

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11-17パークリュクス神田多町2F

TEL 03-6811-7350 / FAX 03-6811-7351

【1】相談受付の概要

(1) 受付件数

受付件数は9件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談

- 3年前に、当社が管理している賃貸マンションのガスふろ給湯器を交換設置したが、しばらくしてから追い焚きをする時だけゴーっという大きな音と振動が数秒間するようになったと入居者から申し出があった。メーカーに見てもらい、今までに、凍結予防ヒーター、風呂ポンプ、循環金具、温度ヒューズ、ファンモーター、燃焼管を交換修理し、配管洗浄も行ったが、症状は出たり出なかったりするものの、いまだに改善しない。音は本体やふろ釜からしているようであるがはっきりしない。原因がわからず対応できなくて困っている。PLセンターで原因を解明してもらうことは可能だろうか。

➡ 送られてきた動画を確認したところ、機器ではなく風呂の配管工事に問題があるように見える。該当機器の工事説明書に、風呂の配管材料は、「ペア被覆銅管、樹脂管またはハイブリッドホースを使用する。」と記載されている。動画を見ると、ステンレス製フレキシブルホースが使用されているため、配管内部が凹凸部分により配管内部を循環するお湯が抵抗を受け、音や振動の原因となっているのではないと思われる。ホースを指定の製品に交換することで音や振動が軽減できる可能性があるかもしれないと回答。相談者が、工事会社に確認してできる限りの対応を考えたいと納得されたため終了とした。

- 2022年12月にビルトインガスコンロを購入設置したが、購入直後より着火時にガス臭がすることが気になっていた。ガス会社や販売店に見てもらい、電池交換や、バーナーキャップを交換したが、改善しなかった。そのうち臭いだけではなく、続けて使用したり、3口コンロを同時に使用したりすると点火時にボンッという爆発音がするようになった。また点火スイッチの戻りが悪いことも気になっている。そこで、メーカーの顧客窓口で電話し「怖くて使用できない、不良品ではないか」と申し出たところ、対応したオペレーターから、「今までそんな事例は聞いたことがないが、着火プラグを交換する。しかし現在混み合っているので、お預かりして1か月ほどかかる」と言われた。その間コンロが使用できないのは困るため、代替機は貸してもらえるのか聞くと、その用意はないという。なぜ確認もせずに着火プラグを交換すると言うのか。また代替機を貸してもらえないと修理に出すこともできない。メーカーの対応に納得できない。

➡ PLセンターからメーカーに申し出内容を伝えたところ、まずは製品を確認させていただき修理が必要か判断しますとのことであった。現場で確認してから機器を持ち帰るかを判断するとのこと。相談者からもう一度サービスセンターへ電話し、点検修理の申し込みをお願いするように案内した。

相談者がメーカーに直接見てもらえることになり納得されたため、PLセンターでの対応は終了とした。

- 今年3月下旬に量販店で購入した石油ファンヒーターの使用時の臭いがひどい。つけ始めや消火時だけではなく、使用時もずっと臭う。取扱説明書に使用開始時には防錆油や耐熱塗料が焼ける臭いがするとあったが、記載されていた目安時間の1時間以上経っても臭いは消えない。同じ灯油を他の石油機器でも使用しているが臭いは気にならないため製品が原因と思われる。販売店・メーカーに連絡したが、製品調査を行い不具合があれば修理できるが、返品・返金はできないと断られた。過去に通販でパネルヒーターや化粧品を購入したときは、パネルが熱くなる、肌荒れが起きたなどの理由で返品・返金してもらえた。臭いは欠陥の理由となると思う。民法に購入時に知りえない隠れた瑕疵がある場合は売り手はその責任を負わなければならないと書いてある。自分のケースはその対象になるのではないかと。

➡ 石油ファンヒーターで臭いが発生するときに考えられる一般的な要因と換気の必要性、及び当該機器の取扱説明書に記載されていた「消臭機能」について説明。現時点では、臭気が製品の品質の問題であるのか不明なため、まずはメーカーに機器を調べてもらうよう助言した。臭いが基準値以内であり、取扱説明書に記載されている対処方法や使い方臭いが軽減するのなら返品は難しいが、もしも製品側の問題となれば、販売店やメーカーと交渉できることもあるかもしれない。相談者がメーカーに機器を見てもらうとのことで相談終了とした。

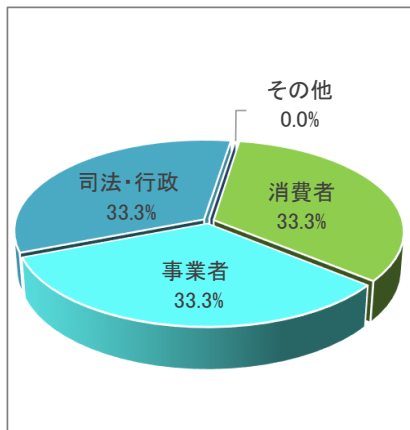
【2】受付実績合計

(1) 2024年4月度

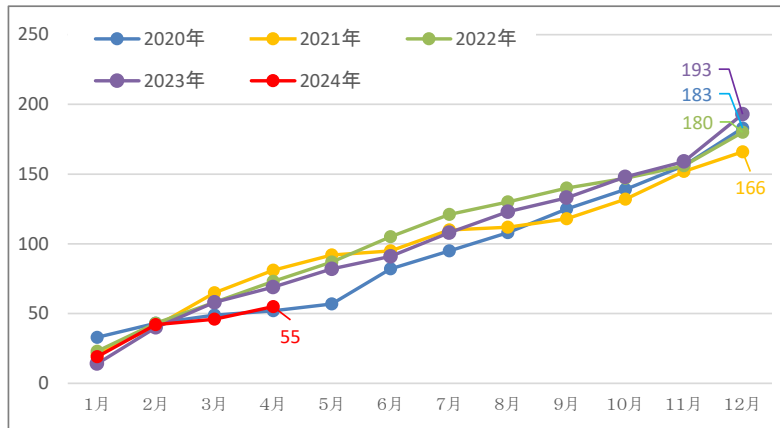
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計（前年実績）	累計（前年累計）
消費者	0	0	3	3 (7)	26 (41)
事業者	0	0	3	3 (2)	8 (13)
司法・行政	0	0	3	3 (2)	21 (15)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計（前年実績）	0 (0)	0 (0)	9 (11)	9 (11)	55 (69)
累計（前年累計）	0 (1)	0 (1)	55 (67)	55 (69)	

※累計は1～4月

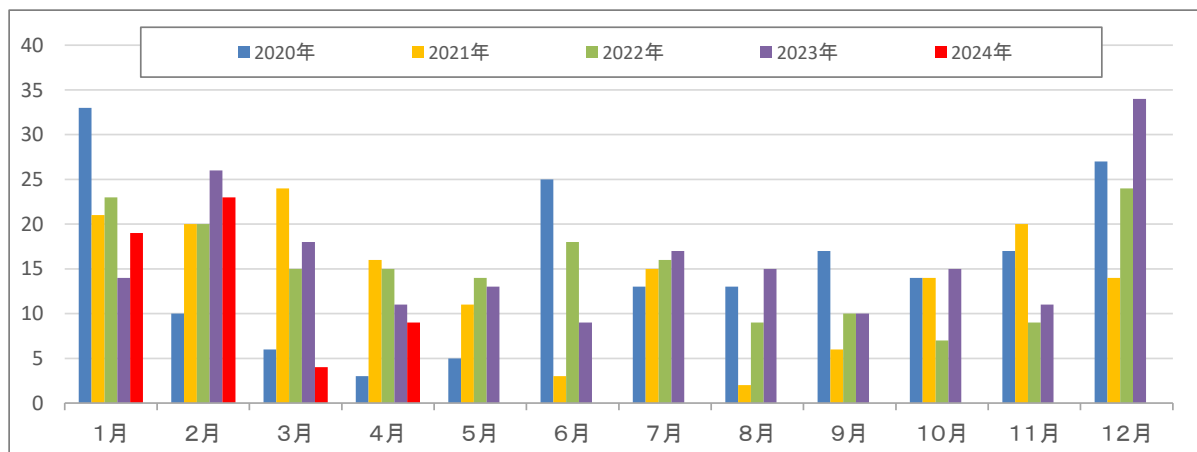
(2) 相談者別構成比



(3) 受付累計件数推移



(4) 月別受付件数推移



【3】主な関係行事

- (1) 事務所移転：(4/22 新住所/東京都千代田区神田多町2-11-17 パークリュクス神田多町2F)
- (2) 委員会：ガス石油機器PLセンター運営委員会 (4/25 パークリュクス神田多町4F会議室)

【4】未解決の案件処理状況(インフォメーションで掲載した事故案件)

4月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11-17パークリクス神田多町2F

TEL 03-6811-7350 / FAX 03-6811-7351

【1】相談受付の概要

(1) 受付件数

受付件数は7件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談

- 半密閉式の石油ストーブを購入後、2カ月ほどで煙突に白い膜がついてきて、これまでに3回エラーが出て運転停止した。1度目は再点火で元に戻ったが、2回目はメーカーが来て「シリコンの付着が原因」と言われ、燃焼リングとフレームロッドの交換修理をした。その後シリコン含有製品の使用や洗濯物の部屋干しを避け、除湿器も使いながら生活していたが、1カ月後に3回目のエラーが発生した。再度メーカーを呼んで、部品を交換してもらったが、「シリコンの他にも水分に含まれるカルキが原因になることもある。次回以降同様の故障が起きたら、有償修理になる」と言われた。このストーブの前にも10年ほど半密閉式石油ストーブを使っていたが、このような頻繁なエラーは起きなかった。メーカーの対応は丁寧だが、製品自体や故障の原因として言われることに納得できない。

- ➡ メーカーに確認したところ、1、2回目修理の際にフレームロッドに白い付着物を確認しており、この部品を交換すると正常に燃焼するようになるため、やはり原因はシリコンと考えられるとの回答であった。フレームロッドに不純物が付着すると機器は燃焼不全と判断し、運転を止める。部品を交換すると正常に運転するのであれば、やはりシリコン等の付着がエラーの原因と考えられ、使用上の問題ということになる。取扱説明書にも書かれているとおり、メーカーに有償修理と言われてもやむを得ないだろう。半密閉式機器に関しては、酸欠防止等、安全機能が昔の機器より強化されており異物付着等の反応が早いようだ。今回は機器の不良ではないため、シリコン製品の取り扱いや換気等に注意していただき、新しい機器と上手に付き合っていってほしい。メーカーには相談者の意見をフィードバックすることを伝え終了とした。

- 7～8年前に入居した賃貸マンションに備え付けのビルトイン三口ガスコンロがついていたが、先日ガス会社の法定ガス点検の際、一番よく使用する一口が、故障しており機器が古く修理もできないため使用禁止と言われた。仕方なく残る二口を使用していたが、最近になってその二口も点火すると炎が揺れ、時々赤やオレンジの炎が混ざるようになってきた。怖いので、新しい機器に交換してほしいと大家に申し出たところ、後日ガス会社から電話があり、他の二口が使用できるのであれば交換の必要はなく、もしこのまま使い続けたくないと言うのであれば、入居者の要望での交換なので費用は入居者に負担してもらうことになると言われてしまった。炎の状態はネットで調べ不完全燃焼のようなので、このまま使い続けるのは不安。本日再度ガス会社に機器を見に来てもらうことになっているが、その前にこの機器に問題がないか専門的な助言がほしい。

- ➡ 炎の不具合については、経年劣化やバーナーヘッド内の汚れ等原因はいくつか考えられるが、当該機器型番を確認したところ製造から30年以上経っており、経年劣化によりいつ不具合が起ってもおかしくない状態であると思われる。まずは、ガス会社にきちんと機器を点検してもらい、安全動作確認を行ってほしい。その上で、今後このまま使用継続してよいのかを判断してもらい、使用は危険との判断があれば、その旨書面にて出してもらってはどうか。機器の交換費用負担についてはガス会社の判断を元に話し合ってくださいしかないとはいえないだろう。30年を超えた機器であるため、PLセンターとしては安全面から買い替えをお勧めすると伝え、相談者が納得されたため相談終了とする。

- (消費者センターからの相談) 消費者が、中国製の屋外用石油ストーブをキャンプ場で知り合った人から譲り受けた(時期や代金支払い有無は不明)。その後、当該製品がリコール品であり、全品返品返金対応をしていると知り、告知をしている輸入代理店に連絡したところ、当該製品には購入証明がないため返品にも返金にも応じられないと言われてしまった。譲ってくれた人とはその場限りで連絡先も知らないため、購入の経緯はわからず、領収書も手に入れない。ただ型番が同じなのでリコール品であることは間違いない。購入証明がないからと言って返品返金に応じないのはおかしいのではないかと。

- ➡ 輸入代理店HP上のリコール告知には、「当ストアを含むインターネットショッピングサイトからお客様に販売させていただきました該当製品につきましては～販売製品全数の回収、及び全額のご返金処理にてご対応をさせていただくこととなりました。」との記載があるため、リコール対象品の確認方法として代理店側が購入証明を条件付けしている可能性がある。それ以外に製品の型番やロットNo.等により回収該当品と確認できる方法がないか、該当製品と分かれば、返品返金の対応を要求できるのか、代理店に確認してみてもいいか。それでも対応してもらえず納得できない場合には、弁護士等に法的助言を受けた方が良くだろうと助言し、相談者が納得されたため終了とした。

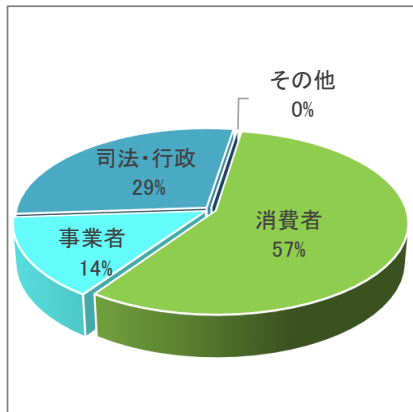
【2】受付実績合計

(1) 2024年5月度

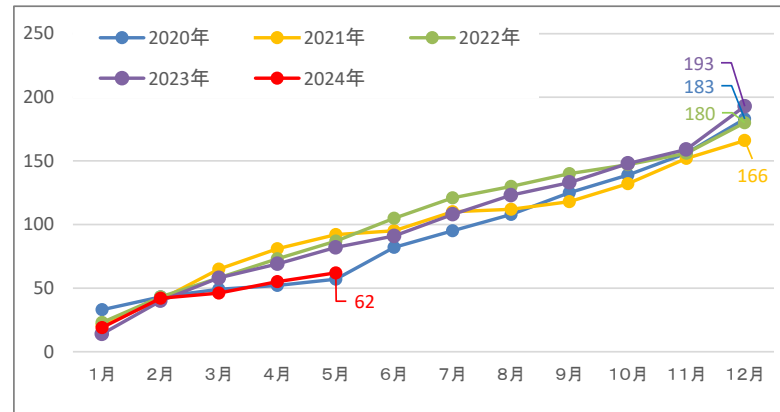
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計（前年実績）	累計（前年累計）
消費者	0	0	4	4 (7)	30 (48)
事業者	0	0	1	1 (4)	9 (17)
司法・行政	0	0	2	2 (2)	23 (17)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計（前年実績）	0 (0)	0 (0)	7 (13)	7 (13)	62 (82)
累計（前年累計）	0 (1)	0 (1)	62 (80)	62 (82)	

※累計は1－5月

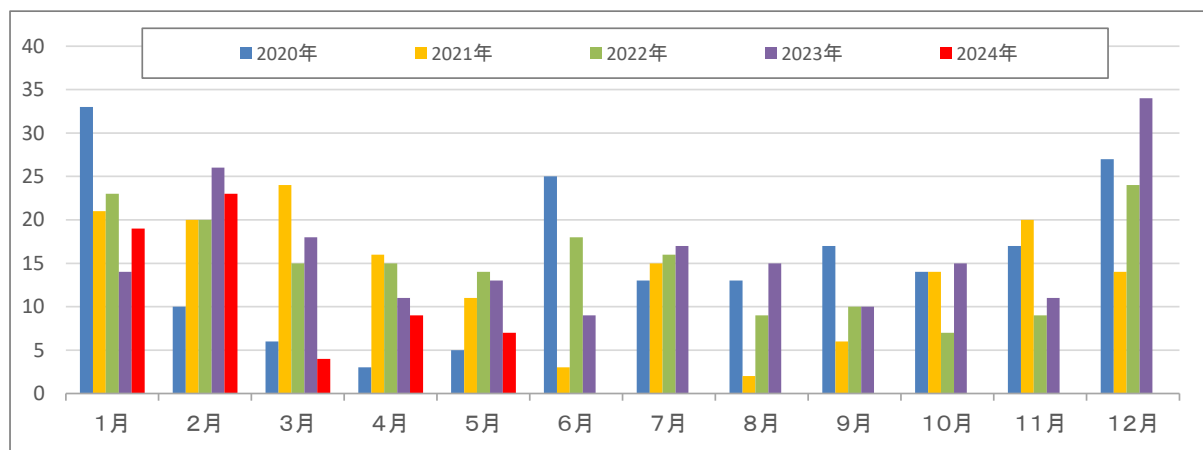
(2) 相談者別構成比



(3) 受付累計件数推移



(4) 月別受付件数推移



【3】主な関係行事

今月は0件。

【4】未解決の案件処理状況（インフォメーションで掲載した事故案件）

5月度の未解決案件処理件数は0件。

以上

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11-17パークリュクス神田多町2F

TEL 03-6811-7350 / FAX 03-6811-7351

【1】相談受付の概要

(1) 受付件数

受付件数は6件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談

- 自宅のガス給湯器の買い替えを考えていたところ、販売会社の新聞広告を目にし、見積もりを家に来て出してもらった。他社より値段が安かったため理由を聞いたところ、「仕入れ量が多いので安くできる。」というので信じてその日のうちに契約し、半月後に設置したが、その後で当該機器が2年前に発売された製品であることに気づいた。契約の際には古い製品であることは一切説明がなかったもので、購入店には契約取り消しか、新製品への交換を要求したが、応じてもらえない。消費者に不利益になる取引ではないか。こんなことは許されるのか。

➡ 当該製品を調べ、同メーカーで後継機種が発売されていることを確認したが、型落ち品を安く販売することは違法ではない。契約の際、新製品であるとして販売しているのであれば詐称と言えるが、今回相談者は新機器かどうかは確認しなかったとのこと。販売会社の違法行為とは言えず、契約取り消しや製品交換を要求するのは難しいだろう。どうしても納得できないのであれば、法テラスや無料弁護士相談へご相談ください。相談者が納得されたため終了とする。

- 隣の家が新設した屋外式給湯器の離隔距離についての相談。隣の家との間にブロック塀がある。給湯器はブロック塀の高さより上の位置にあり、排気口が自分の家の方向に向いているため、不快であると申し出たところ、隣家の設置業者が排気口カバーを付けてこれで離隔距離的にも問題ないと言われた。しかし、機器メーカーの設置マニュアルによると「機器前方は、排気口出口より600mm以上離してください。(不燃材の場合は、300mm以上となりますが、メンテナンススペースとして600mm以上確保してください。)」と書かれているが、600mmが確保されていない。また、例えば空間でも排ガスが隣地境界線を越えることについて違法設置を問うことができるのではないかと。

➡ 設置のトラブルは、当PLセンターは対象外である。よって離隔距離についてのみの助言となるが、境界線とされる場所に塀などの物理的なものがなく、空間なのであれば、離隔距離を定めている消防法の上では問題にならない。「メンテナンススペースとしての600mm」は設置作業を行う上でのメーカーからのお願いごとであるようなので法的拘束力はないと考えられる。根拠について知りたい場合はメーカーに確認してください。どうしても安全上問題があると思われるのであれば、管轄の消防に相談してみてもどうだろうか。違法性はなくても不快なのであれば話合いで解決するしかないが、違法性を訴えるのであれば、無料弁護士などにご相談ください。以上を案内し、終了した。

- 今年4月、浴室のガス乾燥暖房機から出火、消防が消火したが、浴室の壁や天井が焼損した。乾燥機は15年前に設置したもので、事故後、メーカーが確認に訪れ、機器からの出火を認め調査のために機器を回収した。調査には2～3ヶ月かかると聞いている。損害の補償については、調査の結果が出てからになるが、補償はしてもらえるようだ。その間、加入している火災保険会社に連絡をし、保険金の請求をしたが、機器メーカーの過失による出火の場合には、保険会社からメーカーへ保険金の請求をしろと言われた。PL法での損害賠償と自身が加入している火災保険からそれぞれどのような形で補償をうけることができるのか教えてほしい。

➡ 弁護士に確認し、「メーカーから賠償がなされた場合、賠償された損害については、相談者が加入する保険から給付を受けることはできない。」また「メーカーから賠償されなかった損害が存在し、相談者が加入する保険で当該損害が添付されるものがあれば、それについては、保険から給付を受けることが可能。」との回答があったことを相談者に伝えた。現時点で知りたかったことは解決したと納得されたため終了した。

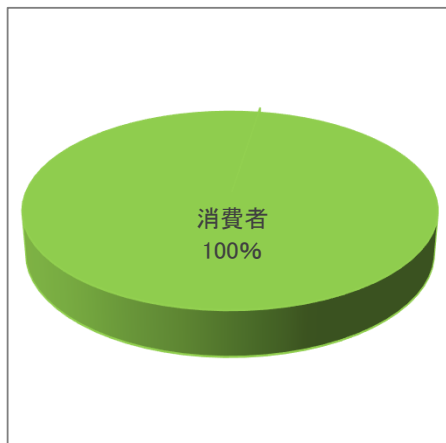
【2】受付実績合計

(1) 2024年6月度

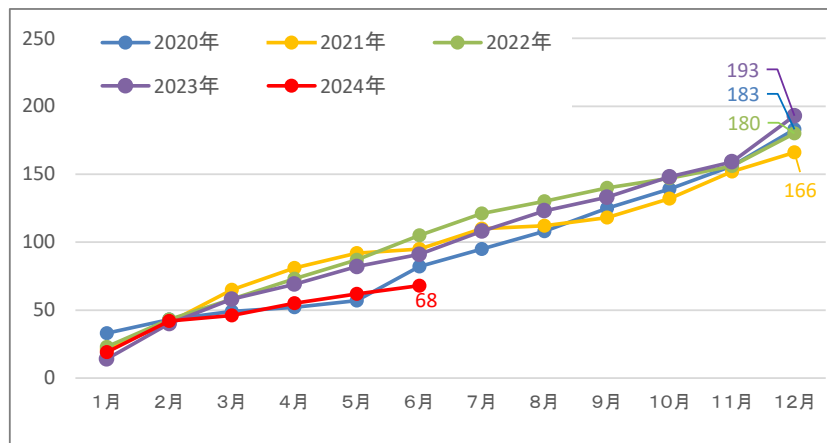
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計（前年実績）	累計（前年累計）
消費者	0	0	6	6 (5)	36 (53)
事業者	0	0	0	0 (1)	9 (18)
司法・行政	0	0	0	0 (3)	23 (20)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計（前年実績）	0 (0)	0 (0)	6 (9)	6 (9)	68 (91)
累計（前年累計）	0 (1)	0 (1)	68 (89)	68 (91)	

※累計は1－6月

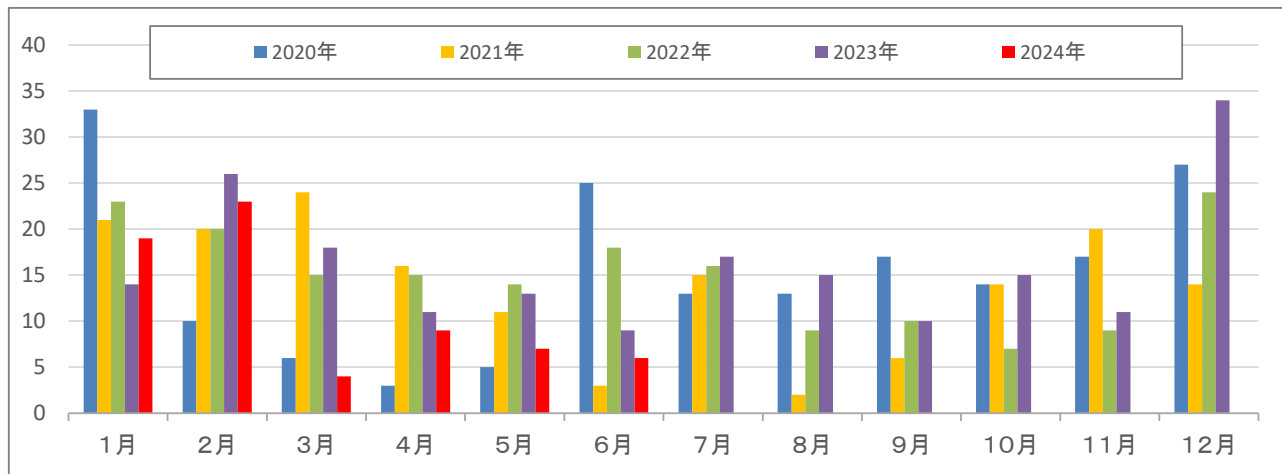
(2) 相談者別構成比



(3) 受付累計件数推移



(4) 月別受付件数推移



【3】主な関係行事

- (1) 消費生活センター訪問: 福井県消費生活センター (6/7)
- (2) 交流会: ADR機関情報交換会 (6/21 (公財)自動車製造責任相談センター 会議室)

【4】未解決の案件処理状況 (インフォメーションで掲載した事故案件)

6月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11-17パークリュクス神田多町2F

TEL 03-6811-7350 / FAX 03-6811-7351

【1】相談受付の概要

(1) 受付件数

受付件数は10件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談

- 8年前に購入したガス給湯器にエラーコード「29」が出て使用できなくなった。取扱説明書で調べると、「中和器の詰まり異常」のサインであったため、メーカーに見てもらったところ、中和器の交換が必要と言われた。

- ① 取扱説明書には「中和器の交換」を知らせる「92」というエラーコードもある。どうせ交換になるなら、「29」と「92」、二つに分けず、一つにしたらよいのではないか。表示が重複しておかしいのではないか。
- ② 中和しなければならぬようなドレン水が出ると言うことは、大気も汚染されて健康や環境被害が出るのではないか。
- ③ エコジョーズは年間費用が安くても、8年使用で修理費6～7万もかかっては、省エネだったとしても割が合わない。メーカーはもっと企業努力をして、故障の少ない機器、中和器に関しても機器本体の寿命まで交換せず使用できる機器を製造すべきだ。

- ➡ ① エラーコード「92」は「中和剤の寿命予告」の表示である。中和器に使用されている炭酸カルシウム剤の効果がなくなる時期をメーカーで想定し、その前に交換を促すために表示されるように機器にインプットされており、実際にこのコードが出た段階で故障しているわけではない。一方「29」は実際に中和器が詰まり、故障している状態が出るエラーである。初期不良や、故障した場合にはこちらのエラーが出る。二つのエラーコードの趣旨は違うため、問題はないと思われる。

- ② 機器内で発生する酸性のドレン水を炭酸カルシウムを充填した中和器を通して中性の水にしてから排出しているので、周りの大気や環境を汚染することはない。ご安心ください。

- ③ 故障の頻度は環境や使用方法等によっても異なる。ただし、消費者からの意見は次の製品作りに活かされるため、ぜひメーカーには伝えてください。その上でご自身のライフスタイルに合う機器をお選びいただくと良いのではないか。

以上のように回答し相談者が納得されたため終了した。

- 9年前に購入したガス給湯器のリモコンの液晶が表示されなくなった。表示なしのまま工夫しながら使用していたが、あるサイトでこのリモコンが無償修理の対象であることを知った。そこでメーカーのコンタクトセンターに連絡したところ、無償修理期間は購入から7年で、超えている場合は有償修理になり告知も削除済みで対応はできないと言われた。あくまでもリモコンの表示上の不具合で機器については問題ないと言われたが、温度が確認できないまま高温のお湯がでてくる可能性もあり危険がないとは言いきれない。この機器は購入時にユーザー登録をしており、10年点検の通知も来ている。点検など自分たちの儲けになるようなことは知らせることができてなぜ無償修理対象であることの通知ができないのか。また問題のあった製品は自動車のリコールのようにその製品がこの世からなくなるまで、対応するべきではないのか。メーカーを指導してもらえないか。

- ➡ 当該リモコンに関しては「一部の商品に不具合事象がおきている」ということで、メーカーは届け出義務のあるリコールではなく、自主的な延長修理対応を行っていた。7年という無償修理期間を設けていたことについては、充分な対応と思われ、9年経過したリモコンを修理する場合は経年劣化として有償修理になることは仕方がないと考えられる。

ただし、ユーザー登録をしているにも関わらず、不具合の可能性について通知がなかったことに憤りを感じるお気持ちは理解できる。PLセンターにメーカーへの指導権はないが、メーカーからより広く情報発信する必要があるとのご意見があった事例として、情報共有させていただくことで相談者が納得されたため終了した。

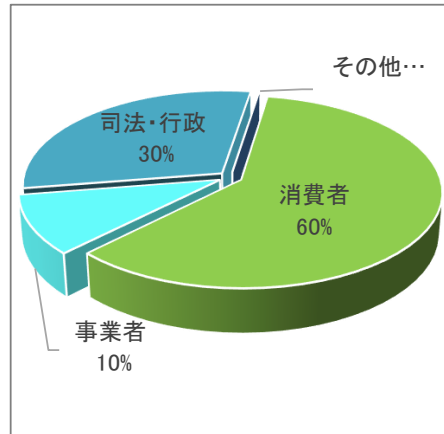
【2】受付実績合計

(1) 2024年7月度

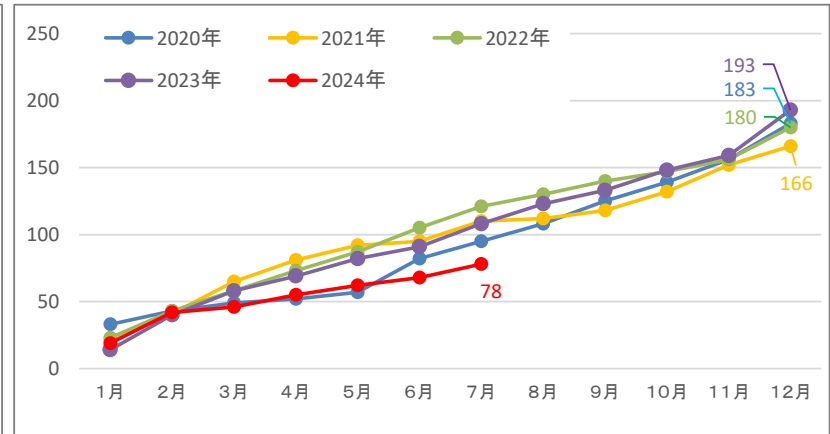
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計（前年実績）	累計（前年累計）
消費者	0	0	6	6（8）	42（61）
事業者	0	0	1	1（4）	10（22）
司法・行政	0	0	3	3（5）	26（25）
その他	0	0	0	0（0）	0（0）
計（前年実績）	0（1）	0（2）	10（14）	10（17）	78（108）
累計（前年累計）	0（2）	0（3）	78（103）	78（108）	

※累計は1－7月

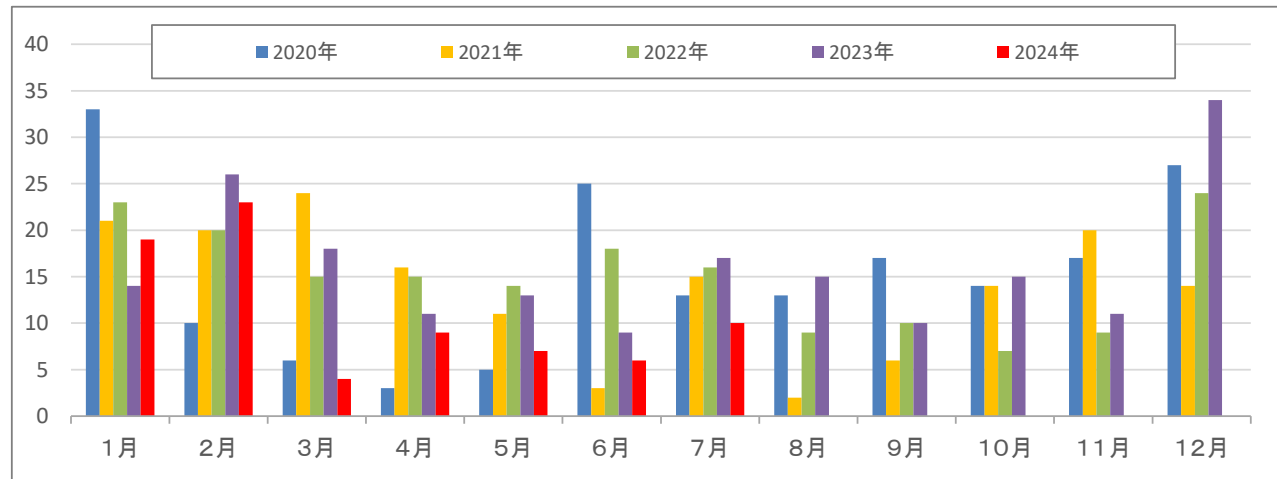
(2) 相談者別構成比



(3) 受付累計件数推移



(4) 月別受付件数推移



【3】主な関係行事

(1) 理事会：一般社団法人日本ガス石油機器工業会理事会
(7/17 パークリュクス神田多町会議室)

【4】未解決の案件処理状況(インフォメーションで掲載した事故案件)

7月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11-17パークリュクス神田多町2F

TEL 03-6811-7350 / FAX 03-6811-7351

【1】相談受付の概要

(1) 受付件数

受付件数は5件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談

相談： 10年使用した自宅のガス給湯器のお湯が出なくなった。メーカーに連絡したところ、確認に行くが、出張費と修繕費がかかり、直らない場合もあると言われたため新機器を購入することに決め、広告で見たガス機器販売会社に依頼した。先日、業者が来て設置工事を行い、動作確認もして帰ったが、その日の夜にお湯が出なくなった。業者に電話すると再起動してくれと言われ、一旦はそれで使用できたが、その数時間後また使用できなくなった。再度業者に連絡すると業者では対応できないとのことで、メーカーが確認したところ、機器の問題ではなく、水道管が水漏れを起こしていることが原因と分かった。その後、水道局に見てもらった水道管が経年劣化で破損しているため修繕費用が30万円ほどかかると言われた。もし設置時に気づいていれば機器交換も必要なかったのではないかと。販売会社に文句を言ったところ、「それは申し訳なかった。費用はこちらで負担する。見積りを出して下さい。」と言われたため、後日見積書を同社に送ったが、そのとたん「水道管の修理費用は出せない。」と言いだし、何を言っても対応してくれない。どうしたらよいか。

回答： 設置に関してはPLセンター対応除外である。ただしメーカーの機器点検を断り、設置交換だけを業者に依頼したのであれば、古い機器が壊れているかを確認する義務は設置業者にはなく、交換したことに関する責任追及はできないと思われる。それでも古い機器が壊れていたのかを知りたいのであれば、撤去機器の所在を確認の上、回収して調べるしかないが、古い機器が正常だったとしても販売会社には関係ない。さらには水道管の修繕費を設置業者が負担する義務も全くないので、修理代金を要求するのは不当請求だろう。壊れた水道管に接続したことが理由で、新しく設置した機器が故障してしまったのであれば、その修理費用の要求は可能かもしれないが、設置の動作確認時に正常運転したのであれば水道管の破損をその時点で設置業者が把握することは難しいと思われる。PLセンターではこれ以上の助言はできないことを説明し、法テラスを案内、相談するよう伝えた。相談者が納得されたため終了とした。

相談： 県営団地に6年住んでいる。入居時に購入した台所の元止め式ガス瞬間湯沸器が壊れたため、昨年2月に交換設置した。設置後1年ほどしか経っていないのに異音がするため、ガス会社とメーカーに連絡し、メーカーが来訪確認したが、その時には異音は発生しなかった。メーカーは不具合を再現できず原因不明のため一度機器交換をすると言うが、原因がわからないのに交換するのは、不良品であることを隠しているためではないか、交換して再発した場合はどうするのかと不安。また保証書に販売店であるガス会社の押印がなく、そのことを問題ないと言ったガス会社も信用できない。信用できない会社の機器を使いたくないという理由で、現在機器は使用せずガスを止めてもらっている。当該機器の返品返金をメーカーに希望したが応じてもらえない。

回答： 故障の原因が特定できないときに機器を交換して様子をみるのは、メーカーの初回の故障対応としては問題ないと思われる。交換後の機器で症状が改善しなかった場合には、改めて再調査を依頼すれば良いのではないかと助言したが、自分は信用できない会社の機器を使うのが嫌なのであって、消費者のことを考えていないメーカー寄りの立場の回答だと立腹され、切電。その後連絡がなかったため終了とした。

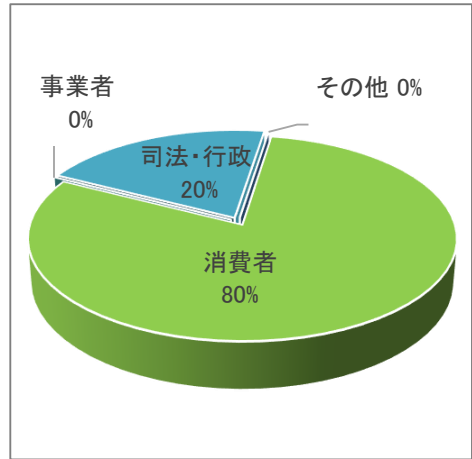
【2】受付実績合計

(1) 2024年8月度

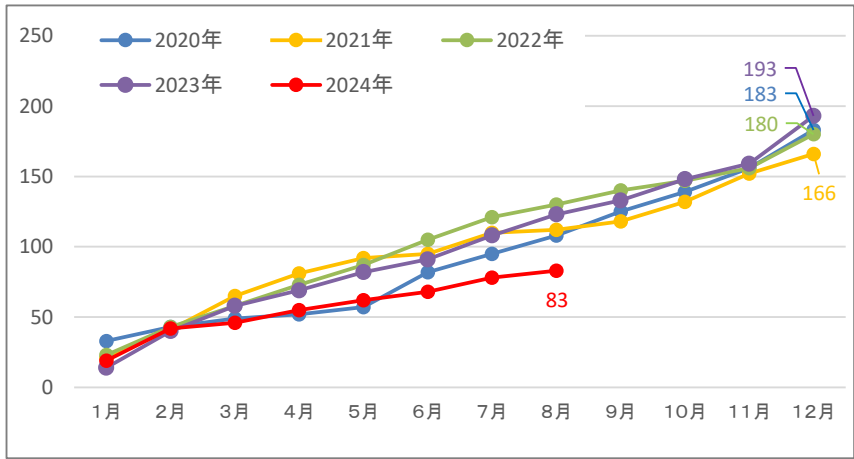
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計（前年実績）	累計（前年累計）
消費者	0	0	4	4（6）	46（67）
事業者	0	0	0	0（5）	10（27）
司法・行政	0	0	1	1（4）	27（29）
その他	0	0	0	0（0）	0（0）
計（前年実績）	0（0）	0（0）	5（15）	5（15）	83（123）
累計（前年累計）	0（2）	0（3）	83（118）	83（123）	

※累計は1－8月

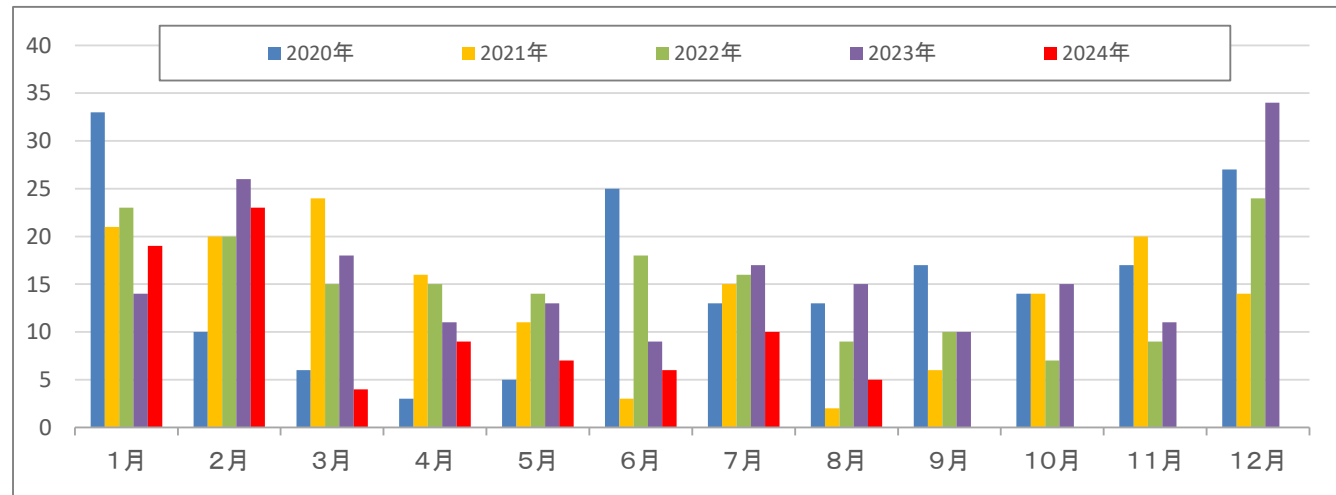
(2) 相談者別構成比



(3) 受付累計件数推移



(4) 月別受付件数推移



【3】主な関係行事

今月は0件。

【4】未解決の案件処理状況（インフォメーションで掲載した事故案件）

8月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11-17パークリュクス神田多町2F

TEL 03-6811-7350 / FAX 03-6811-7351

【1】相談受付の概要

(1) 受付件数

受付件数は12件。

(2) 特 徴

◇ 品質クレーム。

相談： 築20年ほどのアパートに設置しているガス風呂給湯器が経年劣化したため、約5年前に管理会社で入れ替えをした。管理下の12世帯の機器を同一メーカーでほぼ同時期に交換したが、そのうち6台が5年以内に故障した。故障理由はすべてエラーコード722(ふろ側の炎を検出する部品の不具合)だった。メーカーに連絡し、部品の交換修理をしてもらったが、しばらく経つとまた同じ原因で故障したり、別世帯の機器に不具合が出るようになり、数年前に故障が集中した際は、苦情を伝え数台の修理費用が無料となったが、今年6月に1台故障した時は、修理費用の請求額34,000円を全額支払った。その一か月後にまた別の機器が故障したため、修理費用の割引交渉をしたところ、修理にきたサービスショップの担当者が、「メーカーには断られたが、サービスショップの負担で値引きする。」と言ったにもかかわらず、その後届いた請求書では値引きがされていなかった。

メーカーには「機器と修理対応への不信感があり修理代を払うことに納得がいかない。本件の経緯は経済産業省に報告した。」とメールした。メーカーからの回答はまだないが、機器の品質改善や故障した際の修理について納得のいく対応をしてほしい。

回答： PLセンターが確認した、メーカー及びサービスショップからの見解は以下の通り。「当該機器の設置環境や気象状況及び湿度等で本体機器内に結露が発生し、フレームロッドの回路がショートを起こしたことが原因。履歴でも複数修理した記録は残っており、初期の故障については無償修理を行ったこともあるが、経年している機器については劣化で基盤にエラーがおきることもあり有償修理を行った。機器の不良ではない。」

今後の故障予防のためには、機器内に結露や湿気が起きにくくするための環境改善が必要と思われる。相談者には、建物の施工会社やガス会社に相談するか、サービスショップと再度話しあい、結露対策をしてみてはどうかと助言。しかし相談者からは、「結露や湿度に対応し故障の起きにくい機器や部品を作るのがメーカーの務めなのではないか。修理費用等の損害を被っているのでメーカーにはこれからも訴えを続けていくつもりである。」との返答があった。PL事案ではないためこれ以上のPLセンターでの対応はできないことを相談者が納得されたため、相談終了とした。

◇ 一般相談。

相談： 静岡県でクリーニング店を営んでいる。昨年12月、業務用廃油ボイラーを交換設置したが、設置時からずっと、バックファイヤーして爆発しながら燃えたり、また時には全く燃えなかったりする不具合がある。メーカーの工場は大分にあり、度々技術者が飛行機でやってきて修理対応をしているが改善しない。窓口は東京営業所で埼玉県にあるが、修理依頼を繰り返すうちに対応してくれなくなり、担当者は電話にも出なくなった。機器をきちんと使えるようにするか、交換等の対応をして欲しい。

回答： 当PLセンターでは業務用のボイラーは対象外で、また知見もなく、技術的なことは返答できない。管轄官庁等も不明だが、(一財)日本ボイラ協会という団体があるようである。直接対応可能かわからないが、当センターよりも適切な回答・相談窓口の紹介をしてもらえる可能性があることを案内。相談者がボイラ協会に連絡してみますと納得されたため、終了した。

相談： 訪問販売員が家に来て、自宅屋外に設置しているガス給湯器のフィルターを定期的に交換しないと給湯器が壊れると言われ交換を勧められている。一般的に必要なメンテナンスなのか。

回答： ガス給湯器には、水道水の中に含まれる不純物を取り除くためのフィルターがついているが、交換するものではない。湯量が少なくなるなど感じたら、掃除が必要な場合はあるが、フィルターの交換は必要ではないため、安易に契約をしないようご注意くださいと回答した。

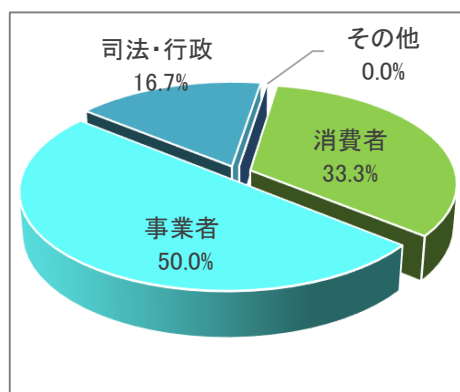
【2】受付実績合計

(1) 2024年9月度

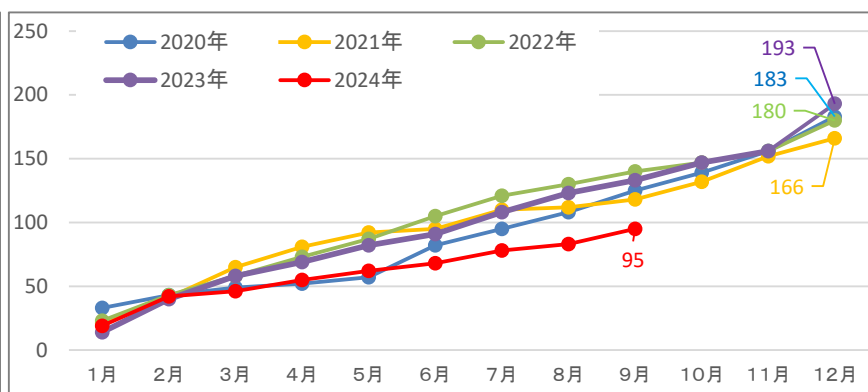
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	1	3	4 (4)	50 (71)
事業者	0	1	5	6 (1)	16 (28)
司法・行政	0	0	2	2 (5)	29 (34)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	2 (0)	10 (10)	12 (10)	95 (133)
累計 (前年累計)	0 (2)	2 (3)	93 (128)	95 (133)	

※累計は1－9月

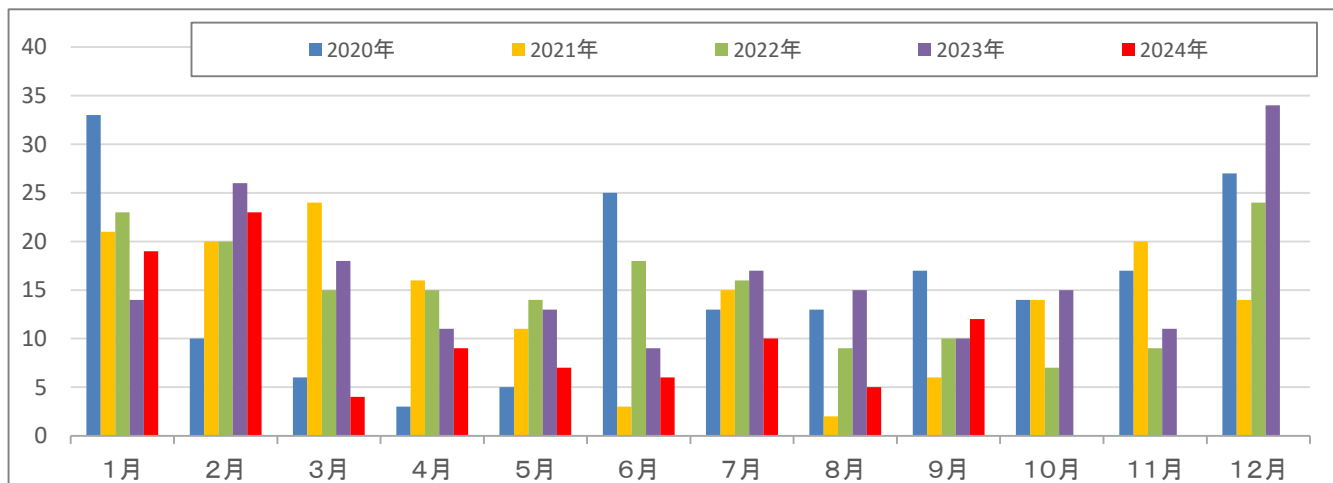
(2) 相談者別構成比



(3) 受付累計件数推移



(4) 月別受付件数推移



【3】主な関係行事

今月は0件。

【4】未解決の案件処理状況(インフォメーションで掲載した事故案件)

9月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上