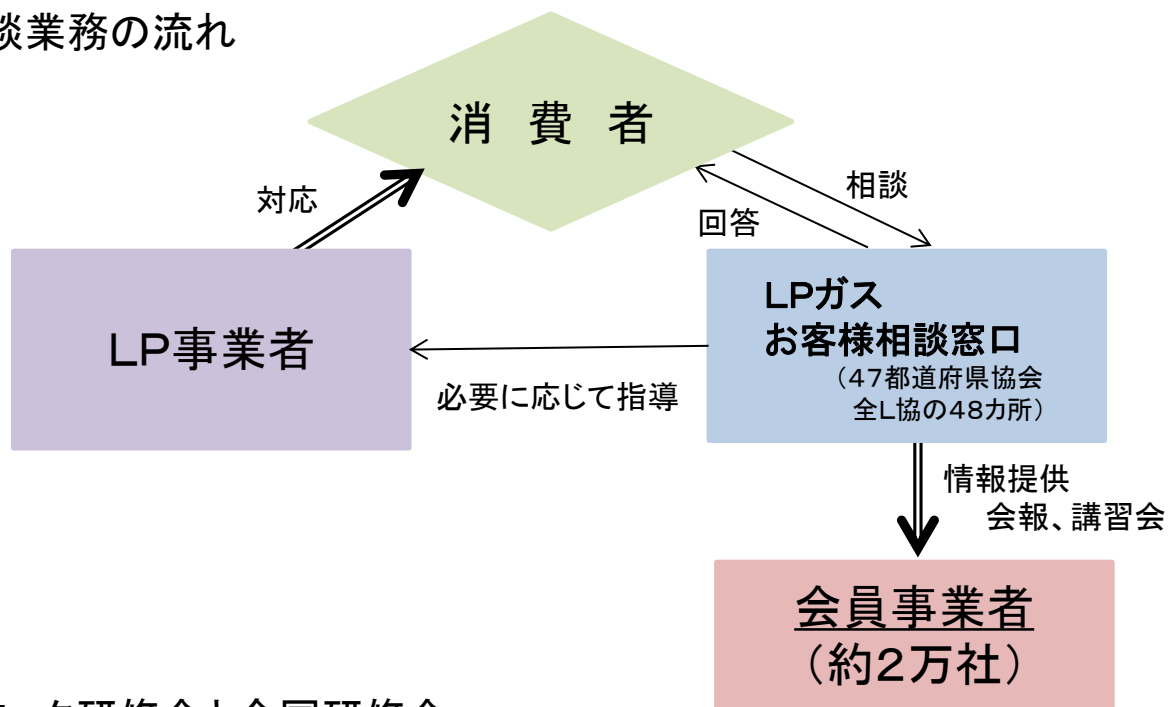


LPガスお客様相談所事業の成果

- ☆ 都道府県LPガス協会及び全国LPガス協会に「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ガス協会及び全国LPガス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、減少を続けています。
- ☆ 近年の傾向としては、小型容器(カセットボンベを除く)の処理等の「保安関係」の相談が増加する一方で、料金の透明化・取引の適正化に関する「LPガスの価格」と「販売店の移動」と「設備関係」については、大きく減少しています。

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

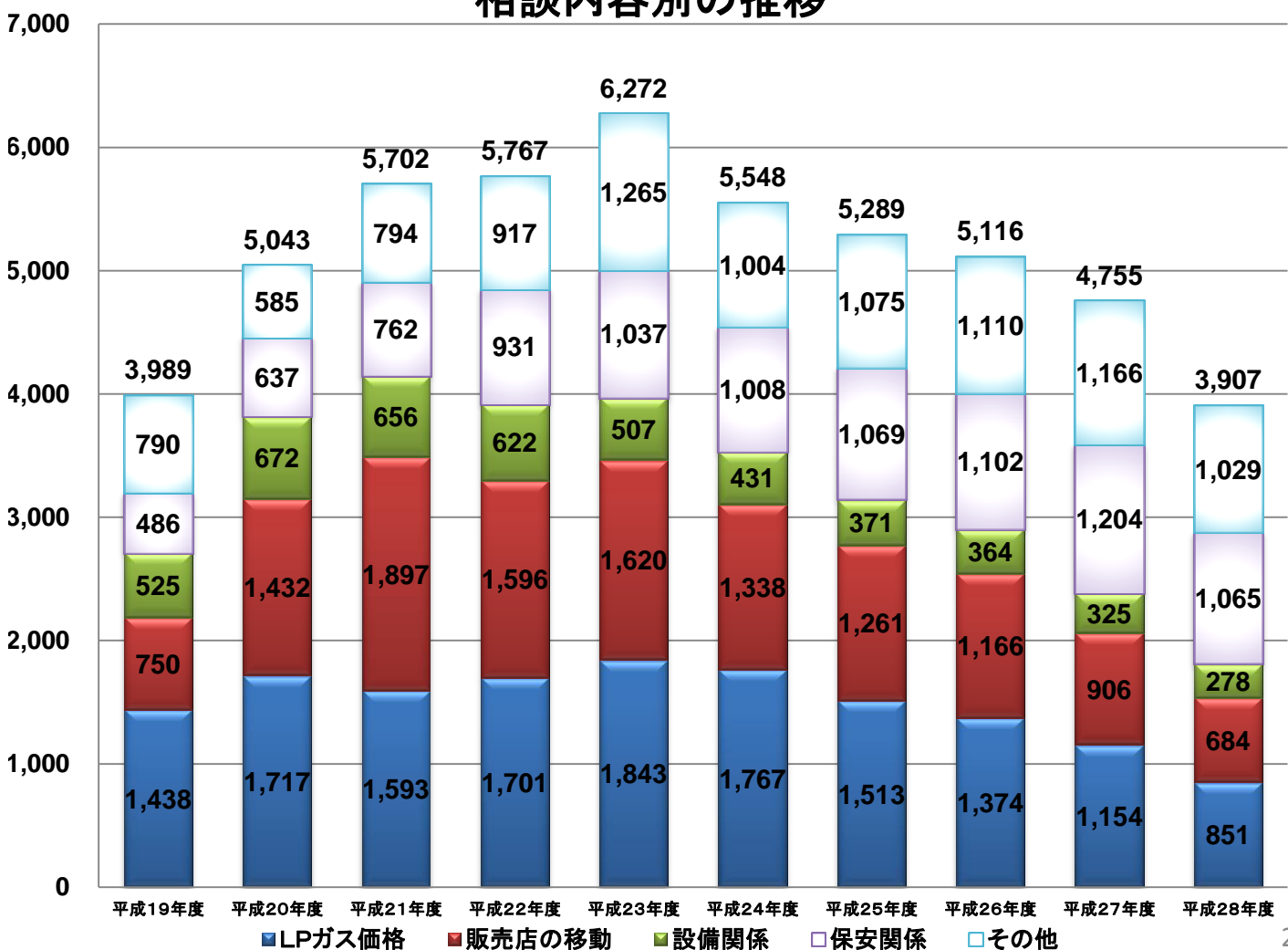
相談員の資質向上のために開催

- ・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ガス協会及び全国LPガス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」に寄せられた平成28年度の相談件数は、**3,907件**でした。これは、前年度比**▲848件**、**▲17.8%**で、引き続き、減少傾向を示しています。
- ☆ 相談件数のピークであった平成23年度と比較すると、**▲2,365件**、**▲37.7%**の大幅減となっています。
- ☆ 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「保安関係」が最も多く、**1,065件**となっており、前年度比では、**▲139件**、**▲11.5%**でした。次いで、「その他」が**1,029件**となっており、前年度比では、**▲137件**、**▲11.7%**でした。
- ☆ 料金の透明化・取引の適正化に関する「LPガスの価格」と「販売店の移動」と「設備関係」については、各々、**851件**(前年度比**▲303件**、**▲26.3%**)、**684件**(前年度比**▲222件**、**▲24.5%**)、**278件**(前年度比**▲47件**、**▲14.5%**)と大きく減少しました。

相談内容別の推移



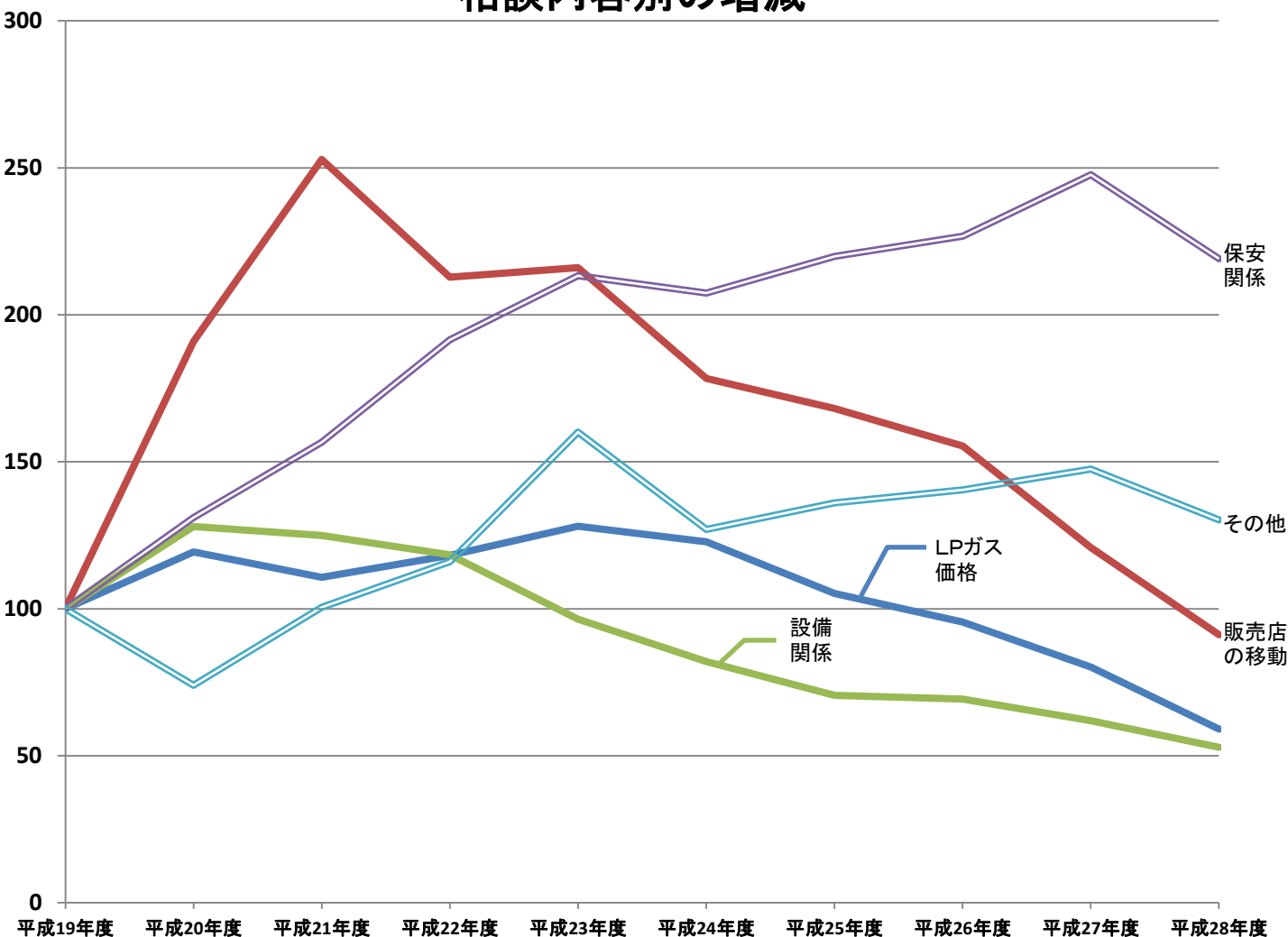
3.相談内容別の増減

☆ 料金の透明化・取引の適正化を図るため、全国LPガス協会では、業界自主ルールである「LPガス販売指針」の周知徹底に努めるとともに、平成27年3月に同指針の第3次改訂を行いました。

☆ その結果、料金の透明化・取引の適正化に関する「LPガスの価格」と「販売店の移動」と「設備関係」の相談件数は、平成21年度以降、大きく減少しています。

☆ 一方、「保安関係」や「その他」に関する相談件数は平成21年以降も増加していることから、LPガスお客様相談所自体は、活発に活動していることが分かります。

相談内容別の増減



注)平成 19(2007)年度=100 とした場合