

## 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5件。

## (2) 相談事例

## ◇ 一般相談

相談： 10年使用した自宅のガス給湯器のお湯が出なくなった。メーカーに連絡したところ、確認に行くが、出張費と修繕費がかかり、直らない場合もあると言われたため新機器を購入することに決め、広告で見たガス機器販売会社に依頼した。先日、業者が来て設置工事を行い、動作確認もして帰ったが、その日の夜にお湯が出なくなった。業者に電話すると再起動してくれと言われ、一旦はそれで使用できたが、その数時間後また使用できなくなった。再度業者に連絡すると業者では対応できないとのことで、メーカーが確認したところ、機器の問題ではなく、水道管が水漏れを起こしていることが原因と分かった。その後、水道局に見てもらおうと水道管が経年劣化で破損しているため修繕費用が30万円ほどかかると言われた。もし設置時に気づいていれば機器交換も必要なかったのではないか。販売会社に文句を言ったところ、「それは申し訳なかった。費用はこちらで負担する。見積りを出して下さい。」と言われたため、後日見積書を同社に送ったが、そのとたん「水道管の修理費用は出せない。」と言いだし、何を言っても対応してくれない。どうしたらよいか。

回答： 設置に関してはPLセンター対象外である。ただしメーカーの機器点検を断り、設置交換だけを業者に依頼したのであれば、古い機器が壊れているかを確認する義務は設置業者にはなく、交換したことに関する責任追及はできないと思われる。それでも古い機器が壊れていたのかを知りたいのであれば、撤去機器の所在を確認の上、回収して調べるしかないが、古い機器が正常だったとしても販売会社には関係ない。さらには水道管の修繕費を設置業者が負担する義務も全くないので、修理代金を要求するのは不当請求だろう。壊れた水道管に接続したことが理由で、新しく設置した機器が故障してしまったのであれば、その修理費用の要求は可能かもしれないが、設置の動作確認時に正常運転したのであれば水道管の破損をその時点で設置業者が把握することは難しいと思われる。PLセンターではこれ以上の助言はできないことを説明し、法テラスを案内、相談するよう伝えた。相談者が納得されたため終了とした。

相談： 県営団地に6年住んでいる。入居時に購入した台所の元止め式ガス瞬間湯沸器が壊れたため、昨年2月に交換設置した。設置後1年ほどしか経っていないのに異音がするため、ガス会社とメーカーに連絡し、メーカーが来訪確認したが、その時には異音は発生しなかった。メーカーは不具合を再現できず原因不明のため一度機器交換をしようと言うが、原因がわからないのに交換するのは、不良品であることを隠しているためではないか、交換して再発した場合はどうするのかと不安。また保証書に販売店であるガス会社の押印がなく、そのことを問題ないと言ったガス会社も信用できない。信用できない会社の機器を使いたくないという理由で、現在機器は使用せずガスを止めてもらっている。当該機器の返品返金をメーカーに希望したが応じてもらえない。

回答： 故障の原因が特定できないときに機器を交換して様子を見るのは、メーカーの初回の故障対応としては問題ないと思われる。交換後の機器で症状が改善しなかった場合には、改めて再調査を依頼すれば良いのではないかと助言したが、自分は信用できない会社の機器を使うのが嫌なのであって、消費者のことを考えていないメーカー寄りの立場の回答だと立腹され、切電。その後連絡がなかったため終了とした。

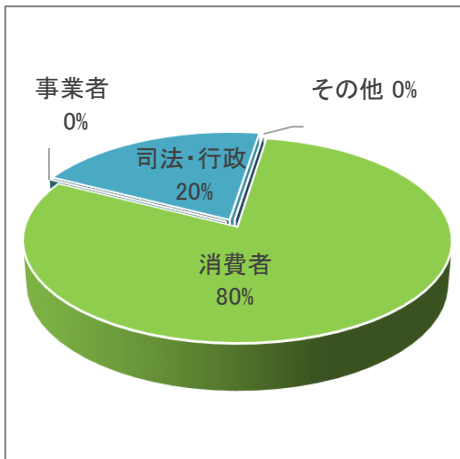
## 【2】受付実績合計

(1) 2024年8月度

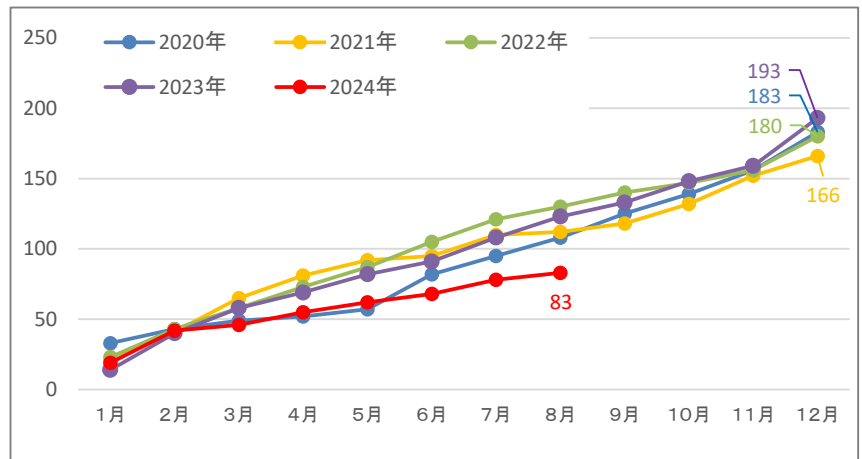
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	4	4 (6)	46 (67)
事業者	0	0	0	0 (5)	10 (27)
司法・行政	0	0	1	1 (4)	27 (29)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	5 (15)	5 (15)	83 (123)
累計 (前年累計)	0 (2)	0 (3)	83 (118)	83 (123)	

※累計は1-8月

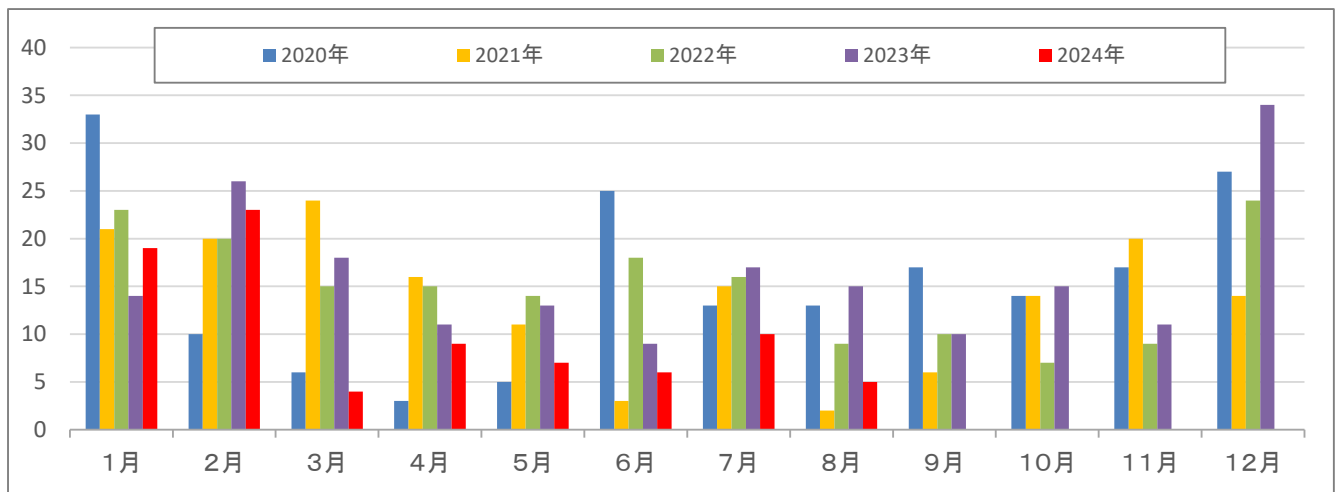
(2) 相談者別構成比



(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