

## 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) 相談事例

## ◇ 一般相談

## 相談1: (消費生活センターからの紹介)

昨年10月に石油ファンヒーターを購入した。使用時に延長ボタンを押したところ、吹き出し口から大きな炎が出たため、メーカーに連絡した。メーカーでは電磁ポンプとバーナーヘッドを交換してくれたが、修理品を家で使用したところ、今度は点火時に赤い炎が出たため、再度メーカーへ申し出た。メーカーでは、当該機器を回収し、新品の後継機種と交換してくれた。ところが新機器も、点火時に赤い炎が出る。最初の機器ほどではなく、吹き出し口から炎はあふれ出てはいないが、点火すると毎回ポツという音とともに赤い炎が出る。赤火のあとは青火に代わり燃焼するものの最初の動作がとても不安。メーカーには再度このことを伝えたが、「許容範囲内です」と対応してもらえない。修理や交換を繰り返しても同じような症状が起こるのは、機器に問題があるためではないか。自分は新品と交換したり返金を望んでいるわけではない。子供がいるので、この機器が安全かどうか、きちんと確認し、安心して使用したいだけである。助言が欲しい。

対応1: メーカーに事実確認を行うと、修理履歴を確認し、メーカー担当者から直接相談者に連絡し以下の説明を行ったとのこと。「修理後きちんと動作確認を行った製品を返却したが、その後も同様の事象が続くとのことのお申し出があったため新品交換した。点火時の燃焼状態に関しては取扱説明書にも記載があり、安全上の問題はなく機器は正常である。」これに対して相談者より、PLセンターからも見解を欲しいとの申し出があった。相談者より、最初に購入した機器の修理後と、新品交換した機器、両方の点火映像の提供があり、PLセンターで確認したところ、どちらも点火時に一瞬炎が炎口後ろの反射板に赤く映るが、すぐ青火に変わる様子が映っており、両者に相違は感じられなかった。点火時に一瞬赤火になるのは異常ではなく、映像ではその後すぐ青火に変わり安定して燃焼しているため、安全にお使いいただけると思われると回答。相談者にご理解いただけたため終了とする。

相談2: 今年3月、実家にガス給湯器が交換設置された。前の機器を固定していたL字金具にガス給湯器本体に穴をあけて無理やり固定していることを不信に思い、契約書を見ると、このあと配管工事を行うということになっており、60万円の契約書にサインさせられていた。すぐに消費生活センターに連絡し、配管工事はクーリングオフすることができた。しかし、設置方法についてメーカーに確認したところ「本体に穴をあけて固定するようなことは内部の部品を傷つけてしまうことがあるため行わない」と言われ、ガス会社には「配管の接続が正規の方法ではない、設置業者に直してもらわなければいけない」と言われてしまった。幸い機器の代金はまだ支払いしておらず、相手業者にきちんと機器が取り付けできていないので支払えないと伝えたと、支払らなければ内容証明を送って訴えを起こすと言われていた。消費生活センターには相手の脅しは無視してよいと助言されたが、消費生活センターの介入を業者が拒否しており、問題解決が前進しないため、他にも手助けしてくれる機関がないか探している。また、設置業者がきちんとしたところなのか、ガスの設置の資格などを持っているのか確認する方法、資格証を出してきたときに本物か確認する術があれば教えてほしい。

対応2: PLセンターは設置や契約についての交渉は対象外である。引き続き消費生活センターに協力してもらいながら、脅しや無理強いなどがあるのであれば警察に相談してもよいかもしれない。ガス給湯器設置の資格については、都市ガスで屋外用の場合、接続の部分はガス会社の民間資格になる。何か資格証を提出してきたらその是非に関してはガス会社に確認されるとよいと思う。また電気工事や水道接続に関しても資格が必要である。

以上を伝えたところ、ご理解いただいたため終了とする。

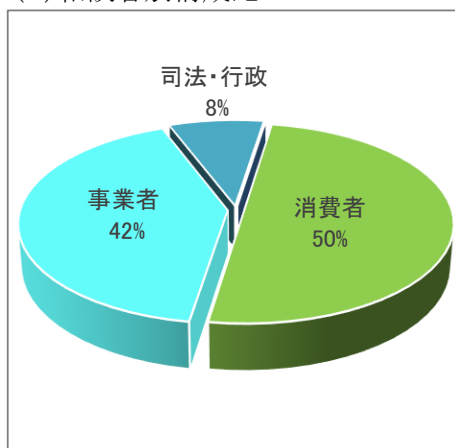
## 【2】受付実績合計

(1) 2026年4月度

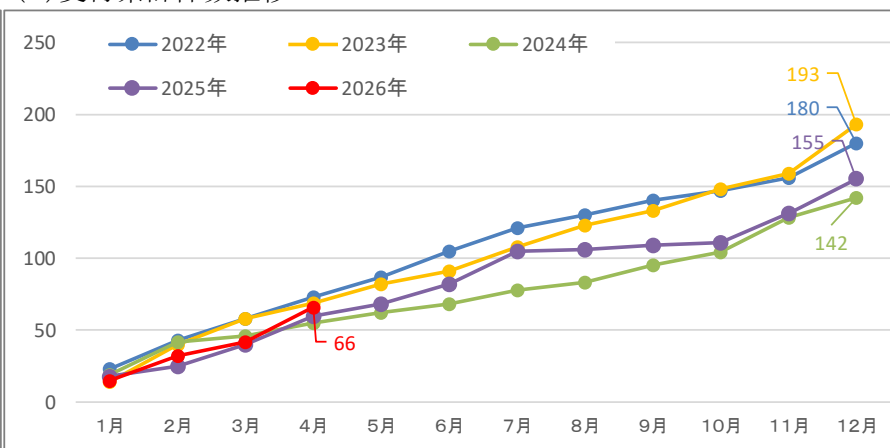
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	12	12 (13)	36 (36)
事業者	0	0	10	10 (6)	20 (13)
司法・行政	0	0	2	2 (1)	10 (11)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (1)	24 (19)	24 (20)	66 (60)
累計 (前年累計)	0 (0)	0 (1)	66 (59)	66 (60)	

※累計は1-4月

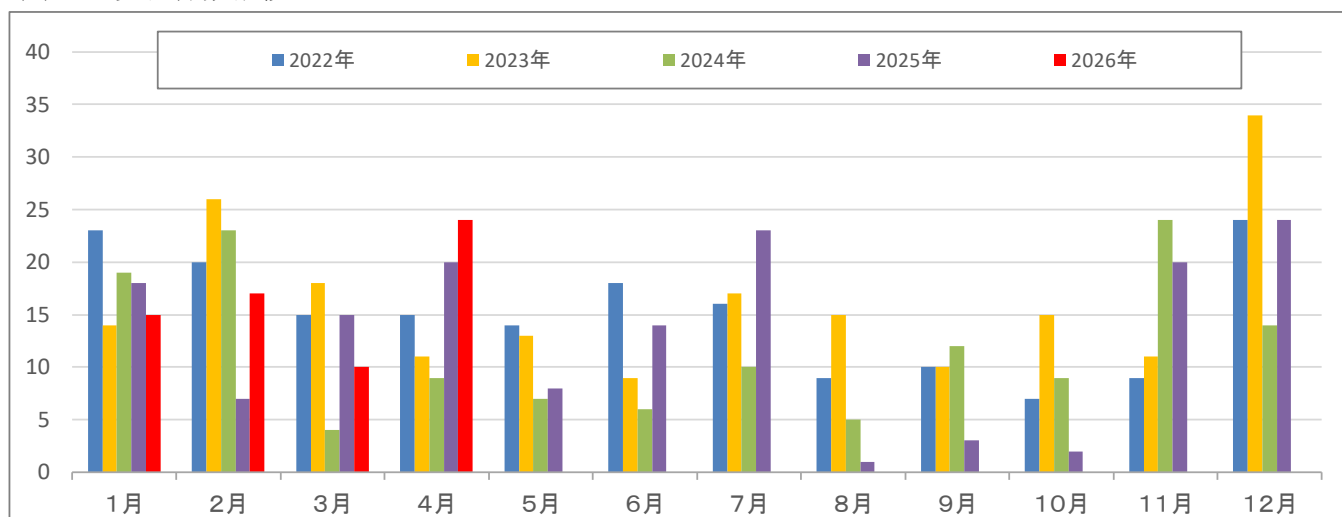
(2) 相談者別構成比



(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（4/24 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