



# ホクネット通信

内閣総理大臣認定適格消費者団体・特定適格消費者団体  
特定非営利活動法人

■発行者：松久 三四彦 ■編集者：大嶋 明子

## LPガス適正化 大きく前進

### 省令改正 実効性確保へ監視を

LPガスは道内世帯の約半数が利用する重要なライフラインです。一方で、不透明な商慣行や過大な価格差などの問題が長年にわたり指摘されてきました。経済産業省は今年4月、液化石油ガス法の省令を大幅に改正し、取引適正化に向けて大きく前進しました。今回の改革を真に消費者の利益につなげるため、さらなる取り組みが必要です。

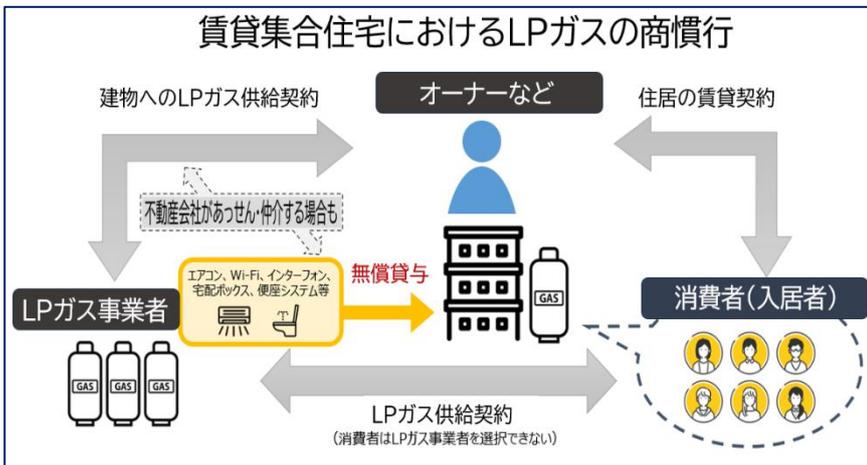
(ホクネット理事・矢島 収)

#### ■選択の自由奪われた消費者

LPガス問題の根深さは、商品の特性に起因します。LPガスの供給を受けるには、屋外にボンベ、メーターを設置し、室内のガス器具まで配管する

必要があります。設置や撤去には手間と費用がかかるため、消費者は簡単に事業者を切り替えることができません。

この弊害が顕著なのがアパートなどの賃貸集合住宅です。賃貸住宅の入居者は、オーナー（家主）が選択したLPガス事業者と契約を締結せざるを得ず、料金などに不満でも事業者を変更できません。自由料金でありながら、消費者の選択する権利が奪われた状態



※経済産業省資源エネルギー庁ホームページから

で市場原理が働かないことが、料金の硬直化を許してきました。

さらに、給湯器、コンロなどの設置費用を事業者が負担する「無償貸与」という商慣行が料金を不透明にしてきました。「無償貸与」は、大口契約を獲得したいガス事業者から家主や建設会社への利益供与で、次第にエスカレートして、エアコンやインターホン、便座システムなど、ガス消費と関係ない設備まで供与されるようになりました。それらの設備費用は本来、家賃に含まれるべきものですが、多くは毎月のガス料金に転嫁されてきました。このため、同一地域の同一事業者でも料金が違うケースは少なくありません。

また、戸建て住宅の場合は、ガス管を設置したLPガス事業者がガス管の所有権を持ったままガスを供給する「貸付配管」が行われ、消費者が事業者を変更する障害になっています。

(2ページに続く)

#### この号の主な内容

- LPガスの省令改正 適正化に大きく前進
- テーオーハウジングなど6社に申入れ・照会
- フォーユーなどとの協議終了
- 個人情報保護法見直しで意見書提出

(1 ページから続く)

## ■設備の無償貸与禁止、3部料金制に

今回の液石法の省令改正のポイントは、①過大な営業行為の制限 ②3部料金制の徹底 ③料金等の情報提供一の3点です。①と③は今年7月に施行され、②は来年4月から施行されます。

これにより、正常な商慣習を超えた利益供与（設備の無償貸与など）は禁止されました。また、料金は基本料金、従量料金、設備料金に分けて計上する3部料金制に統一され、設備費用は外出し表示を義務付けました。エアコンなどガス消費と関係のない設備費用をガス料金に計上することは禁止されます。特に、賃貸住宅の場合は、ガス器具などの消費設備についてもガス料金に含めることはできません。これらに違反すると、事業の登録取り消しや罰金などが科せられます。

さらに、アパートなどへの入居者に対して、ガス事業者は直接、またはオーナーや不動産管理会社などを通じて、事前に料金などを説明する努力義務が課せられました。

## ■10年にわたる消費者運動の成果

ホクネットがLPガス問題に本格的に取り組み始めたのは2015年です。その年に実施したLPガス電話相談（110番）には、1日で22件の相談が消費者から寄せられ、問題の深刻さが浮き彫りになりました。同年、北海道消費者協会、北海道生協連と3者で「LPガス問題を考える会」を立ち上げ、LPガス業界と建設・不動産業界にまたがる構造的な問題に切り込んで運動を展開してきました。

「考える会」は、消費者からLPガスの契約書や領収書を集めて分析したほか、LPガス事業者を対象にしたアンケート調査やシンポジウム、行政や事業者との意見交換会などを通して議論を深めてきました。

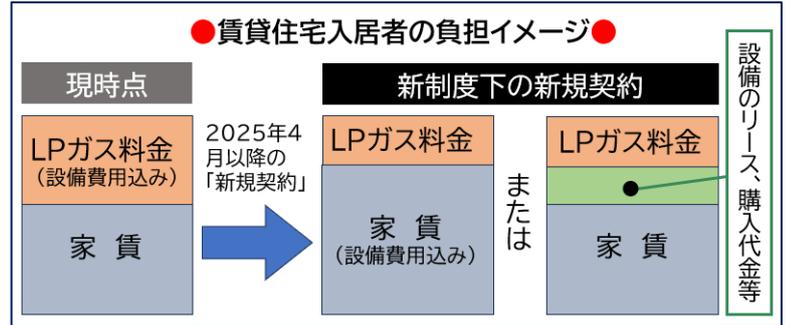
特に北大生協の協力で2016年から継続して行ってきた学生向けアパートのLPガス料金調査では、大学周辺の限られた地域内で2倍以上の料金格差が常態化していることが明らかになり、国を動かす大きな力となりました。

## ■賃貸住宅の家賃上昇を懸念

今回の省令改正は、過去の制度改革と比べ大きく踏み込んだ内容で、国の本気度を感じさせます。しかし、手放しで歓迎することはできません。設備費用の計上禁止は来年4月からの新規契約のみです。既存契約は設備費用の外出し表示が義務付けられますが、計上禁止は適用されません。改正省令の付則で、既存契約には契約更新を通じて新制度への早期移行を求めているものの、強制力はありません。

最も懸念されるのは、制度改革により設備の無償貸与がなくなると住宅の建設コストが上昇し、賃貸住宅の家賃の値上げの要因になることです。仮にLPガス料金が月額で数百円安くなっても、家賃が千円上がれ

(3ページに続く)



※経済産業省の資料をもとに作成

## ●情報をお寄せください

☎011-221-5884

(平日 10:00~16:00)

※ホクネットのホームページの「トラブル情報の提供」フォームもご利用ください

ホクネット



「購入契約を解約したが、返金してもらえない」「悪質商法かもしれない」など、消費者被害に関する情報をお寄せください。情報を精査して問題ある企業には是正を申し入れるなど対応します。※個別の助言は行っていません。

(2ページから続く)

ば、入居者の負担は増えます。これでは、何のための改革なのかわかりません。また、全国平均より20%以上高いとされる「北海道価格」や、道内の地域間格差の是正も大きな課題です。

消費者は、契約前にLPガスの料金や契約内容をよく確認することが大切です。また、契約後でも、納得できない場合は消費者センターなどに相談するか、経産省の「LPガス商慣行通報フォーム」を通じて訴えることができます。改革の実効性を確保するため、消費者のさらなる結束と監視が必要です。

経済産業省の「通報フォーム」は [LPガスの取引適正化に関する情報提供窓口\(通報フォーム\)](https://www.meti.go.jp/energy/energy_center/energy_center_lp_gas/) | [資源エネルギー庁\(meti.go.jp\)](https://www.meti.go.jp/)へ

## テーオーハウジングなど6社に申入れ・照会

ホクネットは、株式会社テーオーハウジング（札幌市）など6社に対し、不当な契約条項や広告表示の改善などを求める申入書・照会書を7月30日付で送付しました。

住宅リフォームのテーオーハウジングへの申入れは、①訪問販売で工事請負契約を締結後、消費者によるクーリング・オフを妨害する行為、②消費者が契約を解除した場合、同社に対し将来期待できた報酬を損害賠償しなければならない旨を定めた契約条項一が、特定商取引法に反し不当であるとして、これらを是正するよう求めました。

三和物流サービス株式会社（札幌市）に対しては、同社のガスキンレントオール事業のレンタル契約について、延長料金、無催告解除、代替品のレンタル等を定めた規定に消費者契約法に抵触する不当な条項であるとして、使用中止または修正を求める申入書兼照会書を送付しました。

また、クレジットカード会社の株式会社SPサービス（札幌市）に対し、同社の加盟店である株式会社エイトによる家庭教師役務提供の関連商品である教材販売に関し、消費者からエイトによる家庭教師役務提供の債務不履行や中途解約権の行使を理由とする支払停止の申し出がなされた後も、立替金を請求する権利があるとして請求を継続していることについて、その法的根拠等を問う照会書を送付しました。

トラストライン株式会社（大阪市）は、運営するウェブサイトにおける美容液の広告表示に、定期コースなのに定期購入契約ではないと誤認させる記載があるほか、利用規約に特定商取引法、景品表示法、消費者契約法等の法令に抵触する規定があるとして、改善を申し入れました。

火災保険申請サポート事業を行う株式会社ミエルモ（東京都）に対しては、利用規約中のキャンセル料の規定に、消費者契約法に反する不当な条項があるとして、当該条項の使用中止または修正を求める申入書を送付しました。

このほか、hairju株式会社（東京都）については、質問書に対する同社からの回答を検討した結果、同社が修正済みとしているウェブサイト上のヘアカラーフォーム及び薬用育毛ヘアエッセンス美容液に関する広告に、景品表示法に反し定期購入ではないと誤認させる表示や、安全性、「満足度」の表示に消費者を誤認させる内容が残存しているほか、利用規約にも消費者契約法に抵触する問題があるとして、改善を申し入れました。

申入書、回答書等はホクネットのホームページに掲載しています

### 豆知識 消費者トラブル相談窓口

北海道立消費生活センター  
050-7505-0999  
(平日9:00~16:30)

札幌市消費者センター  
011-728-2121  
(平日9:00~19:00)

全国消費生活相談員協会  
北海道事務所  
011-612-7518  
(土曜13:00~16:00)  
●事業者への連絡は行いません

地域の相談窓口がわからない時は  
消費者ホットライン  
188(いやや)  
●お住まいの地域の消費者センター窓口につながります。

振り込め詐欺・ヤミ金被害などの相談は

北海道警察本部相談センター  
#9110(プッシュ回線)  
011-241-9110(ダイヤル)  
(年中無休・24時間受付)

## フォーユーなどとの協議終了

ホクネットは、賃貸住宅の契約書の不当条項の修正または使用中止を求めて協議していた株式会社フォーユー（札幌市）及び一般社団法人生活保護住居支援センター（同）に対し、概ね当法人の申入れに沿って契約書が改訂されたことが確認できたため、7月30日付で協議終了の通知文を送付しました。

## 個人情報保護法見直しで意見書

\* 地方消費者行政推進では要望書提出

ホクネットなど全国13の適格消費者団体は、国の個人情報保護委員会がまとめた「個人情報保護法 いわゆる3年ごと見直しに係る検討の中間整理」において、適格消費者団体を念頭においた団体による差止請求訴訟や被害回復制度の導入を検討することが盛り込まれたことについて、団体への公的支援の充実を図ることなどを条件に、導入に賛成する意見書を7月29日、連名で提出しました。

また、ホクネットを含む適格消費者団体26団体は8月26日、国に対し、消費者被害の防止・救済を目的に地方消費者行政を安定的に推進させるための恒久的な財政措置（交付金等）の継続・拡充を求める要望書を連名で提出しました。

（意見書はホクネットのホームページに掲載しています）

### 事務局から

【消費者トラブル情報をご提供ください】ホクネットは消費者庁委託事業として「消費者被害の実態調査」を、8月19日から11月30日まで実施しています。消費者トラブルの情報を電話やメールでお寄せください。

【札幌市のまちづくり助成金の交付決まる】ホクネットが行う差止請求事業及び被害回復事業に対して、札幌市市民まちづくり活動促進助成金50万円の交付が決まりました。8月23日付。活動資金の一部として活用します。

詳しくはホクネットホームページ  
<https://e-hocnet.info/>

### 編集後記

夏の暑い日、とてもわかりやすい怪しい勧誘電話が自宅にかかってきました▼受話器をとると、電話の向こうで待ち受け音楽が。変だな。「もしもし」とこちらが話すと切り替わり、女性が話し始めました▼曰く。「こちらは $\Sigma \Omega \times \diamond \pi \alpha$ （早口で聞き取れず）というボランティア団体で $\beta \omega \vee \% \Delta \odot$ （やはり早口）に支援物資を届けていますが、物資が不足しています。お宅にシャツなど衣服がありませんか。1枚でも買い上げます」▼内心笑いました。だましの要素満載です。次々と自動ダイヤルし、返事があった時だけ人間が出るという失礼なやり口。さらにボランティアのはずが「買い上げます」と言ってしまう矛盾。団体名など肝心なところは聞き取れないほど早口にする▼きっぱり断りましたが、もし5年後、10年後の私だったら。判断が鈍り、だまされるかも。ああ、頼むよー、未来の私。（渡辺）



### 消費者支援ネット北海道(ホクネット)

内閣総理大臣認定適格消費者団体・特定適格消費者団体 特定非営利活動法人

〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目1-55 ほくろうビル3階  
 電話番号: 011-221-5884 FAX 番号: 011-221-5887  
 電子メール: info\_hokkaido@hocnet1222.jp