

ガス局の運営に関する質問書について

- 1 過去5年分の仙台市の市ガス停止件数を開示してください。また、停止件数とともに、停止に至る際の最終通告件数もご開示下さい。なお、令和3年度、令和4年度の停止件数は月ごとの開示をお願いいたします。

過去5年分の停止件数及び最終通告件数は以下のとおりとなります。

年度	延べ停止件数		
平成30年度	5,821		
令和元年度	6,468		
令和2年度	4,785		
令和3年度	延べ停止件数	令和4年度(12月末まで)	延べ停止件数
4月	386	4月	351
5月	348	5月	276
6月	416	6月	491
7月	417	7月	313
8月	402	8月	457
9月	346	9月	314
10月	428	10月	390
11月	309	11月	459
12月	330	12月	267
1月	305	1月	—
2月	301	2月	—
3月	470	3月	—
令和3年度計	4,458	令和4年度計	3,318
	延べ最終通告件数		
平成30年度	68,458		
令和元年度	59,663		
令和2年度	45,818		
令和3年度	43,579		
令和4年度(12月末まで)	34,630		

※いずれも作業実施の延べ件数（お客さま数の合計ではありません）。

※上記は仙台市ガス局供給エリア（仙台市を含む4市2町）内の件数となります。

- 2 過去 5 年間生活実態があるが料金未納によりガスの停止を決定した件数を開示して下さい。また、停止に至る理由が複数あればその分類や内容をご開示ください。

停止件数について、生活実態の有無別の分類集計はしておりませんが、ガス局では、ガス料金の支払がすぐには難しいお客さまから相談をいただいた際には、お支払期日の約束をしていただければガスを継続してご使用できます。やむを得ず停止となる理由といたしましては、ガス局からの複数回の訪問や書面による連絡を実施してなお、お支払いの相談がないことや、支払い猶予の約束をしたものの期日までにお支払いやご連絡がないこととなっております。

- 3 ガス料金の延納・分納などの柔軟な対応をおこなった過去 5 年間の件数を開示してください。また、分納や延納以外に支払いに関する「柔軟な」対応があれば教えてください。

ガス料金に関する問い合わせ受付件数については、内容別に分類していないことから延納・分納の件数集計はしておりません。

分納や延納以外の柔軟な対応方法としては、支払い意思はあるものの生活困窮でどうしても料金が支払えない旨のお申し出があった場合で、お申し出のとおりと認められる場合には、お支払いの約束を条件にガスの供給を継続しております。

なお、分納・延納はお支払い状況に応じ、電話等による口頭での申し出と、書面にて取り交わす場合がございます。ご参考までに書面を取り交わした件数は次のとおりとなります。

	書面取り交わし件数
平成30年度	31
令和元年度	25
令和2年度	32
令和3年度	38
令和4年度（12月末まで）	17

- 4 ガスが止まってしまった家庭へ、架電もしくは訪問を行い、生活実態やご事情の把握を行った過去5年間の件数を開示してください。また、そのような取り組みを行っているのであれば、聴き取りをする際にどのような項目（内容）を設けて、生活実態や事情を把握しているのかも合わせてご回答ください。

供給停止後のお客さま宅に対しては、ガス漏れ等の緊急対応や定期的ガスメーター検針作業などで架電や訪問を行うことはありますが、生活実態や事情の把握を目的に訪問等は行っておりません。料金の支払いに関するお客さまからの申し出や相談があった場合において、プライバシーに十分に配慮しながら生活の状況を伺っております。その上で、適切と思われる生活支援窓口や福祉部局をご案内しております（ただし、生活支援窓口等への連絡についてお客さまの同意がある場合、または、同意を得ることが困難な場合で生命、身体の保護の必要がある場合においては、ガス局から連絡をすることとしております）。

- 5 ガス料金の滞納あるいは、ガスが停止している方に対して、生活支援の窓口や福祉部門に案内をし、支援に結びついた過去5年間の件数を開示してください。また、聴き取りをしたうえで連携をしている生活支援の窓口もお答えください。

生活支援窓口等への案内の件数集計はしておりません。

なお、案内等につきましては、生活支援の窓口として、各区役所の保護課、仙台市生活自立・仕事相談センターわんすてっぷ、仙台市家計相談プラザ、コロナ関連で社会福祉協議会をご案内や、ガス料金お支払い窓口にこれら機関（一部）のパンフレットを配置しております。

R5.1.13 仙台市ガス局 料金課 精算係