

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9件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談

相談： 今年3月に購入した密閉式石油ストーブについての相談。購入してすぐ初めて使用したときに、ズドンという大きい音がした。気にはなったもののそのまま使用。ズドンという大きい音は1回きりだったが、その後使用の度に着火時にカンカンという音がする。春先は数回だけの使用でまたこの秋に使い始めたら同じ音がして心配になった。メーカーに電話し症状を伝え、不良品であれば交換してほしいと言ったところ、「着火時にカンカンと音が出るのは普通のことで問題ない。交換等の希望があるならば納入業者に連絡してください」と言われた。音が出るのは普通というが、以前に設置した同型の2台は音がしないし、同じマンション内の友人宅で同じ機器を使用しているが、音は気にならないと言う。本当に安全性に問題はないのか。

回答： 取扱説明書にも記載がある通り、着火時のカンカンという音は本体内部の加熱・冷却時に出る金属の膨張・収縮音であり問題がないと思われる。ただドスンという大きな音については、ストーブが損傷したり、パッキンが飛散したりしているおそれがあるため、使用を中止し、油タンクの送油バルブを閉じて販売店にご連絡くださいとある。メーカーに大きな音が出たことを伝え、機器や設置に問題がないか確認してもらおうと良いだろう。3月に購入したのであれば保証期間内だと思うので早めに連絡することをお勧めする。以上を案内したところ、メーカーに見てもらいますと納得されたため、終了とした。

相談： [消費生活センターからの相談]

一人暮らしの高齢男性が、訪問業者にガス給湯器の交換を勧められ契約した。クーリングオフ期間経過後に機器を設置したが、その際、「給水管が水漏れをしており、修理しなければ機器を設置できない。」と言われ、その場で急遽その工事を行うことになった。後日ガス給湯器の代金28万円に加え、給水管の工事費用としてさらに45万円の請求が来た。家族が気づいて騙されているのではと消費生活センターに相談したが、その時点では給水管工事の方はまだクーリングオフの期間内であったため、ひとまず給水管工事のクーリングオフ書面を出して、支払はまだ済ませていない。

家族はガス給湯器の契約に関しても、詐欺まがいの商法と感じ、解除をしたほうが良いと言っているが、契約者本人は、それで業者に逆恨みされたら怖いので給水管工事の費用も払いたいと怯えている。消費生活センターとしては、ガス給湯器も合わせ、契約を無効にしたいと今動いているが、業者の悪質性を裏付ける証拠を一つでも多く集めたい。今回給湯器の契約で、通常行うべきメーカーへの使用者登録を意図的に行わせなかった疑いがある。これは違法なのか教えてほしい。

回答： 消費生活用製品安全法の「長期使用製品安全点検制度」において、特定保守製品の使用者はメーカーや販売者に所有者登録を行う責務が定められているが、現在ガス給湯器は対象製品ではないため、その責務はない。あんしん点検というメーカー独自の制度はあるが、登録は任意で、説明や登録をさせなければならないという義務も業者側にはないため、登録をさせなかったことが業者の違法行為とまではいえまいだろう。ただ、同様の手口で高齢者を狙う悪質商法が多発している。被害者を増やさないためにも、どうか今回の件も警察や関係各所へ通報し、きちんと対処して今後の被害拡大防止にご協力いただきたい。PLセンターでも広く情報共有・周知をしていきます。

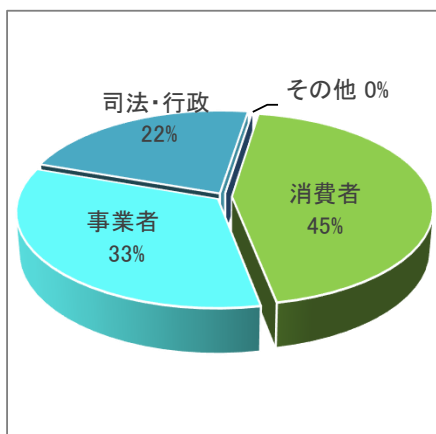
【2】受付実績合計

(1) 2024年10月度

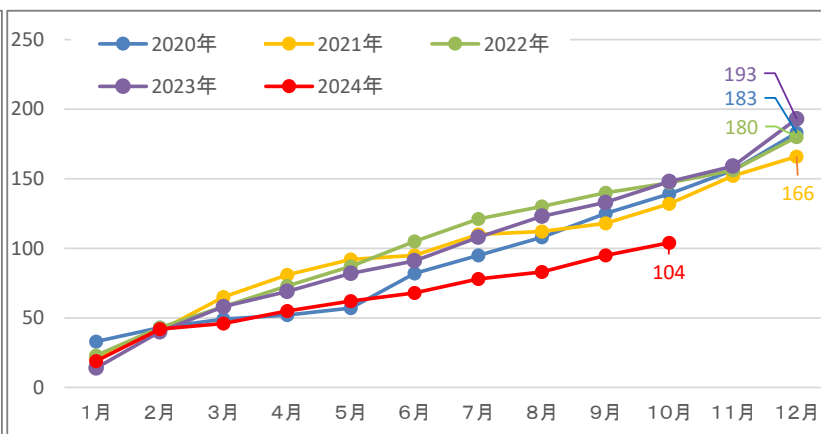
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	4	4 (8)	54 (79)
事業者	0	0	3	3 (6)	19 (34)
司法・行政	0	0	2	2 (1)	31 (35)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (1)	0 (0)	9 (14)	9 (15)	104 (148)
累計 (前年累計)	0 (3)	2 (3)	102 (142)	104 (148)	

※累計は1-10月

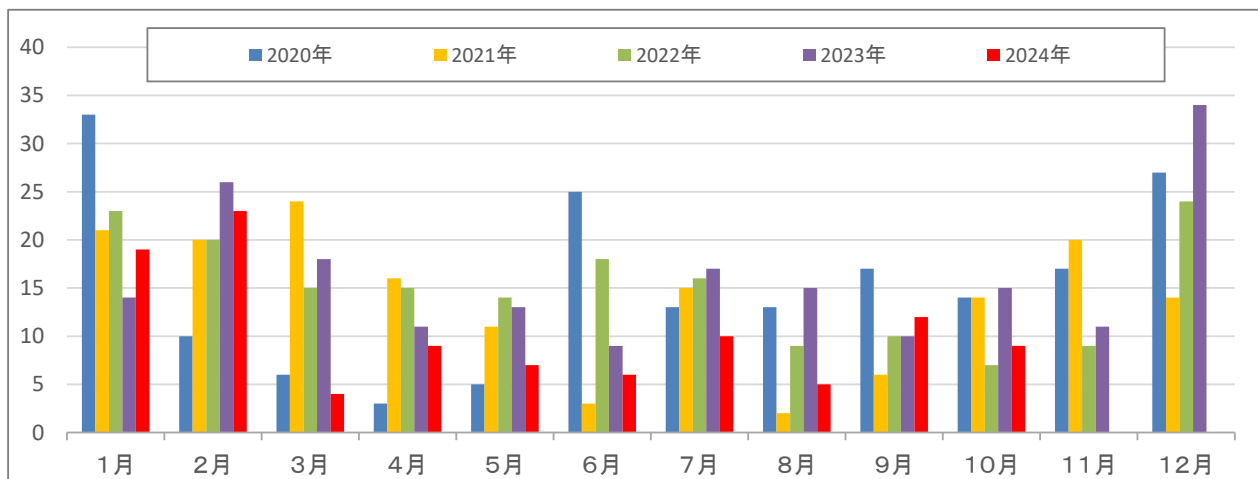
(2) 相談者別構成比



(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
(10/25 下関グランドホテル会議室)

【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)

10月度の未解決案件処理件数は0件。

以上