

業界新秩序の構築へ

タスクフォース21の取り組みと今後の展望

タスクフォース21事務局
中川順一

(株式会社ノラ・コミュニケーションズ)

業界新秩序の構築ために

なぜ歴史を振り返るのか

- 歴史を振り返ることは
 - 現在の事象への対応を考える上で大切
 - 今後の予測を考える上でも参考になる
- 本曰お話しすること
 - タスクフォース21のこれまでの取り組み
 - 改正省令後の業界変化予測
 - 行政への要求と業界の対応
 - 新しい業界秩序構築への道筋

タスクフォース21の起点

1997年 液石法大改正への対応

・ 設立の背景

- ・ 販売・保安の両面で法律・政令・省令が大きく変化
- ・ 新交付書面の作成が必要
- ・ 行政からひな型なし、業界団体も様子見

・ 有志による検討

- ・ 新交付書面の内容検討
- ・ 「プロパン新聞」で業界発表
- ・ 各都道府県14条書面の原案となる

いまと同じ。わからないから有志で検討

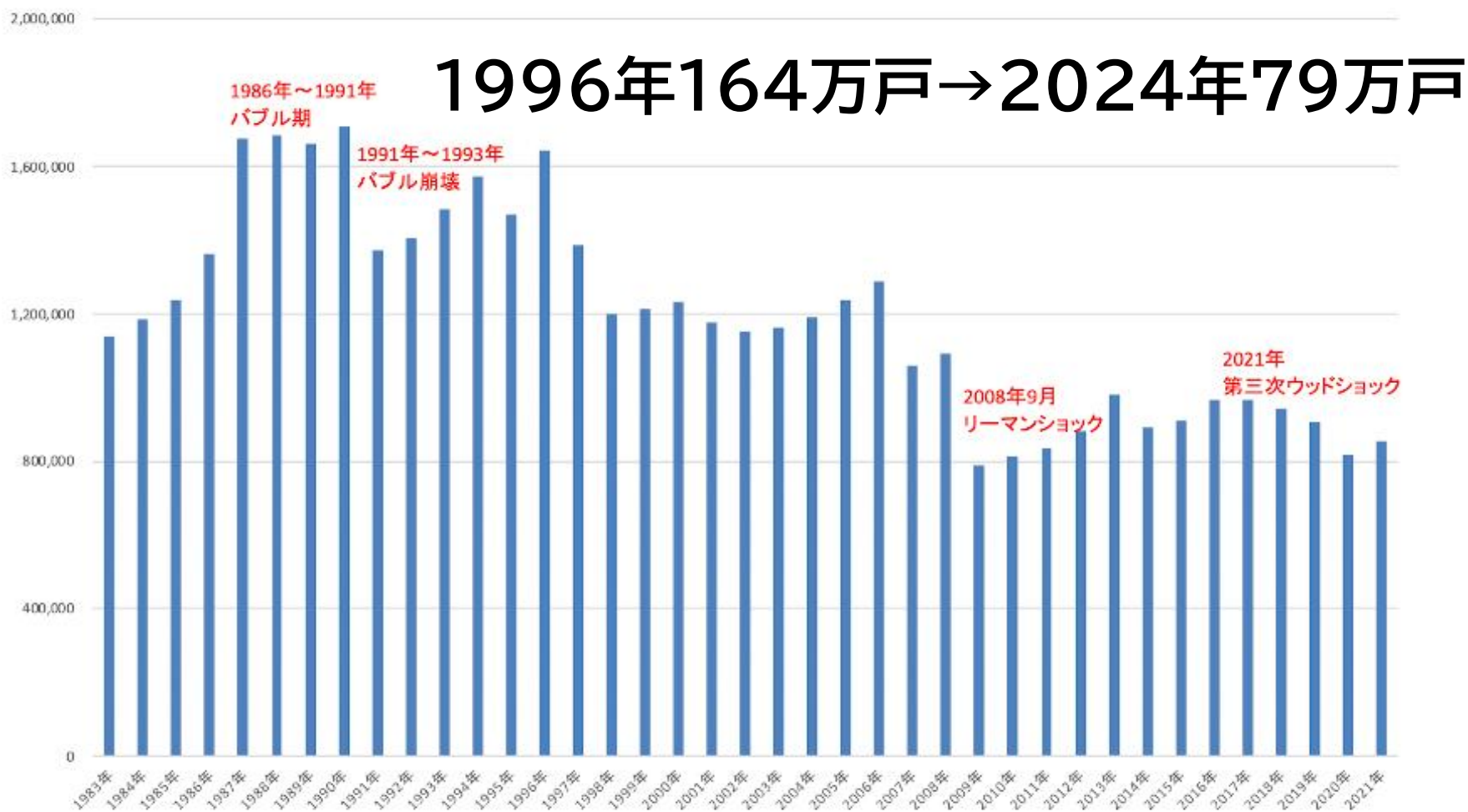
1997年大改正を振り返る

規制緩和による競争環境創出

- 許可制 → 登録制
 - 参入障壁の緩和
 - 料金競争と顧客移動の促進
 - LPガス料金水準の低下を狙う
- 切替業者の登場
 - 「他人の客に手を付ける」タブーの破綻
 - 一部上場企業による組織的切替の衝撃
 - 新築獲得から既存切替への戦略転換

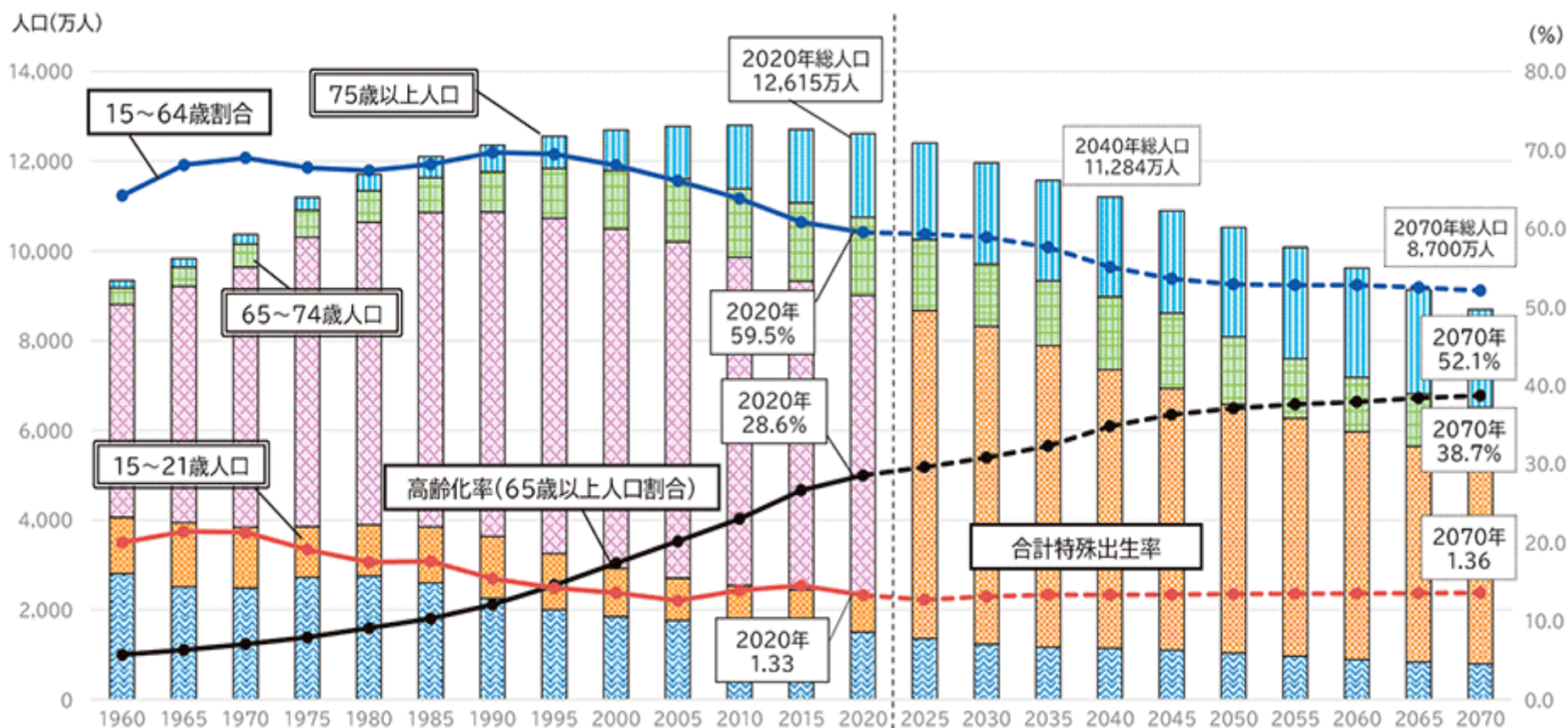
住宅着工減少

新設住宅の戸数（単位：棟）



人口減少予測

2008年がピーク



当時のタスクフォース21の検討

14条書面兼用販売契約による切替防衛

- 法的防衛策の検討

- 自由競争下では直接的な顧客保護は困難
- 法律に則った契約による損害補償システム
- 14条交付書面の販売契約書兼用化

- 当初の戦略

- 貸付設備料金の明記
- 切替時の買取請求
- 消費配管の「ただ乗り」防止

「附合」判例への対応

違約金方式への戦略転換

- 附合判例の影響

- 建物付着設備は建物所有者のもの
- 配管所有権主張では業者敗訴
- 実態: 切替業者による裁判費用負担

- 戦略の転換

- 設備買取 → 投資相当額・損害の違約金化
- しかし法外な違約金設定業者も出現
- 商慣行是正が必要となる背景にも

消費者の裁判費用負担は「過大な営業行為」!?

守りから攻めへ

法律では顧客維持はできない

- 重要な気づき

- 法律・行政指導だけでは顧客を守れない
- 裁判に勝っても顧客は戻らない
- 顧客は「盗られた」のではなく「逃げられた」
- 自信があるなら積極的に顧客外にも訴求
- 何もしなければ顧客は減るだけ

- 現在への教訓

- 全LPガス販売事業者が共通認識すべき

改正省令の影響

従来営業手法の制限

- 主な変更点
 - 契約の縛りの廃止
 - 設備負担分のガス料金切り分け
 - 貸付設備そのものを否定する方向へ
- プロパンスキーム問題
 - オーナー向け過大営業行為の禁止
 - 100万円超現金謝礼・エレベーター設置費用等の入居者ガス代への転嫁問題

プロパンスキームの背景

空室対策から無償提供へのエスカレート

- 歴史的経緯
 - 1980年代:給湯器無償貸与開始(ワンルーム等の獲得)
 - 2000年代:賃貸住宅供給過剰・空室増加
 - 都市ガス競合区:プロパン物件の空室リスク
 - 付加価値競争:格安 → 無償へのエスカレート
- 結果的な問題
 - 標準化による差別化の消失
 - 空室多発でガス代回収不能
 - 改正がなくてもいずれ破綻

大手こそ、実はやめたかった!?

業界変化の予測

大手寡占化と料金低減化の進行

- 過去の料金安定要因
 - 1974年～: 標準価格制による高値安定
 - 無償配管投資 → 料金水準高値維持
 - 切替業者も過大営業行為で値上げ実施
- 改正省令後の予測
 - LPガス料金水準の下落
 - 価格競争激化
 - 大手寡占化の加速

高値安定の原因は当時の法律!?

大手寡占化の問題点

持続可能性への懸念

・寡占化の問題

- ・山間部「ぽつんと一軒家」の供給断念
- ・小規模・個人業者の役割喪失
- ・全体パイ縮小下での価格競争の矛盾

・持続可能性への疑問

- ・LPガス利用世帯・消費量は減少継続
- ・価格下落 ≠ 需要増加
- ・インフラ事業には適正利益が必要

最後の砦も弾も兵糧もなければ守れない

行政への継続的な要望

明確なルール提示の必要性

- 具体的要求事項

1. 過大営業行為の具体事例開示
2. 設備料金の「正解」提示
3. 料金設定の総括原価的考え方理解

- 現状の問題

- 「胸を張って説明できるか」は主観的基準
- 都道府県・行政官による判断のばらつきの懸念
- 企業の創意工夫を委縮させるムード

新サービス創出と規制の兼ね合い

規制の拡大解釈防止

- **光熱費一括サービスの例**
 - ガス・電気・水道検針・機器レンタル一括提供
 - ガスとは別のビジネスとして展開
 - 提案段階での規制適用への懸念
- **重要な視点**
 - 悪質行為の規制は必要
 - 経営努力・工夫全体の否定は問題
 - 小規模店の仲介営業専従を阻害しない
 - 将来の発展可能性を摘まない配慮

某社の主張に似る悩ましさ

業界・企業のやるべきこと

信頼関係再構築と新価値創出

- 急務の課題
 - 賃貸オーナーとの信頼関係回復
 - 設備供与以外の選択メリット創出
 - 新たな消費者貢献の武器開発
- AI時代の料金設定
 - 100軒100通りの個別料金時代
 - 料金メニュー → 使い方・組合せ提案
 - 消費者のAI査定・相対料金決定
- 新規事業領域
 - LPガス販売と親和性が高いビジネス
→ 空き家対策・防犯・防災ビジネス
 - 住生活周りでの業態変革

業界の情報共有

判断ばらつき防止と統一見解

- 必要な取り組み

- 1. 指導事例のオープン化

- 業界内での情報共有
 - 運用基準の統一化

- 2. 「胸を張って説明できる」事例公開

- 目的

- 行政判断のばらつき防止
 - 法令適合の具体的指針を共有

拡大解釈による新サービス抑制を防ぐ

タスクフォース21の取り組み

新しい業界秩序構築への取り組み

- 「定量化できない」価値の追求
 - 過大利益供与 ≠ 顧客メリット工夫
 - 価格・物品提供以外の価値競争
 - 持続可能なビジネス創出
- 具体的活動
 - 新たな消費者貢献策の検討
 - LPガス事業者の武器開発支援
 - 成功・失敗事例の分析と提言

新しい業界秩序の創出

情報収集・分析・提言の継続

- 過去の取り組み評価・検証
 - 成功事例と失敗事例の正しい評価
- 今後の方向性
 - 必要情報の収集・分析
 - 具体的提案・提言の発信
 - 会員企業の持続可能事業支援
- 新秩序構築のために
 - 企業の創意工夫を活かす支援

参考



- | | |
|----------------|------------------|
| 01 花を売らない花屋さん | 09 堂々と名乗り切り替える!? |
| 02 ファーストペンギン | 10 信頼関係の破壊 |
| 03 風呂に入れる状態を売る | 11 わかりにくいルール |
| 04 無償配管の昔話と今の話 | 12 広く薄くの回収はNGか |
| 05 大岡越前と『目安箱』 | 13 ブローカー規制に反対!? |
| 06 ガスの切替2万円 | 14 ガス屋さんにIH!? |
| 07 社史を作って歴史に学ぶ | 15 AIで適正料金 |
| 08 目安光熱費は影響する？ | |