

2022. 8

INFORMATION

フリーダイヤル
0120-33-5500

ガス石油機器PLセンター

〒101-0047 東京都千代田区内神田1-5-12 北大手町スクエア3階
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) 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9件。

・去年の秋、ガス給湯器を新品交換したところ、今年の春からリモコンの燃焼マークが消えお湯が出なくなる不具合が発生するようになった。メーカー認定店に見てもらい、原因不明ながらも不具合は一旦解消したが、7月下旬からエラーコードがリモコンに点滅するようになったため、部品を交換してもらった。その直後から、設定温度を37℃にしているのに、お湯の蛇口から高温の湯が出るようになった。その際、見に来たメーカー認定店の担当者が測ると47℃あったが、季節的な現象なのでお湯の量を多く出すようにと言うだけだった。その通りにしたらお湯を出せば出すほど高温の湯が出るようになった。不良品ではないかとの相談。

メーカーへ確認した結果、点検時にお湯を出せば出すほど高温の湯が出ることは確認できずエラーコードも確認できなかったが、その要因となりうる箇所の部品を交換したとのこと。暑い時期は水温が高くなるため、リモコンの設定温度が低い場合は、お湯の温度が設定温度より高くなることもあるが、故障ではなく夏期の水温上昇に伴う現象であることを説明。

・隣家(賃貸戸建て)の換気扇から騒音と異臭がするので改善をお願いしたところ、それは換気扇ではなくガス衣類乾燥機の排湿管のパイプフード(排湿トップ)だと初めて知った。約4年前から、パイプフードから約80cm離れた自宅の土ぶき屋根が腐食し、その近くに止めている車のドアが頻繁に錆びることが気になっていたが、排出される熱をおびた水蒸気が原因ではないだろうか。取扱説明書によると、当該品は45分の使用で約30の湿気を排出するので、2、3時間の使用で毎日約60～90の水分をかけられていたことになる。これは、通常有すべき安全性に問題があるか教えてほしい。

取扱説明書には、「パイプフードからの音や多量の水蒸気などが隣家の迷惑になるような場所に設置しない」と注意表示があり、取付マニュアルには、パイプフードの開口部と周囲の離隔距離は吹出し方向600mm以上とあるので、80cm離れていれば設置に問題は無いと思われる。また、JIS規格では排湿に関する基準はないので、安全基準を満たしているか否かの判断はできないが、安全性を欠いているとは考えにくい。まずは、隣家と話し合うことをお勧めすると説明。

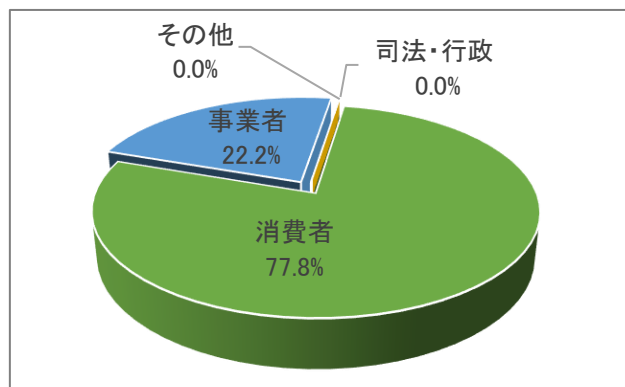
【2】受付実績合計

2-1) 2022年8月度

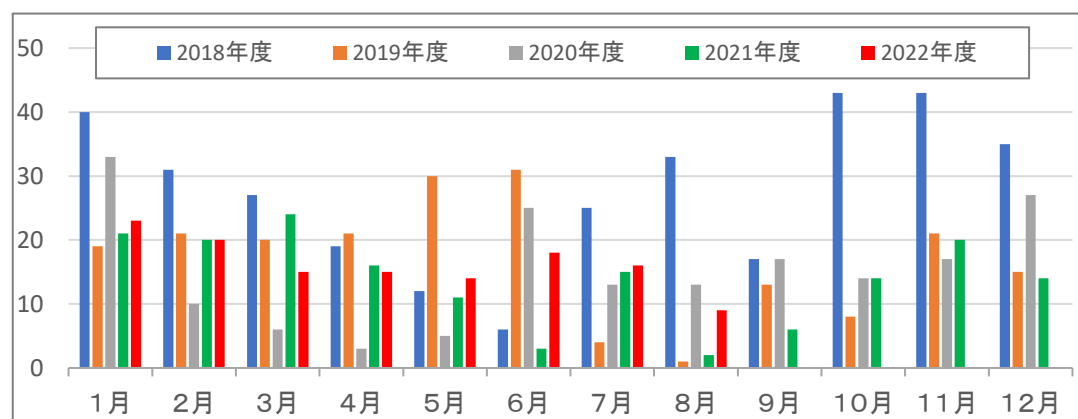
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計(前年実績)	累計(前年累計)
消費者	0	0	7	7 (1)	76 (60)
事業者	0	0	2	2 (0)	32 (27)
司法・行政	0	0	0	0 (1)	22 (25)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計(前年実績)	0 (0)	0 (0)	9 (2)	9 (2)	130 (112)
累計(前年累計)	0 (2)	2 (2)	128 (108)	130 (112)	

※累計は1-8月

2-2) 相談者別構成比



2-3) 受付件数推移



【3】主な関係行事

今月は0件。

【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)

8月度の未解決案件処理件数は0件。

以上