

## 自主行動基準

一般社団法人千葉県LPガス協会会員事業者は、倫理規程に基づき、定款に定める目的に係る事業を行うに際しての自主行動基準を次のとおり策定し、これを公表、遵守することによりお客様の期待に応えます。

(目的：基本申し合わせ事項)

第1条 消費者のエネルギー事業者選択は、基本的に自由です。会員事業者は、エネルギーの供給に関する「保安」、「サービス」等がお客様の選択に叶うために企業努力すべきであり、その結果がお客様からの信頼獲得に繋がり、会員事業者が健全な事業を展開し、その広がりにより地域社会の健全な発展に貢献してまいります。

(エネルギーの安定供給と保安確保：事故防止)

第2条 会員事業者は、LPガス等のエネルギーを安定的に供給するための前提条件である保安確保のために次の事項に努め、事故防止に貢献します。

- (1) 関係法令を遵守し、行政官庁や関連諸団体と連携を保ち、お客様先LPガス等のエネルギー供給設備の保安確保と保安の高度化に努めます。
- (2) 自主的な研修参加等による自己研鑽に努め、保安技術のスキルアップを図ります。
- (3) お客様への安定供給や保安確保に関する情報提供に努めます。

(取引の適正化)

第3条 会員事業者は、エネルギーの供給や器具の販売契約などの際には、関係法令を遵守し、次の事項を遵守することにより、取引の適正化に努めます。

- (1) お客様への勧誘、販売に際し虚偽や不実の内容を告げることはしません。
- (2) お客様との各取引に際し、契約の判断に影響を及ぼす重要事項について、必ずお客様さまに告知します。
- (3) お客様への勧誘に際し、お客様を威迫し、困惑させる等の行為はしません。
- (4) お客様が選択を誤ることの無いよう、品質、価格等に係わる広告・表示について関連諸法令を遵守します。
- (5) お客様とのエネルギー供給契約締結前に、お客様に対し供給条件や解約条件、保安に係わる情報等を提供します。

(災害防止)

第4条 協会が、千葉県知事から災害対策基本法第2条第6号に基づく指定地方公共機関の指定を受けたことを受けて、協会並びに支部及び会員事業者は、自主的な防災訓練の実施や、県・市町村の防災訓練に積極的に参加するなど、地域に密着した活動を展開し、お客様の防災意識の高揚に貢献します。

また、協会及び会員事業者は、大規模地震等の災害発生に備え、早急な復旧準備と普段からの避難場所へのLPガスの供給に努めます。

(治安維持と犯罪の防止)

第5条 協会が、千葉県知事から国民保護法第2条第2項に基づく指定地方公共機関に指定されたことを受けて、協会並びに支部及び会員事業者は、テロや人身に対する事故や犯罪対策を講じ、お客様との接点を活かして安全情報・注意喚起情報の提供を行い、地域に密着し、犯罪の起きにくい社会づくりに貢献してまいります。

(地球環境保全)

第6条 エネルギー供給事業者である会員事業者は、地球環境保全の視点を忘れることなく、情報を収集し、協会のHP等を活用し一般生活者に提供することにより地球環境保全に努めることとします。

( 地域社会の健全な発展 )

第 7 条 会員事業者は、定期調査にお客様のお宅に上がり業務をするという特性を持つが、これらのお客様との接点を活かして安全情報・注意喚起情報の提供を行い、地域に密着し、会員事業者が健全な事業を展開し、その広がりにより地域社会の健全な発展に貢献してまいります。

( 相談・苦情 )

第 8 条 協会は「お客様相談窓口」を設置して、お客様からのご相談・苦情等を受け付け、迅速かつ公正に対処し、「お客様相談所委員会」に報告し、その結果を協会運営に反映させ、会員事業者が L P ガス等のエネルギーの安定供給と保安確保に貢献してまいります。

( 改 廃 )

第 9 条 この規程の改廃は、理事会の決議を経て行う。