

# 液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針

平成29年2月22日

資源エネルギー庁

資源・燃料部

## 1. 目的

平成28年4月に電力の小売事業が自由化され、平成29年4月には都市ガスの小売事業が自由化される予定であり、一般消費者等は各事業者が供給するエネルギーの価格やサービス等を比較考量し、自らが使用するエネルギーや供給を受ける事業者を自由に選択することとなり、エネルギー間の垣根を越えた競争が行われることとなる。

液化石油ガスは、全国総世帯の約4割で使用されるなど、国民生活を支える重要なエネルギーであり、また、災害時においては被災地を支える「最後の砦」となるエネルギーとして重要な役割を担っているが、一般消費者等からは小売価格の不透明性や取引方法に対する問題点が指摘されている。

家庭等で使用される全てのエネルギーが自由化される中、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなり、国民生活を支えるエネルギーの一翼を担うためには、液化石油ガス販売事業者が液石法等の関係法令を遵守することはもちろん、一般消費者等からの問題点の指摘に真摯に対応していくことが必要である。

このため、資源エネルギー庁では、平成28年2月に総合資源エネルギー調査会の下に「液化石油ガス流通ワーキンググループ」を設置し、液化石油ガス料金の透明化等に向けた検討を行い、同年5月に報告書がとりまとめられた。

本指針は、上記報告書を踏まえ、液化石油ガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなるため、液石法等の関係法令の遵守に加えて、液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項をまとめたものであり、これによって、一般消費者等の保護の充実を図り、一般消費者等が安心して液化石油ガスの供給を受けられる環境を整備するとともに、液化石油ガス販売事業の健全な発展に資することを目的とするものである。

なお、取り組むべき事項は、今後の液化石油ガスの取引の実態や一般消費者等との取引を巡るトラブルの発生状況等を踏まえつつ、適時適切に見直しを行っていくこととする。

## 2. 用語の定義

- ・液石法：液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律
- ・液石法施行規則：液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則
- ・液化石油ガス販売事業者：液石法第3条の登録を受けた事業者
- ・一般消費者等：液石法第2条第2項に定める者
- ・液化石油ガス：液石法第2条第1項に定める液化石油ガス

## 3. 液化石油ガス販売事業者が取り組むべき事項

### (1) 標準的な料金メニュー等の公表

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が料金水準の適切性を判断しやすくなるよう、自社の標準的な料金メニュー（例えば、液化石油ガスの一定使用量ごとに発生する料金や使用量に係わらず発生する基本的な料金等）及び一般消費者等による平均的な使用量に応じた月額料金例（以下「標準的な料金メニュー等」という。）を公表する必要がある。

標準的な料金メニュー等の公表は、不特定多数の一般消費者等が自由に閲覧できる

よう、自社のホームページを有する者は当該ホームページに、それ以外の者は店頭の見えやすい場所に掲示するなどの方法により行う必要がある。

なお、既存の料金体系が多数あることにより、これを集約した上でなければ標準的な料金メニューの公表を行うことができないとする液化石油ガス販売事業者は、料金体系を集約化するまでの間、一般消費者等が液化石油ガス販売事業者を選択する際の参考となるよう、平均的な使用量に応じた月額料金例等を公表することでもよいこととするが、この場合であっても、早急（本指針制定後原則1年以内）に標準的な料金メニュー等を公表する必要がある。

また、実際には適用されていない料金メニューを、標準的な料金メニュー等として公表した場合には、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）で禁じている不当表示となるおそれがあることに留意が必要である。

## **（2）液石法第14条に定める書面を交付するときの説明**

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等が液化石油ガスの供給を受けることで負担することとなる費用を巡るトラブルを未然に防止するため、一般消費者等に対して液石法第14条に定める書面を交付するときに、当該書面に記載されている事項のうち次の事項について説明を行うことが必要である。

なお、一般消費者等からの求めにより、液石法第14条に定める書面を交付するときに説明を行うことができない場合には、当該書面を交付した後に説明を行うことは許容される。

また、液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等との間で説明を受けたかどうかを巡ってトラブルになることを防止するため、液化石油ガス販売事業者から説明を受けた旨を、一般消費者等による署名等が付された書面により確認することが必要である。

### **<説明事項>**

- ① 液石法施行規則第13条第5号に定める事項
- ② 液石法施行規則第13条第6号に定める事項
- ③ 液石法施行規則第13条第7号に定める事項
- ④ 液石法施行規則第13条第8号に定める事項
- ⑤ 液石法施行規則第13条第9号に定める事項

## **（3）料金を変更する際の一般消費者等に対する事前通知**

液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等と締結した液化石油ガス販売契約に基づく液化石油ガスの販売価格を変更する場合には、原則として変更後の販売価格の適用が開始される日の1か月前まで（販売価格を引き下げの場合及びあらかじめ一般消費者等との間で液化石油ガスの使用量に応じて発生する料金を液化石油ガスの輸入価格等の変動に応じて変更する旨の契約を締結し当該契約に基づいて当該料金を変更する場合には、遅くとも変更後の販売価格の適用が開始される日の前まで）に、一般消費者等に対して、検針票又は請求書等に変更後の販売価格及び変更する理由を記載して通知するか、検針票又は請求書等に変更後の販売価格及び変更する理由を記載した書

面を添付して通知する必要がある。

なお、一般消費者等に対し変更後の販売価格及び変更の理由を通知する際には、変更前の販売価格と変更後の販売価格が比較できるよう、例えば、変更前の販売価格と変更後の販売価格の両方を記載する、変更後の販売価格を記載し変更前の販売価格と比べて「〇〇円の値上げ」又は「〇〇円の値下げ」と記載するなどした上で、変更後の販売価格の文字を変更前の販売価格の文字や周囲の文字よりも大きくするか、変更後の販売価格の文字の色を変更前の販売価格の文字の色や周囲の文字と異なる色にするなどして、一般消費者等が変更後の販売価格を容易に判別できるよう記載する必要がある。

#### (4) 苦情及び問合せへの適切かつ迅速な処理

液化石油ガス販売事業者は、集合住宅入居予定者を含め、一般消費者等から寄せられる液化石油ガスの料金その他の取引に係る苦情及び問合せに対して、適切かつ迅速に処理する必要がある。このため、液化石油ガス販売事業者は、一般消費者等から寄せられた苦情等の記録簿（苦情等の受付日、内容及び処理状況等を記録したもの）を作成し処理状況を管理する必要があるとともに、苦情等を適切かつ迅速に処理できるよう、例えば苦情等の受付窓口を設けるなど、必要な体制を整備することが望ましい。

## 液石法省令等の一部改正、取引適正化ガイドラインに係るQ & A

平成 29 年 4 月 策定  
資源エネルギー庁  
石油流通課

標記の件について、平成 28 年 12 月下旬から実施したパブリックコメントや、平成 29 年 2 月下旬から実施した説明会などにおいて、LPガス販売事業者から寄せられた質問に関し、資源エネルギー庁としての考え方を以下のとおり整理した。

今後、液石法や取引適正化ガイドラインに基づき、LPガス料金の透明化や取引の適正化に係る措置を運用するに際しては、以下の考え方に沿って行うこととするので、LPガス販売事業者におかれては十分に留意願いたい。

なお、今後、新たに考え方を整理すべき質問が寄せられた場合には、このQ & Aにおいて示すこととする。

### 0. 用語の定義

- ・ 液石法
  - 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律
- ・ 液石法省令
  - 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則
- ・ 運用・解釈通達
  - 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の運用及び解釈の基準について（平成 09・03・17 資庁第 1 号）
- ・ 取引適正化ガイドライン
  - 液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針（平成 29 年 2 月 22 日制定）

### 1. 全般

Q 1 - 1. 取引適正化ガイドラインで示されている事項は、強制なのか、推奨なのか。

A. 取引適正化ガイドラインは、法令に基づくものではないことから、これを遵守していないLPガス販売事業者に対して、法令に基づく罰則等の適用がなされるものではありません。

取引適正化ガイドラインは、取引の公正性・透明性の確保を目的とした行政指導であり、取引適正化ガイドラインに示した内容は「1. 目的」にも記載されているとおり、一般消費者等から寄せられている様々な問題指摘を踏まえ、LPガスが今後とも一般消費者等から選択されるエネルギーとなるために、LPガス販売事業者が液石法等の関係法令の遵守に加えて取り組むべき事項としてまとめたものです。

また、取引適正化ガイドラインを遵守しない場合には、一般消費者等からの信頼を得ることはできないものと考えており、個々のLPガス販売事業者はもちろん、LP

ガス業界全体として、取引適正化ガイドラインで示された事項に真剣に取り組まなければならないものと考えています。

なお、今後、一般消費者等から寄せられる苦情・相談や、国等が実施する各種調査、LPガス販売事業者に対する立入検査の機会を通じて、取引適正化ガイドラインを遵守していないことが確認できたLPガス販売事業者に対しては、これを遵守するよう指導することとしています。

Q1-2. LPガス販売事業者の媒介・取次ぎ・代理を行っている事業者も、取引適正化ガイドラインの対象となるのか。

A. 「取次ぎ」とは、自己の名で、他人（LPガス販売事業者）の計算において、法律行為（LPガス販売契約）をすることを指すものです。

このため、LPガス販売事業者の「取次ぎ」を行う者は、自己の名で一般消費者等とLPガス販売契約の締結を行う者であり、液石法に定めるLPガス販売事業者に該当することから、取引適正化ガイドラインの対象となります。

一方、「媒介」とは、他人（LPガス販売事業者及び一般消費者等）の間に立って、当該他人を当事者とする法律行為（LPガス販売契約）の成立に尽力する事実行為を指し、「代理」とは、他人（LPガス販売事業者）の名をもって、当該他人のためにすることを示して行う意思表示を指すものです。

このため、仮に取引適正化ガイドラインで示した事項を、LPガス販売事業者の「媒介」又は「代理」を行っている者が実施していたとしても、それらは全てLPガス販売事業者の名において行われるものであり、その責任はLPガス販売事業者が負うこととなります。したがって、LPガス販売事業者の「媒介」又は「代理」を行う者は、取引適正化ガイドラインの対象としていません。

## 2. 液石法省令

<LPガス料金を請求するときの算定根拠の通知>

Q2-1. LPガスの販売契約締結時や料金改定時に、一般消費者等に料金表を交付している場合には、料金請求時に改めて算定根拠の通知を行う必要はないと考えてよいのか。

A. LPガスの販売契約締結時や料金改定時に料金表を交付していても、料金の請求を行う時には、その都度、算定根拠を通知する必要があります。

なお、料金請求時に通知する算定根拠の一つとして、請求を行う都度、料金表を添付することは差し支えありません。

Q2-2. 料金請求時の算定根拠の通知は、例えば前月に請求した料金を消費者が滞納したことで、翌月の料金請求時に前月の料金の支払いをしてもらう場合にも、改めて前月の料金の算定根拠を通知する必要があるのか。

A. 前月の料金請求時にその算定根拠を通知しているのであれば、一般消費者等に対す

る前月の料金に係る算定根拠の通知は既に行われているので、翌月の料金請求時に改めて前月料金の算定根拠を通知する必要はありません。

Q2-3. 料金請求時の算定根拠の通知を行う際、従量料金の単価が、使用量によって異なる場合（例えば、0～9.9m<sup>3</sup>までは●●円、10～19.9m<sup>3</sup>までは▲▲円、20～29.9m<sup>3</sup>までは■■円など）は、LPガスの使用量、従量料金の単価、単価ごとの従量料金の内訳、従量料金の合計額を記載する必要があるのか。

A. 上記のようなケースの場合、一般消費者等は、LPガスの使用量と、使用量に応じた従量料金の単価（上記のようなケースで使用量が15m<sup>3</sup>の場合、0～9.9m<sup>3</sup>までの単価と、10～19.9m<sup>3</sup>までの単価）が記載されていれば、従量料金の合計額を計算することができるものと考えられます。

このため、上記のようなケースの場合には、LPガスの使用量、使用量に応じた従量料金の単価、従量料金の合計額を記載すれば十分です。

なお、従量料金のほかに基本料金や設備料金等があれば、従量料金の算定根拠だけでなく、基本料金や設備料金等も算定根拠として記載する必要があります。

（二部料金制の場合の算定根拠の記載例）

ガス使用量	15m <sup>3</sup>
基本料金	●●●円
従量料金	▲▲▲円
単価	0～9.9m <sup>3</sup> ●●円/m <sup>3</sup>
	10～19.9m <sup>3</sup> ▲▲円/m <sup>3</sup>
合計	■■■円

### 3. 運用・解釈通達

<液石法14条書面への設備等の設置費用の記載>

Q3-1. 運用・解釈通達の一部改正により、賃貸型集合住宅等において、LPガス販売事業者の費用負担により空調設備等を設置し、その設置費用をLPガスの料金に含めて当該住宅の入居者に請求する場合には、液石法第14条で定める書面（14条書面）に明示することとされたが、改正前に既に14条書面を交付している入居者にも14条書面を再交付する必要があるのか。

A. この措置は、運用・解釈通達の一部改正が施行される日（平成29年6月1日）以降に、新たに14条書面を交付する場合に適用されるものであり、施行前に既に交付されている14条書面の再交付を行うことまでは求めていません。

ただし、賃貸型集合住宅等の入居者からのLPガス料金に関する問合せに対しては、施行日前に交付したものであっても、取引適正化ガイドライン（3.（4））に基づき、適切に回答する必要があります。

Q3-2. 液石法第14条に定める書面（14条書面）における設備費用の明確化は、改正後の運用・解釈通達が施行される6月1日以降に交付する書面から適用されることであるが、以前より集合住宅に入居している者と、6月1日以降に入居する者とで、交付する書面の内容が異なり、以前より入居している者から問題指摘を受けるのではないか。したがって、既に入居している者にも14書面を交付し直す必要があるのではないか。

A. 14条書面における設備費用の明示は、改正された運用・解釈通達が施行される日（平成29年6月1日）から適用されるものです。したがって、法的には、改正された運用・解釈通達が施行される日（平成29年6月1日）前に既に交付されている14条書面に遡及して適用することはできません。

しかしながら、上記状況を踏まえて、LPガス販売事業者が、改正された運用・解釈通達が施行される前から入居している者にも、設備用が含まれていることを明示した14条書面を交付した方がよいと考えれば、是非、そのように対応していただきたいと考えています。

Q3-3. 賃貸型集合住宅等の建物に付随する設備等の設置費用を、液石法第14条に定める書面（14条書面）に記載する場合、LPガス料金に含めて費用を回収している全ての設備の名称と、それぞれの設備に係る月額費用を記載する必要があるのか。

A. LPガス料金に含めて費用を回収している全ての設備の名称を記載する必要がありますが、月額費用についてはその合計額を記載すればよく、設備ごとの月額費用を記載する必要はありません。

Q3-4. LPガス販売事業者が、賃貸型集合住宅等の建物に付随する設備等の設置費用を負担していても、当該費用をLPガス料金に含めて当該集合住宅の入居者から回収していない場合には、液石法第14条に定める書面（14条書面）に記載する必要はないのか。

A. 上記のようなケースの場合には、14条書面に記載する必要はありません。

Q3-5. 賃貸型集合住宅等の建物に付随する設備等の設置費用について、実際にはLPガス販売事業者が費用を負担して設置しLPガス料金に含めて回収していても、事業者がLPガス料金には含めていないと言ってしまうと、液石法第14条に定める書面（14条書面）に記載する必要はないのか。

A. 賃貸型集合住宅等の所有者（又は当該者から管理を委託された者）とLPガス販売事業者との間で、例えば、集合住宅へのLPガス供給を継続的に行うことを条件とするなどして、LPガス販売事業者が自己の費用負担で各種設備を設置し、その費用をLPガス料金に含めて入居者に請求している事実がある場合には、運用・解釈通達の「第13条（書面の記載事項）関係」に従って、14条書面において、その旨を明確に記載する必要があります。

なお、14条書面の適否は、液石法に基づく立入検査等において、賃貸型集合住宅等の所有者等とLPガス販売事業者との間の契約書などの書類等を通じて確認します。



また、LPガス販売事業者が供給を行っている複数の賃貸型集合住宅におけるLPガス料金を比較した場合に、一部の賃貸型集合住宅の料金が他の賃貸型集合住宅の料金よりも高いといった場合には、その違いについて合理的な説明を求めることがあり得ます。

その結果、LPガス料金に設備費用が含まれているにもかかわらず、14条書面に当該設備費用が含まれていることが明記されていなければ、液石法第14条に違反するため、当該事業者に対し、液石法に基づく処分など必要な措置を講じることになるので、このような事態にならないよう十分に留意する必要があります。

Q3-6. 賃貸型集合住宅において、LPガス販売事業者が費用を負担して空調機器等の設備等を設置し、当該設備の設置費用をLPガス料金に含めて入居者から回収する場合、その旨を液石法第14条に定める書面において明確に記載することとされたが、LPガス販売事業者が賃貸型集合住宅の所有者等に手数料や謝礼金、報奨金などの金銭を提供し、これらに要した費用をLPガス料金に含めて入居者から回収する場合も、14条書面に記載しなければならないのか。

A. 賃貸型集合住宅の所有者等に対する手数料や謝礼金、報奨金などの金銭の提供は、運用・解釈通達の「第13条（書面の記載事項）関係」に規定する「設備等の設置費用」には該当しないため、これらを14条書面に記載する必要はありません。

しかしながら、LPガス販売事業者が費用を負担して空調機等の設備等を設置し、当該設備等の設置費用をLPガス料金に含めて入居者から回収しているにもかかわらず、これを手数料や謝礼金、報奨金と称し、14条書面に設備等の設置費用を記載していない場合は、液石法第14条に違反することとなります。資源エネルギー庁等が実施する立入検査等において、このような事実が判明すれば、当該事業者に対し、液石法に基づく処分など必要な措置を講じることになるので、このような事態にならないよう十分に留意する必要があります。

#### 4. 取引適正化ガイドライン

##### (1) 標準的な料金メニュー等の公表

Q4-(1)-1. 「標準的な料金メニュー等の公表は、・・・自社のホームページを有する者は当該ホームページに、それ以外の者は見えやすい場所に提示するなどの方法により行う必要がある。」とあるが、HPを有している販売事業者の場合でも標準的な料金メニュー等を店頭へ掲示することでもよいか。

A. 自社のホームページを有するLPガス販売事業者は、当該ホームページで標準的な料金メニュー等の公表を行うことが必要です。

なお、ホームページで標準的な料金メニュー等を公表したうえで、販売店舗の店頭にも標準的な料金メニュー等を掲示することは差し支えありません。

Q 4 - ( 1 ) - 2 . 標準的な料金メニュー等の公表について自社のホームページが無い場合には、店頭の見えやすい場所に掲示することとされているが、この場合、店舗内の入口付近に紙で料金メニューを張り出すことや、店頭に料金表を置いて希望者は自由に持ち帰ることができるような措置でよいか。

A . 取引適正化ガイドラインでは、自社のホームページを有している者はホームページで、自社のホームページを有していない者は、店頭の見えやすい場所に標準的な料金メニュー等を掲示するなどの方法により公表することが必要であるとしていますが、これらの措置は、不特定多数の一般消費者等が同一の料金情報を常に入手できる状態にあると認められる、最も典型的なものと考えられるためです。

店舗の入口付近に標準的な料金メニュー等を紙で貼り出す、店頭に料金表を置いて自由に持ち帰ることができるようにする、といった措置は、不特定多数の一般消費者等が同一の料金情報を常に入手できる状態にあると認められますので、指針で示した典型的な措置をとることができない事情があれば、致し方ない措置であると考えます。

Q 4 - ( 1 ) - 3 . 標準的な料金メニューの公表において、「基本料金は●●～▲▲円(入居物件により異なる)」というような表現も容認されるのか。

A . 公表する標準的な料金メニューにおいて、例えば「基本料金●●円～▲▲円」といったように幅を持たせて公表することでも問題はないと考えます。

ただし、料金に幅を持たせた形で公表する場合には、料金に幅があることについて一般消費者等が不信感を抱かないよう、その理由をあわせて記載することが好ましいと考えます。

Q 4 - ( 1 ) - 4 . 標準的な料金メニューとして、新規顧客に適用する予定の料金メニューを標準的な料金メニューとして公表したものの、実際には新規顧客がなく公表した標準的な料金メニューを適用する機会がない場合には、景表法に違反するおそれがあるのか。

A . 景品表示法で禁じる不当表示にあたるかどうかは、景品表示法を所管する行政庁が個々のケースごとに個別に判断するものと考えますが、新規顧客用に用意した料金メニューを標準的な料金メニューとして公表したものの、公表後に新規顧客が獲得できず、当該料金メニューが適用された実績がない場合でも、新規顧客を獲得したときに実際に適用されるものであれば、景品表示法で禁じる不当表示には当たらないと考えます。

## (2) 液石法第14条に定める書面を交付するときの説明

Q4-(2)-1. 液石法第14条に定める書面を交付するときの説明について、一般消費者等の都合により、当該書面を交付するとき説明ができない場合には、当該書面を交付した後に説明を行うことでも良いとされているが、当該書面を交付した後も、一般消費者等の都合により説明することができない場合は、どのように対応したら良いか。

A. 上記のようなケースの場合には、一般消費者等が「①自己の判断で、②14条書面に記載されている費用に係る事項（液石法省令第13条第5号から9号に定める事項）の説明を不要としたが、③これらの事項を読みその内容を理解した」ことが、当該一般消費者等による署名等が付された書面により確認できる場合には、LPガス販売事業者による説明は行わなくても良いこととします。

## (3) 料金を変更する際の事前通知

Q4-(3)-1. 料金を変更する際の事前通知は、「原則として変更後の販売価格の適用が開始される日の1か月前まで」に行うこととされているが、検針日の1か月前に行えば良いのか。

A. 「変更後の販売価格の適用が開始される日」とは、変更後の販売価格によるLPガス料金の計算が始まる日を指します。

このため、変更後の販売価格による計算が始まる日と検針日が同一であれば、検針日の1か月前までに通知する必要がありますが、計算が始まる日と検針日が異なるようであれば、検針日ではなく計算が始まる日の1か月前までに通知する必要があります。このため、計算が始まる日と検針日が異なる場合には、検針票とは異なる別の方法により、料金変更の事前通知を行う必要があります。

Q4-(3)-2. 料金変更に係る事前通知は、書面による通知以外の方法で行うことはできないのか。

A. 一般消費者等が書面以外の方法（例えば、電子メールやインターネットのウェブサイトを活用する方法など）により通知することを承諾した場合には、一般消費者等が承諾した方法（口頭による通知は除く）により通知することができます。

なお、一般消費者等が書面以外の方法により通知することを承諾した場合には、その旨を記載した書面に当該一般消費者等の署名や認印を貰うなど、客観的に認識できる方法により確認を行うことが必要です。

Q4-(3)-3. LPガスの輸入価格等の変動に応じて、毎月のLPガス料金を変動させる料金体系（いわゆる原料調整制度）を採用している場合でも、料金改定の事前通知は必要となるのか。

A. いわゆる原料調整制度を導入している事業者は、あらかじめ一般消費者等との間で毎月の販売価格をLPガスの輸入価格等の変動に応じて変更する契約を締結している

ものと考えられますが、当該契約においては、将来適用される具体的な販売価格については明示されていないと考えられます。

このため、いわゆる原料調整制度を導入している場合であっても、当該制度にしたがって販売価格が変更されるときには、一般消費者等に対し変更後の販売価格の適用が開始される日の前までに通知する必要があります。

Q4-(3)-4. 原料調整制度を採用しているが、①変更後の販売価格の決定日と変更後の販売価格の適用開始日が同一、または、②変更後の販売価格の適用開始日が変更後の販売価格の決定日より前の日、となっている場合には、料金変更に係る事前通知を、変更後の販売価格の適用が開始される日の前までに通知することができない。どのように対応したら良いか。

A. 料金変更の事前通知は、一般消費者等が変更後の料金でのガスの使用方法やLPガス販売事業者の選択を考える上で必要となる情報を、一般消費者等に提供するために行うものです。上記のような仕組みは一般消費者等への配慮が必ずしも十分とは言えませんが、上記のような仕組みまでを否定するものではありません。

このため、上記のような仕組みの場合には、次の2つの要件を満たす場合に限り、事前通知の例外とし、変更後の販売価格の適用が開始される日以降に通知することでも差し支えありません。ただし、この場合でも、価格を変更したことを早急に一般消費者等に通知する必要があると考えられるため、変更後の販売価格が決定した後、可及的速やかに（遅くとも1週間以内）に通知することが必要です。

#### <要件>

- ① あらかじめ一般消費者等との間で、LPガスの使用量に応じて発生する料金をLPガスの輸入価格等の変動に応じて変更する旨の契約を締結し、当該契約に基づいて当該料金を変更するものであること。
- ② あらかじめ一般消費者等との間で、変更後の販売価格の適用が開始される日（変更後の販売価格による計算が始まる日）が、変更後の販売価格の決定日より前の日となることについての合意が得られていること。

#### (4) 苦情及び問合せへの適切かつ迅速な処理

Q4-(4)-1. 従業員が少ない小規模店舗でも、苦情等の受付窓口を設ける必要があるのか。

A. 取引適正化ガイドラインでは、苦情等の受付窓口の設置は「望ましい」ものとしています。

このため、従業員数が数名程度であるなど、苦情等の受付窓口を設置することができない事情がある場合には、必ずしも受付窓口を設置していただく必要はありません。

ただし、受付窓口を設置していなくても、一般消費者等から寄せられる苦情・問合せには、適切かつ迅速に対応する必要があります。