

【国民生活センター消費者相談窓口】を取り巻くLPガス料金問題についての要望

2014年10月16日

消費者庁長官 坂東久美子 様
国民生活センター理事長 松本恒雄 様
全国消費生活相談協会理事長 吉川萬里子 様

(趣旨)

本協会は2006年7月、東京都知事認証によるNPO法人として発足。以来、消費者保護の観点からLPガス料金の透明化と、販売業者間の『公正で自由な競争』ができる市場環境を作り出すことを目的とした活動をしております。(現在は一般社団法人として運営)

昨今のモバイル・インターネット人口の増加に伴い、協会のホームページを介して全国の幅広い世代の消費者からLPガス料金・契約についての相談も日々増加の傾向にあり、消費者を取り巻くLPガス事業者間の正等な競争秩序の欠如・利益主導に徹した業界体質について強い懸念を抱いております。

そのような環境のなか、国民生活センターにおいても全国の消費者からのLPガス料金・契約上に関する数々の相談が寄せられているかと存じますが、LPガス業界団体の窓口へ誘導されている実態・現状に疑問を抱きます。なぜなら、消費者の切なる相談に対して現状を肯定するような業界寄りの回答しか得られず、その不満や不十分な説明に対して、当協会にご相談されるケースが少なくありません。

プロパンガスは公共性の高い重要なエネルギー源であることを鑑みると、国民に対して国民生活の改善に関する正しい信頼性の高い情報がますます重要となっております。国民生活センター等にあっては、消費生活相談員の研修等においても、LP業界の体質を良くご理解されたうえ、適切な説明をもって国民生活の安定及び向上に寄与されることを切に望みます。

一般社団法人 プロパンガス料金適正化協会
代表理事 木村忠悦

別紙(詳細)

全国 2.500 万世帯の消費者が利用する公共性の高いLPガスにも関わらず、業界は、利益主導に徹して長年にわたり業者間の自由な競争を制限してきました。そして、それらの統括的役割を果たしてきた業界団体が各都道府県に存在する〇〇県LPガス協会です。

特定の外郭団体(石油情報センター)等を利用して消費者に対して、地域ごとの高い料金を平均的料金と位置づけ、あたかも正当な価格であるような紛らわしい体制を敷いて全国の消費者を説得してきたのが実情といえます。そして、不本意ではありますが、その役割を助長してきたのが、自治体の相談窓口である全国 724 箇所の消費生活センターといえます。

国民生活センターの基本的な運用目的には、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うと明示されております。全国 724 箇所に配置されておられる各消費生活専門相談員の皆様方には、そのLPガス業界の特質を良くご理解されたうえで、料金相談に関しては『LPガス協会』に転送することなく、消費者の利益に繋がる適切なアドバイスが完結できるよう強く切望いたします。

当協会では、自由料金であるプロパンガスを全国の消費者が安心してご利用できる「市場メカニズム」に委ねる体制づくりが喫緊の課題であると捉えております。

以上