

Lpico

news

- p2 3つの視点で成功させた
GHP更新事例
- p4 【知られざるモノ・コト物語】
「西宮事故」が警鐘、
賠償責任保険制度を創設
- p6 “訪問拒否”増加への
対応策を考える
- p8 人材育成投資で、
現場を動かす2つのポイント
ENEOSグローブカレッジ2026
営業スキル向上！
- p10 キャリアに合わせた研修の選び方
- p12 【炎の物語】
世界に日本の花火を紹介
日本人初の米国特許を
得た平山甚太
- p14 アイシン製エネファームtype S
2026年度モデルのご紹介
- p15 【休憩室】
旧暦では4月がひな祭り
みんなで健康祈願を



“訪問拒否”増加への 対応策を考える

点検詐欺の拡大で揺らぐLPガス保安

LPガス業界においても訪問を伴う業務が近年大変難しくなり、日常の接客づくりだけでなく、法定点検・調査の履行も厳しい状況になっています。(一財)エルピーガス振興センターのエネ庁委託事業「地方懇談会」でも、こうした実態が多数報告されており、消費者との信頼関係を再構築することが大きな課題になっています。新型コロナによる人との接触制限が長期化し、エッセンシャルワーカーであるガス事業者の業務も難しくなったことがあります。さらに最近では、給湯器点検や屋根点検を名乗る“様々な点検詐欺”が増え、消費者が訪問自体を拒むケースが広がっています。

国民生活センターが注意喚起

国民生活センターによると、給湯器点検を装うトラブルはPIO-NET^{※1}の登録件数で2022～23年に約3倍へ急増しています。コロナ禍で在宅時間が増え、衛生や設備への関心が高まった時期につけ込んだ悪質商法で、とくに高齢世帯の被害が多く、70代以上が7割を占めています。相談事例としては、契約ガス会社を装う業者から高額請求された例、市の委託と名乗り交換を迫られた例、「今なら割引」と契約を急がされた例などがあります。後日不審に思いガス事業者へ相談したものの、クーリング・オフ期間を過ぎて解約できなかった例もあるようです。

こうした相談を類型化すると、

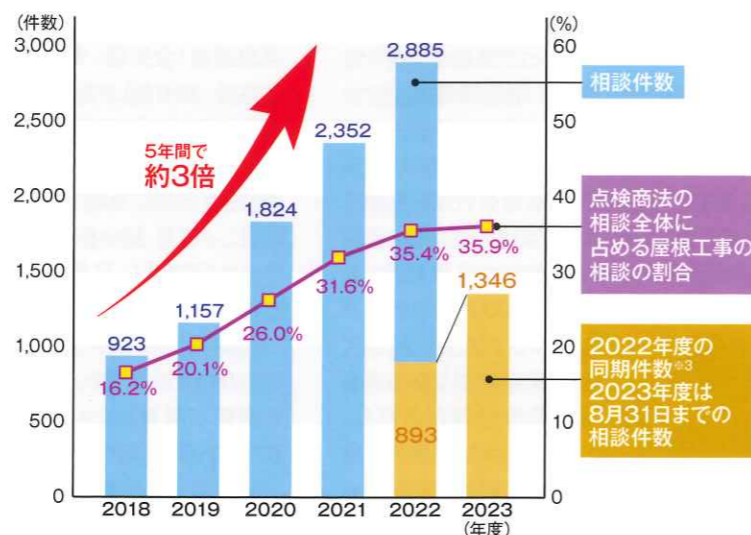
- ①「ガス会社」や「自治体委託」を名乗る身分詐欺
- ②「危険」「火災の恐れ」など不安を煽り交換を迫る
- ③ 割引などを口実に即決を求める

といった特徴が見られます。各種点検詐欺のなかで相談件数が最も多いのは屋根工事の点検商法で、過去5年で約3倍に増加し、点検商法全体の35%以上を占めています。「近所で工事をするので挨拶に来た」「瓦がずれている」と訪問し、不安を煽り屋根・外壁・床下など複数工事を次々勧誘する例が多く、高齢者を狙った事例も目立っています。

給湯器の消費者相談件数とPIO-NET^{※1}相談件数の推移



屋根工事の点検商法に関するPIO-NET^{※1}年度別相談件数



※1 PIO-NET(パイオネット 全国消費者生活情報ネットワークシステム)とは国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインで結び、相談情報を蓄積しているデータベース
※2 2023年度(4/1～12/31)で1,099件の相談件数に対し、2022年度の同期間では346件
※3 2023年度(4/1～8/31)で相談件数1,346件に対し、2022年度の同期間では893件

LPガス事業者が取り組むべき対策

LPガス事業者はあらゆる接点機会に「契約先の事業者であること」を認知され、信頼を得ることが重要です。そのために「情報提供」、「会社・訪問者の認知」、「信頼醸成」に注力していくことが重要課題となっています。

平時からの情報提供 ～悪徳商法の周知～

訪問詐欺・点検詐欺の存在を周知することが重要で、チラシ、消費者向け冊子、展示会、デジタル通知などを活用し、詐欺手口や対処法を伝えることが有効です。国民生活センターは太陽光発電の点検商法を4コマ漫画で紹介し、「義務化といわれても安易に契約しない」「複数社に見積りを検討する」を促しています。またコンサルタント会社などが制作する注意喚起チラシ(下図)は簡潔に纏められており活用する事業者も増えています。



認知と信頼の向上 ～本物であることの可視化～

次に、訪問時に「契約先の事業者」「本人であること」が確実に分かる仕組みが必要になります。事前の電話連絡やメール通知、在宅確認を行う事業者は増えていますが、訪問拒否の背景には、「点検の必要性そのものが伝わっていない」構造的問題もあるため、必要性を継続的に伝えることも重要です。さらに訪問時には会社名・担当者名を示すIDカードを提示し、消費者が容易に確認できる体制が求められます。さらに、自治体、協会や地区会単位でID登録を行い、消費者からの照会先となれば、業界全体の信頼向上にもつながります。

訪問拒否が増えている今こそ、事業者が積極的に情報を届け、消費者が安心して点検や訪問を受けられる環境を整えることが重要になっています。

消費者へのアドバイス

- 1 突然の電話・訪問には応じない**
「給湯器を点検します」と電話や訪問で持ち掛ける業者からの不審な勧誘には、必ず契約しているガス会社・電気会社・自治体に確認しましょう。
- 2 訪問されても家に入れない**
点検を断れず訪問された場合には玄関を開けずにインターホン越しに対応し、「点検は不要です」とはっきり伝えましょう。
- 3 その場で契約しない**
「今日決めれば安くなる」などの言葉に惑わされないことが大切です。必ず複数社から見積もりを取り、納得してから契約しましょう。
- 4 クーリング・オフを利用してみましょう**
クーリング・オフを利用できるケースもあります。後悔したらすぐ、電話やメールで契約解除の意思表示を行い、書面やメールの控えは必ず保存しましょう。
- 5 不安・迷ったらすぐ相談を(専門機関が対応)**
少しでも不安を感じたら消費者ホットライン「188(いやや)」に電話し、住まいの地域の消費生活センターに相談しましょう。



(株)シーエスクリーン制作