

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8件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談。

相談1: 屋外式ガス給湯器に888エラーが表示された。メーカーのコールセンターに連絡したところ、解除方法は教えてくれたが、一度解除してもまた1年ごとに表示されること、さらにその解除方法については他言しないように言われ、点検を勧められた。点検に法的義務がないのであれば、有償で点検をうけることに納得できない。今後この表示がでないようにすることはできないのか。また他言無用ということは、メーカーがなにか隠したいことがあるということなのではないか。

対応1: メーカーでは経年劣化に起因する製品事故を防止するため、ガス給湯器の設計上の標準使用年数である10年を経過したら、あんしん点検をうけることを勧めており、機器に点検時期を知らせる888が表示される。「他言しないように」と言われたことについては、888表示はただやみくむに消せばよいというものではないため、使用者各々が機器の安全を確認した上で、解除してほしいからではないかと思われる。「再表示」については、メーカーのHPに「888のお客様による解除は一時的な対応であり、再度表示されます。」と明記されているため、点検を受けない限り出続けるのだろう。個別の機器の仕様についてはメーカーに直接確認してほしい。

以上を案内したところ、「義務でなくても、自分で888を恒久的に消せない限り、強制されているのと変わらない。ただの10年経過の時間表示であり、劣化の程度によるものではないということや、機器によって888エラーの表示機能が搭載されているものとないものがあることも腑に落ちない」と言われ、納得には至らなかった。だが、使用頻度により劣化の程度は異なるものの、長期使用で機器の不具合や事故の危険性が高くなることは確かである。PLセンターとしては点検をお勧めするが、あんしん点検は強制ではないので、ご自身でご判断くださいと説明し、終了した。

相談2: 今年の6月、築30年一戸建て住宅浴室のガス乾燥機を交換した。それまでは壁掛型の機器を使用していたが、故障し黒い粉のようなものが出るようになったため、今回は天井埋込型に取り換えた。しかし、取り付け直後から正常に機能せず、洗濯物が全く乾かない。設置したガス会社に連絡したところ、初期不良の可能性もあるので機器を交換することを提案されたが、自身で原因を探っている中で、屋外のベントキャップから全く風がでていないことに気付き、その旨を業者に伝え確認してもらったところ、ベントキャップが真っ黒に汚れておりダクトに埃や汚れがつまっていることが判明した。ダクトの汚れを取り除き、ベントキャップも新品に交換すると、風は出るようになったが、排気不良に気付かなかった業者に不信感があり、本当に正常かどうか不安なため、乾燥機能を使用していない。機器のOEMメーカーにも問い合わせ、エラー表示がなければ問題なく使用できると言われたが、最初の不具合の時もエラーは表示されなかったためやはり納得できない。また排気不良の状態でも10日以上使用したことで機器に負荷がかかったのではないかと懸念や汚れていたダクトの状態も心配。ガス会社には修理済みであり必要がないと点検を断われたため、点検及び安全の保証をしてくれる機関を紹介してほしい。有償でも構わない。

対応2: ダクトの埃や汚れによる排気阻害が原因の動作不良で、汚れを取り除き給排気が改善したのであれば、問題は解決しているのではないかと。エラーコードも出ないとのことなので機器は正常に作動していると思われる。それでも不安がぬぐえず、再点検を希望するのであれば、まずはもう一度ガス会社に依頼してみてもどうか。ダクト詰まりを見過ごした対応に不信感があることや、不安に思う点及び点検希望箇所をきちんと伝え、点検時には相談者も立ち会い一緒に確認すれば安心できるのではないかと。以上を案内したところ、ガス会社ともう少し話をしてみると納得されたため、終了した。

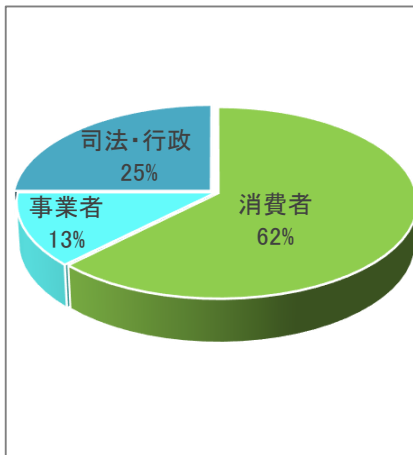
【2】受付実績合計

(1) 2026年8月度

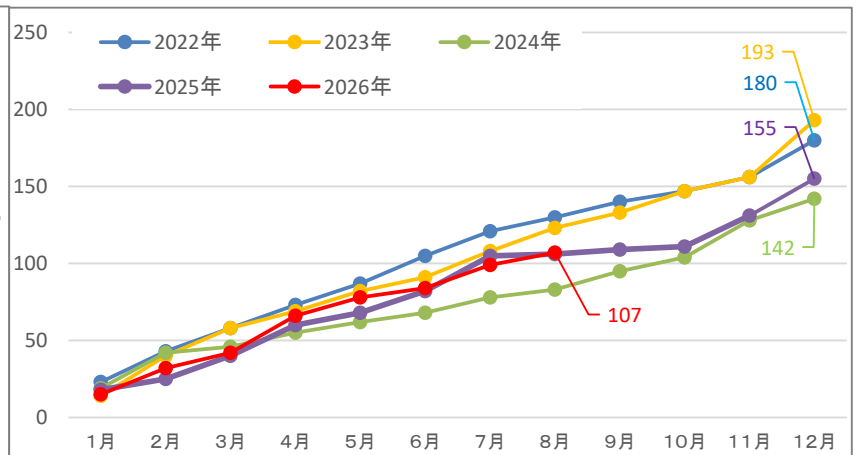
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計（前年実績）	累計（前年累計）
消費者	0	0	5	5 (1)	68 (63)
事業者	0	0	1	1 (0)	26 (23)
司法・行政	0	0	2	2 (0)	13 (20)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計（前年実績）	0 (0)	0 (0)	8 (1)	8 (1)	107 (106)
累計（前年累計）	1 (0)	0 (1)	106 (105)	107 (106)	

※累計は1－8月

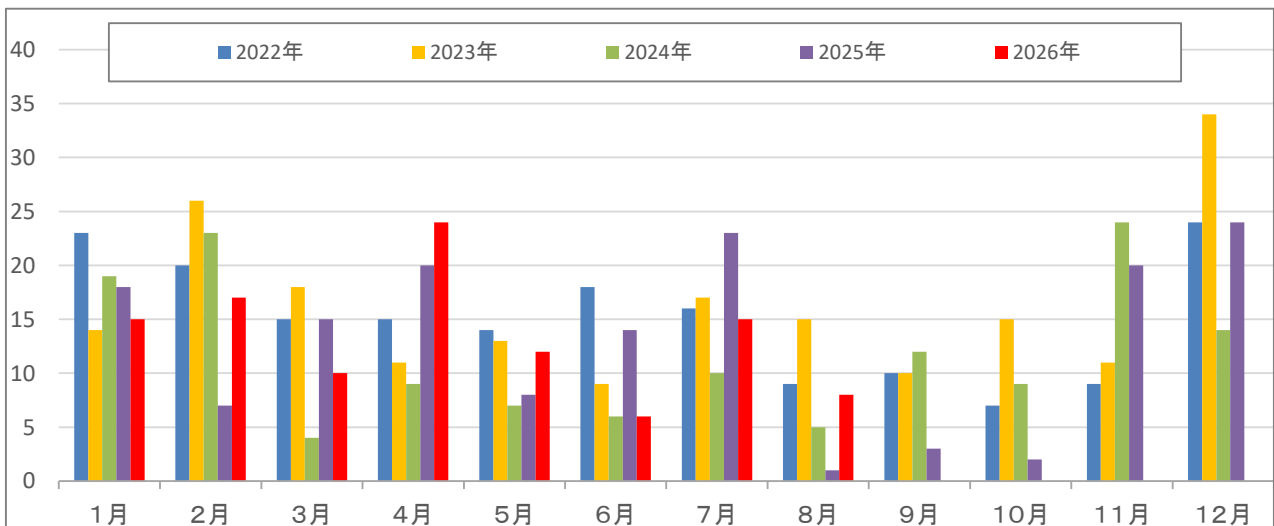
(2) 相談者別構成比



(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

今月は0件。

【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）

8月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上