

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10件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談

○ 8年前に購入したガス給湯器にエラーコード「29」が出て使用できなくなった。取扱説明書で調べると、「中和器の詰まり異常」のサインであったため、メーカーに見てもらったところ、中和器の交換が必要と言われた。

① 取扱説明書には「中和器の交換」を知らせる「92」というエラーコードもある。どうせ交換になるなら、「29」と「92」、二つに分けず、一つにしたらよいのではないか。表示が重複しておかしいのではないか。

② 中和しなければならぬようなドレン水が出るということは、大気も汚染されて健康や環境被害が出るのではないか。

③ エコジョーズは年間費用が安くても、8年使用で修理費6～7万もかかるとは、省エネだったとしても割が合わない。メーカーはもっと企業努力をして、故障の少ない機器、中和器に関しても機器本体の寿命まで交換せず使用できる機器を製造すべきだ。

➡ ① エラーコード「92」は「中和剤の寿命予告」の表示である。中和器に使用されている炭酸カルシウム剤の効果がなくなる時期をメーカーで想定し、その前に交換を促すために表示されるように機器にインプットされており、実際にこのコードが出た段階で故障しているわけではない。一方「29」は実際に中和器が詰まり、故障している状態である。初期不良や、故障した場合にはこちらのエラーが出る。二つのエラーコードの趣旨は違うため、問題はないと思われる。

② 機器内で発生する酸性のドレン水を炭酸カルシウムを充填した中和器を通して中性の水にしてから排出しているため、周りの大気や環境を汚染することはない。ご安心ください。

③ 故障の頻度は環境や使用方法等によっても異なる。ただし、消費者からの意見は次の製品作りに活かされるため、ぜひメーカーには伝えてください。その上でご自身のライフスタイルに合う機器をお選びいただくと良いのではないかと。

以上のように回答し相談者が納得されたため終了した。

○ 9年前に購入したガス給湯器のリモコンの液晶が表示されなくなった。表示なしのまま工夫しながら使用していたが、あるサイトでこのリモコンが無償修理の対象であることを知った。そこでメーカーのコンタクトセンターに連絡したところ、無償修理期間は購入から7年で、超えている場合は有償修理になり告知も削除済みで対応はできないと言われた。あくまでもリモコンの表示上の不具合で機器については問題ないと言われたが、温度が確認できないまま高温のお湯がでてくる可能性もあり危険がないとは言えない。この機器は購入時にユーザー登録をしており、10年点検の通知も来ている。点検など自分たちの儲けになるようなことは知らせることができてなぜ無償修理対象であることの通知ができないのか。また問題のあった製品は自動車のリコールのようにその製品がこの世からなくなるまで、対応すべきではないのか。メーカーを指導してもらえないか。

➡ 当該リモコンに関しては「一部の商品に不具合事象がおきている」ということで、メーカーは届け出義務のあるリコールではなく、自主的な延長修理対応を行っていた。7年という無償修理期間を設けていたことについては、十分な対応と思われ、9年経過したリモコンを修理する場合は経年劣化として有償修理になることは仕方がないと考えられる。

ただし、ユーザー登録をしているにも関わらず、不具合の可能性について通知がなかったことに憤りを感じるお気持ちは理解できる。PLセンターにメーカーへの指導権はないが、メーカーからより広く情報発信する必要があるとのご意見があった事例として、情報共有させていただくことで相談者が納得されたため終了した。

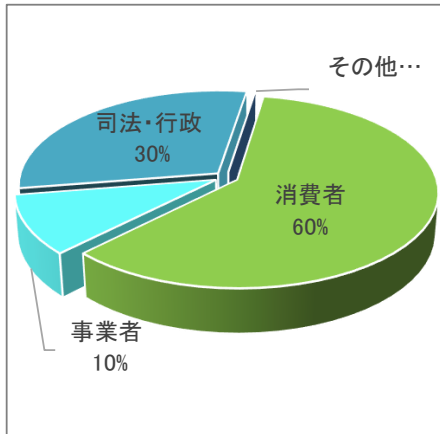
【2】受付実績合計

(1) 2024年7月度

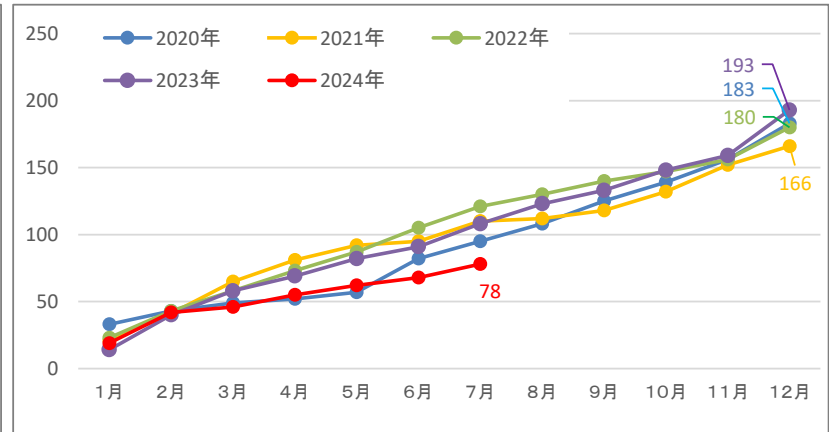
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	6	6 (8)	42 (61)
事業者	0	0	1	1 (4)	10 (22)
司法・行政	0	0	3	3 (5)	26 (25)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (1)	0 (2)	10 (14)	10 (17)	78 (108)
累計 (前年累計)	0 (2)	0 (3)	78 (103)	78 (108)	

※累計は1－7月

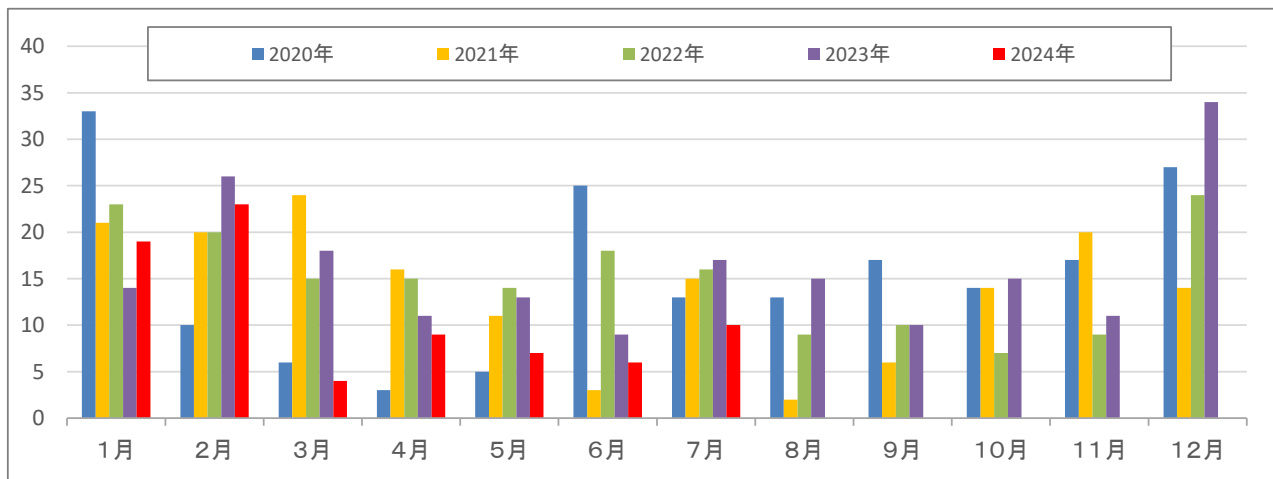
(2) 相談者別構成比



(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) 理事会：一般社団法人日本ガス石油機器工業会理事会
(7/17 パークリュクス神田多町会議室)

【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)

7月度の未解決案件処理件数は0件。

以上