

## 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

相談： 今年3月に購入した密閉式石油ストーブについての相談。購入してすぐ初めて使用したときに、ズドンという大きい音がした。気にはなったもののそのまま使用。ズドンという大きい音は1回きりだったが、その後使用の度に着火時にカンカンという音がする。春先は数回だけの使用でまたこの秋に使い始めたら同じ音がして心配になった。メーカーに電話し症状を伝え、不良品であれば交換してほしいと言ったところ、「着火時にカンカンと音が出るのは普通のことで問題ない。交換等の希望があるならば納入業者に連絡してください」と言われた。音が出るのは普通というが、以前に設置した同型の2台は音がしないし、同じマンション内の友人宅で同じ機器を使用しているが、音は気にならないと言う。本当に安全性に問題はないのか。

回答： 取扱説明書にも記載がある通り、着火時のカンカンという音は本体内部の加熱・冷却時に出る金属の膨張・収縮音であり問題がないと思われる。ただドスンという大きな音については、ストーブが損傷したり、パッキンが飛散したりしているおそれがあるため、使用を中止し、油タンクの送油バルブを閉じて販売店にご連絡くださいとある。メーカーに大きな音が出たことを伝え、機器や設置に問題がないか確認してもらおうと良いだろう。3月に購入したのであれば保証期間内だと思うので早めに連絡することをお勧めする。以上を案内したところ、メーカーに見てもらいますと納得されたため、終了とした。

相談： [消費生活センターからの相談]

一人暮らしの高齢男性が、訪問業者にガス給湯器の交換を勧められ契約した。クーリングオフ期間経過後に機器を設置したが、その際、「給水管が水漏れをしており、修理しなければ機器を設置できない。」と言われ、その場で急遽その工事を行うことになった。後日ガス給湯器の代金28万円に加え、給水管の工事費用としてさらに45万円の請求が来た。家族が気づいて騙されているのではと消費生活センターに相談したが、その時点では給水管工事の方はまだクーリングオフの期間内であったため、ひとまず給水管工事のクーリングオフ書面を出して、支払はまだ済ませていない。

家族はガス給湯器の契約に関しても、詐欺まがいの商法と感じ、解除をしたほうが良いと言っているが、契約者本人は、それで業者に逆恨みされたら怖いので給水管工事の費用も払いたいと怯えている。消費生活センターとしては、ガス給湯器も合わせ、契約を無効にしたいと今動いているが、業者の悪質性を裏付ける証拠を一つでも多く集めたい。今回給湯器の契約で、通常行うべきメーカーへの使用者登録を意図的に行わせなかった疑いがある。これは違法なのか教えてほしい。

回答： 消費生活用製品安全法の「長期使用製品安全点検制度」において、特定保守製品の使用者はメーカーや販売者に所有者登録を行う責務が定められているが、現在ガス給湯器は対象製品ではないため、その責務はない。あんしん点検というメーカー独自の制度はあるが、登録は任意で、説明や登録をさせなければならないという義務も業者側にはないため、登録をさせなかったことが業者の違法行為とまではいえまい。ただ、同様の手口で高齢者を狙う悪質商法が多発している。被害者を増やさないためにも、どうか今回の件も警察や関係各所へ通報し、きちんと対処して今後の被害拡大防止にご協力いただきたい。PLセンターでも広く情報共有・周知をしていきます。

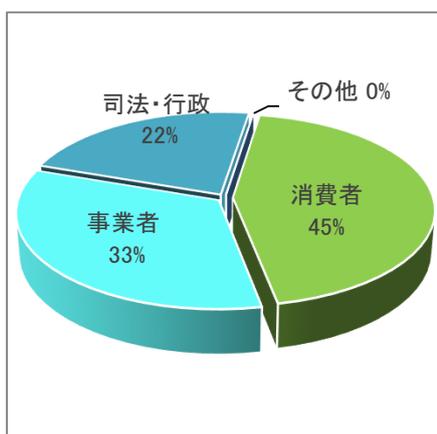
## 【2】受付実績合計

(1) 2024年10月度

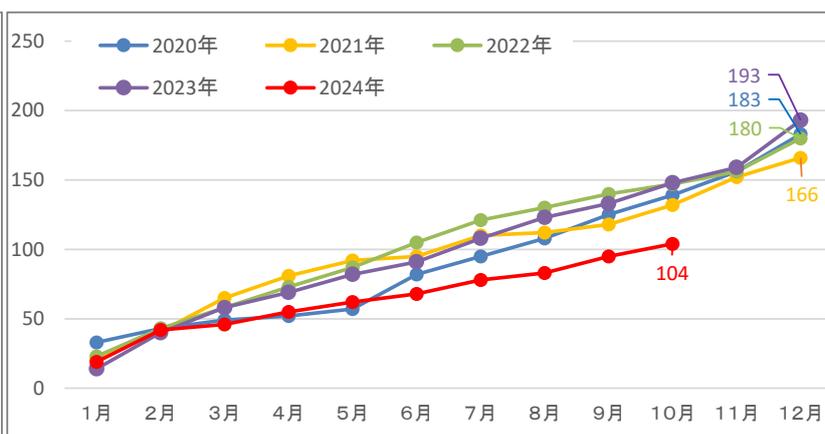
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	4	4 (8)	54 (79)
事業者	0	0	3	3 (6)	19 (34)
司法・行政	0	0	2	2 (1)	31 (35)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (1)	0 (0)	9 (14)	9 (15)	104 (148)
累計 (前年累計)	0 (3)	2 (3)	102 (142)	104 (148)	

※累計は1-10月

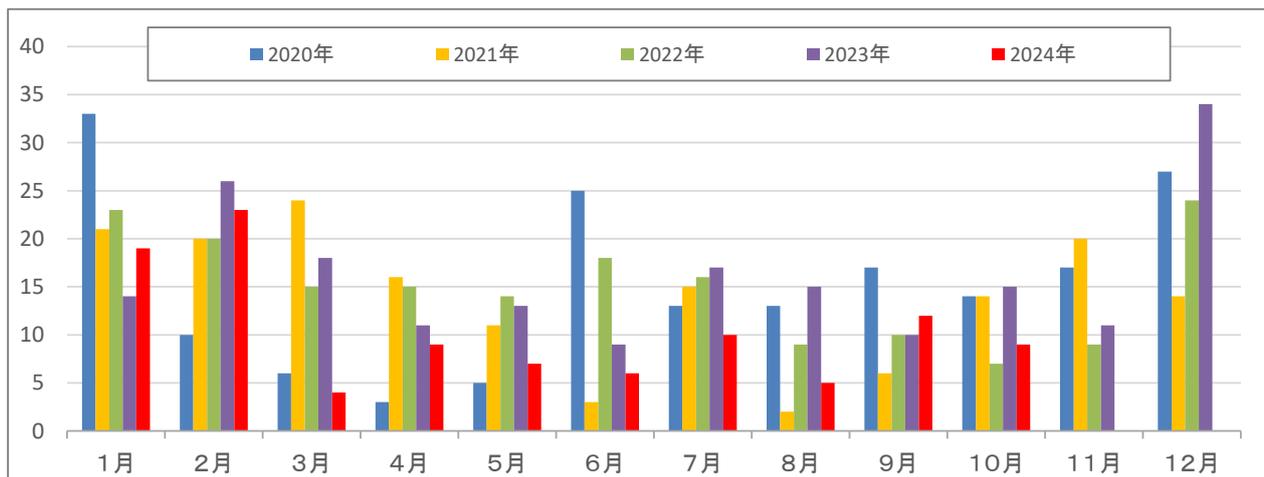
(2) 相談者別構成比



(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  
(10/25 下関グランドホテル会議室)

## 【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)

10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24件。

## (2) 特徴

◇ 一般相談。

相談： 一人住まいの一戸建て住宅で、それまで使用していた煙突式のストーブからFF式石油ストーブに変えることにして、ガス会社のカタログで選んだ機器を設置してもらった。だが使用直後から、なんとも表現できない不快な稼働音がずっとするため、半分ノイローゼのようになっている。設置したガス会社とメーカー指定の業者に来て見てもらったが、ガス会社は聞こえないと言い、メーカーもあまり音を異常と捉えていないようだった。メーカーが新品と交換してくれたが、交換しても音は変わらない。カタログには、最大燃焼時でも38.8デシベルで図書館並みの静音と書いてあったために購入したのに、大きさよりも音の不快さで生活できない。高価な買い物だったのに、このままでは買換えなくてはならず、納得できない。自分は音に敏感で集合住宅にも住むことができず、普段はテレビもつけず無音の生活をしているため、音が静かというカタログの記載を信じ購入した。この音がなぜするのか、異常ではないか知りたい。

回答： メーカーに点検記録を確認してもらったところ、指摘する異音は、機器の異常ではなく、薄型機器特有の燃焼・対流ファンや電磁ポンプの音であるとの説明があった。機器の特性上どうしても発生する音であるが、カタログ記載の静音レベルはクリアしてるため、これ以上の対応はできないとのことであった。音の感じ方は人によって異なるため、ご自身が不快に思われていても、提示されている基準を満たしていれば機器の欠陥とは言えないため、これ以上の対応をメーカーに求めることは難しいだろう。今回は非常に不快な思いをされお気の毒だが、一度機器を新品と交換するなど、誠意のあるメーカー対応であったと思われる。もし今後機器を購入される際には、ご自身が何を一番重視するかを考慮し、音に敏感なのであれば、カタログだけではなく、可能であれば実際に稼働音を確認し使用できると判断した上で選択されることをお勧めする。相談者はメーカーが新品交換をしてくれたことには感謝しており、これ以上の対応を望めないことは理解したが、音に関しては今後の製品改善を望むとメーカーに伝えることで納得されたため終了とする。

相談： 8年前に設置した屋外型ガス給湯器にエラー表示「632(循環ポンプ故障)」が出るようになった。エラーが出る度、お湯が出なくなり一旦電源を切り付け直すと復活するが、不自由なのでメーカーに連絡して見て来てもらった。すると、「異常ではない。修理をすると新品を購入するくらいの費用がかかるため、買い替えをお勧めする。」と言われてしまった。なぜ異常ではないのにエラーが出るのか。しかも異常ではないのになぜ買い替えを勧めるのか。高齢なので騙されているのではないのか。また修理代や機器代金が妥当かどうか何を信用してよいかかわからない。

回答： メーカーに確認したところ訪問時に、機器の異常を再現することができず、正常に運転していたため、エラーの直接の原因を究明することができなかったとのこと。ただし、その際、機器内部の熱交換器上部に、現在漏れはないものの水漏れの跡があり腐食が見られたことを確認している。そのため、エラーが再発した場合には、関連部品全てを交換することになるため、新品購入と同じくらいの費用がかかるという説明をし、安全性には問題はないので、様子を見ながら使用していただくようお願いしたとのことであった。修理には部品代その他、出張費や工賃もかかるため、新品購入と同じくらいの費用がかかることは有りうる。機器や部品の価格は機能によって差があるが、出張費や工賃は主要ガス機器メーカーでどこかが突出して高いとか法外な価格を請求してくるということは考えられない。不安に感じるのであればメーカー指定業者に依頼するのが信頼性は高い。今の機器を様子を見ながら使い続けるか、修理・交換をするかはご自身の判断となる。以上を案内したところ、相談者が納得されたため終了とする。

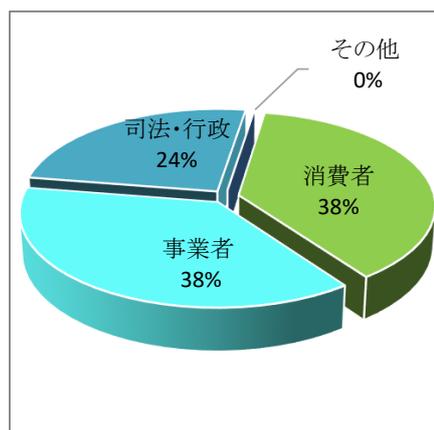
## 【2】受付実績合計

(1) 2024年11月度

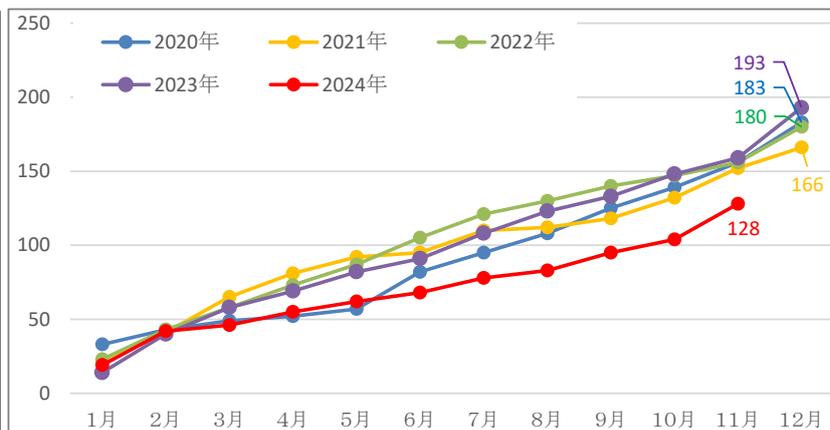
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	9	9 (6)	63 (85)
事業者	0	1	8	9 (2)	28 (36)
司法・行政	0	0	6	6 (3)	37 (38)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	1 (0)	23 (11)	24 (11)	128 (159)
累計 (前年累計)	0 (3)	3 (3)	125 (153)	128 (159)	

※累計は1-11月

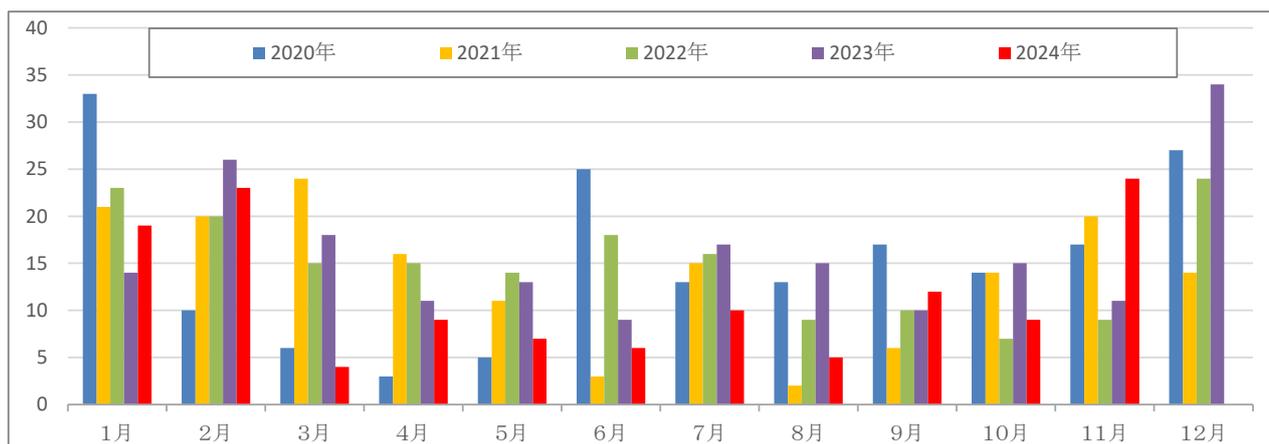
(2) 相談者別構成比



(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) PLセンター交流会 (11/15 (公財)住宅リフォーム・紛争支援センター 会議室)
- (2) ガス石油機器PLセンター運営委員会 (11/21パークリュクス神田多町会議室)
- (3) ガス石油機器PLセンター運営委員会見学会  
(11/29 (株)今町コロナ、(株)コロナ三条工場、ダイニチ工業(株) )

## 【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)

11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14件。

## (2) 特 徴

## ◇ 一般相談。

相談： 約10年前、屋外式給湯器を交換設置した。家で使用している水は全て井戸水で、給湯器販売会社にもその旨重々説明した上で、機器を選んでもらった。しかしその後まもなく機器から水漏れするようになった。調べると設置した機器は井戸水に対応していないこと、そもそも当該メーカーに井戸水に対応した機器自体がないことがわかった。販売会社の担当は「井戸水でも問題なく使える家もあるので設置した。」と言い、以降故障が起こるたび、無償で修理が行われてきた。しかし、5年程前に故障した際、メーカーに連絡したところ、「もうこれ以上この機器を使用するのは無理なので新機器を取り付ける。半額はメーカーで負担する。」と言われ、同一メーカーの機器に交換した。しかし、その機器も先日より異音とともに湯量が少なくなり、不具合が出てきた。メーカーに連絡したところ、今回は最後の無償修理となりますと言われた。機器の本体に「2019年製、標準耐用年数10年」とシールが貼ってあるが、まだ10年に達していない。井戸水使用と把握しているメーカーが、半額とはいえ機器代金を請求して交換したのだからせめて7、8年だけでも無償修理はしてほしい。メーカーの説明や契約について重大な過失があるのに対応に納得できない。

回答： 今回主張されている機器本体表示の「耐用年数」については、あくまでも標準的な使い方で使用した場合の目安の年数であり、機器の保証期間ではない。さらに井戸水での使用に関しては、水質により機器の性能を十分に発揮できないことも多く、標準耐用年数まで保証を要求することは難しいだろう。メーカーに確認したところ、最初の販売店はすでに廃業しており、5年前に交換した現在の機器は別の契約となっているが、5年保証特約がついているため、今回は無償修理するとのことであった。メーカーが修理に来た際に、交換時にどのような説明を受けて井戸水非対応の機器をまた設置することになったのかなど、契約経緯を含め再度話し合うことをお勧めする。また、今後も井戸水の使用を続けるのであれば、井戸水対応の機器の使用したほうが良いだろう。交渉にPLセンターの介入はできないことに納得されたため、相談は終了とした。

相談： 10年以上前に購入した対流型石油ストーブについての相談。点火レバーやつまみに不具合が出てきたため、先シーズン使用後に点検修理に出した。芯交換や内部の清掃、部品の点検など全体的なメンテナンスが行われ、8,800円を支払った。1か月ほど前から使い始めたが、昨日ストーブから黒い煙と炎が出た。すぐ消火して拡大被害などはなかった。修理を担当したサービスセンターに連絡したところ、点検に行くのに6,600円かかると言われた。修理したばかりなのに納得できない。黒い煙と炎が出たことについてPL法は適用できるか。またメーカーが修理後1か月程の不具合で再度代金を請求するのは妥当か。

回答： 製品引き渡しから10年以上経過していること、拡大被害はないことからPL法は適用とならない。また2回目の代金の請求が妥当かどうかは、今回煙や炎が出た原因が使い方の問題なのか、修理に不備があったのが、原因がわからないと判断できない。まずはメーカーに見てもらうことをお勧めする。その上で修理の不備であれば、支払いについては交渉できるのではないかと案内。その後連絡がないため終了とする。

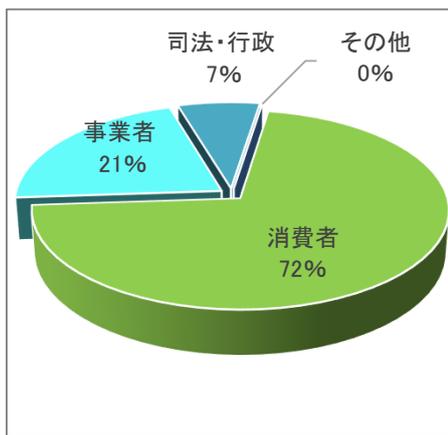
## 【2】受付実績合計

(1) 2024年12月度

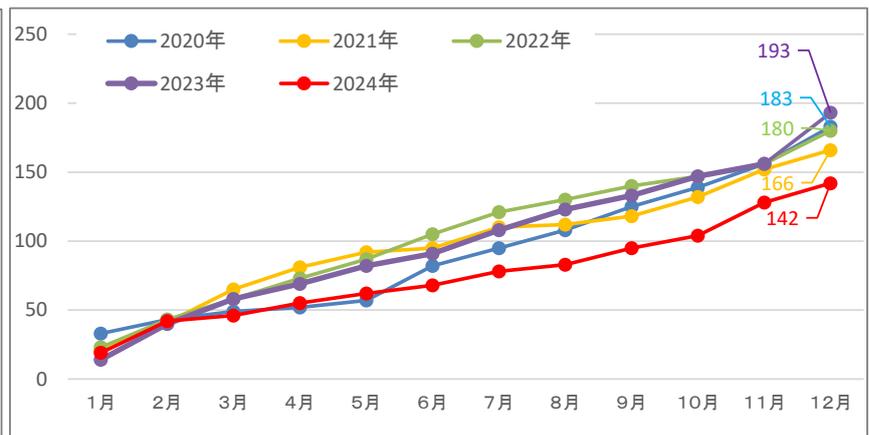
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	10	10 (13)	73 (98)
事業者	0	0	3	3 (9)	31 (45)
司法・行政	0	0	1	1 (12)	38 (50)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (1)	0 (1)	14 (32)	14 (34)	142 (193)
累計 (前年累計)	0 (4)	3 (4)	139 (185)	142 (193)	

※累計は1-12月

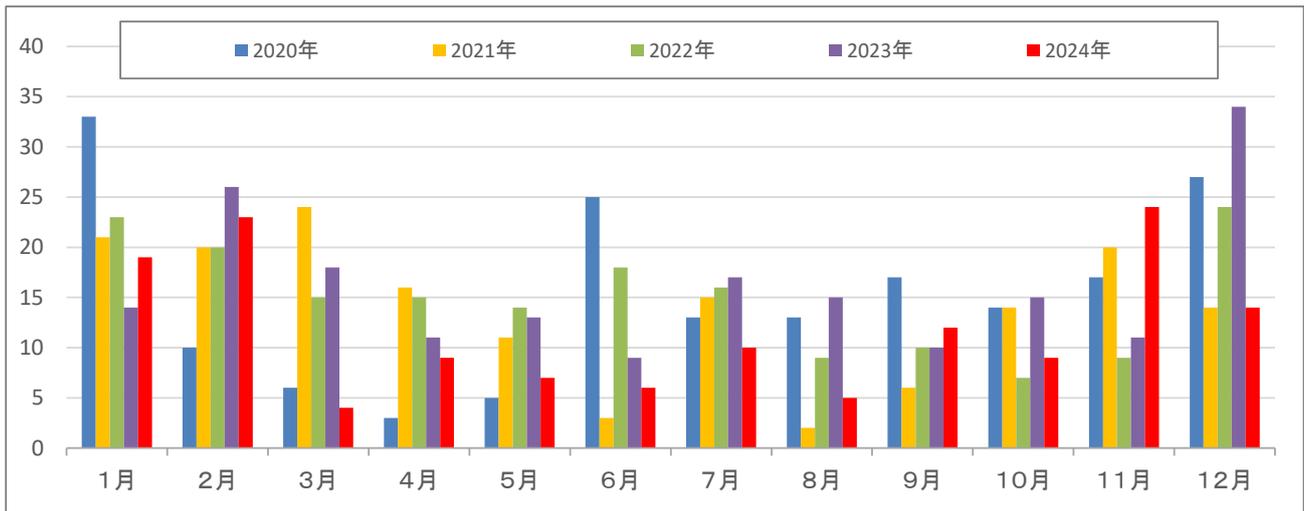
(2) 相談者別構成比



(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) 国民生活センター訪問(12/25)

## 【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)

12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18件。

## (2) 相談事例

## ◇ 一般相談

相談： 2年前に石油ストーブを購入し、一戸建て住宅1階リビングに設置した。2年間は問題なく使用していたが、先日点火したところ、5分ほどして電源ボタンが点滅しスーッと火が消えてしまい、灯油臭がした。それ以降、度々同様の現象が起きるようになり、多い時には1日4～5回自然消火してしまい大変不自由している。機器を購入した業者に連絡をして見てもらったが、その場で不具合が再現せず、自然消火する時にエラーコードが表示されなかったか尋ねられたが、エラーコードは出ていないと伝えたと、それでは原因がわからないと言われてしまった。業者の勧めでメーカーのサービスセンターにも連絡したが、やはりエラーコードがわからないと原因不明とのことであった。機器を調べるために回収されたら寒さで日常生活に支障をきたすので困る。これまでの使用方法は、部屋が温まると消火、寒くなると再点火し、自ら一日の中で何度も点火消火を繰り返していた。自然消火するようになったのは再点火した後が多い。このような事例はよくあるのだろうか。原因はわかるか。

回答： PLセンターに同様の相談はなく、電話の内容だけでは不具合の原因は判断しかねる。まずは機器をメーカーに直接確認してもらうことをお勧めする。その際は普通の使い方と同じ状態で見てもらい、その場で修理が可能であれば回収修理にならない可能性もあるので、メーカーに相談してみるといいだろう。但し、使用方法に関しては、頻繁なオンオフの繰り返しが機器に影響を与えている可能性もある。メーカーにきちんと見ってもらうまでは、不具合の発生を物理的に減らすためにも、温度設定の見直しやエコ運転モードの使用で、できるだけ点火回数を減らしてはどうだろうかとの助言。相談者が納得されたため終了とする。

相談： 2022年に石油ファンヒーターを購入し、娘の部屋で使用していたが、半月前に突然点火しなくなり、昨日メーカーが来て修理をした。妻が対応したため故障の詳しい内容はわからないが、納品書を確認すると燃焼部分の部品を5～6個交換したようで、修理代として6,000円ほど支払った。この機器には3年保証がついていたのだが、保証書には消耗品は除外となっている。今回の故障が消耗部分なのかは不明だが、結局3年保証といいながら理由をつけて有料修理を行うのはおかしいのではないか。どうせこんなに早く故障するなら1年保証でいいのに、なぜ3年無料保証など期待させ、結局有料修理にするのか。納得がいかない。

回答： 石油ファンヒーターの故障で多いのは、ご家庭でのシリコン含有製品の使用で機器燃焼部にシリコン酸化物が付着したことによる、着火不良や燃焼不良である。交換部品から考えると今回はこの故障の可能性が高いだろう。シリコンに関しては機器使用説明書にも注意事項として必ず記載されており、機器の性能ではなく使用方法の問題として有料修理になったものと思われる。保証期間が3年と長いのは、機器の性能がその期間保証されているということであり、保証期間が延びるのは消費者利益と言える。また使い方や環境は個人それぞれで違うため、消耗品交換や、誤使用による故障修理が有料になるのはある意味平等な考え方なのではないか。ちなみに、通常個人宅へ出張しての修理の場合は人件費が発生するが、今回は修理内容の出張費が無料となっていたようなので、その部分を無料保証と捉えてはどうだろうかとの助言。相談者が納得されたため終了とする。

相談： カセットコンロとカセットガスストーブを使用しているが、指定ポンペを使用するよう記載があり、メーカーに確認しても、指定以外のポンペは使用しないでほしいと言われた。できれば安価なガスポンペを使用したいが、本当に他社ポンペを使用したら危険なのか。

回答： 機器とポンペは指定の組み合わせでのみ製品検査が行われ合格品のみ販売が許可されている。認証制度は製品の安全性の保証であり、万が一事故が起きた時の責任の所在を明確にすることにもつながる。指定以外の組み合わせで使用した場合、ごくまれにガス漏れや着火不良等の不具合がおこることがあるため、販売しているコンロやストーブには必ず指定ポンペを使用してください。相談者が納得されたため終了とする。

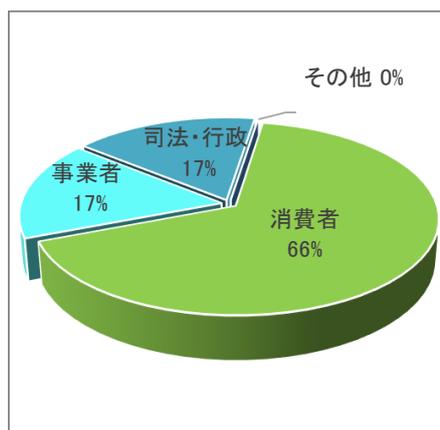
## 【2】受付実績合計

(1) 2025年1月度

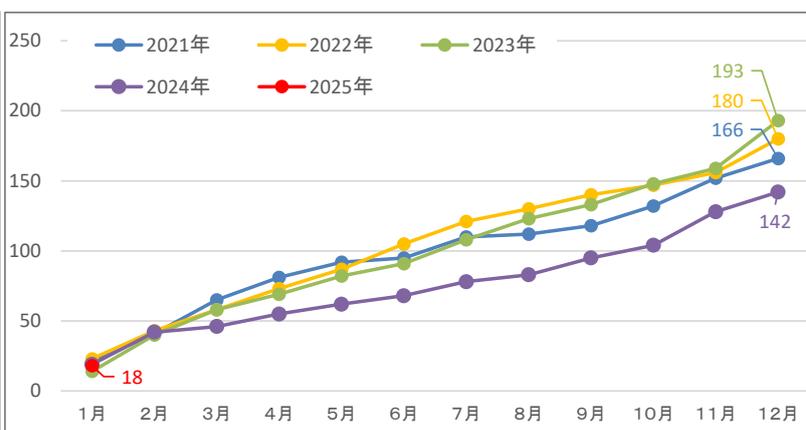
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	12	12 (10)	12 (10)
事業者	0	0	3	3 (1)	3 (1)
司法・行政	0	0	3	3 (8)	3 (8)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	18 (19)	18 (19)	18 (19)
累計 (前年累計)	0 (0)	0 (0)	18 (19)	18 (19)	18 (19)

※累計は1月のみ

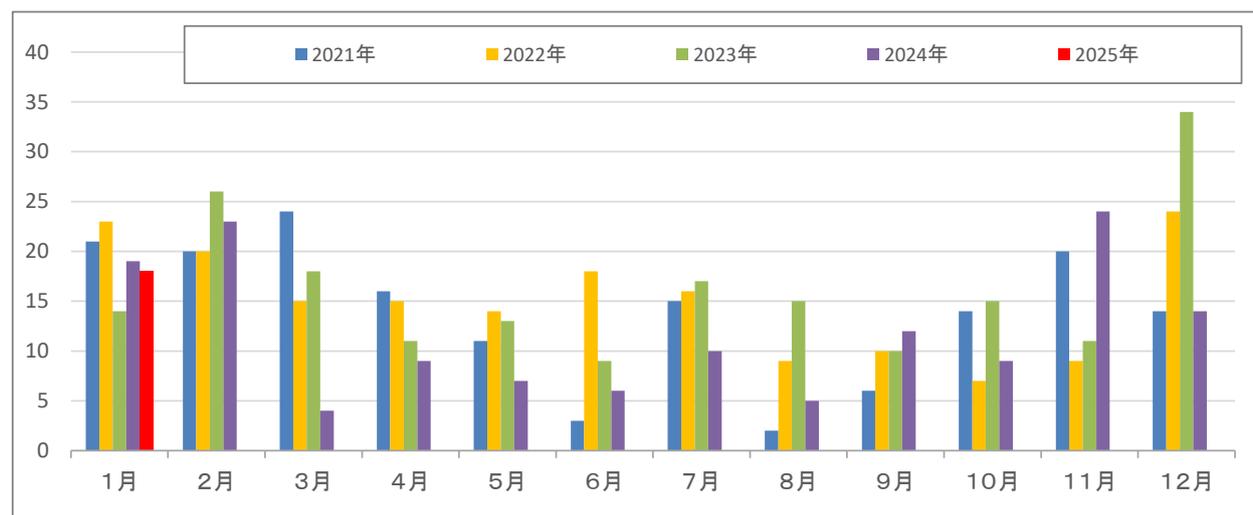
(2) 相談者別構成比



(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)

1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7件。

## (2) 特 徴

◇ 一般相談。

## 相談1: (消費生活者センターからの相談)

最近消費者から、ガス給湯器販売についてのトラブル相談が多く寄せられている。内容はみな同一で、最初に自宅に点検業者を名乗るものから電話がかかってきて、機器が古くなっているため点検が必要と言われ、訪問日を約束させられる。その後、点検した業者に「COの値が基準値の3倍を超えている。非常に危険なのですぐに対処が必要。」と言われ、機器の購入や修理の高額契約を結ばされるというもの。高齢者をだます悪徳商法のように思えるが、専門機関の意見を伺いたい。

回答1: 最近全国的に点検商法と呼ばれる悪質な販売方法が問題になっている。給湯器の場合も、電話や訪問で突然点検を持ち掛け、不安をあおって交換を勧める例が多くみられるようだ。現在ガス機器は長期使用製品安全点検制度における法定点検の対象外となっているが、任意のあんしん点検という制度がある。どちらも基本的な手順はまずメーカーから点検通知が届き、使用者から申し込みをする形となっている。安易に業者の話を鵜呑みにせず、不安であればご利用のガス会社や機器メーカーにすぐに確認してほしい。

ただし、製品は長期使用すると経年劣化による不具合が発生しやすくなることは事実。臭いや音など少しでも異変を感じた際には必ずメーカーに見てもらうことも合わせて消費者には伝えていただきたい。以上を案内したところ、「消費者には情報の周知と注意喚起をするようにする」と同意いただいたため、終了した。

相談2: 市営住宅で備え付けの2016年製屋外式ガス給湯器を使用しているが、去年12月のガス使用料が突然前の月の2倍になった。だがその月に風呂が壊れており、料理もしないため手洗いにしかガスを使用しておらず、納得できない。機器は設定温度になかなかならず、しばらくすると電源が切れてしまう。エラー表示もしない。メーカーに連絡したところ、修理費用を負担するなら修理に伺うと言われ、話もろくに聞いてくれない。製品の欠陥なのだから第三者機関に調査してもらいたい。

回答2: メーカーに確認したところ、市営住宅のためガス給湯器の所有者は市になっているため市に問い合わせをいただくようお願いしたとのこと。市営住宅のHPによると市が設置した給湯器の修繕・取替の費用は市の負担と記載されている。不具合やガス使用量の増加の原因が機器の故障か欠陥かどうかは調べないとわからないため、まずは市を通してメーカーに点検を依頼するよう助言した。拡大被害もなくPL事案ではないため、PLセンターではこれ以上対応できないことを説明して終了した。

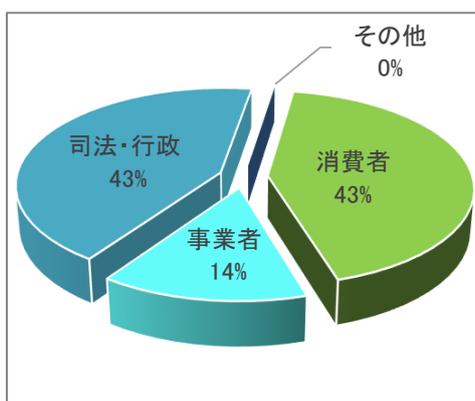
## 【2】受付実績合計

(1) 2025年2月度

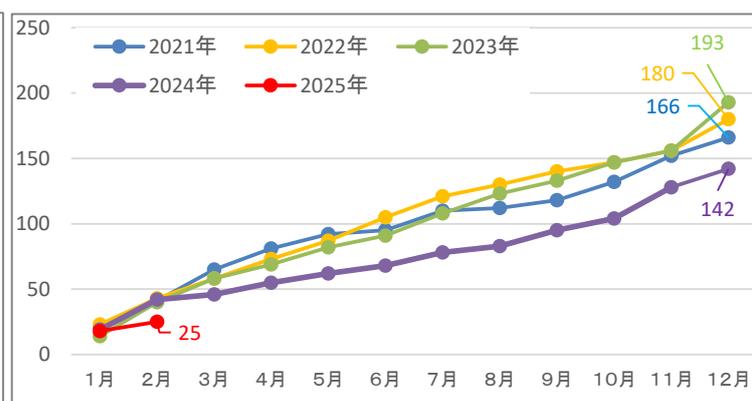
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	3	3 (10)	15 (20)
事業者	0	0	1	1 (4)	4 (5)
司法・行政	0	0	3	3 (9)	6 (17)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	7 (23)	7 (23)	25 (42)
累計 (前年累計)	0 (0)	0 (0)	25 (42)	25 (42)	

※累計は1-2月

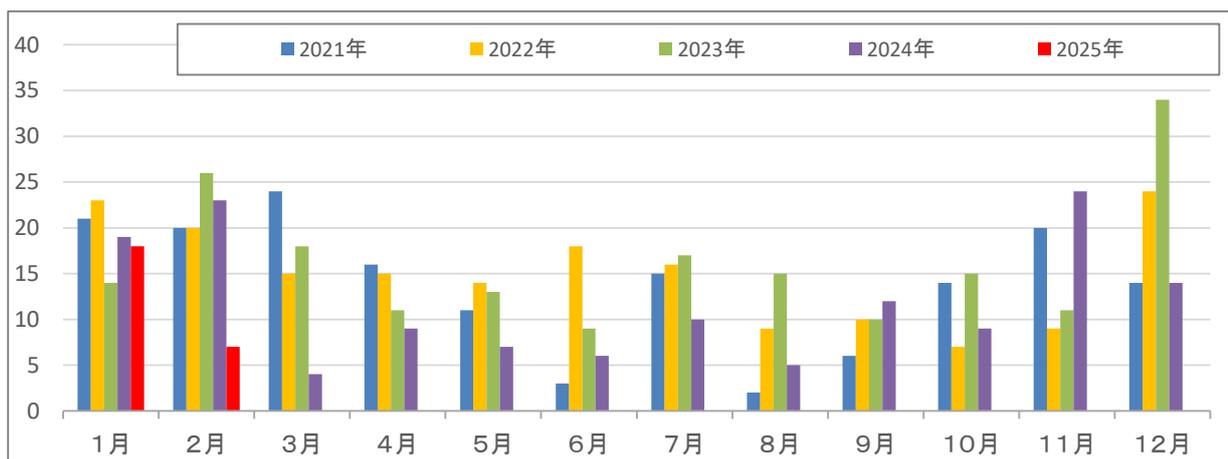
(2) 相談者別構成比



(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)

2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15件。

(2) 特徴  
◇ 一般相談。

相談1: 密接している隣家が2022年に設置したエコジョーズの騒音がひどく、排気も自宅窓から入ってきて悩まされている。排気カバーをつけてもらったが改善されないため、メーカーと消防署に相談したところ、消防署が確認に来て、「排気カバーを装着したことで、かえって機器に面した相談者宅ブロック塀までの距離が短くなり離隔距離違反になった」として排気カバーを外してしまった。そのため現在は前より状況が悪化している。現在、機器前方の離隔距離は、本体からブロック塀までは240mmと火災予防条例に違反しているのだが、排気口部分がブロック塀の上であり、相談者自宅の開口部までは距離があるため問題ない、とされている。ただ、別件で裁判をした時に「ガス機器メーカーのメンテナンス距離についてのガス給湯器の隣家からの離隔距離は、所有者の土地の敷地境界線を基準とする」と判決が出たため、敷地境界線の真上に建てたブロック塀までの距離が、排気口からの離隔距離と判断されるのではないかと思っている。どちらが正しいのか教えてほしい。

回答1: 消防法でガス給湯器排気口の前方離隔距離は可燃物や開口部からの距離が600mm以上と定められているが、敷地境界線に関しての取り決めは特に定められていない。当センターでは法に基づく回答しかできないため、敷地境界線が基準点とは判断できないと申し上げるしかない。法的解釈について疑問があれば弁護士等にご確認くださいとお願いしたところ、納得されたため終了とする。

相談2: 2023年に戸建ての家をリフォームした際にFF式石油ストーブを設置。同年冬から使い始めたが臭いがひどくてほとんど使えなかった。シーズン終わりにメーカーに連絡したところ、交換してくれたので、昨年11月から使い始めたが、変わらずひどい臭いがする。再度メーカーに連絡し、見に来てもらったところ、「機器の動作や部品に問題はない。一度交換しているのでメーカーではもうできることはない」と言われてしまった。設置については1台目を設置したリフォーム会社にも、2台目を設置したメーカーの関連会社にも機器には問題がないことを確認済。臭いは点火してすぐというより、しばらく経ってストーブの近くよりも少し離れたところで強く感じる。臭いがひどいためストーブはほとんど使用していない(併用しているエアコンをつけている)。また臭いの種類が灯油の臭いではないと思う。この問題を解決するにはどうしたよいか。

回答2: 機器や設置に何か異常があって臭う場合、機器や配管や給排気筒の近くから灯油臭がするというケースが多い。ご申告の「ほとんど使用していない。ストーブから離れたところで臭う。灯油臭ではない。」等から、取扱説明書にも記載されている「新しいストーブの耐熱塗料が焼けている臭い」なのではないかと思われる。この臭いは使っているうちに薄まってくるが、使用状況によっては時間を要することもあるようである。寒い時期不便ではあるが換気をしながら何日かしばらく臭いが安定するまで燃焼を続ける作業を試してみしてほしい。それでも改善しない場合、臭いが標準的と思えない場合はもう一度メーカーに相談してみてください。以上を案内したところ、「臭いを焼き切る作業を試し、改善しなければメーカーに再度連絡します」と納得されたため終了した。

相談3: (消費生活センターからの相談)

昨年12月にネット通販で対流式石油ストーブを購入した。今年2月に入居した新築一戸建て住居で毎日使用していたが、最近になって部屋の中がススだらけになっていることに気づいて急いで部屋の外に出た。見ると壁や家具・家電など部屋の中全てのものにススが付着しており、新築の家がひどいことになってしまった。メーカーに連絡したところ、機器は無償で交換し、当該品は引き取って原因究明をしようと言ったが、ススの被害については補償できないと言われてしまった。メーカーは明日当該品を引き取りに来るのだが、このようなケースでは補償してもらえないのだろうか。

回答3: PL法では、製品の欠陥により拡大被害が発生した場合には、企業側に損害賠償責任があると定められている。今回の被害が石油ストーブの欠陥によるものであれば補償要求は可能である。ただし、石油ストーブでスス被害が起こる場合、燃焼筒などの部品の取り付け方の不備や芯の上げすぎ、下げすぎなどで発生することが多い。取扱説明書には初めて使用するときのセットの仕方や操作方法が詳しく記載されている。記載された注意事項を守らず誤った方法で取り付け使用した場合は、消費者責任としてPL法の適用はされず、補償してもらうことは難しいだろう。欠陥かどうかはメーカーの調査結果を待たないとわからないが、結果についてお聞きになりたいことがあればPLセンターにお尋ねくださいと回答。消費者センターが回答内容を消費者に伝えるとのことで一旦終了とした。

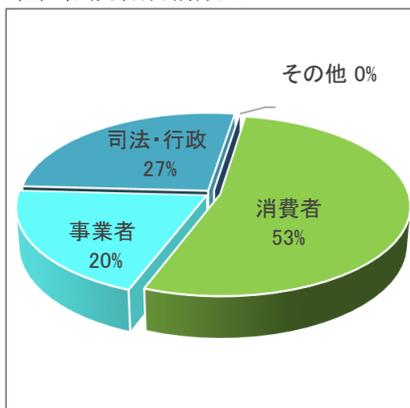
## 【2】受付実績合計

(1) 2025年3月度

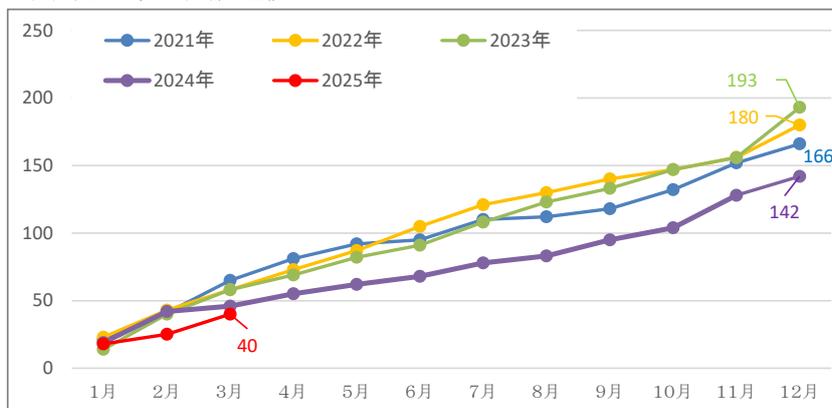
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計(前年実績)	累計(前年累計)
消費者	0	0	8	8 (3)	23 (23)
事業者	0	0	3	3 (0)	7 (5)
司法・行政	0	0	4	4 (1)	10 (18)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計(前年実績)	0 (0)	0 (0)	15 (4)	15 (4)	40 (46)
累計(前年累計)	0 (0)	0 (0)	40 (46)	40 (46)	

※累計は1-3月

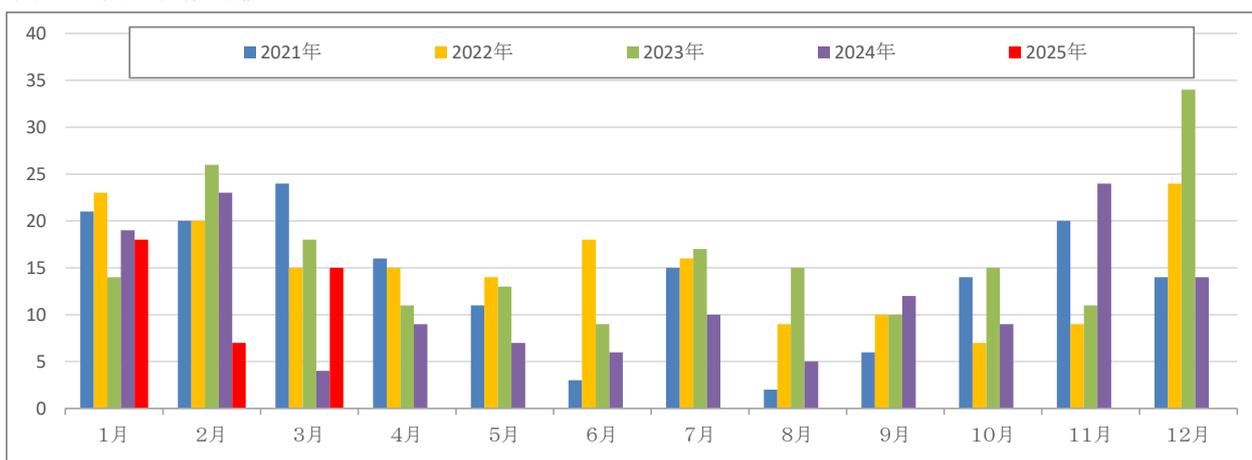
(2) 相談者別構成比



(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) 総会: 一般社団法人日本ガス石油機器工業会社員総会 (3/13 経団連会館)
- (2) 理事会: 一般社団法人日本ガス石油機器工業会理事会 (3/13 経団連会館)
- (3) ガス石油機器PLセンター職員研修: (3/14 大阪ガスショールーム「hu+g MUSEUM(ハグミュージアム)」  
/大阪ガス人材開発センター/JA大阪検査所)

## 【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)

3月度の未解決案件処理件数は0件。

以上