

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15件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談。

相談1: 昨年10月に、自宅マンションのガス給湯暖房器を交換した。設置後はしばらく問題なく使用していたが、今年の3月に突然、浴室乾燥機を使用すると甲高いモスキート音のような耳障りな音がするようになった。その音を聞くと頭痛がしてくるため、ガス会社に連絡すると、系列のメンテナンス会社を確認に来た。担当者は浴室乾燥機の音を聞き、「暖房ポンプの正常な作動音であり異常ではない」としながら、暖房ポンプの交換を行った。しかし交換後も異音は改善されない。納得できないため、ガス会社本社に連絡し抗議文提出を行ったが、その都度同じメンテナンス会社に差し戻されるので「異常なし」という結果にしかならない。こちらとしては「FFT分析」を行い、きちんと騒音測定をしてほしいと希望している。しかしこれまでの対応からガス会社を信用できないため、できれば第三者機関に検査を依頼したいとも考えている。「高周波異音が発生した要因」「暖房ポンプ交換の技術的整合性」「高周波の測定・調査方法について」などについてPLセンターからアドバイスが欲しい。事実を明らかにして、騒音に対応してもらうにはどうすれば良いか。

対応1: 給湯暖房機においての高周波音と思われる異音は一般的にポンプとファンが主に起因するものと考えられるが、その他温水端末機器の浴室乾燥機等を含めた複合的な要因等によることもあり、当センターが一概に要因を断定することはできかねる。メンテナンス会社は機器の異常及び異音を確認できず異常なしと判断したが、相談者の話や現場状況を踏まえ異音発生のある可能性のある部品の暖房ポンプの交換を行ったと見受けられる。部品交換はメーカーが異常を認めたための行為とは言えない。また、ガス給湯暖房機及び乾燥機の安全基準に高周波音の項目はなく、高周波音の感じ方についても、個人差が大きく、正常値と異常値の判断基準が存在しない。FFT分析を行ったとしても、その値の何をもって正常、異常と判断できるか不明である。ただ使用者が不快と感じている以上、音がしなくなる方法を検討してほしいというお気持ちは理解できる。メーカーには「異音と感じる音の発生の解消」という要望に絞って、話し合いすることを勧める。

以上を案内したところ、助言を参考にして、メーカーとの間で解決に向けた話し合いをしていきたいと納得されたため終了した。

相談2: 消費生活センターからの紹介。寒冷地にある実家の高齢母が、自宅のFE式石油小形給湯機を今年1月に交換した。先日久しぶりに実家に戻ったところ、機器の排気ガスが家の中に充満して、臭いがひどく、使用すると喉が痛くなる。メーカー技術者が来訪し機器の排気戻り現象を確認、機器の内部設定を強制排気量を増やすよう変更してくれたが、それ以降使用中の排気戻りは止まったものの、食洗器使用の2時間後に排気戻りが発生するようになった。メーカーは、排気臭は熱交換器へのススの付着が原因であるとし、熱交換器の部品交換を提案。それでも不具合が解消しない場合にはこのような機器だと思っていたが、根本的に解決するにはFF式機器への交換が必要だが、その場合は交換機器代金及び設置費用は全額相談者の自己負担となるとの説明であった。だが、外部の排気口と換気のための台所窓が近いので換気時には排気が入ってくること、また数年前にリフォームしたため室内の気密性が高くなっていることを考えると、部品交換で解決するとは思えない。自分としては今回の問題はメーカー側の交換設置時の機種選定ミス、あるいは製品の重大な初期不良ではないかと疑っているため、この回答には納得できない。メーカーには「FF式機器への交換(本体差額とFF給排気筒の部品代のみ当方負担、追加工事費用はメーカー負担)」を要望しようと思っているが、PLセンターの助言が欲しい。

対応2: 熱交換器へのススの付着は給気不足による不完全燃焼が原因と思われる。また、排気戻りも同じく給気不足から起こりうる現象と考えられる。給気不足の原因はお聞きした限り、使用環境に合わない機器を設置したためと推察されるため、①機器を外付けに変更、②排気筒を延長し排気口を換気窓から離隔する、等の改善ができない(メーカーに確認済みとのこと)のであれば、FF式機器への交換以外に解決はできないと思われる。機器の交換時にFE式機器を選択したのは使用者側ではなく業者側であり、給気や排気・安全性の確認や説明及び、FF式機器への交換の提案がなかったことを相談者の要望とともにメーカーに伝え、よく話し合っていたかどうかをお願いした。

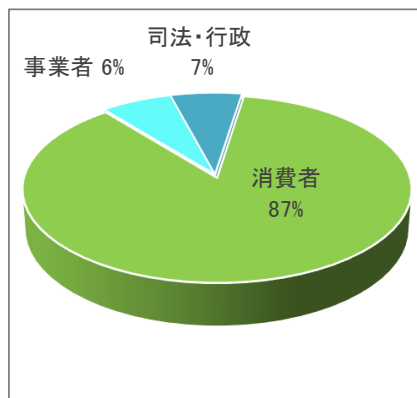
【2】受付実績合計

(1) 2026年7月度

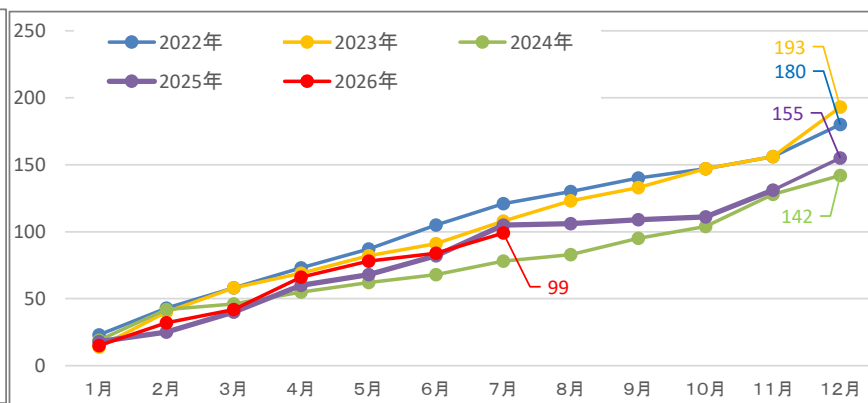
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計（前年実績）	累計（前年累計）
消費者	0	0	13	13 (14)	63 (62)
事業者	0	0	1	1 (3)	25 (23)
司法・行政	0	0	1	1 (6)	11 (20)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計（前年実績）	0 (0)	0 (0)	15 (23)	15 (23)	99 (105)
累計（前年累計）	1 (0)	0 (1)	98 (104)	99 (105)	

※累計は1－7月

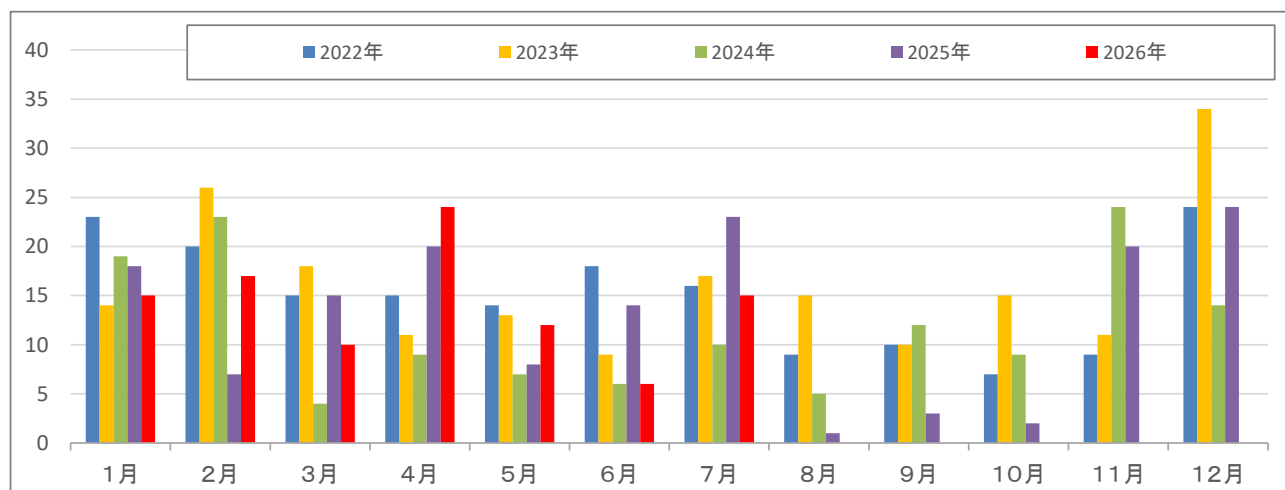
(2) 相談者別構成比



(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) ガス石油機器PL センター職員研修: (7/3 一般財団法人 日本燃焼機器検査協会)
- (2) 一般社団法人 日本ガス石油機器工業会理事会: (7/22 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