

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20件で前年同月の27件に対し74.1%

(2) 特徴

◇ 事故クレームは0件。

◇ 品質クレームは0件。

◇ 一般相談は、使用10年のガス瞬間湯沸器(元止め式)が作動しなくなったので、当該メーカーに点検してもらったら、悪くなった基板の交換か機器自体を新品交換するように言われた。どうするか悩んでいて2か月経った頃、たまたま操作ボタンを押したら作動し、その後正常に使用できるようになった。メーカーにどういうことなのか説明を求めたが明確な回答がなく納得できないの1件。

◇ 問合せは、自然通気形開放式石油ストーブを購入したその日に、自宅で機器に点火して10分ほど目を離した間に、家中がすすだらけになってしまった。メーカーは、取扱説明書に記載されている通りに芯の調整をしなかったため不完全燃焼し、すすが発生したと説明。消費者側の誤使用として一切補償はできないと言うが、製品不良ではないか等19件。

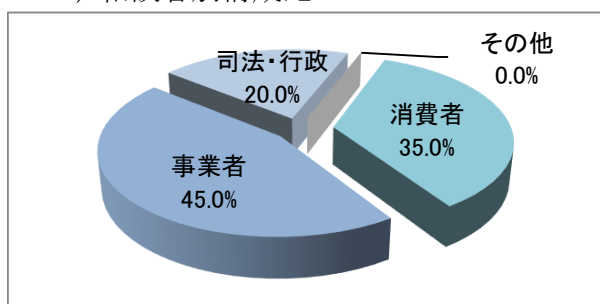
【2】受付実績合計

2-1) 2019年3月度

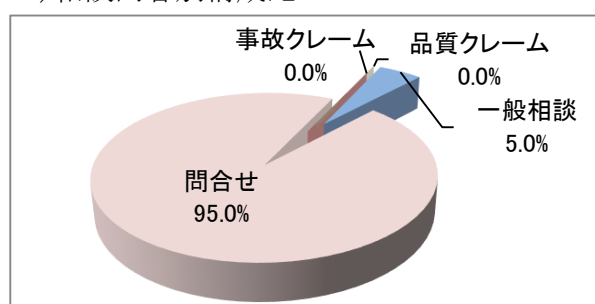
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問合せ	計(構成比)
消費者	0	0	1	6	7 (35.0)
事業者	0	0	0	9	9 (45.0)
司法・行政	0	0	0	4	4 (20.0)
その他	0	0	0	0	0 (0.0)
計(構成比)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (5.0)	19 (95.0)	20 (100.0)

注) 前年同月の受付件数は27件、事故クレーム件数は1件

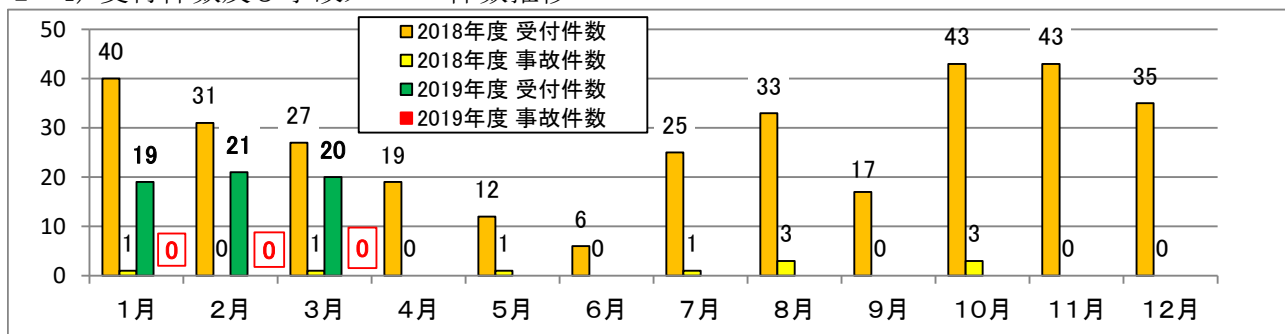
2-2) 相談者別構成比



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) 総会：一般社団法人 日本ガス石油機器工業会 社員総会（3/8 経団連会館）

【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）

3月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上