

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12件。

(2) 特 徴

◇ 品質クレーム。

相談： 築20年ほどのアパートに設置しているガス風呂給湯器が経年劣化したため、約5年前に管理会社で入れ替えをした。管理下の12世帯の機器を同一メーカーでほぼ同時期に交換したが、そのうち6台が5年以内に故障した。故障理由はすべてエラーコード722(ふろ側の炎を検出する部品の不具合)だった。メーカーに連絡し、部品の交換修理をしてもらったが、しばらく経つとまた同じ原因で故障したり、別世帯の機器に不具合が出るようになり、数年前に故障が集中した際は、苦情を伝え数台の修理費用が無料となったが、今年6月に1台故障した時は、修理費用の請求額34,000円を全額支払った。その一か月後にまた別の機器が故障したため、修理費用の割引交渉をしたところ、修理にきたサービスショップの担当者が、「メーカーには断られたが、サービスショップの負担で値引きする。」と言ったにもかかわらず、その後届いた請求書では値引きがされていなかった。

メーカーには「機器と修理対応への不信感があり修理代を払うことに納得がいかない。本件の経緯は経済産業省に報告した。」とメールした。メーカーからの回答はまだないが、機器の品質改善や故障した際の修理について納得のいく対応をしてほしい。

回答： PLセンターが確認した、メーカー及びサービスショップからの見解は以下の通り。「当該機器の設置環境や気象状況及び湿度等で本体機器内に結露が発生し、フレームロッドの回路がショートを起こしたことが原因。履歴でも複数修理した記録は残っており、初期の故障については無償修理を行ったこともあるが、経年している機器については劣化で基盤にエラーがおきることもあり有償修理を行った。機器の不良ではない。」

今後の故障予防のためには、機器内に結露や湿気が起きにくくするための環境改善が必要と思われる。相談者には、建物の施工会社やガス会社に相談するか、サービスショップと再度話しあい、結露対策をしてみてはどうかと助言。しかし相談者からは、「結露や湿度に対応し故障の起きにくい機器や部品を作るのがメーカーの務めなのではないか。修理費用等の損害を被っているのでメーカーにはこれからも訴えを続けていくつもりである。」との返答があった。PL事案ではないためこれ以上のPLセンターでの対応はできないことを相談者が納得されたため、相談終了とした。

◇ 一般相談。

相談： 静岡県でクリーニング店を営んでいる。昨年12月、業務用廃油ボイラーを交換設置したが、設置時からずっと、バックファイヤーして爆発しながら燃えたり、また時には全く燃えなかったりする不具合がある。メーカーの工場は大分にあり、度々技術者が飛行機でやってきて修理対応をしているが改善しない。窓口は東京営業所で埼玉県にあるが、修理依頼を繰り返すうちに対応してくれなくなり、担当者は電話にも出なくなった。機器をきちんと使えるようにするか、交換等の対応をして欲しい。

回答： 当PLセンターでは業務用のボイラーは対象外で、また知見もなく、技術的なことは返答できかねる。管轄官庁等も不明だが、(一財)日本ボイラ協会という団体があるようである。直接対応可能かわからないが、当センターよりも適切な回答・相談窓口の紹介をしてもらえる可能性があることを案内。相談者がボイラ協会に連絡してみますと納得されたため、終了した。

相談： 訪問販売員が家に来て、自宅屋外に設置しているガス給湯器のフィルターを定期的に交換しないと給湯器が壊れると言われ交換を勧められている。一般的に必要なメンテナンスなのか。

回答： ガス給湯器には、水道水の中に含まれる不純物を取り除くためのフィルターがついているが、交換するものではない。湯量が少なくなるなど感じたら、掃除が必要な場合はあるが、フィルターの交換は必要ではないため、安易に契約をしないようご注意くださいと回答した。

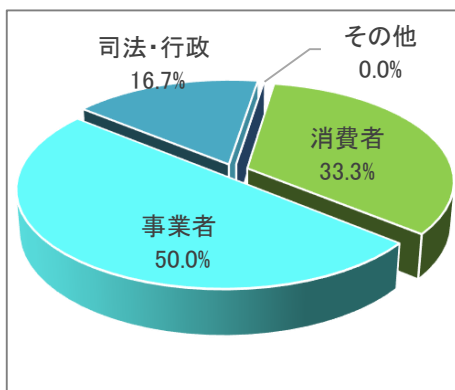
【2】受付実績合計

(1) 2024年9月度

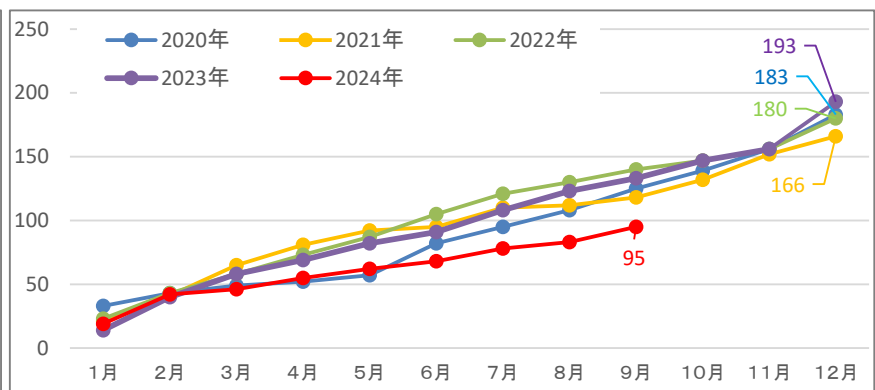
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計(前年実績)	累計(前年累計)
消費者	0	1	3	4 (4)	50 (71)
事業者	0	1	5	6 (1)	16 (28)
司法・行政	0	0	2	2 (5)	29 (34)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計(前年実績)	0 (0)	2 (0)	10 (10)	12 (10)	95 (133)
累計(前年累計)	0 (2)	2 (3)	93 (128)	95 (133)	

※累計は1-9月

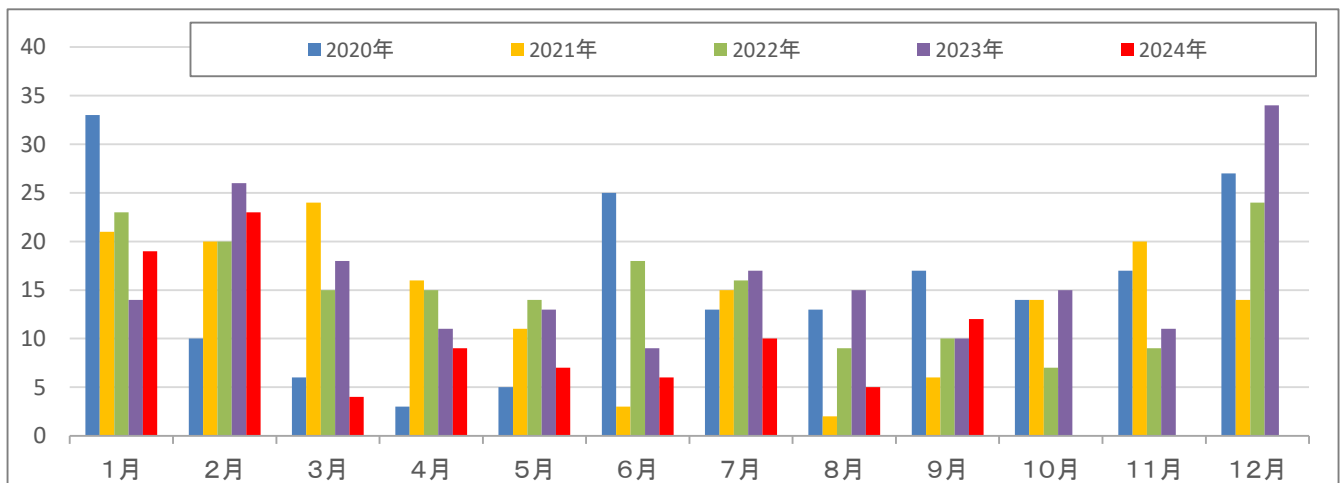
(2) 相談者別構成比



(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)

9月度の未解決案件処理件数は0件。

以上