

## 第1章 お客様との信頼関係構築（基本原則1）

### 1-1 法令の遵守

伊藤商会は、液化石油ガス法（以下、液石法という。）に基づく登録を受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・取引に係る各種規制について遵守します。

しかし、長年にわたる商慣行がお客様である消費者の信頼を損なう場合が多々あったことから、このほど商慣行は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。

伊藤商会は、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しました。

特に、2024年4月に公布される液石法関係改正省令による以下の3点の規制については留意して、遵守します。

- ① 過大な営業行為の制限
- 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

伊藤商会は、1-1にある法令の遵守を履行するため、従業員全員、さらには、委託等を行う協力会社等の構成員に至るまで法令遵守を認識・徹底していきます。

特に、お客様と直接に接する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ます。

このため伊藤商会は、法令遵守に向けた従業員向けの研修を定期的を実施するとともに、法令遵守に反する又はそのおそれのある行為がないか監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 法令遵守に向けたお客様との関係性構築

伊藤商会の法令遵守徹底を確保するため、お客様に対して弊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、お客様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お客様が弊社との取引に満足するような良好な関係性構築を図ります。