

## 関東地方に集中！ プロパンガス訪問販売のトラブル

プロパンガス<sup>※1</sup>の訪問販売に関する相談は近年増加しており、2008年度には1251件（前年度の約1.3倍）の相談が寄せられた。相談事例をみると、「ガス料金が安くなる」「近所はみんな切替えている」と勧誘されガス業者を変更したところ、しばらくして「一方的に値上げされた」などのトラブルがある。

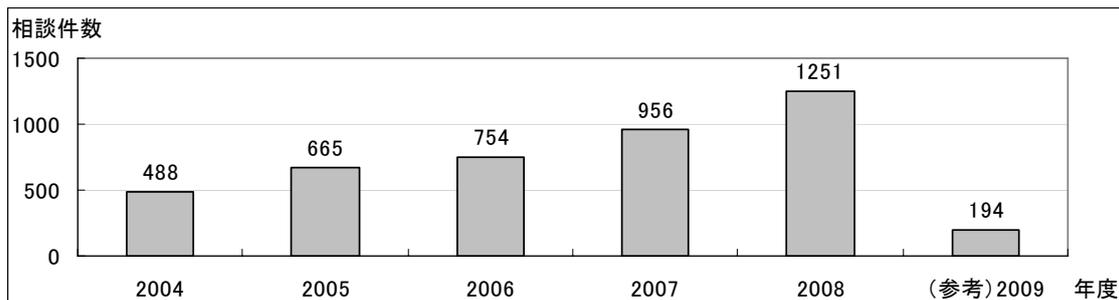
そこで、プロパンガスの訪問販売に関する相談事例や問題点を紹介し、消費者に注意を呼びかける。

※1：LP（Liquefied Petroleum＝液化石油）ガスともいう。

## 1. PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）にみる相談の概要

\*データは2009年6月末日までの登録分。

## (1) プロパンガスの訪問販売に関する相談件数の推移



## (2) プロパンガスの訪問販売に関する相談（2008年度1251件）の特徴

- ・契約者の性別をみると約6割が女性であった。年齢は、40歳代254件（21.8%）、50歳代257件（22.1%）、60歳代252件（21.7%）で、70歳以上も192件（16.5%）あった。
- ・契約者の居住地域は関東地方が多く、1151件（92.0%）であった。

## 2. 主な相談事例と問題点

## &lt;事例1&gt; 「ガス料金が安くなる」と言われて契約したが、すぐに値上げされた

1ヶ月ほど前、自宅に突然訪れた営業員から「プロパンガスの領収書を見せて」と言われた。領収書を見せたところ「価格が高い」「安くする」と言われ、ガス業者を変更した。先月分の料金は安くなったが、今月になって値上げの通知があり、たった2ヵ月で前の業者と同じ料金になってしまった。契約のときに「値上げする」という話は聞いていない。

（2008年7月相談受付、70歳代・女性・神奈川県）

## &lt;事例2&gt; 「本契約にはならない」と言われたから署名したのに、契約済になっていた

業者に「ガス料金が安くなる」「本契約にはならないから、名前と住所だけ書いて」と言われ、申込書と委任状に署名した。「家族に相談しないと決められない」と伝えていたが、後日、工事日を知らせてきた。そのとき「契約はしない」と断ったのに、昨日また新たな

工事日を伝えてきた。提示された書類を見ると、押したはずのない印鑑が押されており、契約したことになっていた。(2008年5月相談受付、30歳代・女性・神奈川県)

### <事例3>「解約料の負担はない」と説明されたが、解約料を支払うよう請求された

「ガス料金が安くなる」と訪販業者に勧誘され、契約した。そのとき「いま契約しているガス業者との解約手続きは、当方がやるので何もしなくていい」「費用についても精算は任せて欲しい」と説明されたので、提示された委任状に記入して渡した。しかし、解約をしたガス業者から「配管設備の撤去などの費用を支払って欲しい」と言われた。契約時の約束が守られていない。(2009年5月相談受付、40歳代・女性・群馬県)

**【問題点①】** プロパンガス料金は自由料金であり、ガス業者によって料金に違いがある。契約時には「ガス料金が安くなる」と説明するが、契約後、一方的にガス料金が値上げされるケースもある。

**【問題点②】** 「現在のガス業者との解約や、新しいガス業者への契約申込はこちらが代行する」と消費者の自宅を突然訪れた業者が、消費者を強引に勧誘するトラブルも多い。こうした業者は、消費者に「委任状」への署名捺印を求めることが特徴的である。

**【問題点③】** ガス契約を解約する場合、設備撤去などの費用として解約料（契約内容によっては数十万円）がかかることがある。この解約料について、訪販業者が「支払わなくてよい」などと説明しても、解約をした業者から請求されることがある。

## 3. 消費者へのアドバイス

### (1) 当初のガス料金の安さだけで判断せず、契約先の変更は慎重に行うこと

提示されたガス料金がいつまで続くのか、メンテナンスの体制や、将来解約したときの負担などについて、ガス業者に十分確認すること<sup>\*2</sup>。

※2：「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」では、業者はガス契約をしたときは遅滞なく、消費者に取引条件を明確に記した書面を交付しなければならないとしている。

なお昨年、「特定商取引に関する法律」が改正され、指定商品・指定役務制が廃止された（平成21年12月1日より施行）。施行後は、プロパンガスの訪問販売も規制対象となり、消費者は契約書を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフが可能となる。

### (2) 解約手続きは自分で行うこと

解約代行などの「委任状」に書面捺印することは避け、解約手続きは自分で行うこと。また、現在のガス料金等に不満があれば、契約先のガス業者に説明や対応を求めること。

なお、地域ごとのプロパンガス平均価格は、財団法人日本エネルギー経済研究所 石油情報センターのホームページ (<http://oil-info.ieej.or.jp/>) で調べることができる。

プロパンガスの契約でトラブルになったら、すぐにお近くの消費生活センターにご相談ください。