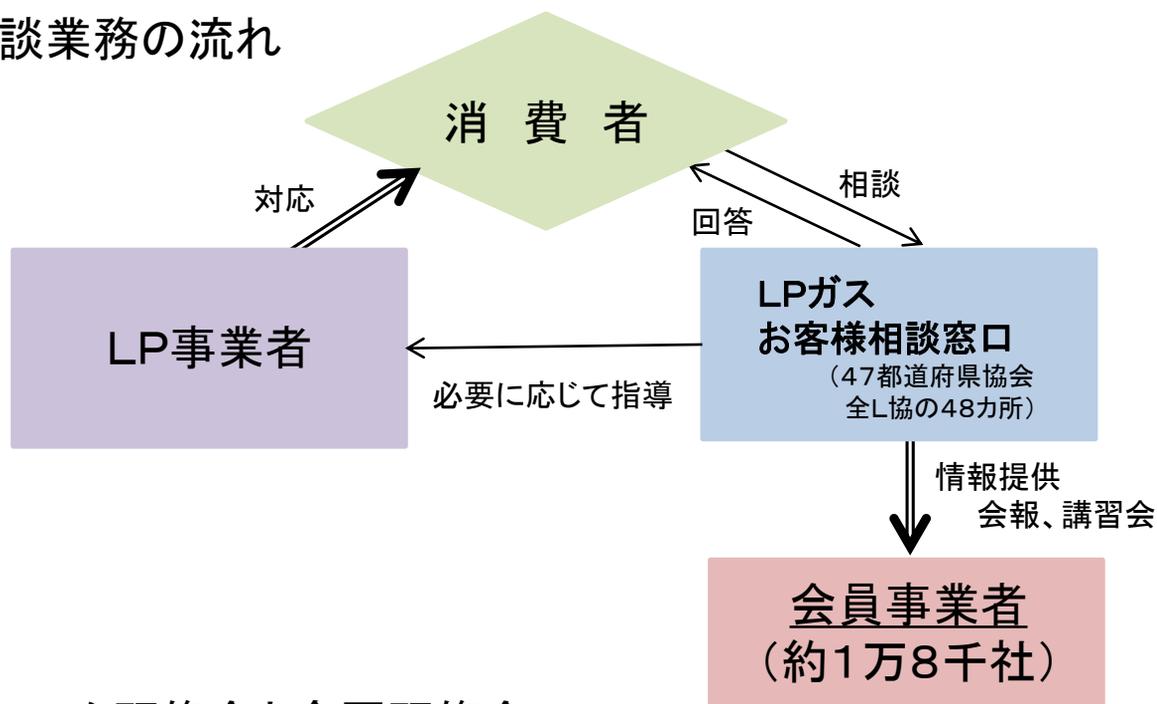


LPガスお客様相談所事業の成果

- ☆ 都道府県LPガス協会及び当協会に「LPガスお客様相談所」を設置して、お客様からの様々な御相談に対応しています。
- ☆ 都道府県LPガス協会及び当協会に設置されている全国 48ヶ所の「LPガスお客様相談所」に寄せられた相談件数は、平成23年度をピークとして、近年、減少傾向になっており、令和3年度の相談件数は3,156件で、前年度対比146件の減少となっています。
- ☆ 近年の傾向としては、仕入価格の高騰によるLPガス料金の値上げに伴う、料金の透明化・取引の適正化に関する「LPガスの価格について」や小型容器(カセットボンベを除く)の処理等に関する「保安について」の相談が多い状況となっております。

1. LPガスお客様相談所

(1) 相談業務の流れ



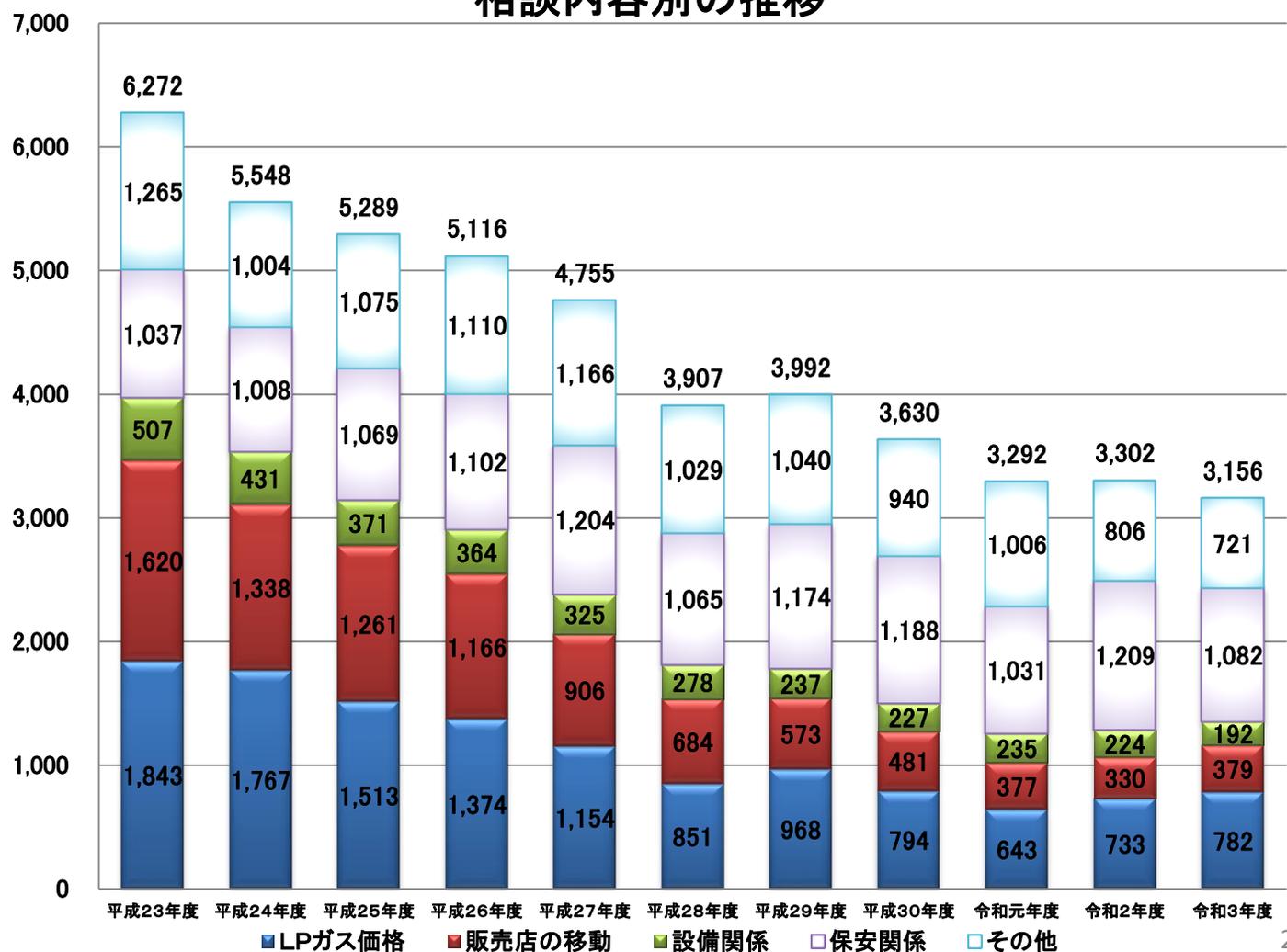
(2) ブロック研修会と全国研修会 相談員の資質向上のために開催

- ・相談事例の情報共有
- ・相談対応の技術研修
- ・各種法令の研修

2. 相談件数の推移

- ☆ 都道府県LPガス協会及び当協会に設置されている全国48ヶ所の「LPガスお客様相談所」に寄せられた令和3年度の相談件数は、**3,156件**でした。これは、前年度比**146件減(4.4%)**となっております。
- ☆ 相談件数のピークであった平成23年度と比較すると、**3,116件減(▲49.7%)**の大幅減となっております。
- ☆ 相談内容を見ると、小型容器(カセットボンベを除く)の処理等の「保安について」が最も多く、**1,082件**となっておりますが、前年度比では、**127件減(10.5%)**でした。次いで、「LPガスの価格について」が**782件**となっており、前年度比では、**49件増(6.7%)**でした。
- ☆ 料金の透明化・取引の適正化に関する「販売店の移動」と「設備関係」については、各々、**379件**(前年度比**49件増、14.8%**)、**192件**(前年度比**32件減、▲14.2%**)でした。

相談内容別の推移



3.相談内容別の増減

- ☆経済産業省において、料金の透明化・取引の適正化を図るため、平成29年に制定された取引適正化ガイドライン及び液石法省令並びに通達の改正が行われました。
- ☆当協会では、業界自主ルールである「LPガス販売指針(第4次改訂)」の周知徹底を行いました。
- ☆料金の透明化・取引の適正化に関する「販売店の移動」及び「LPガスの価格について」の相談件数は、仕入価格の高騰によるLPガス料金の値上げにより、増加傾向となっております。
- ☆令和3年6月に、経済産業省から当協会に対して、LPガス販売事業者から不動産業者へ賃貸集合住宅の空き物件にかかるLPガス料金の情報を入居前の消費者に提示するよう依頼を受け、会員に周知を行いました。経済産業省から国土交通省に対しても、不動産業者への周知の依頼を行い、国と連携して進めております。

相談内容別の増減

注)平成 22(2010)年度=100 とした場合

