

# 平成30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31年1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 253名／回答率 84.3%）

### 【性別】

	男	女	合計
回答数	19	234	253
(人/%)	(7.5)	(92.5)	(100.0)

### 【年代】

	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	合計
回答数	5	36	58	49	67	38	253
(人/%)	(2.0)	(14.2)	(22.9)	(19.4)	(26.5)	(15.0)	(100.0)

### 【家族構成】

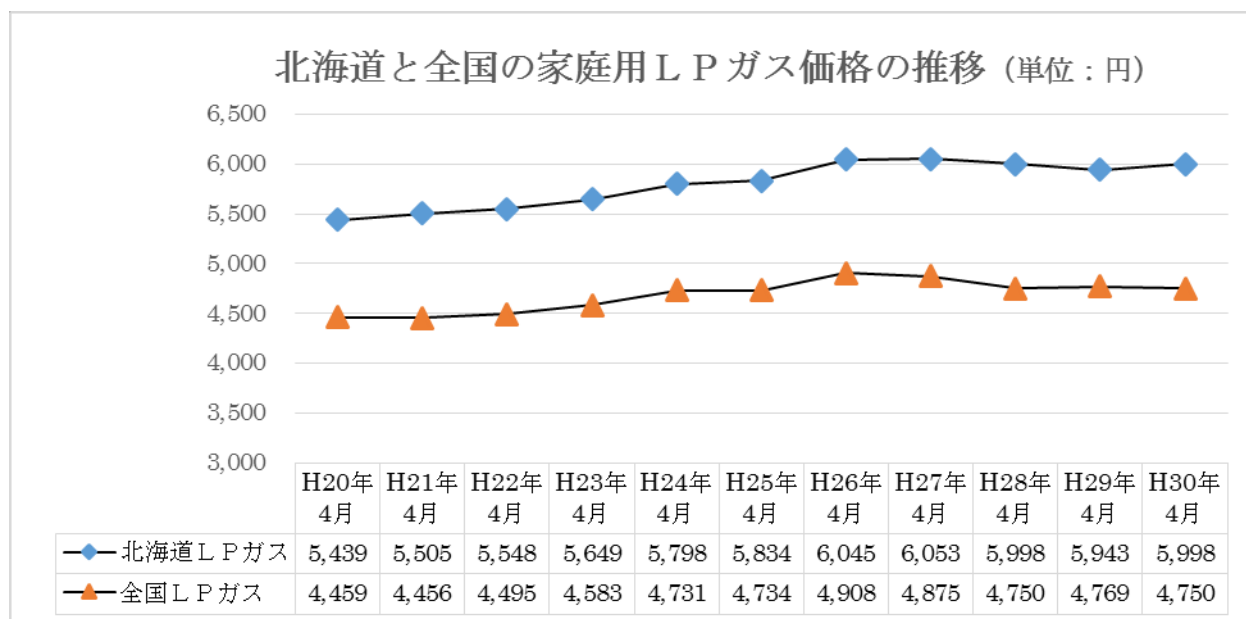
	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	合計
回答数	24	108	60	40	19	1	1	253
(人/%)	(9.5)	(42.7)	(23.7)	(15.8)	(7.5)	(0.4)	(0.4)	(100.0)

### 【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	147	36	70	253
(人/%)	(58.1)	(14.2)	(27.7)	(100.0)

### 3 調査結果

問1 次のグラフを参考にして、「その通り」と思われる選択肢に○をつけてください。



（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）

	H30年度	H29年度	H28年度
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。	45.5 %	43.0 %	37.0 %
北海道の価格が全国の水準よりも高くとも、業者から十分な説明があれば受け入れられる。	44.6 %	48.0 %	38.0 %
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。	8.6 %	8.2 %	15.0 %
その他（「高価格の理由が明確に分からないことが問題である。」「価格の開きが大きくなってきていることが問題である。」など）	1.3 %	4.7 %	6.0 %

問2 LPガス料金には、ガス消費機器（給湯器など）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](http://www.meti.go.jp/committee/sougouenergy/shigen_nenryo/sekiryu_gas/lp_gas_wg/report_01.html)

	H30 年度	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。	37.0 %	40.6 %	31.0 %
付随設備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。	33.2 %	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。	28.6 %	23.4 %	28.0 %
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)	0.8%	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。	0.4 %	0.8 %	6.0 %

(以降の質問には、LPガス利用者の方のみ回答してください。)

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。



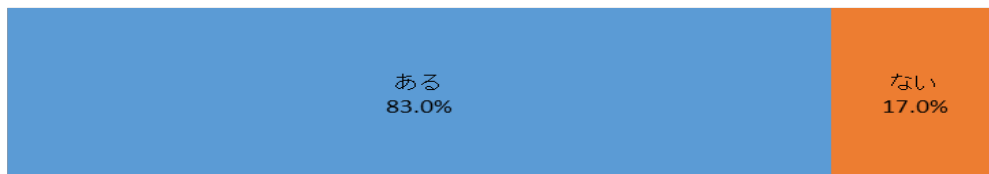
(2) 事業者の対応に満足していますか。



(3) ご自宅のガス料金についてどのように思いますか。



(4) ご自宅のガス料金について関心がありますか。



(5) ガス⇒電気などのエネルギーの切替えを検討したことがありますか。



問4 LPガス料金変更（※3）の際の説明について

※3 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) 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。

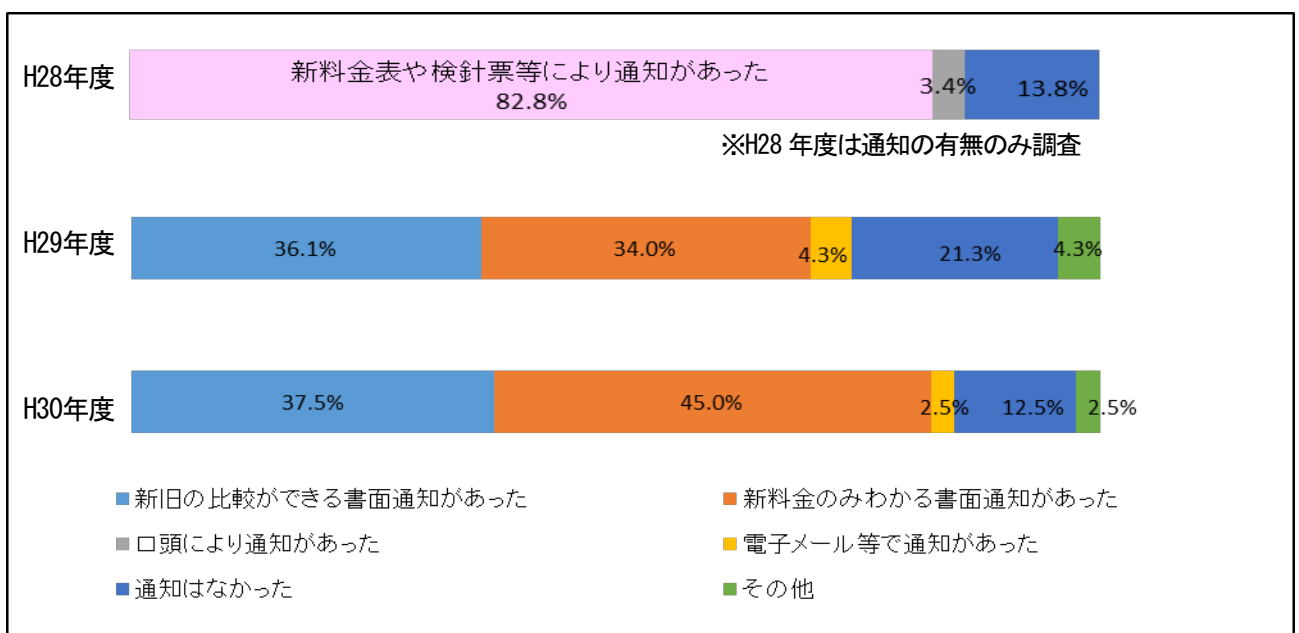
	H30年度	H29年度	H28年度
値上げがあった	18.5%	17.4%	19.2%
値下げがあった	1.4%	3.5%	6.0%
値上げも値下げも両方あった	7.5%	11.8%	— ※4
値上げも値下げも両方なかった	43.2%	13.9%	23.8%
わからない	29.5%	44.4%	47.0%

※4 H28年度調査では当該選択肢なし

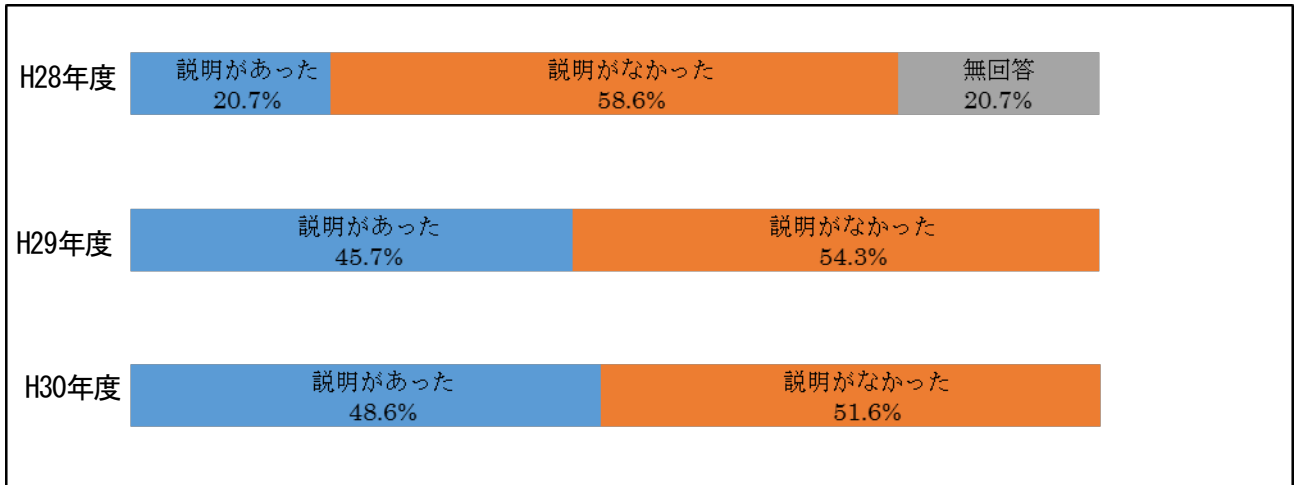


(2) 変更があった方は、事前に事業者から、料金変更の通知はありましたか。

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。	37.5%
新料金のみわかる書面による通知があった。	45.0%
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。	2.5%
通知はなかった。	12.5%
その他(「通知書を見ないで処理してしまうときがあるので定かではない」など)	2.5%



(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。



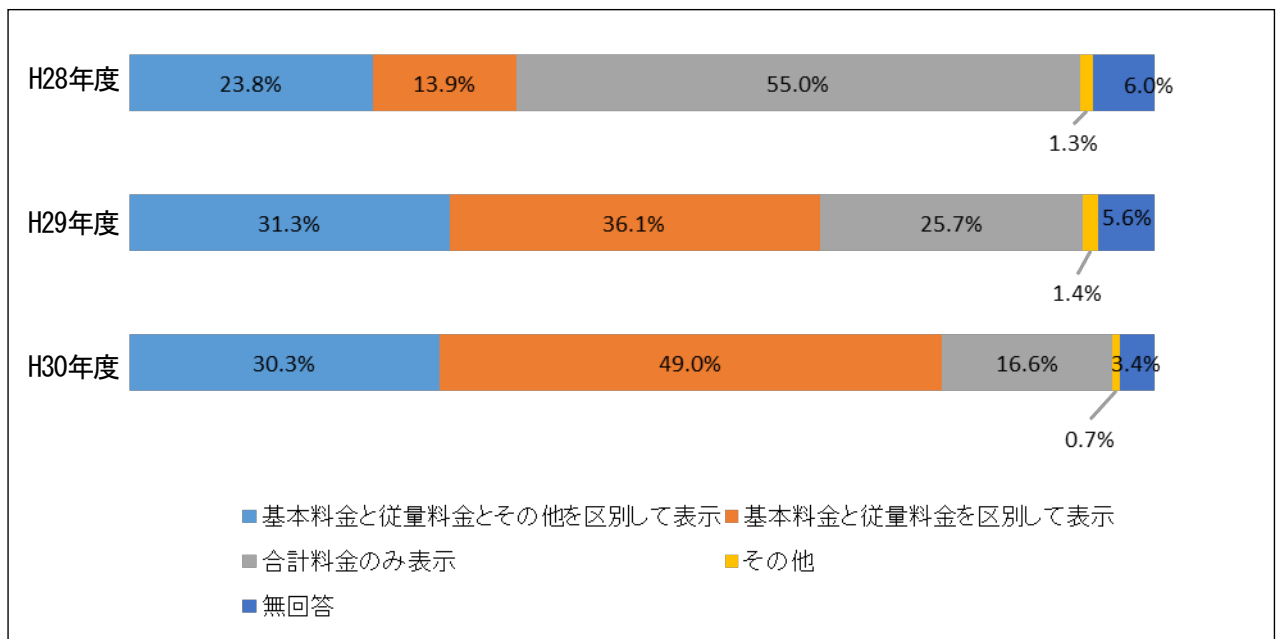
○説明された内容

「原油価格の高騰のため」、「原料費の調達制度があるため」、  
「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5 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(給湯器やガス警報器の利用料など)」が区別して表示されている。	30.3%
「基本料金」と「従量料金」が区別して表示されている。	49.0%
合計料金のみ表示されている。	16.6%
その他	0.7%
無回答	3.4%



問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）

- ・ 各種問合せに対し、迅速な対応をしてくれることに満足している。
- ・ 検針票と同封の「ガスだより」は、ガスについて知ることができてよい。
- ・ 昨年9月の地震でブラックアウトになったときはガスの大切さを知った。
- ・ 事業者の対応は、どの場面でも親切で満足している。料金がもう少し安くなるとよい。
- ・ 料金の安い業者があったら変更したいと思うが、現行の業者のサービスがよいので、現状を維持する。
- ・ 寒暖時のガス配達に感謝している。
  
- ・ 業者を変えることもできない、高くても仕方なく使用している。
- ・ ガス業者について、個人宅は選択できるが、集合住宅等は選択できない。高齢者は特に内容を理解しにくいと思う。
- ・ 従量料金が高いと感じる。調整費をなぜ徴収するのか理解できない。
- ・ 請求書が分かりづらく、消費者が計算しやすい請求書にして欲しい。
  
- ・ 今回モニターをすることにより、LPガス料金に基本料金と従量料金の区分があることを知った。業界は周知すべきと思う。 など