

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20件。

(2) 特 徴

◇ 品質クレーム。

相談： 3年前に石油ファンヒーターを量販店で購入し、一戸建て住宅2階の部屋で使っていた。先日、使用中に突然20センチくらいの大きな炎がファンヒーター吹出口から噴き出したが、すぐに安全装置が働き自動消火して、拡大被害はなかった(爆発音などはせず、ポーッと音を立てて火が出ていた。)。直後にメーカーに連絡し、火が出たことを伝えたが、すぐに「故障ですね。購入後3年経っていますので有償修理になります。」と言われ、修理費として2万円程度かかりますと告げられた。普段から機器の手入れは取扱説明書通りきちんと行っており、灯油も、シーズン終わりに使い切り機器を掃除した上でシーズン初めに購入した新しい灯油を使用している。正しい使い方をしているのに3年で故障するのは早すぎる。機器に問題があるのではないかと納得いかない。火を噴く理由として考えられる原因を知りたい。できれば無償で原因究明をしてほしい。

回答： 製品の初期不良であれば使用直後から何かしらの不具合が発生することが多い。2年間問題なく使用できていたのであれば、製品の元々の欠陥とは考えにくい。お話を聞き限り使用方法に問題はなさそうだが、使用環境や使用頻度によっては、早期に故障することもあるかもしれない、と説明したが、それでも火を噴く故障は危険なので納得できないとのこと。機器に問題があるかどうかメーカーに点検してもらおう勧めたが、有償での調査は嫌なので無償で調査してほしいとの要望。拡大被害は発生していないが、火が出る事案は怖く、火事になるような製品が世の中に出回っていることが怖いのできちんと調べてほしいと主張されたため、調査を受諾。現在、原因究明機関とともに調査中。

◇ 一般相談。

相談： 1年ほど前にシャワー付きBF式風呂釜が故障した。安価だったため交換機器はネット販売で購入し、自分で探した施工会社に設置を依頼した。設置の際、業者から「給排気筒トップのサイズがよくわからないが、もともとついているものをなんとか加工してやってみる」と言われていた。昨年末、突然バチンという音がして、機器が使えなくなったため、メーカーのサービスに見にきてもらったところ、「給排気筒トップの付け方がおかしい。壁貫通部の隙間はぴったり閉じなければならないのに、アルミホイルのようなものを巻いて埋めてあった。そのまま使用していたら一酸化炭素中毒になったかもしれない。修理は可能だが費用がかかる。設置に問題があったのであれば、施工会社にきちんと施工しなおしてもらっても良いのではないか。」と言われた。そこで施工会社に連絡し、修理費用の見積もりをお願いしたところ、部品代、出張費と工賃で5万円強の見積もりが来た。その時点で初めて、メーカーから施工が悪かったのが故障したと言われたと伝えると、確認すると言われたきり1週間連絡がない。故障の原因が施工なのであれば、施工会社の方にきちんと設置するよう要求したいと思うが、自分の主張は妥当か。

回答： BF式風呂釜と給排気筒トップは組み合わせが決められており、適合する給排気筒トップ以外は使用してはならないと取扱説明書にも記載がある。今回相談者がネットで交換機器を購入した際、適合給排気筒トップを買い忘れていたとのこと。給排気筒トップが足りなかったのであれば、業者はその場で機器を設置すべきではなかったが、給排気筒トップの不足は買い忘れた使用者にも責任がある。また、無理な加工をして機器を取付設置したことが、業者の勝手な判断だったのか、使用者が了承していたかで責任の度合いは異なってくると思われる。通常、安全のために給排気筒トップの貫通部の隙間は漏れないよう塞ぐ必要があるが、機器交換時に給排気筒トップ自体をそのまま使用したのであれば、前機器の設置のときから壁に隙間があった可能性もあるため、確認が必要だろう。以上を踏まえた上で、施工に問題があったと判明すれば、工事のやり直し代金の負担を施工業者に要求できる可能性はある。ただし必要な部品代は相談者が負担する必要があるだろう。以上の説明をしたところ、業者と交渉してみると納得されたため、PLセンターでの対応は終了とする。

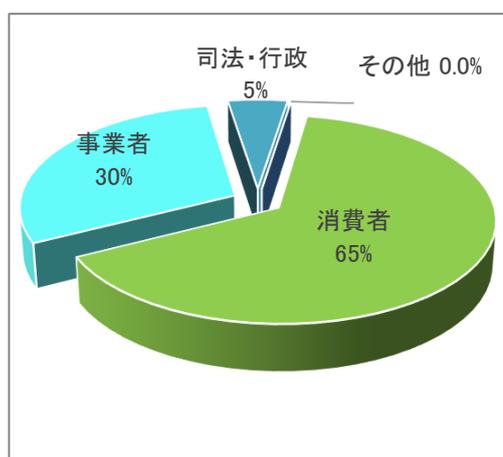
【2】受付実績合計

(1) 2025年4月度

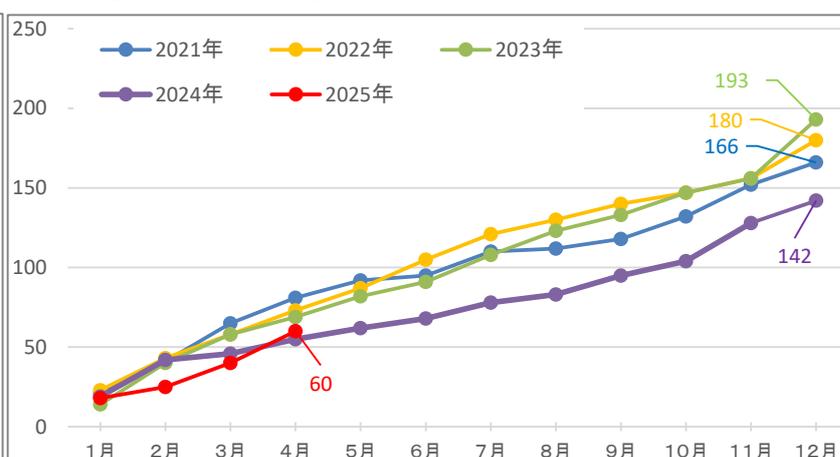
| 相談者/内容 | 事故クレーム | 品質クレーム | 一般相談 | 計 (前年実績) | 累計 (前年累計) |
|-----------|--------|--------|---------|----------|-----------|
| 消費者 | 0 | 1 | 12 | 13 (3) | 36 (26) |
| 事業者 | 0 | 0 | 6 | 6 (3) | 13 (8) |
| 司法・行政 | 0 | 0 | 1 | 1 (3) | 11 (21) |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 (0) | 0 (0) |
| 計 (前年実績) | 0 (0) | 1 (0) | 19 (9) | 20 (9) | 60 (55) |
| 累計 (前年累計) | 0 (0) | 1 (0) | 59 (55) | 60 (55) | |

※累計は1-4月

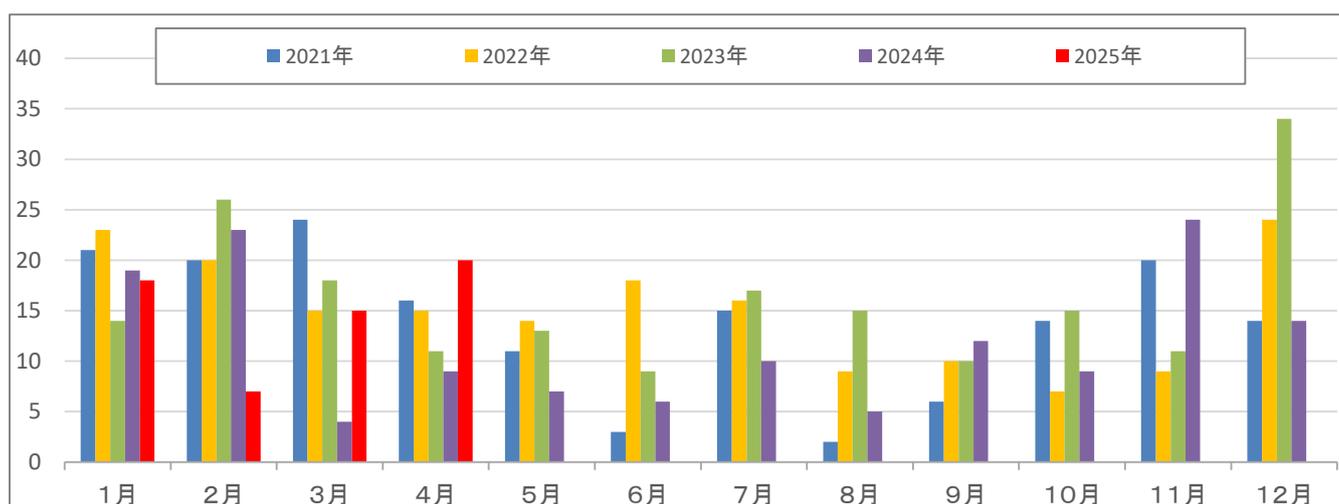
(2) 相談者別構成比



(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) 委員会：ガス石油機器PLセンター運営委員会 (4/16 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