

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19件に対して110.5%

(2) 特 徴

◇ 事故クレームは、所有するアパートの住人が設置16年のガス給湯器でシャワーを浴びていたら、急に熱湯が出て体を火傷した。すぐに事業者が点検に来てチェックしたが再現はしなかった。原因究明したいの1件。

◇ 品質クレームは、自分が所有するアパートに設置していた石油給湯機付ふろがまを全戸新品交換したところ、入居者よりシャワーが冷たくなる、火傷しそうになった等の苦情があった。メーカーに対し出湯温度ムラの改善等を要求したが、その対応と機器の品質に不満の1件。

◇ 一般相談は0件。

◇ 問合せは、25年前に製造された業務用無煙ロースターを中古で購入したが、ガス漏れで使用できなかった。メーカーの修理代が高額なので部品を取り寄せて知り合いの業者に修理してもらおうとしたところ、故障箇所を確認せずに部品は販売できないと言われ不満等19件。

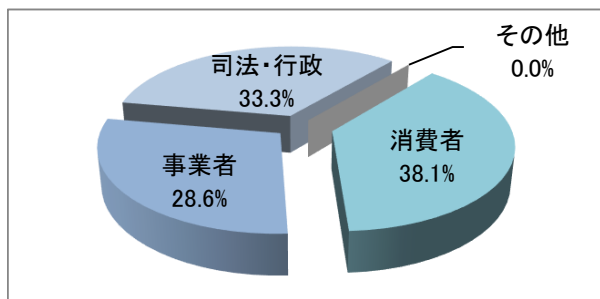
【2】受付実績合計

2-1) 2019年4月度

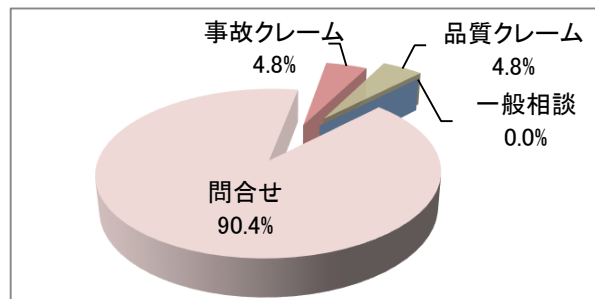
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問合せ	計 (構成比)
消費者	1	1	0	6	8 (38.1)
事業者	0	0	0	6	6 (28.6)
司法・行政	0	0	0	7	7 (33.3)
その他	0	0	0	0	0 (0.0)
計 (構成比)	1 (4.8)	1 (4.8)	0 (0.0)	19 (90.4)	21 (100.0)

注) 前年同月の受付件数は19件、事故クレーム件数は0件

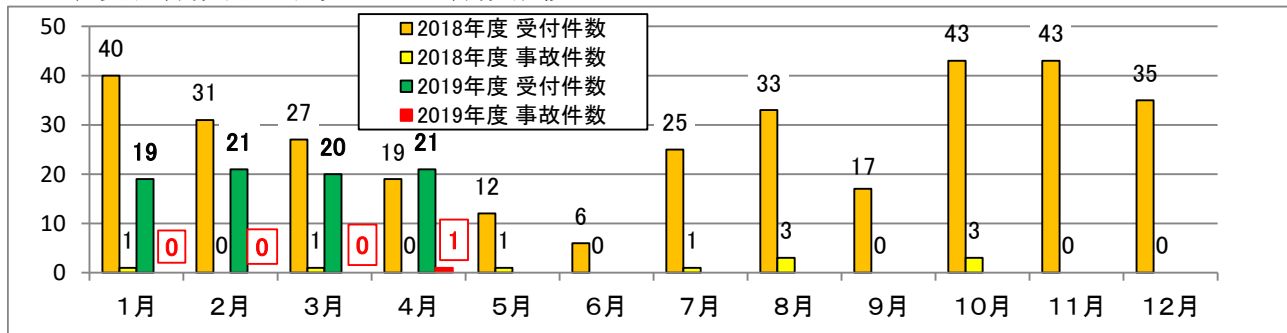
2-2) 相談者別構成比



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) 委員会 : ガス石油機器PLセンター運営委員会 (4/17 ガス石油機器会館 会議室)

【4】事故クレーム

ガス給湯器でシャワーを浴びていたら、急に熱湯が出て体に火傷を負った。

◇ 自分が所有するアパートの住人が、16年使用のガス給湯器でシャワーを浴びていたら、急に熱湯が出て体に火傷を負いパニック症候群のような状態になった。すぐに事業者が点検に来たが、同様の現象は再現しなかった。当該品は16年使用しているが、これまで異常なく運転できていた。事業者は、原因究明のため機器を外して調査をしたいと言っているが、騙されないか不安だ。調査依頼しても大丈夫だろうか。

(申出者 : 兵庫県内消費者 No. 19040203 事故発生地域は兵庫県内)

◆ 現在、調査中。

【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)

4月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上