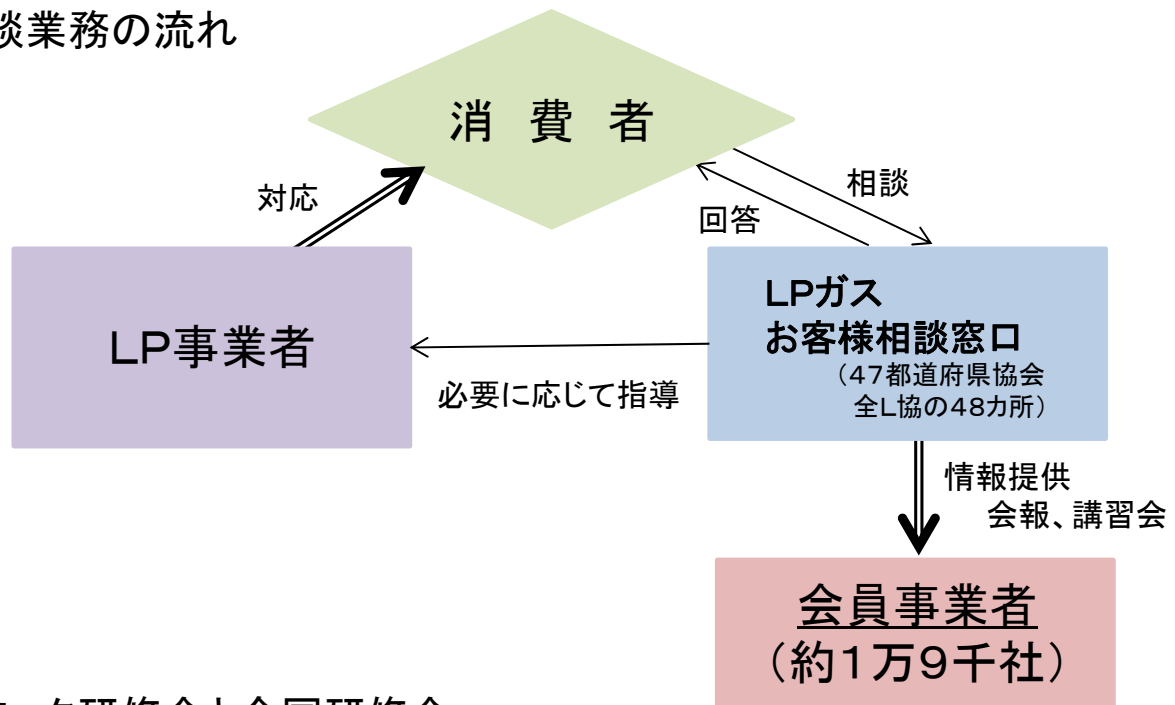


# LPガスお客様相談所事業の成果

- ☆ 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、減少傾向になっていましたが、平成29年度については前年度対比85件の増加となっています。
- ☆ 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「保安について」と、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」が増加する一方で「販売店の移動」と「設備関係」については、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

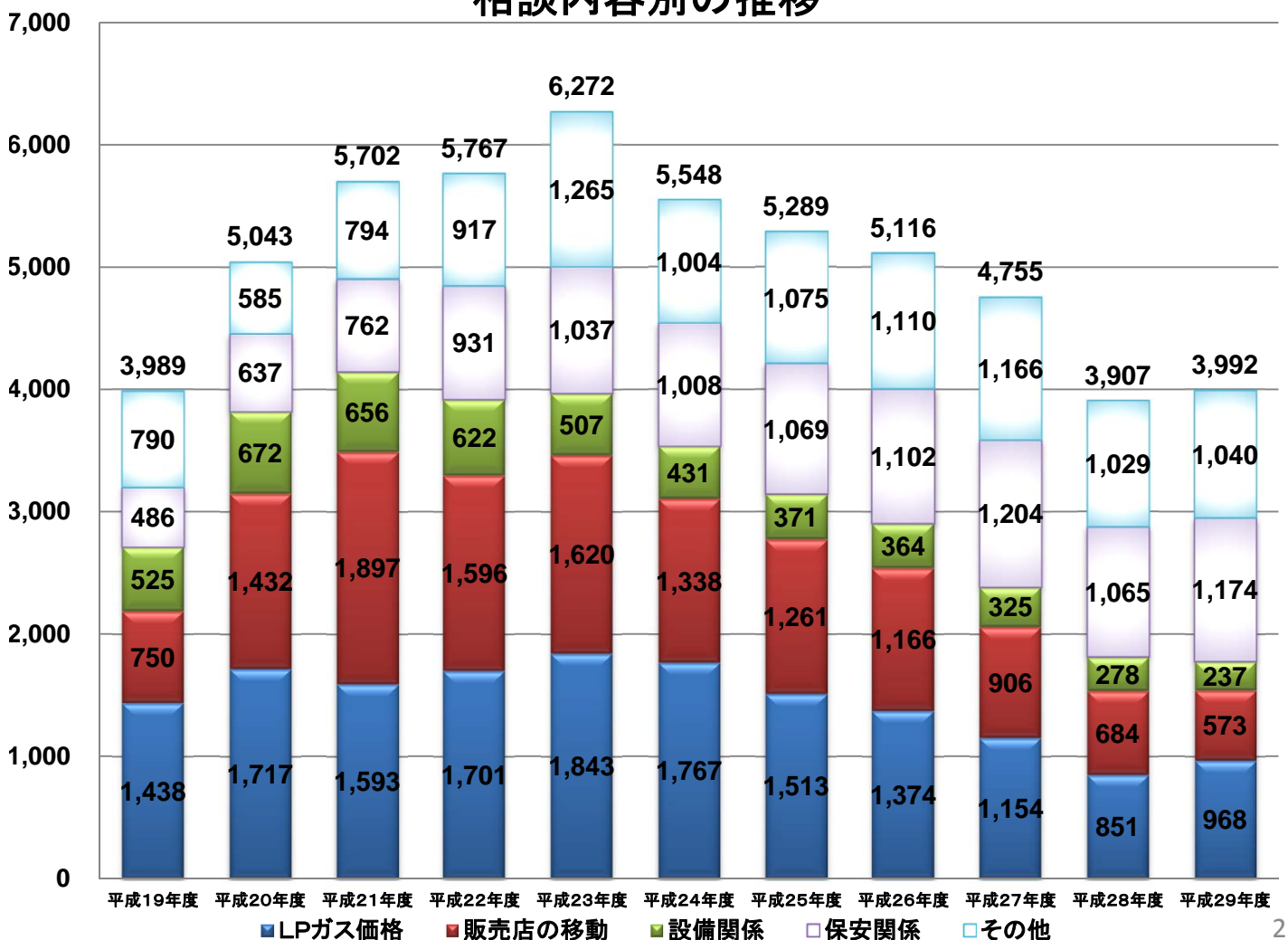
相談員の資質向上のために開催

- ・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29年度の相談件数は、**3,992件**でした。これは、前年度比**85件増(2.1%)**で、平成23年度以降初めて増加となりました。
- ☆ 相談件数のピークであった平成23年度と比較すると、**2,280件減(▲36.3%)**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「保安について」が最も多く、**1,174件**となっており、前年度比では、**109件増(10.2%)**でした。次いで、「その他」が**1,040件**となっており、前年度比では、**11件増(1.0%)**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、**968件**(前年度比**117件増、13.7%**)、**573件**(前年度比**111件減、▲16.2%**)、**237件**(前年度比**41件減、▲14.7%**)と減少しました。

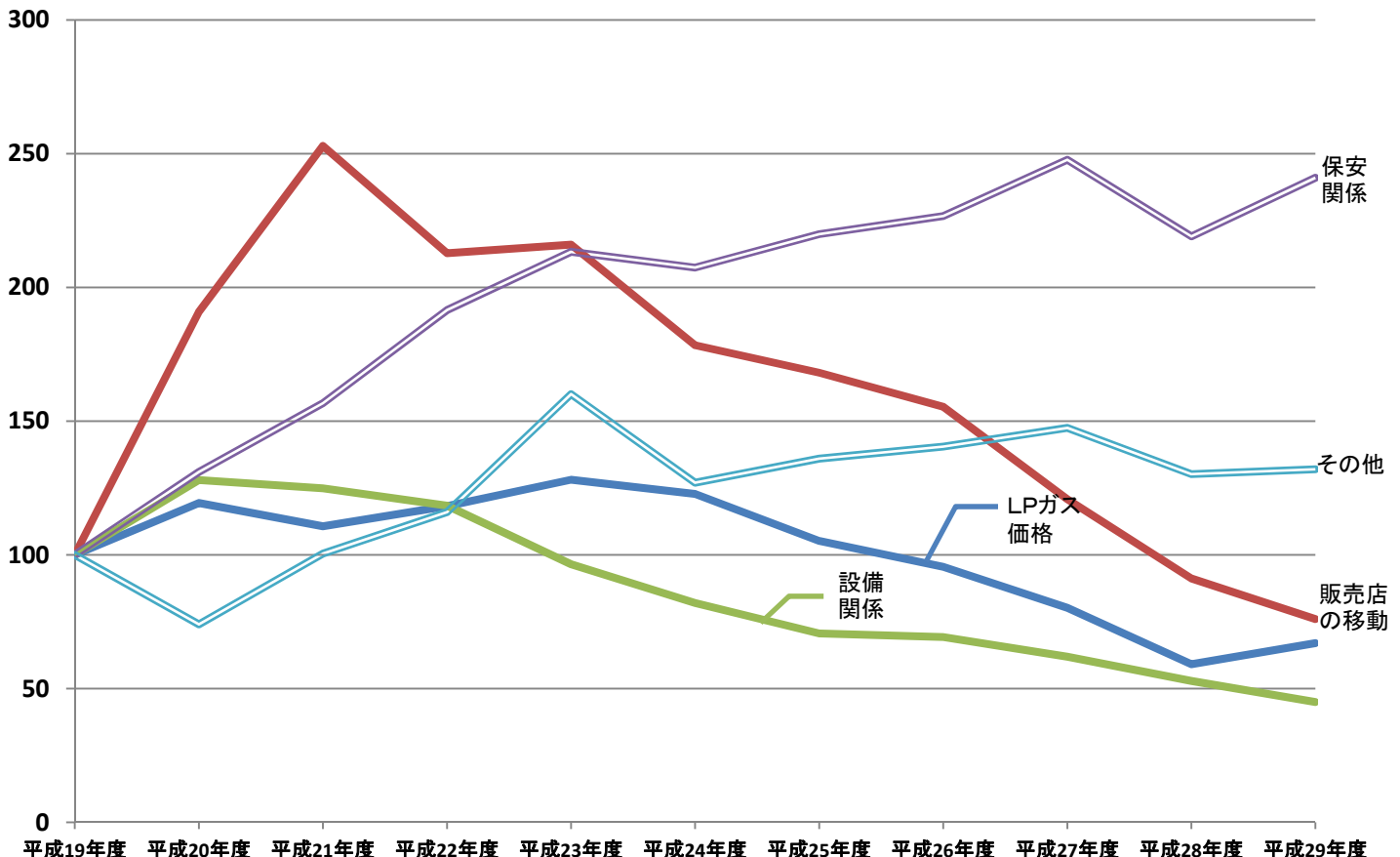
### 相談内容別の推移



### 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、昨年、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。
- ☆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(第4次改訂)」の周知徹底を行いました。
- ☆ 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」の相談件数は微増となっており、「販売店の移動」と「設備関係」の相談件数は、減少傾向となっております。
- ☆ 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