

2026. 9

INFORMATION

フリーダイヤル
0120-33-5500

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9件。

(2) 相談事例

◇ 事故クレーム。

相談： 先日、賃貸アパートのキッチンのシンクで、生後3カ月の乳児をシンク用ベビーバスで沐浴させていた。入居時にはすでに設置されていたアパート備え付けの元止め式ガス給湯器の湯を使用し、ダイヤル1の最低温度でお湯を出し、湯を止めた後に、シャワー出湯口から熱いお湯がぼたぼた垂れてきて、乳児の左腕にかかり火傷した。皮膚科で診断を受け、Ⅱ度の熱傷と診断された。メーカーが来訪し出湯確認および機器内部の点検等の調査を行った結果、ダイヤル1で出湯、止水後に47℃程度の湯がぼたぼた垂れることを確認したが、この症状は異常ではなく、故障もしていないため、補償はできないと言われてしまった。どうしても納得できず、メーカーには慰謝料の支払いと機器の交換を求めたい。

対応： 現在事実確認中。

(申出者： 富山県内消費者 No. 26092503 事故発生地域は富山県内)

◇ 一般相談。

相談： (消費生活センターからの問い合わせ)

市内在住の方から相談。最近、自宅のガス給湯器を買い替えたのだが、購入直後から前機器よりも水がお湯に変わるまでの時間が明らかに長くなった。あまりに違うので、メーカーには何度も申し入れをし、3回以上来訪確認してもらっているが、メーカー側は「全く問題ない。正常である。前機器と給湯にかかる時間も変わらない。」と主張するばかりで対応してもらえない。前の機種と同じものに交換してほしいと訴えたのが、もう製造しておらず交換はできないと断られた。修理や交換ができないのなら返品してほしいとの要求をめぐり、消費者メーカーどちらも譲らないため話は平行線のままで消費者が消費生活センターに助けを求めてきた。PLセンターで相談を受け、交渉してもらうことは可能か。

対応： PLセンターについて説明。お話を聞く限り拡大被害はなく、安全性より使い勝手についてのクレームと思われるため、PLセンターが間に入って機器の検査や交渉を行うことはできない。ただし、製品についての専門的な質問があれば回答はできる旨を伝えた。お湯に変わるまでの時間に関してだが、何か標準となる比較基準があればそれを根拠に性能不良を訴えることは可能かもしれないが、現在特に基準はなく、設置環境や季節によってもお湯が出るまでの時間は異なってくるため正常かどうかの判断は難しい。単純に前の機器のほうが早くお湯が出たとの主張(時間もあやふやとのこと)だけでは交換や返品返金の要求は難しいと思われる。希望があれば相談者のお話だけは聞くことが可能と伝えたが、PLセンターの業務内容がわかったと納得されたため終了とする。

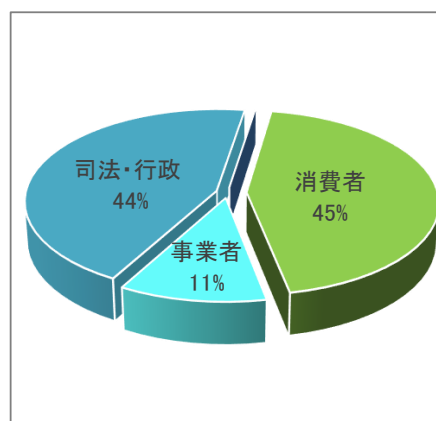
【2】受付実績合計

(1) 2026年9月度

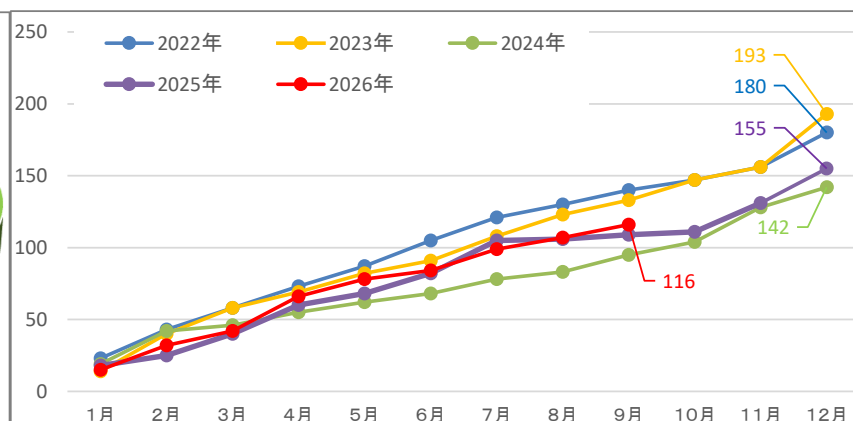
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	1	0	3	4 (3)	72 (66)
事業者	0	0	1	1 (0)	27 (23)
司法・行政	0	0	4	4 (0)	17 (20)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	1 (0)	0 (0)	8 (3)	9 (3)	116 (109)
累計 (前年累計)	2 (0)	0 (1)	114 (108)	116 (109)	

※累計は1～9月

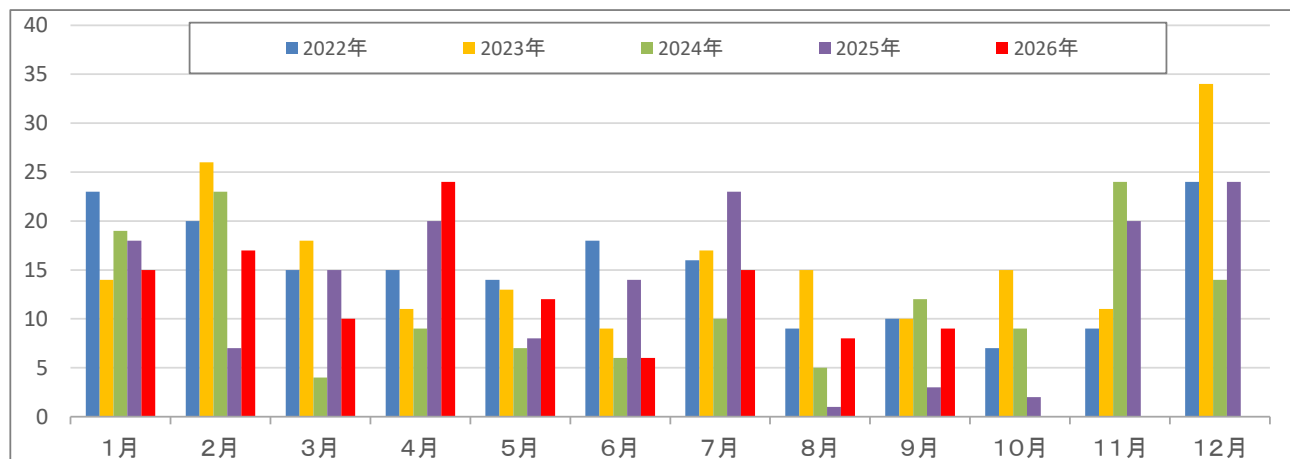
(2) 相談者別構成比



(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)

9月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上