。

(回答数：108人 ※H29.2.22以降に契約した方の回答数：9人)

標準的メニューの掲載・表示案内



※H29.2.22以降に契約した方のみ



- 案内があった。
- 案内がなかった。

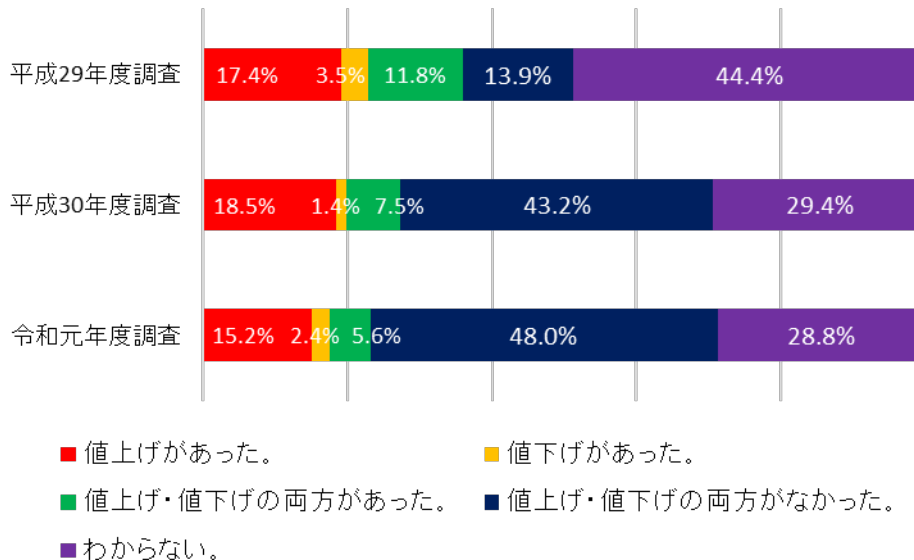
(2) あなたが契約しているLPガス販売事業者は、「標準的な料金メニュー」を自社のホームページに掲載又は店頭の見やすい場所に掲示していますか。(回答数：127人)



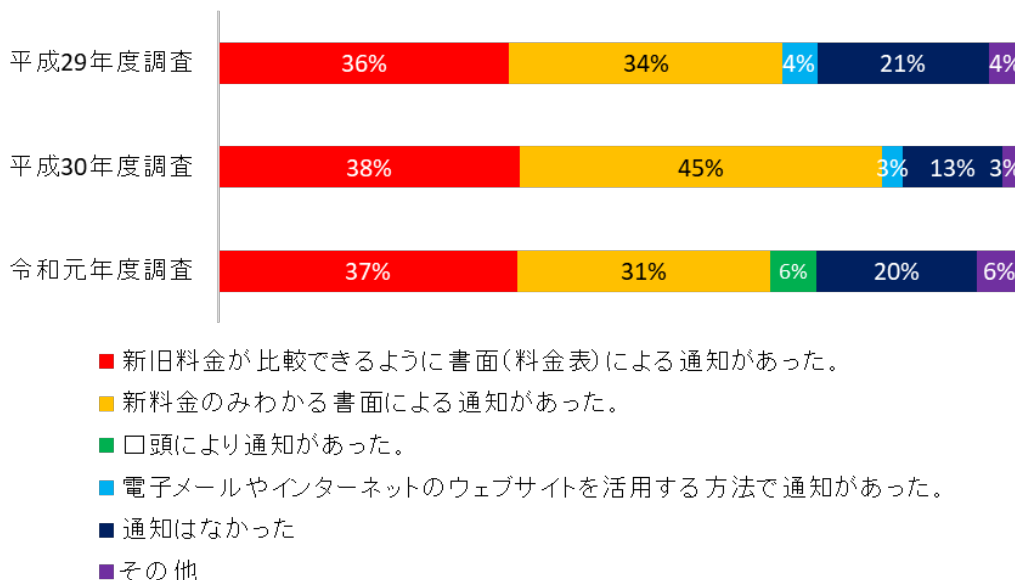
問6 LPガス料金変更(※2)の際の説明について

※2 毎月の使用量による料金の変動ではなく、料金表(基本料金や従量料金の額)の変更を指します。

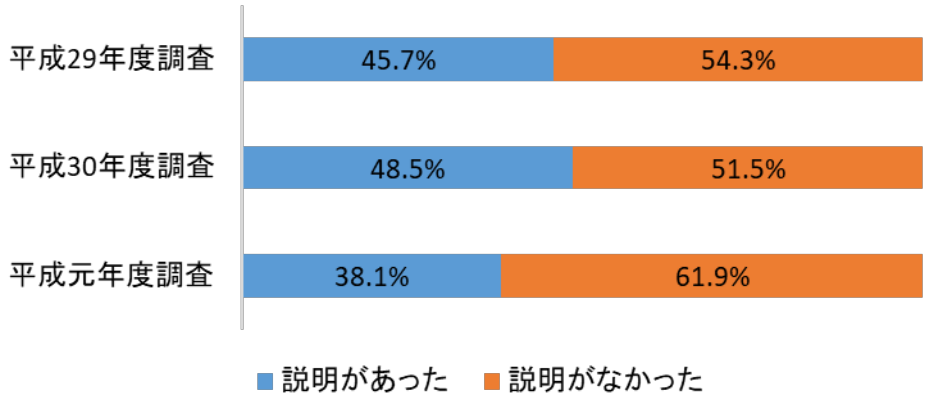
(1) 平成30年(2018年)9月1日から令和元年(2019年)10月31日までの間で、LPガス料金の変更がありましたか。(消費税率のみの変更を除く。)(回答数：125人)



(2) 変更があった方は、事前に事業者から、料金変更の通知はありましたか。(回答数：35人)



(3) 料金変更の通知があった方は、業者から料金変更の理由について、説明はありましたか。説明があった場合、どのような内容でしたか。(回答数：21人)

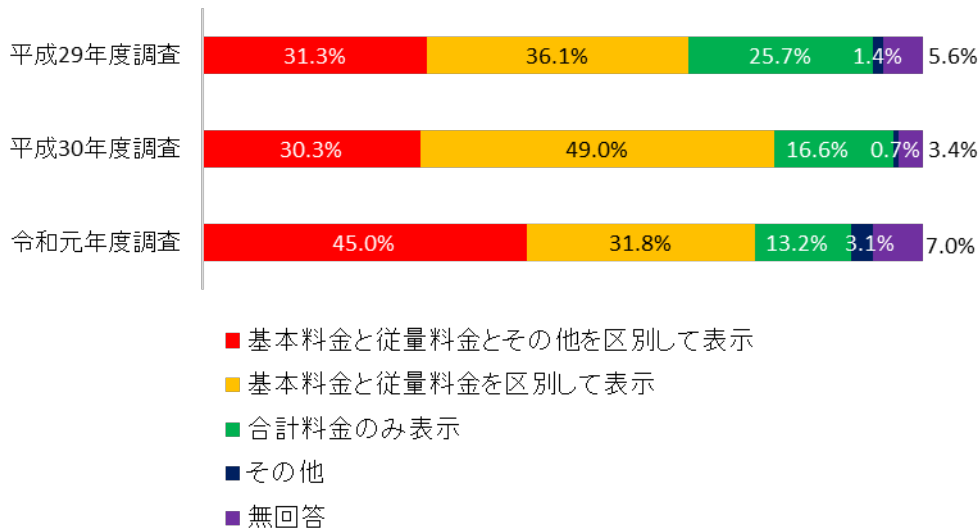


○説明された内容

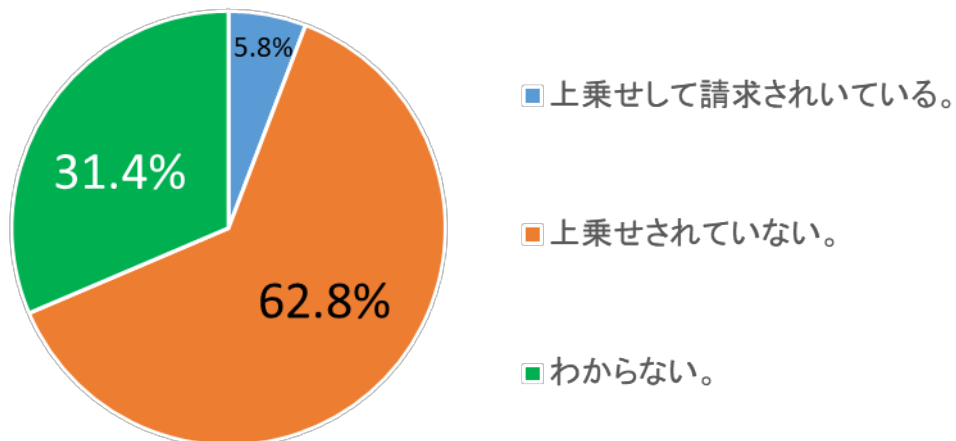
「原油価格の値上げのため」、「仕入れ価格変動のため」、
「配送運賃の値上げのため」、「物価上昇など諸般の事情のため」 など

問7 直近のLPガス検針票や請求書について

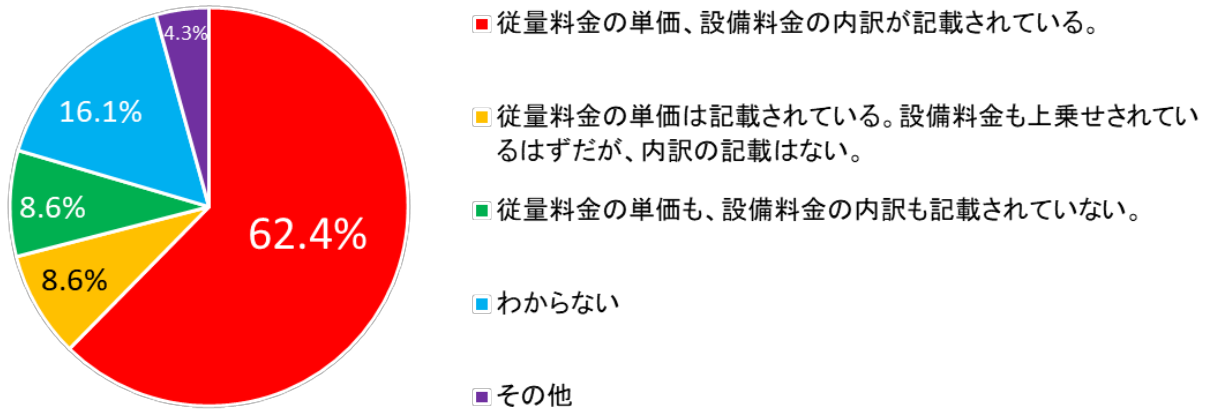
(1) 検針票や請求書の内訳表示はどのようになっていますか。(回答数：129人)



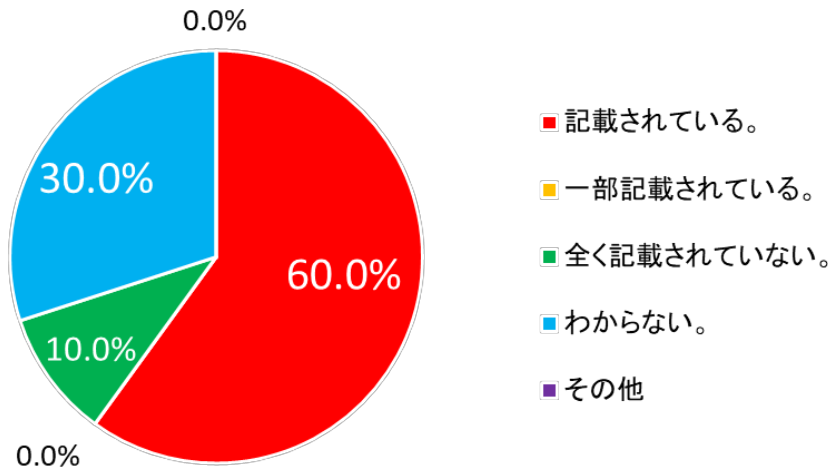
(2) LPガス料金に、空調設備などの設備費用が上乗せされて請求されていますか。(回答数：121人)



(3) 質問(1)で①または②と回答した方に伺います。検針票や請求書、その他通知書などに、使用量に応じた従量料金の単価や、設備料金の内訳が記載されていますか。(回答数：93人)

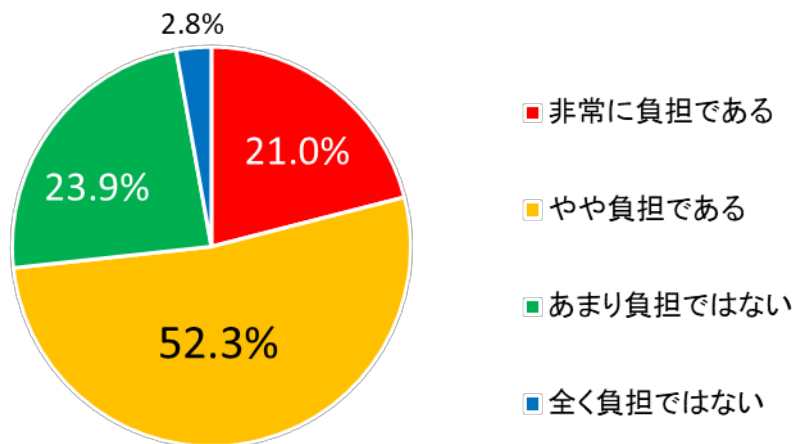


(4) 質問(2)で①と回答した方(上乗せして請求されている方)に伺います。LPガス利用に係る契約書等には、付随施設費用の設置、変更、撤去に要する負担の方法や、設備を使用する際に支払うべき費用額及び徴収方法(設備をLPガス販売事業者が所有している場合に限る)が記載されていますか。(回答数：10人)

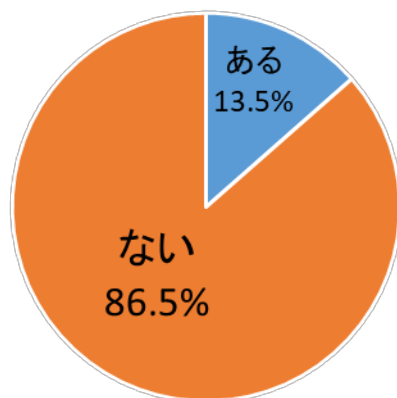


問8 電気料金について、伺います。

(1) 現在の電気料金について、どの程度負担感がありますか。(回答数：176人)



(2) ガス⇒電気などのエネルギーの切替えを検討したことはありますか。(回答数：170人)



問9 LPガスについての意見について

料金水準（他のエネルギーや他の地域との比較）や契約、解約、業者の対応、苦情、満足していること、不満に感じていることなど、どのようなことでも自由にご記入ください。

【寄せられた意見（主なもの）】

- ・ LPガス料金は一般的に高いと思います。料金を下げる努力と料金の透明性を業者に望む。
- ・ 以前、一戸建てに4人暮らしをしていて、LPガスでしたが、以前の賃貸マンションで2人暮らしよりも料金が安かったのがよかったです。冬の雪の多い時の家の外壁に置いてある「タンク」のようなものが埋もれないように除雪したり、1つのタンクがなくなったときに予備のタンクを自分で開閉しなくてはならない事は面倒だと思いました。
- ・ ガスから電気、ガス会社の電気についてよくわからない。これから勉強したいです。
- ・ 電気もガスも今のままでよいと思っています。料金についても適正であると思います。
- ・ エネルギー源を固定するとリスク増（災害等）につながると思われる。
- ・ 地域間で生活上必要な公共料金が違うのは最小限であってほしい。しかもLPガスは高く、使っている人はお風呂も高く入れない、部屋を借りるときには説明もしっかりしてほしいとの声はよく聞きます。上乘せしている料金が適正だとは思えない。
- ・ 高齢になってきているので、プロパンだけではなく暖房機など故障してもすぐ来てくれて助かっています。LPガス料金は高い。
- ・ ガスは使用していませんが、オール電化のため、ここ数年は電気代も高くなり、よかれと思って新築時（10年前）にオール電化にしましたが、灯油ストーブ、ガスに逆に切り替えたいです。
- ・ 他地域と比べて自分の地域は高いと思いますが、地元の業者を利用していきたいと思います。
- ・ 知人は東京から引っ越してきましたが、東京と比較してLPガスの料金が高いと言っていました。
- ・ LPガス屋さんの電気も使っているので、統一されていて満足です。
- ・ 都市ガスが入っている地域はLPガスの料金が安いと聞いています。同じガスを利用しているのに納得ができません。
- ・ 北海道のLPガス価格が高いのは最近知りました。輸送、特に冬の配達のためでしょうか。明確な答えが知りたいです。