

## 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7件。

## (2) 相談事例

## ◇ 一般相談

- 半密閉式の石油ストーブを購入後、2カ月ほどで煙突に白い膜がついてきて、これまでに3回エラーが出て運転停止した。1度目は再点火で元に戻ったが、2回目はメーカーが来て「シリコンの付着が原因」と言われ、燃焼リングとフレームロッドの交換修理をした。その後シリコン含有製品の使用や洗濯物の部屋干しを避け、除湿器も使いながら生活していたが、1カ月後に3回目のエラーが発生した。再度メーカーを呼んで、部品を交換してもらったが、「シリコンの他にも水分に含まれるカルキが原因になることもある。次回以降同様の故障が起きたら、有償修理になる」と言われた。このストーブの前にも10年ほど半密閉式石油ストーブを使っていたが、このような頻繁なエラーは起きなかった。メーカーの対応は丁寧だが、製品自体や故障の原因として言われることに納得できない。

➡ メーカーに確認したところ、1、2回目修理の際にフレームロッドに白い付着物を確認しており、この部品を交換すると正常に燃焼するようになるため、やはり原因はシリコンと考えられるとの回答であった。フレームロッドに不純物が付着すると機器は燃焼不全と判断し、運転を止める。部品を交換すると正常に運転するのであれば、やはりシリコン等の付着がエラーの原因と考えられ、使用上の問題ということになる。取扱説明書にも書かれているとおり、メーカーに有償修理と言われてもやむを得ないだろう。半密閉式機器に関しては、酸欠防止等、安全機能が昔の機器より強化されており異物付着等の反応が早いようだ。今回は機器の不良ではないため、シリコン製品の取り扱いや換気等に注意していただき、新しい機器と上手に付き合っていってほしい。メーカーには相談者の意見をフィードバックすることを伝え終了とした。

- 7～8年前に入居した賃貸マンションに備え付けのビルトイン三口ガスコンロがついていたが、先日ガス会社の法定ガス点検の際、一番よく使用する一口が、故障しており機器が古く修理もできないため使用禁止と言われた。仕方なく残る二口を使用していたが、最近になってその二口も点火すると炎が揺れ、時々赤やオレンジの炎が混ざるようになってきた。怖いので、新しい機器に交換してほしいと大家に申し出たところ、後日ガス会社から電話があり、他の二口が使用できるのであれば交換の必要はなく、もしこのまま使い続けたくないと言うのであれば、入居者の要望での交換なので費用は入居者に負担してもらうことになると言われてしまった。炎の状態はネットで調べ不完全燃焼のようなので、このまま使い続けるのは不安。本日再度ガス会社に機器を見に来てもらうことになっているが、その前にこの機器に問題がないか専門的な助言がほしい。

➡ 炎の不具合については、経年劣化やバーナーヘッド内の汚れ等原因はいくつか考えられるが、当該機器型番を確認したところ製造から30年以上経っており、経年劣化によりいつ不具合が起ってもおかしくない状態であると思われる。まずは、ガス会社にきちんと機器を点検してもらい、安全動作確認を行ってほしい。その上で、今後このまま使用継続してよいのかを判断してもらい、使用は危険との判断があれば、その旨書面にて出してもらってはどうか。機器の交換費用負担についてはガス会社の判断を元に話し合ってください。30年を超えた機器であるため、PLセンターとしては安全面から買い替えをお勧めすると伝え、相談者が納得されたため相談終了とする。

- (消費者センターからの相談) 消費者が、中国製の屋外用石油ストーブをキャンプ場で知り合った人から譲り受けた(時期や代金支払い有無は不明)。その後、当該製品がリコール品であり、全品返品返金対応をしていると知り、告知をしている輸入代理店に連絡したところ、当該製品には購入証明がないため返品にも返金にも応じられないと言われてしまった。譲ってくれた人とはその場限りで連絡先も知らないため、購入の経緯はわからず、領収書も手に入れない。ただ型番が同じなのでリコール品であることは間違いない。購入証明がないからと言って返品返金に応じないのはおかしいのではないかと。

➡ 輸入代理店HP上のリコール告知には、「当ストアを含むインターネットショッピングサイトからお客様に販売させていただきました該当製品につきましては～販売製品全数の回収、及び全額のご返金処理にてご対応をさせていただくこととなりました。」との記載があるため、リコール対象品の確認方法として代理店側が購入証明を条件付けしている可能性がある。それ以外に製品の型番やロットNo.等により回収該当品と確認できる方法がないか、該当製品と分かれば、返品返金の対応を要求できるのか、代理店に確認してみてもどうか。それでも対応してもらえず納得できない場合には、弁護士等に法的助言を受けた方が良くだろうと助言し、相談者が納得されたため終了とした。

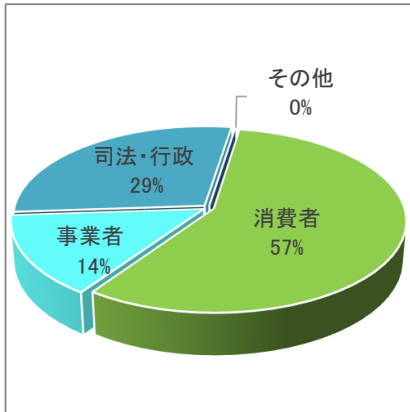
## 【2】受付実績合計

(1) 2024年5月度

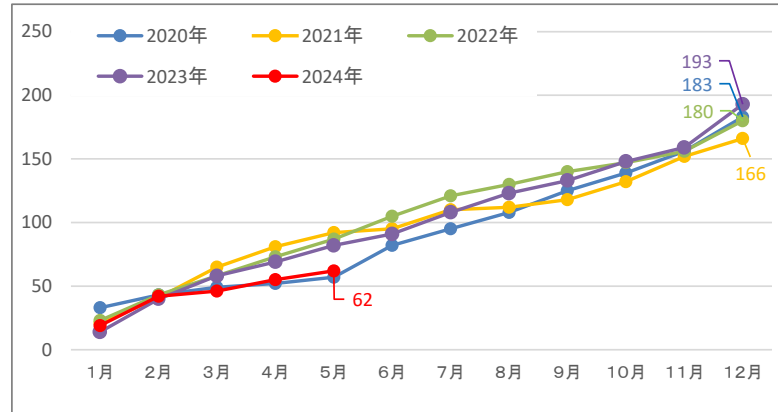
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	4	4 (7)	30 (48)
事業者	0	0	1	1 (4)	9 (17)
司法・行政	0	0	2	2 (2)	23 (17)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	7 (13)	7 (13)	62 (82)
累計 (前年累計)	0 (1)	0 (1)	62 (80)	62 (82)	

※累計は1－5月

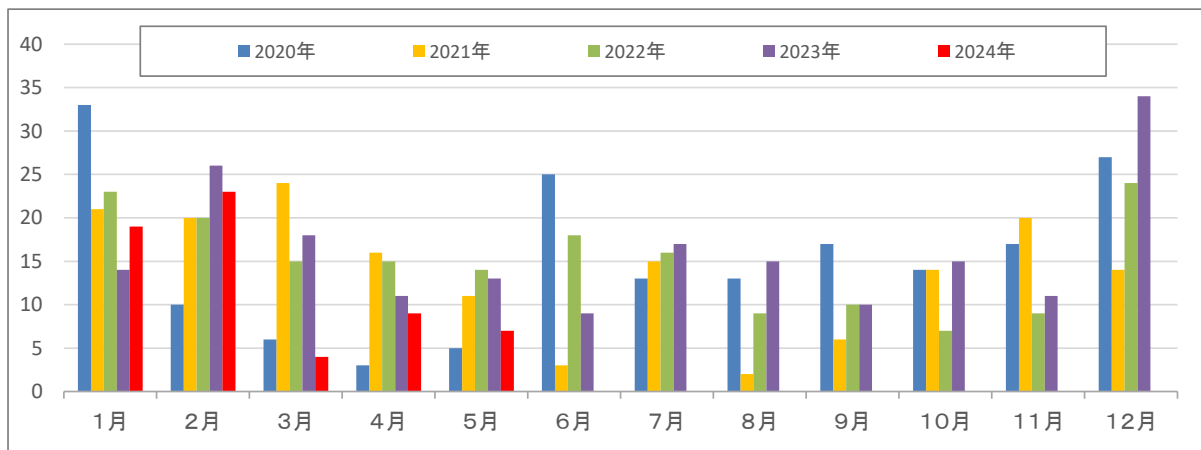
(2) 相談者別構成比



(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)

5月度の未解決案件処理件数は0件。

以上