

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6件。

(2) 相談事例

◇ 事故クレーム

相談： 今年3月に、妻が入浴のため浴槽に入ったところ、熱湯が溜まっており、足と臀部に大火傷を負った。妻は救急車で病院に運ばれ、2カ月間ICUに入り、現在も入院中。回復は芳しくなく意識はもどったが混乱状態で、事故当時の状況はわかっていない。自宅の石油給湯機は11年前に交換設置している。消費生活センターに連絡したところ、PLセンターに相談してみてもどうかと言われた。事故以降怖くて給湯機を使用しておらず、熱湯が出た原因も、現在正常に運転するかも確認していない。

対応： 相談者に、まずはメーカーに連絡し、事故発生の報告と機器調査の依頼をしていただくよう助言。PL法は単なる故障や誤使用の場合には適用にならず、製品の引き渡しから10年を経過すると損害賠償請求権が消滅する。PLセンターでできるかどうか現時点ではわからないことを説明した上で、相談者からの希望によりメーカーへの事実確認を行った。メーカーは相談者からの依頼により製品調査を行い行政にも報告したとのこと。調査結果は以下の通り。

①相談者宅での技術者による機器調査、機器を持ち帰りメーカー工場での機器調査、どちらも機器の異常は発見されず正常に作動することを確認。

②事故当日の朝、相談者が自動お湯張りで機器を使用時には正常に作動していたことを相談者への聞き取りにて確認。

機器調査及び関係者からのヒアリング調査からは通常運転にて浴槽水が高温になる事象は確認されなかった。このことから、今回の事故は機器が起因とは考えられず、被害者が浴室の落とし込み水栓を使用して浴槽にお湯張りをした際に、誤ってお湯側の蛇口のみを使用したことにより、浴槽に高温のお湯が溜まり、気づかず入浴され浴槽内で転倒されたことが原因ではないかと推測される。

メーカーからは上記内容を相談者に伝え、その後PLセンターに相談者より連絡がなかったため終了とする。

(申出者： 栃木県内消費者 No. 26060201 事故発生地域は栃木県内)

◇ 一般相談

相談： 昨年11月、賃貸住宅2階リビングの備え付けFF式石油ストーブが故障し、大家が依頼したガス石油販売業者が新しい機器を交換設置した。その後問題なく使用していたが、先日消火した状態で外出後、帰宅してみると、壁から給油ホースが抜けており、そこから大量の灯油がリビングに漏れていた。リビングの2つの座椅子と絨毯は汚損し破棄しなくてはならなくなり、ソファも足の部分が浸かり油染みができてしまった上、部屋中に灯油の臭いが充満して抜けない。設置した業者が修理に来たので、交換設置の際に給油ホースの留め具を閉め忘れたのか、閉め方が甘かったのかの設置ミスではないかと訴えたが、「そんなことはない。ホースに何らかの負荷がかかった可能性が高く、そうであれば使用者責任だ」と一蹴され、被害補償もしないとされてしまった。納得できず、「どこか相談できる機関に話をきいてもらおう」と伝えたとこ、急に態度が変わり「機器を持ち帰って原因調査する」と言い、現在調査中である。相談した消費生活センターから、「業者との交渉前にPLセンターに話を聞き、技術的なアドバイスをもらったほうがいい」と言われた。

対応： 機器の設置に関してはPL法の対象外なので、PLセンターが間に入って業者との交渉はできないが、業者の調査結果を共有し、それについての技術的助言はできる。相談者からは機器の調査結果が届き次第、改めて連絡するとのことだったが、その後連絡がなかったため終了とする。

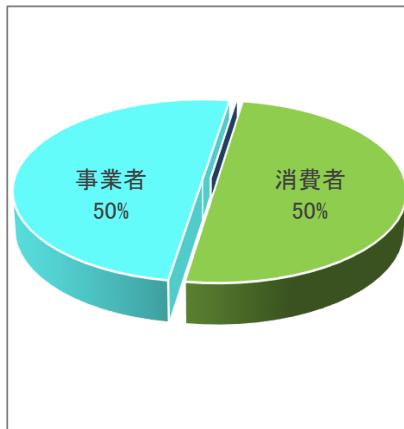
【2】受付実績合計

(1) 2026年6月度

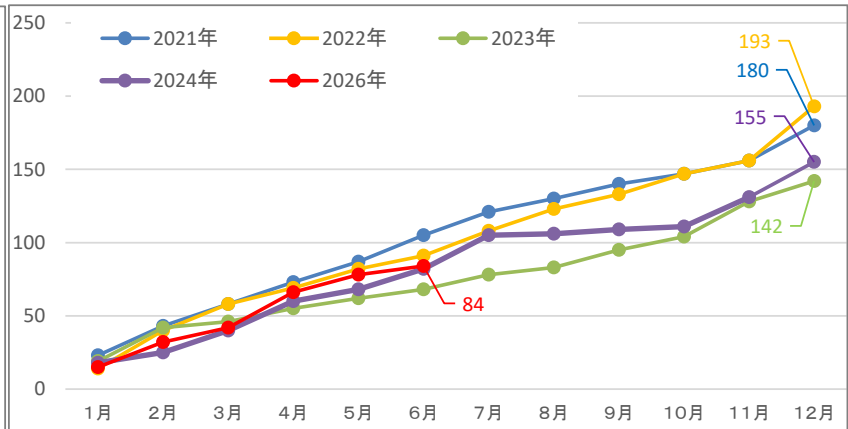
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	1	0	2	3 (7)	50 (48)
事業者	0	0	3	3 (7)	24 (20)
司法・行政	0	0	0	0 (0)	10 (14)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	1 (0)	0 (0)	5 (14)	6 (14)	84 (82)
累計 (前年累計)	1 (0)	0 (1)	83 (81)	84 (82)	

※累計は1-6月

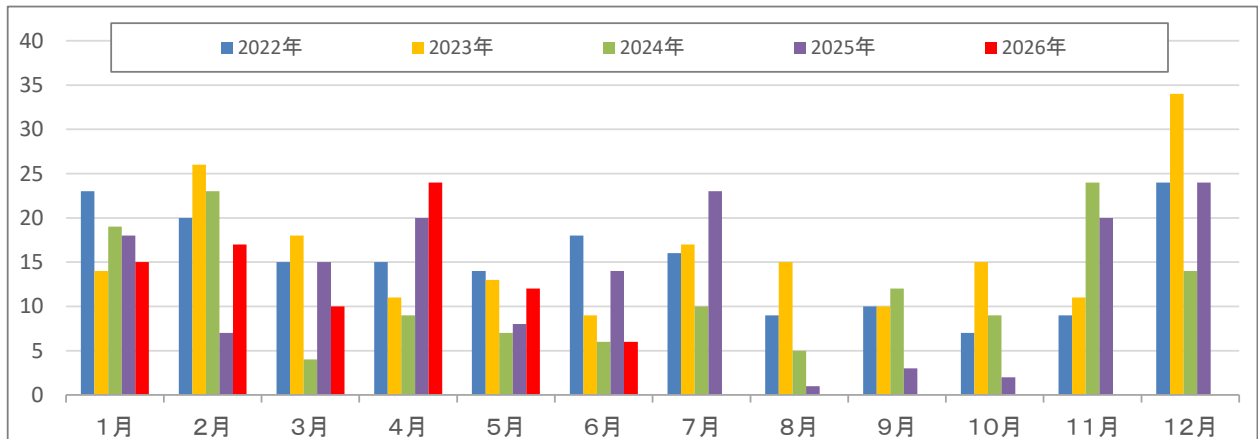
(2) 相談者別構成比



(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) 島根県消費者センター、松江市消費・生活相談室、訪問 (6/12)
- (2) ADR機関情報交換会 (6/19 日本マリン事業協会 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)

6月度の未解決案件処理件数は0件。

以上