

別添 1

取引の適正化・料金の透明化に向けた行動指針

2024年3月28日

ＬＰガス業界において多年にわたり問題とされてきた商慣行について、その是正・改革による取引の適正化・料金の透明化を図るべく、液化石油ガス法に基づく規制が導入されることを受け、個々のＬＰガス販売事業者は、それぞれがこれを重く受け止めて、取引の適正化・料金の透明化に向けた行動指針を以下の基本原則等に則して策定の上、これを公表して対外的にコミットメント（公約）し、ＬＰガスが引き続き顧客から選択されるエネルギーであるために尽力すべきである。

<基本原則>

1. 顧客との信頼関係構築

ＬＰガスが、国民生活や産業活動に不可欠な基幹エネルギーであることを十分に認識した上で、ＬＰガス販売事業者は、自ら販売するＬＰガスの保安の確保や供給の安定とともに、取引の適正化・料金の透明化を図り、これにより顧客との信頼関係を構築すべきである。

2. 顧客以外の関係者との信頼関係構築

ＬＰガス販売事業者は、上記１のＬＰガスの顧客との信頼関係を構築する上で不可欠となる自らの従業員のほか、直接顧客との接点はない取引先等自らの事業に係る商流や物流に関する全ての関係者との信頼関係を構築すべきである。

3. 社会への貢献

ＬＰガスの社会経済的重要性に鑑み、ＬＰガス販売事業者は、自らの事業の維持・発展を図るとともに、それが社会への貢献となるように事業運営をすべきである。すなわち、自らの事業が社会によって支えられていることでサステナブル（持続可能）な存在であり続けることを認識した上で、自らも社会への貢献を念頭に活動すべきである。

第1章 顧客との信頼関係構築（基本原則1）

1-1 法令の遵守

ＬＰガス販売事業者は、液化石油ガス法（以下、液石法という。）に基づく登録を受けて事業を行っている存在であり、液石法に規定される事業者に対する保安・取引に係る各種規制については、遵守する必要がある。

しかし、長年にわたる商慣行が顧客である消費者の信頼を損なう場合が多々あったことから、このほど商慣行是正により取引の適正化・料金の透明化を図るため液石法において新たな規制が導入されることとなった。

ＬＰガス販売事業者は、こうした背景を重く受け止め、改めて法令遵守すべきことを確認すべきである。

特に、２０２４年４月に公布される液石法関係改正省令による以下の３点の規制については留意して、遵守すべきである。

- ① 過大な営業行為の制限
- ② 三部料金制の徹底
- ③ ＬＰガス料金等の情報提供

1-2 法令の遵守を担保する体制整備

ＬＰガス販売事業者は、1-1にある法令の遵守を履行するため、経営トップはもとより組織の構成員全員、さらには、委託等を行う協力会社等の構成員に至るまで法令遵守を認識・徹底すべきである。

特に、顧客である消費者と直接に接する全ての組織の構成員等に対しては法令遵守の必要性を確実に認識させるべきである。

このため、ＬＰガス販売事業者は、法令遵守に向けた組織構成員向けの研修を定期的実施するとともに、法令遵守に反する又はそのおそれのある行為がないか監察するための内部統制機能を発揮させる体制を整備すべきである。

1-3 法令遵守に向けた顧客との関係性構築

ＬＰガス販売事業者の法令遵守徹底を確保するため、顧客である消費者に対して自社が法令遵守を徹底することを十分に説明するとともに、消費者からの意見等を受け入れ・吸い上げ、それに対して速やかに応答するなど消費者が自社との取引に満足するような良好な関係性構築を図るべきである。

第2章 顧客以外の関係者との信頼関係構築（基本原則2）

2-1 事業運営の理念・ビジョンの共有

ＬＰガス販売事業者が事業運営を行う上で、顧客以外にも従業員はもとより取引先等全ての関係者に対して、自らの事業運営の理念・ビジョンを明示して共有を図り、信頼関係構築の基盤を整備すべきである。

2-2 法令遵守の周知

2-1における事業運営の理念・ビジョンの共有を図った上で、ＬＰガス販売事業者が液石法の規制の下で事業運営が可能であることを従業員はもとより、取引先等関係者の理解・認識を十分得て、液石法等関係する法令の遵守を周知すべきである。

第3章 社会への貢献（基本原則3）

3-1 事業運営・ビジョンにおける社会貢献のコミットメント

ＬＰガス販売事業者は、ＬＰガスの販売を通じてより豊かな生活を提供して、自らの事業が社会に受け入れられることによって存立し、かつ将来に向けて存続可能であり、社会への貢献が自らの利益にもなることを認識し、事業運営・ビジョンにおいて社会貢献のコミットメントを行うべきである。

3-2 社会貢献の具体策の策定

ＬＰガス販売事業者は、3-1においての社会貢献のコミットメントを実践するべく、例えば、カーボンニュートラルへの対応や災害時の重要な役割など社会貢献に向けた具体策を策定すべきである。

以上