

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パークリユクス神田多町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

◇ 一般相談

- 3年前に、当社が管理している賃貸マンションのガスふろ給湯器を交換設置したが、しばらくしてから追い焚きをする時だけゴーンという大きな音と振動が数秒間するようになったと入居者から申し出があった。メーカーに見てもらい、今までに、凍結予防ヒーター、風呂ポンプ、循環金具、温度ヒューズ、ファンモーター、燃焼管を交換修理し、配管洗浄も行ったが、症状は出たり出なかったりするものの、いまだに改善しない。音は本体やふろ釜からしているようであるがはっきりしない。原因がわからず対応できなくて困っている。PLセンターで原因を解明してもらうことは可能だろうか。

➡ 送られてきた動画を確認したところ、機器ではなく風呂の配管工事に問題があるように見える。該当機器の工事説明書に、風呂の配管材料は、「ペア被覆銅管、樹脂管またはハイブリッドホースを使用する。」と記載されている。動画を見ると、ステンレス製フレキシブルホースが使用されているため、配管内部が凹凸部分により配管内部を循環するお湯が抵抗を受け、音や振動の原因となっているのではないと思われる。ホースを指定の製品に交換することで音や振動が軽減できる可能性があるかもしれないと回答。相談者が、工事会社に確認してできる限りの対応を考えたいと納得されたため終了とした。

- 2022年12月にビルトインガスこんろを購入設置したが、購入直後より着火時にガス臭がすることが気になっていた。ガス会社や販売店に見てもらい、電池交換や、バーナーキャップを交換したが、改善しなかった。そのうち臭いだけではなく、続けて使用したり、3口こんろを同時に使用したりすると点火時にボンッという爆発音がするようになった。また点火スイッチの戻りが悪いことも気になっている。そこで、メーカーの顧客窓口で電話し「怖くて使用できない、不良品ではないか」と申し出たところ、対応したオペレーターから、「今までそんな事例は聞いたことがないが、着火プラグを交換する。しかし現在混み合っているので、お預かりして1か月ほどかかる」と言われた。その間こんろが使用できないのは困るため、代替機は貸してもらえるのか聞くと、その用意はないという。なぜ確認もせずに着火プラグを交換すると言うのか。また代替機を貸してもらえないと修理に出すこともできない。メーカーの対応に納得できない。

➡ PLセンターからメーカーに申し出内容を伝えたと、まずは製品を確認させていただき修理が必要か判断しますとのことであった。現場で確認してから機器を持ち帰るかを判断するとのこと。相談者からもう一度サービスセンターへ電話し、点検修理の申し込みをお願いするように案内した。

相談者がメーカーに直接見てもらえることになり納得されたため、PLセンターでの対応は終了とした。

- 今年3月下旬に量販店で購入した石油ファンヒーターの使用時の臭いがひどい。つけ始めや消火時だけではなく、使用時もずっと臭う。取扱説明書に使用開始時には防錆油や耐熱塗料が焼ける臭いがするとあったが、記載されていた目安時間の1時間以上経っても臭いは消えない。同じ灯油を他の石油機器でも使用しているが臭いは気にならないため製品が原因と思われる。販売店・メーカーに連絡したが、製品調査を行い不具合があれば修理できるが、返品・返金はできないと断られた。過去に通販でパネルヒーターや化粧品を購入したときは、パネルが熱くなる、肌荒れが起きたなどの理由で返品・返金してもらえた。臭いは欠陥の理由となると思う。民法に購入時に知りえない隠れた瑕疵がある場合は売り手はその責任を負わなければならないと書いてある。自分のケースはその対象になるのではないかと。

➡ 石油ファンヒーターで臭いが発生するときに考えられる一般的な要因と換気の必要性、及び当該機器の取扱説明書に記載されていた「消臭機能」について説明。現時点では、臭気が製品の品質の問題であるのか不明なため、まずはメーカーに機器を調べてもらうよう助言した。臭いが基準値以内であり、取扱説明書に記載されている対処方法や使い方臭いが軽減するのなら返品は難しいが、もしも製品側の問題となれば、販売店やメーカーと交渉できることもあるかもしれない。相談者がメーカーに機器を見てもらうとのことと相談終了とした。

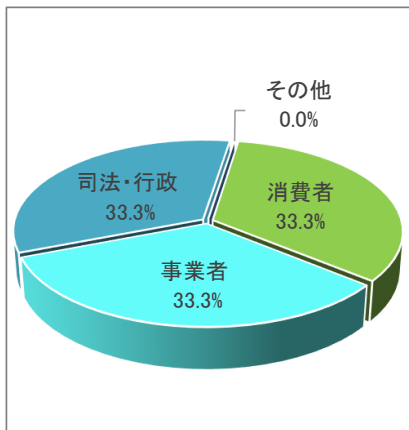
【2】受付実績合計

(1) 2024年4月度

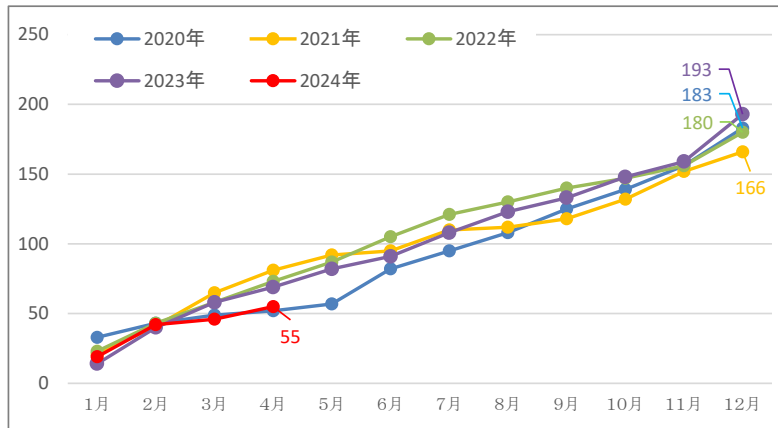
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	3	3 (7)	26 (41)
事業者	0	0	3	3 (2)	8 (13)
司法・行政	0	0	3	3 (2)	21 (15)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	9 (11)	9 (11)	55 (69)
累計 (前年累計)	0 (1)	0 (1)	55 (67)	55 (69)	

※累計は1-4月

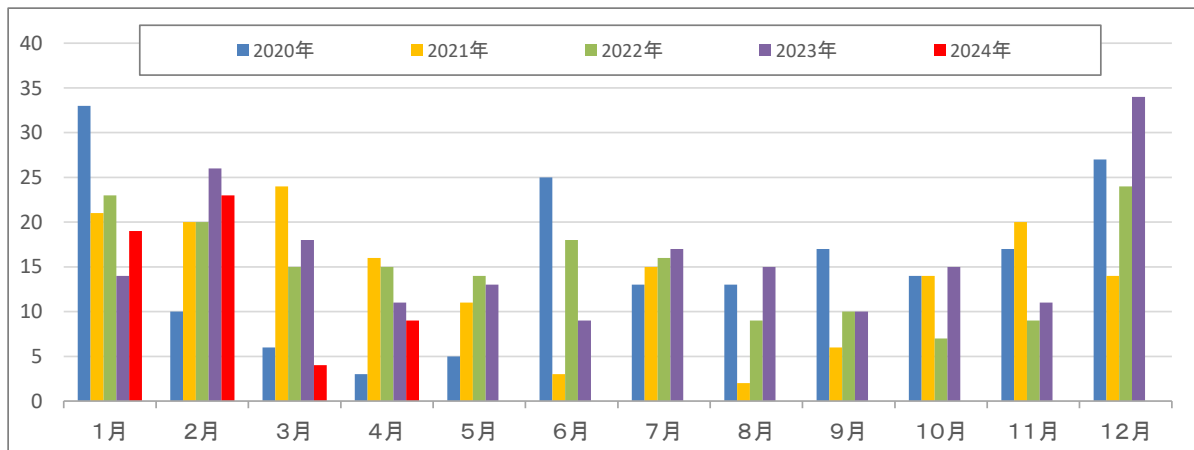
(2) 相談者別構成比



(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) 事務所移転：(4/22 新住所/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)
- (2) 委員会：ガス石油機器PLセンター運営委員会 (4/25 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)

4月度の未解決案件処理件数は0件。

以上