

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

相談1: 2024年9月、これまで使用していた屋外式ガス給湯器が落雷によって故障し、修理不能の状態となったため、エコジョーズと交換設置した。使用開始から、湯にエアが入り勢いよく噴き出ることに加え、リモコンにエラーコードが出て機器が使用できなくなるなど、複数の不具合があり、10回以上もメーカー提携業者に見に来てもらっている。これまで、リモコンの複数回の交換、本体の基盤交換などの対応をしても良かったが、改善しない。機器は2年保証のため、保証期間を過ぎた後が心配。現在、メーカーが台所リモコンを持ち帰り調査しているが、原因をはっきりさせて、故障せずに給湯器が使えるようにしてほしい。消費生活センターに相談したところ、PLセンターを紹介された。

対応1: メーカーに事実確認したところ、相談者の申し出を受け、訪問・調査を行った結果、
①エア噛みに関しては、水道側の要因の可能性が高いので、水道管にエア抜きする器具(エアベント)を付けて様子を見る。
②リモコンの不具合は、回収した台所用リモコンを品質保証部門で調べた結果、外的要因で電氣的なオーバーストレスが原因となって通信エラーが起きている可能性が考えられる。機器での異常が見当たらず、配線での過電圧・過電流の可能性があるので、
・電気抵抗が基準値になるようリモコンコードを新たに引き直す。これに関しては、まず仮設コードで試し、異常がなければリモコンコードを正式に交換する。
・機器とリモコンコード(双方向通信に対応しているインテリジェント線)の接続部を絶縁テープではなく、圧着端子部品に交換の作業を行う。
以上の対応を予定しているとのことであった。相談者にこれを伝え、対応内容に納得されたため終了とする。

相談2: (消費生活センターからの相談)

高齢の消費者から、2年前に購入した自然通気形開放式石油ストーブについて相談。消火の際、毎回スピード消火ボタンを押して消すと、芯は下がるのに小さな炎が3分ほど続く。自宅にある他の石油ストーブは消火ボタンですぐに消えるため、メーカーのお客センターに相談したところ、機器に異常はなく問題ないと言われたが不安。この現象は正常と言えるか。また、スピード消火の時間についての規格はあるか。

対応2: 自然通気形開放式石油ストーブのJIS規格では、通常消火の場合火が消えるまでに最大5分、地震などで加振があった際の耐震自動消火装置は最大20秒以内で消火されることが定められている。
取扱説明書を確認したところ、この機器はスピード消火ボタンを押すと耐震自動消火装置が作動する仕様になっているため、使用者がスピード消火ボタンを押したのであれば20秒で火が消えなくてはならず、消火に3分もかかるのは、芯がタールの付着などで下がりきらなくなっているといった、何らかの問題が発生していることも考えられる。
通常の消火方法はしん調節つまみをゆっくりと消火位置方向に軽く止まるまで回し、消火まで1~3分かかると記載されている。本来スピード消火は緊急時に押すボタンである。使用者が毎回スピード消火ボタンを使用しているのであれば、使用方法に誤りがある。メーカーが機器の異常ではないと言ったとのことだが、消火時間が3分でも問題ではないのは通常消火の場合であり、消費者がスピード消火ではなく通常消火を行ったとメーカー側が誤認しているのかもしれない。その確認も含め、使用者にはメーカーの機器点検を受けるよう勧めてくださいとお願いし、納得されたため終了とする。

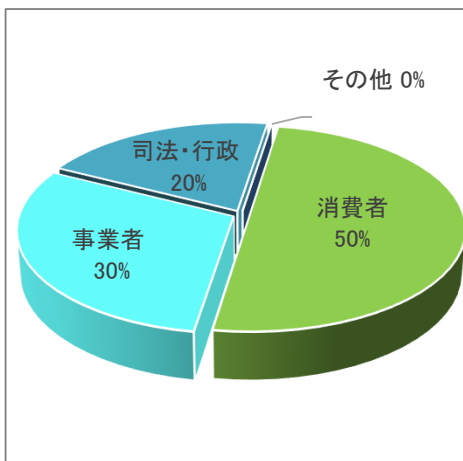
【2】受付実績合計

(1) 2026年3月度

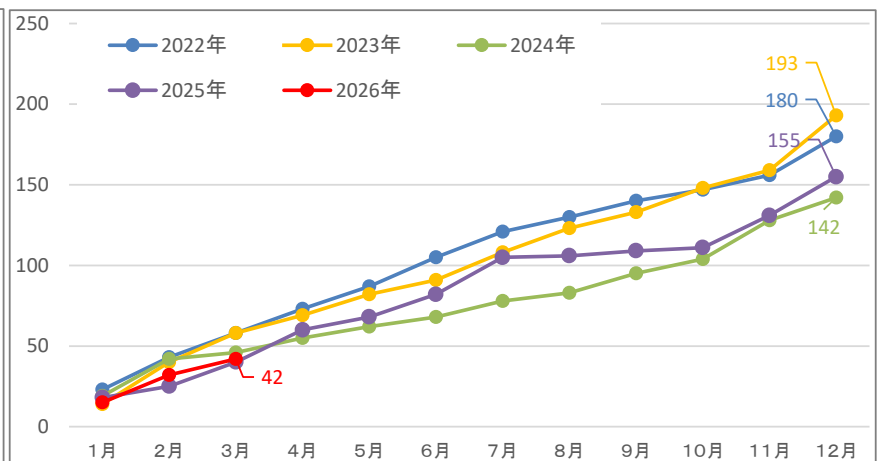
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	5	5 (8)	24 (23)
事業者	0	0	3	3 (3)	10 (7)
司法・行政	0	0	2	2 (4)	8 (10)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	10 (15)	10 (15)	42 (40)
累計 (前年累計)	0 (0)	0 (0)	42 (40)	42 (40)	

※累計は1-3月

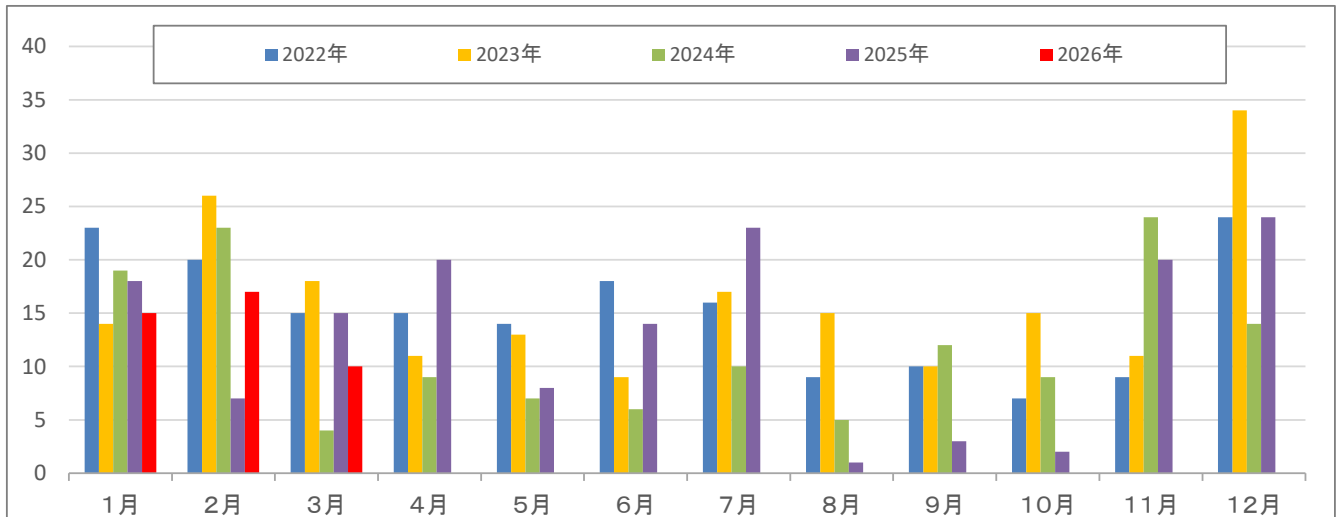
(2) 相談者別構成比



(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 (3/12 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 (3/12 経団連会館)

【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