

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
TEL 03-3255-6366 / FAX 03-3252-6106

【1】相談受付の概要

(1) 受付件数

受付件数は21件で前年同月の31件に対して67.7%

(2) 特徴

◇ 事故クレームは0件。

◇ 品質クレームは、3か月前景品でもらった強制通気形開放式石油ストーブに使用直後からエラーが頻発し、修理、交換しても改善せず使用不能になった。メーカーは再交換を申し出たが、不具合の原因の説明もなく信用できないため返品返金交渉をしている。同じような事例が多発しているのであれば欠陥品としてリコールや回収など誠意ある対応をしてほしいの1件。

◇ 一般相談は、1年前に組込形グリル付こんろを新機種に交換後、グリルの受け皿が黒く変色した。同一メーカーの従来機種では食器洗い乾燥機に入れても問題無かった。メーカーは5年前より受け皿がアルミ製に変更になったため、食器洗い乾燥機の使用ができなくなったという。この機種に変えてから、右手の指のしびれが始まったため、安全性を確認したいの1件。

◇ 問合せは、自分が経営している飲食店で使うために、ネット通販で外国製トーチバーナーを購入した。数日間は正常に使用できたが、一週間後ガスが漏れ引火し火が燃え上がった。濡れタオルで消火したので大事には至らなかったが、製造事業者名の記載もないこのような危険なものを販売している業者に対し指導してほしい等19件。

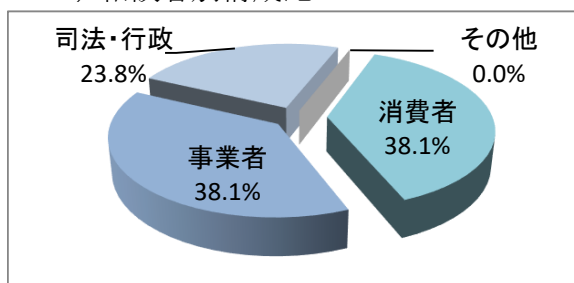
【2】受付実績合計

2-1) 2019年2月度

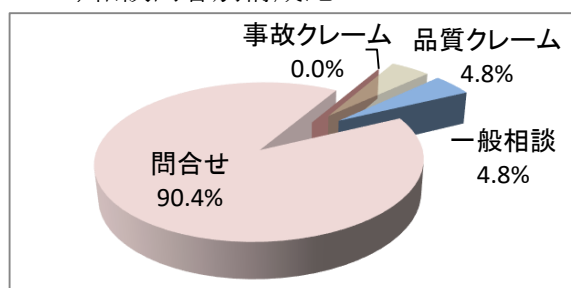
| 相談者/内容 | 事故クレーム | 品質クレーム | 一般相談 | 問合せ | 計 (構成比) |
|---------|---------|---------|---------|-----------|------------|
| 消費者 | 0 | 1 | 1 | 6 | 8 (38.1) |
| 事業者 | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 (38.1) |
| 司法・行政 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 (23.8) |
| その他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 (0.0) |
| 計 (構成比) | 0 (0.0) | 1 (4.8) | 1 (4.8) | 19 (90.4) | 21 (100.0) |

注) 前年同月の受付件数は31件、事故クレーム件数は0件

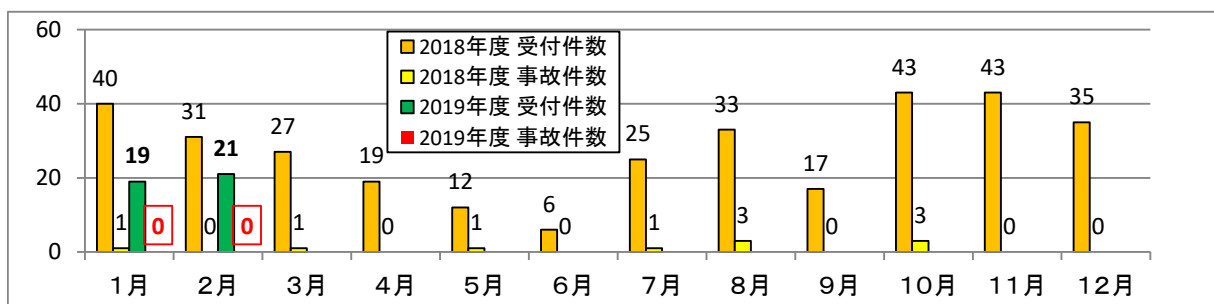
2-2) 相談者別構成比



2-3) 相談内容別構成比



2-4) 受付件数及び事故クレーム件数推移



【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（2/6 工業会会議室）
- (2) フォーラム：全国消費者フォーラム（2/26 アルカディア市ヶ谷）

【4】事故クレーム

今月は0件。

【5】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）

2月度の未解決案件処理件数は0件。

以上