

取引の適正化・料金の透明化に向けた行動指針

2024年5月1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・料金の透明化に向けた行動指針を以下の基本原則に則して策定する。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機関エネルギーであることを十分に認識したうえで、私たち販売事業者は、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

私たち販売事業者は、上記1のLPガスの顧客との信頼関係を構築するうえ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かかる流通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ガスの社会的、経済的重要性に鑑み、私たち販売事業者は、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ささ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うえで、自らも社会への貢献を念頭に活動すべきである。

次へ

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

私たち販売事業者は、液化石油ガス法（以下、液石法という）に基づく登録をう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・取引にかかる各種規制について遵守する必要があります。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存在したことから、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りました。

私たち販売事業者は、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ことを認識し、特に2024年4月に公布された液石法関係改正省令による、下記の3点について十分留意し、遵守してまいります。

- ① 課題な営業行為の制限
- 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

私たち販売事業者は、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、更には委託等を行う協力会社等の構成員に至るまでの全てにおいて、法令遵守を認識・徹底してまいります。

特に顧客である消費者と直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よう徹底し、これを実践すべく、私たち販売事業者は、法令遵守に反する又は、その恐れのある行為がないか、観察するための内部統制機能を発揮させる体制を整備します。

1-3 法令遵守に向けた顧客との関係性構築

私たち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よう努めてまいります。

次へ

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

私たち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します。

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うえで、私たち販売事業者が、液石法の規制のもとで、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します。

次へ

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

私たち販売事業者は、LPガスの販売を通じてより豊かな生活を提供し、自らの事業が社会に受け入れられることによって存在し、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りうることを認識し、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ってまいります。

3-2 社会貢献の具体策の策定

私たち販売事業者は、3-1においての社会貢献のコミットメントを実勢するべく、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します。

以上

豊後通運株式会社 プロパン課