

平成29年度 消費生活モニターアンケート結果 テーマ「LPガスに関する意識調査」

1 調査の目的

LPガスは、家庭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、平成29年、LPガス販売事業の健全な発展に資することを目的として、関係法令の遵守に加えて、LPガス販売事業者が取り組むべき事項をまとめた指針（※1）が制定されました。

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。

※1 経済産業省資源エネルギー庁「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」（平成29年2月）

2 調査の方法

- (1) 調査時期
平成30年3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 256名／回答率 85.3%）

【性別】

	男	女	合計
回答数 (人/%)	26 (10.2)	230 (89.8)	256 (100.0)

【年代】

	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
回答数 (人/%)	5 (2.0)	34 (13.3)	61 (23.8)	47 (18.4)	71 (27.7)	38 (14.8)	256 (100.0)

【家族構成】

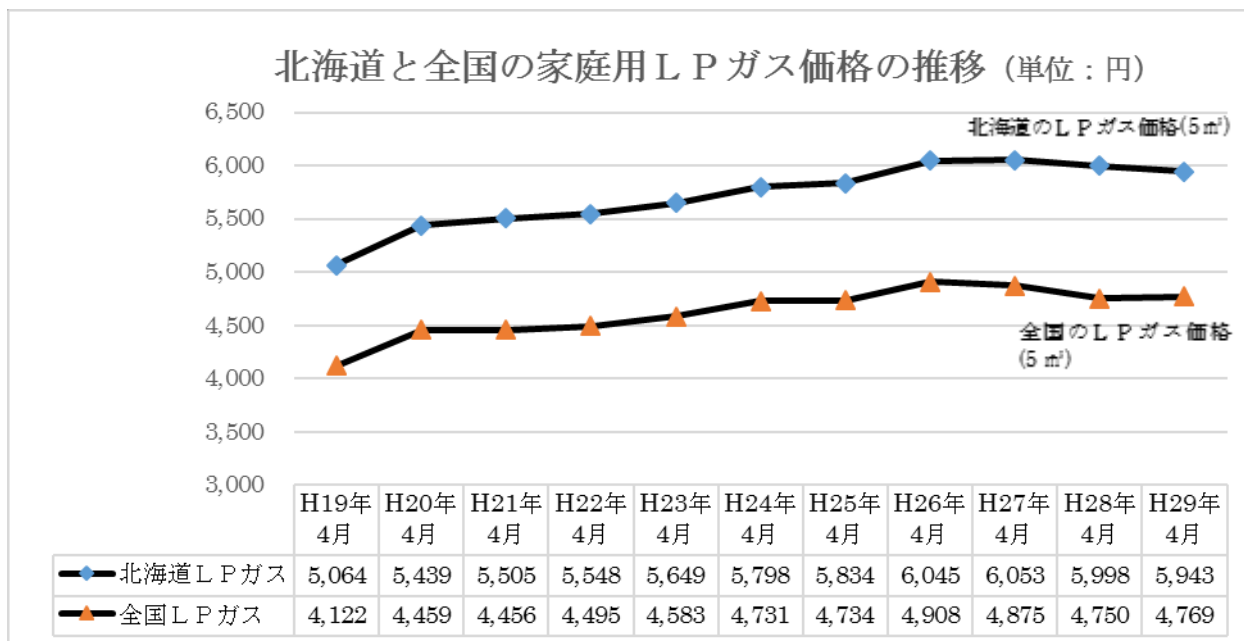
	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	合計
回答数 (人/%)	31 (12.1)	100 (39.1)	59 (23.0)	43 (16.8)	18 (7.0)	3 (1.2)	2 (0.8)	256 (100.0)

【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 (人/%)	144 (56.3)	41 (16.0)	71 (27.7)	256 (100)

3 調査結果

- 次のグラフを参考にして、LPガスについて、「その通り」と思われる項目に○をつけてください（複数回答可）。



（一般財団法人日本エネルギー経済研究所 石油情報センター公表データを元に作成）

	H29年度	H28年度
北海道の価格が全国の水準より高くとも、業者から十分な説明があれば受け入れられる。	48.0%	38.0%
北海道の価格が全国の水準よりも高いことは問題である。	43.0%	37.0%
北海道の価格が全国の水準よりも高いことには理由があり、特に問題ではない。	8.2%	15.0%
その他（「なぜ北海道だけ高いのかきちんと説明してほしい。」「業者からの説明があったとしても納得できるものでなければならない。」など）	4.7%	6.0%

- LPガス料金には、ガス消費機器（湯沸かし器など）やエアコン等の付随設備費用が上乗せされているケースがあるとの報告がありますが、あなたはどのように考えますか。

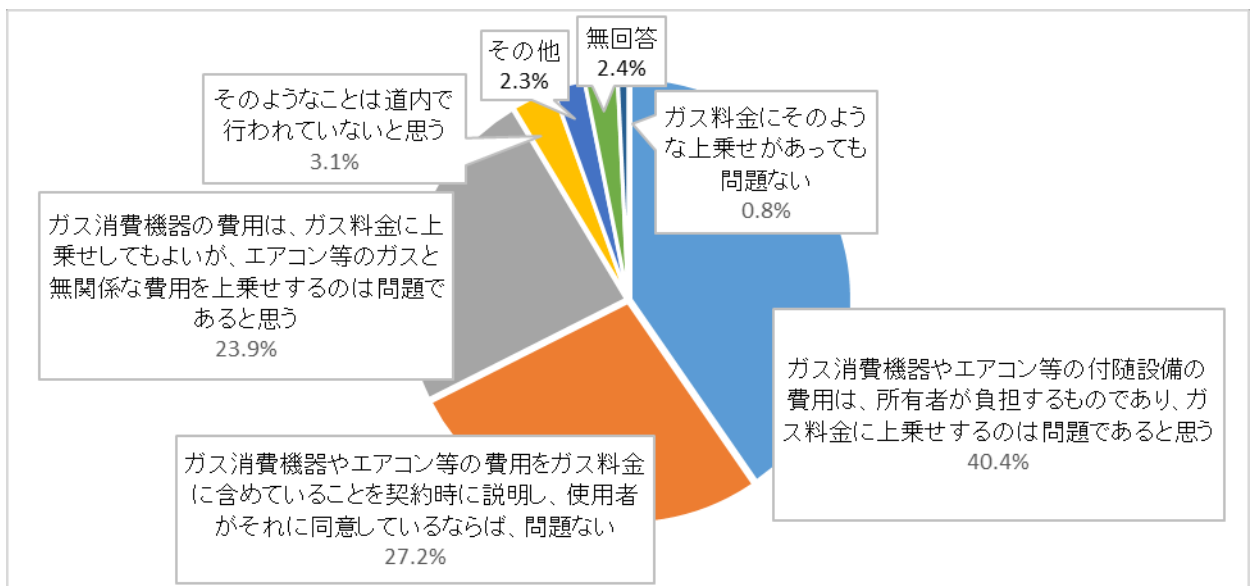
経済産業省のワーキンググループ報告書(※2)では、LPガス料金について「(賃貸住宅等の物件の)オーナー等との合意でガス消費機器やエアコン等の付随設備の費用をLPガス販売事業者が負担し、LPガス販売事業者がガス料金で転嫁・回収しているためガス料金が高く設定されているケースがあるという事情が存在している(報告書15頁)と指摘しています。

※2 経済産業省総合資源エネルギー調査会資源・燃料分科会液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書
(平成28年5月)

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

	H29 年度	H28 年度
ガス消費機器やエアコン等の付随設備の費用は、所有者が負担するものであり、ガス料金に上乗せするのは問題であると思う。	40.6 %	31.0 %
ガス消費機器やエアコン等の費用をガス料金に含めていることを契約時に説明し、ガス使用者がそれに同意しているならば、問題ない。	27.3 %	20.0 %
ガス消費機器の費用は、ガス料金に上乗せしてもよいが、エアコン等のガスと無関係な費用を上乗せするのは問題であると思う。	23.4 %	28.0 %
そのようなことは道内で行われていないと思う。	3.1 %	5.0 %
その他(「ガス料金とガス消費機器の費用を別に分けて、請求者に表示すると良い。」「ガス消費機器の費用が、明らかに使用のない真夏ですら上乗せされているのが納得できない。」など)	2.4 %	5.0 %
無回答	2.4 %	5.0 %
ガス料金にそのような上乗せがあっても問題ない。	0.8 %	6.0 %



■ 契約されているLPガス業者や料金などについて（LPガス使用者のみ回答）

(1) 業者を変更したいと思ったことはありますか。



(2) 業者の対応に満足していることはありますか。



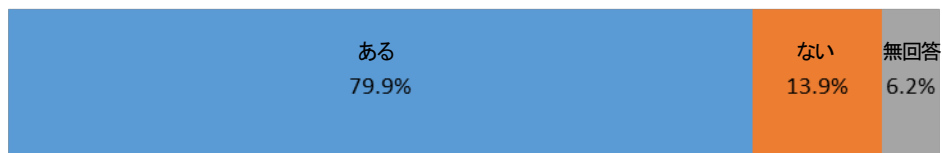
(3) 業者の対応に不満なことはありますか。



(4) ご自宅の料金についてどのように思いますか。



(5) ご自宅の料金について関心がありますか。



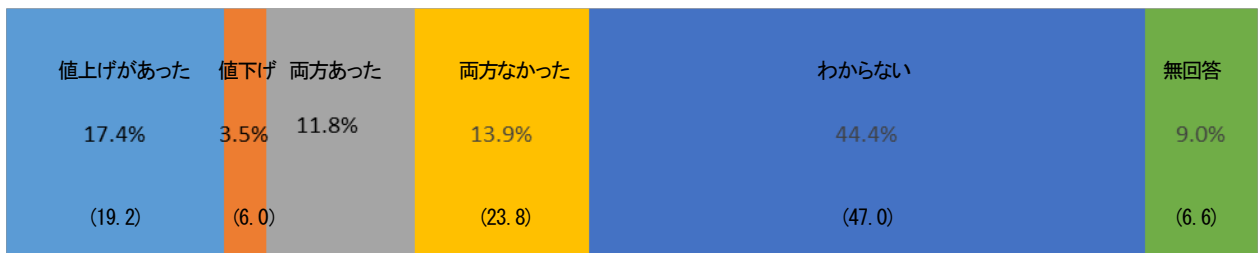
(6) ガス⇒電気などのエネルギーの切替えを検討したことはありますか。



■ 料金変更時における説明について（LPガス使用者のみ回答）

(1) この1年間で、LPガス料金の値上げ・値下げがありましたか。

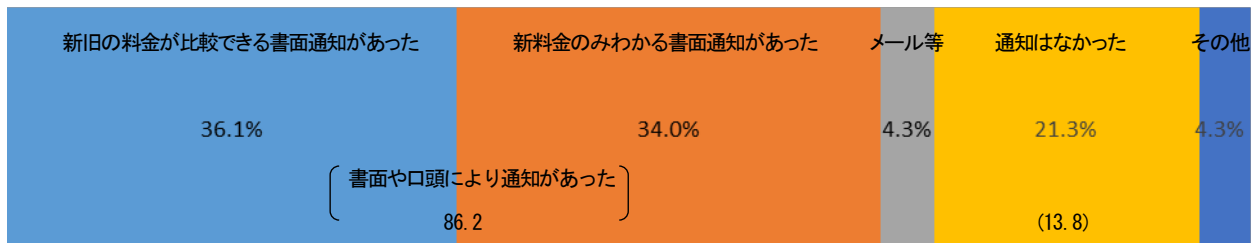
値上げがあった	17.4%
値下げがあった	3.5%
値上げも値下げも両方あった	11.8%
値上げも値下げも両方なかった	13.9%
わからない	44.4%
無回答	9.0%



※（ ）の値はH28年度調査結果 以下同じ

(2) 料金変更があった方は、業者から事前に料金変更の通知はありましたか。

新旧の料金が比較できるように書面(料金表など)による通知があった。	36.1%
新料金のみわかる書面による通知があった。	34.0%
口頭により通知があった。	0%
電子メールやインターネットのウェブサイトを活用する方法での通知があった。	4.3%
通知はなかった。	21.3%
その他(「毎月の検針票に次回の予定が記入されている。」など)	4.3%



(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。



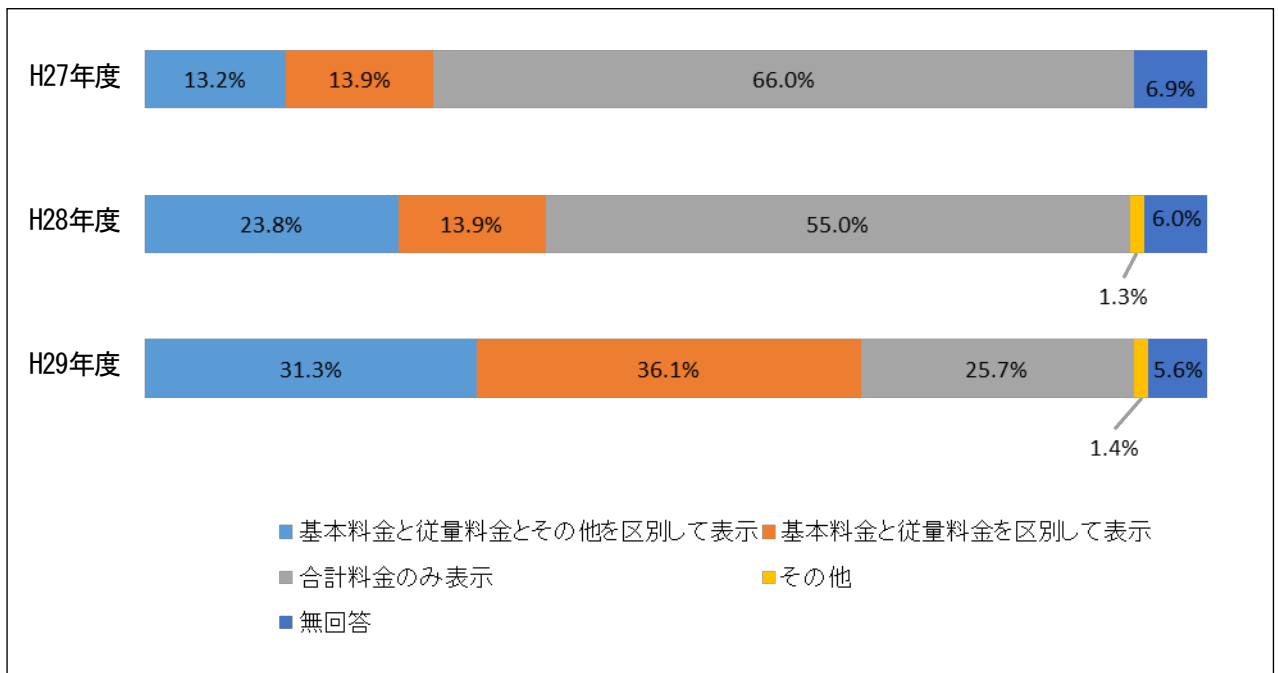
○説明された内容

- ・ 原油価格の高騰
- ・ 原料費調整
- ・ 原料価格と連動のため
- ・ 書面に理由が記載されていたが、難しく理解できない など

■ 直近のLPガス料金の請求書又は領収書の内訳表示はどのようになっていますか。

LPガスの業界団体では「LPガス販売指針」を定め、ガス料金の請求書等に「基本料金」、「従量料金」及び「設備利用料」などの内訳を明記するよう事業者以案内しています。

「基本料金」と「従量料金」と「その他」が区別して表示されている。	31.3 %
「基本料金」と「従量料金」が区別して表示されている。	36.1 %
合計料金のみ表示されている。	25.7 %
その他	1.4 %
無回答	5.6 %



■ 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）

- ・ 個人経営の商店に納入してもらっているが、すぐに見てくれる。高齢になってきたので助かっている。
- ・ LPガスだけでなく、ストーブやボイラー等様々なサービスを親切丁寧に対応してくれている。
- ・ ボンベの取扱等、検針スタッフの仕事には満足している。
- ・ 担当者が親切で丁寧な対応をしてくれるので、業者を変える予定はない。
- ・ 今年の冬はとても雪が多かったのに、いつも笑顔で仕事をしており、感心している。
- ・ 他の地域とは何事も同じにならないと思っているので、特に不満に感じたこともない。
- ・ 昔からのつながりで成り立っているので、細かな明記がなくとも何の不安も不満も感じない。
- ・ 災害等のことを考えると、灯油・ガス・電気の3本柱で生活を営むことがいいと思う。
- ・ LPガスは灯油に比して安価で価格も安定している。LPガスを見直すべきである。

- ・ 市営住宅なので業者は選べないし、料金変更があっても、請求されるままに支払っている現状である。
- ・ 小さな村なので「高い安い」を言いづらく、昔ながらのつきあいで続けている高齢者も多い。個人でやっている業者については、苦情を多く耳にするが、直接は言えないとのこと。
- ・ 一度契約したら、業者を簡単に換えられない。なかなか他の業者との料金の差が分からない。
- ・ もし、他の業者が安かったとしても、田舎なので変更したことが知られそうなので換えられない。

- ・ 全国との価格差は今回初めて知った。少しでも差は小さくしてほしい。
- ・ 北海道の価格が高いと指摘を受けながら是正されていないのは行政の努力が足りないからである。
- ・ 業者の価格表示について、理解できるように説明の工夫を尽くすよう、行政は要請又は指導すべきである。 など