

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23件

(2) 相談事例

◇ 一般相談

相談1: 10年前に屋外式ガス給湯器を設置したが、昨年末に突然壊れ使用できなくなった。ガス会社経由でメーカーの修理業者が来たが、機器を見て「基板がダメになったので、基板を取り換えればあと数年は使用できる。機器を交換すると約20万円だが、基板交換なら4万円で済む。」と言われたため基板交換に同意し、修理してもらった。ところが数日後、夜に給湯器から水の流れる音がしたため本体を確認したところ、水漏れが起きていた。再度メーカーの修理業者に来てもらったところ、今度は「本体内部の配管が損傷している。今回は機器を交換するしかない」と修理せずに帰り、すぐに新品の見積書が送られてきた。最初の修理の時「基盤を交換してすぐ使用できなくなる可能性がある」と言われたら、修理は選択しなかった。まだ機器は壊れたままで、基板交換費用も払っていない。最初の修理から数日で機器が使用不可になったことに納得できない。

対応1: まずは、配管の損傷の原因と、最初の修理の際に配管に異常がないか点検したか、完全に使用できなくなる前に修理ができなかったのかを業者に確認するのが良いだろう。経年劣化による故障はいつ起こるか予測不能であることは事実だが、1回目の修理からの故障があまりにも早いこと、基板交換後の故障の可能性の説明もなくあと数年は使用できると断言したことなどを踏まえ、今回の経緯に納得がいかないと業者に伝え、交渉をしてみてもどうか。PLセンターは費用の問題については間に入ることはできないが、業者から専門知識の必要な説明等があり、助言が必要な場合には、またご連絡下さい。以上を案内したところ、業者と話をしてみると納得され、その後連絡もないため終了とする。

相談2: 6年前に屋外式ガス給湯器を一戸建て住宅1階に購入設置し、問題なく使用していたが、今年4月に台所と浴室のリモコンが同時に表示が消えたためメーカーに見てもらった。メーカーの見立てでは9割がた配線に問題があり、配線工事で直るとのことだった。そこでリフォーム会社に配線工事を依頼したが、もし配線が原因でなかった場合は補償してもらえないと聞き不安になり、再度メーカーに見てもらうことにした。2度目に来たメーカー担当者がリモコンと機器本体を直接繋げて確認したがリモコンが作動しなかったため、これは配線の問題ではないとして、その時初めて機器本体の前面カバーを開けたところ、中が真っ黒に汚れており、雨水の侵入による腐食であったことが判明した。それを見たメーカーから、修理ではなく機器交換をした方が良いと言われたが、保証期間を過ぎているため全額使用者負担での交換になるとのことだった。だが機器は底のある浴室外壁についており、雨ざらしになっているわけではない。しかも使用6年と、標準使用年数10年よりも短い期間でここまで腐食するほど雨水が入るのは、機器の設計上の問題なのではないかと思う。有償交換に納得できないため、PLセンターの専門的な見解を聞きたい。

対応2: メーカーに事実確認したところ、「訪問時に、当該機器の前面カバーの縁についているパッキンがねじれた状態ではめ込まれていたことを確認した。ねじれたまま前面カバーを閉めたため、パッキンねじれ部分に生じた隙間から雨水が侵入したものと推察される。腐食の度合いから考えて、施工時からその状態だったと思われ、設計ミスや製品不良ではない。」とのことであった。もし施工ミスであった場合には、作業を行った会社に責務が発生する可能性があるため、施工会社に経緯を説明し費用負担等の交渉をしてみてもどうか、と助言。相談者が施工会社と話をすると納得されたため、相談終了とする。

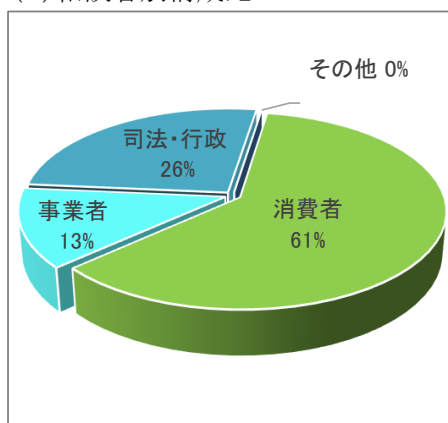
【2】受付実績合計

(1) 2025年7月度

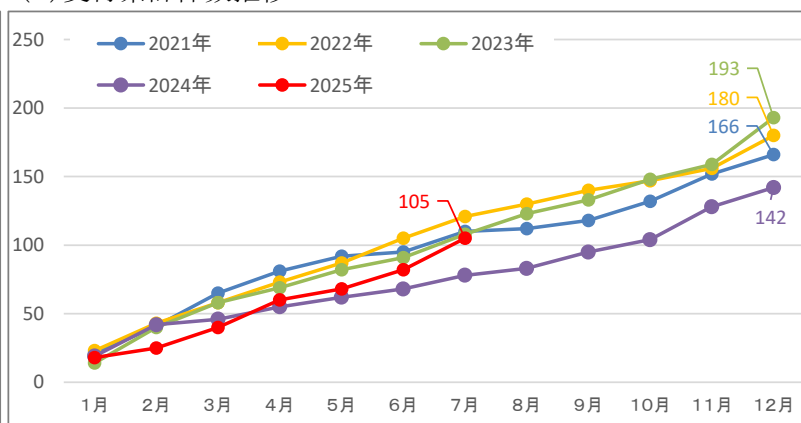
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計（前年実績）	累計（前年累計）
消費者	0	0	14	14 (6)	62 (42)
事業者	0	0	3	3 (1)	23 (10)
司法・行政	0	0	6	6 (3)	20 (26)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計（前年実績）	0 (0)	0 (0)	23 (10)	23 (10)	105 (78)
累計（前年累計）	0 (0)	1 (0)	104 (78)	105 (78)	

※累計は1－7月

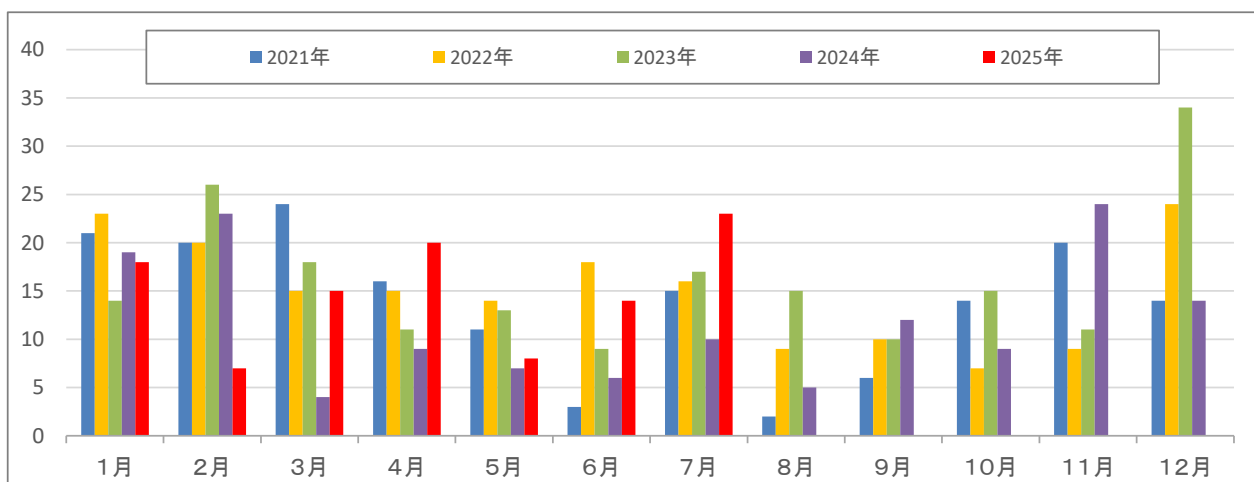
(2) 相談者別構成比



(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（7/23 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）

7月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上