2026. 10

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17件。

（2）相談事例

◇ 一般相談。

相談1： 今年7月、浴室シャワーや追い焚きの湯温が不安定になったため、ガス給湯器を交換した。シャワーの問題は解決したが、追い焚きは設定温度より2～3℃低くなる。それについて設置業者は①浴槽の水量が追い焚き配管より低い②追い焚き配管が汚れている、等が考えられると言われたが、①は全く該当せず、②については普段より市販の洗浄剤で清掃していたが、配管クリーニング業者を呼び清掃してもらった。クリーニング業者は、「配管清掃では治らないですよ。それに汚れ具合は普通ですよ」と言ったが、その通りで解決しなかった。再度設置業者に連絡したところ、自社ではわからないとガス給湯器メーカーを手配しメーカー担当者が点検にやってきた。その結果「浴槽の循環アダプターが壊れていて湯が戻る。そのため温度が設定どおりにならない。給湯器に問題はない。循環器アダプターの修理を給湯器の設置業者に依頼してください」と言われた。それを設置業者に話すと、「うちは循環アダプターのことはよくわからない」と言われた。「それでは困る」と交渉を続け、なんとかやってもらう方向にはなっているが、有償になるという。給湯器の10年補償を付けたため腑に落ちない。費用は1万円ほどと聞いている。循環アダプターの修理実績のない業者に任せることも不安がある。助言がほしい。

対応1： ガス給湯器と浴槽の循環アダプターは部品も工事も別なので、ガス給湯器の10年保障は対象外で、今回工事を行うとなれば、別に費用がかかることは仕方のないことであろう。価格が適正かどうかは当センターではお答えすることができない。部品代だけであれば部品のメーカーに確認すればわかるだろう。このまま設置業者に施工を依頼するのであれば、安全にきちんと工事が完了するまで必ず責任を持つという約束を書面で取り交わしてはどうか。その約束が守られなかった場合は、契約のトラブルとして消費生活センターへご相談ください。工事に不安があれば、給湯器メーカーに相談すると循環アダプター修理実績のある認定業者を紹介してくれるかもしれないが、その際はまたあらたな費用が発生するであろう。どちらにするかはご自身でご検討ください。

以上を案内し、終了した。

相談2：（消費生活センターからの紹介）

アパートの引っ越しに伴い、2週間前にガステーブルをホームセンターで購入し、自分で設置し使用していたが、機器の調子が悪く台所がススだらけになってしまった。メーカーに苦情を言ったところ、自宅はLPガスを使用しているのに、機器が都市ガス用だったため不完全燃焼を起こしていたのだと判明した。自分は今まで、ガス機器にLPガス用と都市ガス用があり、違うものだと使用できないということを知らなかった。過去に数回引っ越ししており、いつもホームセンターで山積みされている機器を何も考えずに購入していたが、問題なく使用できていたのは、たまたま適合する機器を手に取って購入していただけだと知ってぞっとした。売り場では表示もあまりされておらず、購入時にもガスの種類について確認は全くされなかった。間違えれば命を落とす危険もあるかもしれないのに、大して注意喚起もせず、誰でも購入できる状態で販売することに問題はないのか。

対応2： 市販のガステーブルを自分で購入・設置し、ガス種（LPガスと都市ガス）を誤って取り付けた場合、すべての法的・経済的・道義的責任は「設置した本人」に帰属する。有資格者による工事が義務付けられていない「据え置き型ガステーブル」に関しては、自己責任での設置が前提となっているためである。入居時に自宅のガス種を確認し、機器購入の際は、使用できる機器か製品外箱表示で確認してから購入することが、一般的と考えられる。購入時に購入店側から個別の確認があれば親切とは思われるが法的な義務はないため、残念だが、他責を問うことはできないだろう。返品は難しいので購入機器がLPガスでも使用できるよう、部品を交換する方法もあると助言したが、メーカーからもその提案があったものの、費用が2万円かかり機器代より高くなるため買い替えるとのこと。機器の表示や販売方法に関しては、消費者からのご意見として関係各所と情報共有すると伝え、納得されたため終了とする。

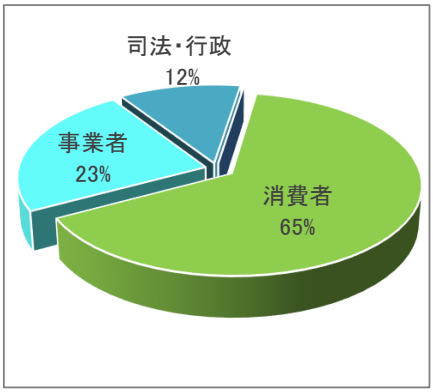
【2】受付実績合計

（1）2026年10月度

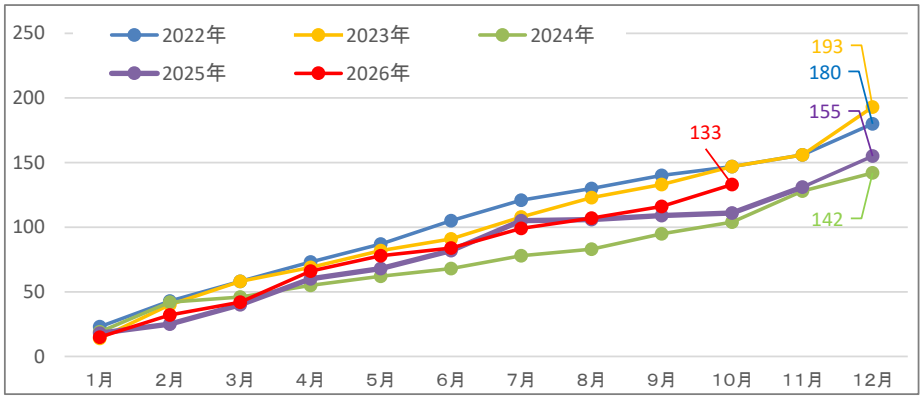
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計（前年実績）	累計（前年累計）
消費者	0	0	11	11 (0)	83 (66)
事業者	0	0	4	4 (2)	31 (25)
司法・行政	0	0	2	2 (0)	19 (20)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計（前年実績）	0 (0)	0 (0)	17 (2)	17 (2)	133 (111)
累計（前年累計）	2 (0)	0 (1)	131 (110)	133 (111)	

※累計は1－10月

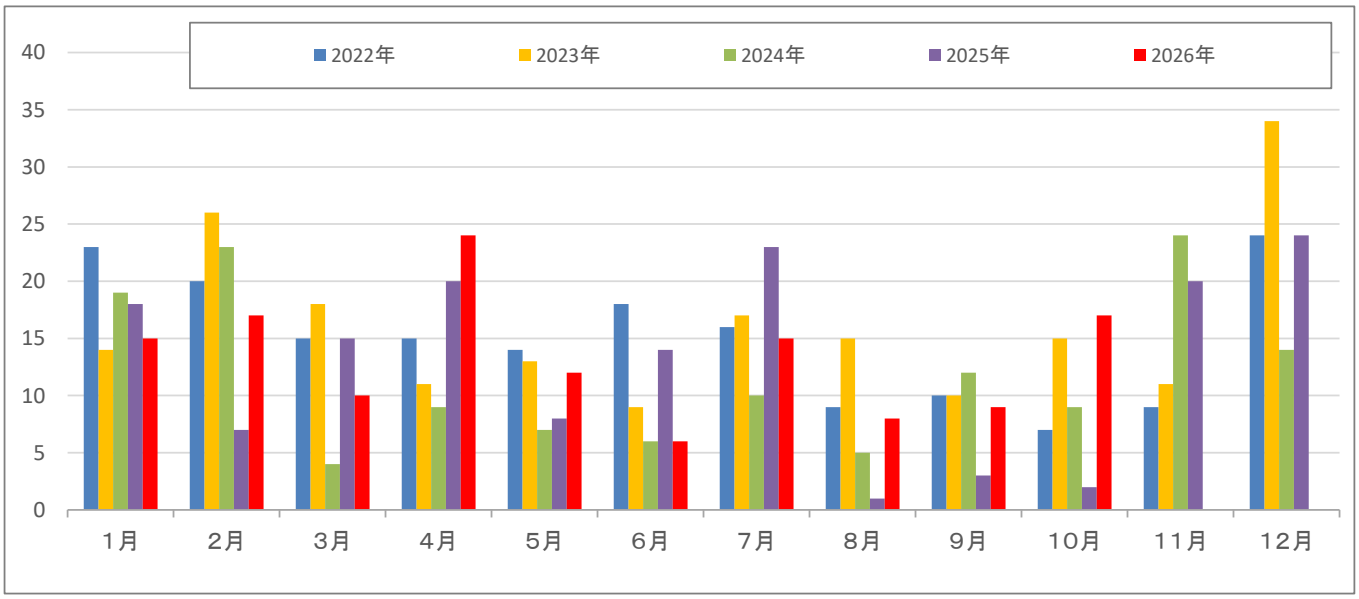
（2）相談者別構成比



（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）一般社団法人日本ガス石油機器工業会理事会（10/16　函館市花びしホテル会議室）
（2）PLセンター研修（10/29　東京ガスショールーム）

【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）

10月度の未解決案件処理件数は0件。

以　上