

## 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15件。

## (2) 特徴

- ◇ 事故クレームはなし。
- ◇ 品質クレームはなし。
- ◇ 一般相談

- ・ 2か月前にガス給湯器を交換した。暑くなってきたので、リモコン温度を32℃に設定したが、シャワーから高温のお湯しか出ず、測ったら48℃だった。メーカーは、機器は正常だが夏場は出湯温度が高温になりやすいため、これ以上どうすることもできないという。蛇口でも温度調整ができるが、蛇口側で調整しようと温度を下げると水になるか熱湯になるかどちらかになってしまう。10年前に購入した前の機器ではこんなことはなかった。家には年寄りも同居しているので、温度調整も難しく、火傷をするのではないかと心配。今ならまだ購入金額を支払う前なので、交換してもらえないかと考えている。こんな温度調整ができない機器は欠陥品ではないのか。ちなみに自宅は井戸水を使用しているので、給水温度は高くなく、むしろ低い。

ここ数年猛暑が続いているため、夏場に給湯温度が高温になるという苦情は多い。機器自体に不具合がないとのことであれば、対応策としては、①シャワーの出湯量を増やす。②リモコンの設定温度を40℃程度まで上げ、蛇口側の調整で温度を下げる。の二つを試してみてほしい。給湯器本体の設定温度を低くすると出湯温度を一定に保つことが難しい。設定温度を上げて蛇口の水量で調整した方が適温で使用できる場合があると助言。その後連絡がないため解決したものとして相談終了とする。

- ・ 今年の2月に自宅リフォームでガス給湯器を交換したが、設置2日目からエラーコードが出た。直ぐにメーカーが修理対応してくれたが、その後も同様のエラーが続き、5回目のエラーが出た時にメーカーより、機器の新品交換の申し出があった。8月に機器交換をしたが、その際メーカーから、機器の3年保証契約については、契約基準日が最初の設置日のままと言われ納得できない。現在自宅に設置されている機器は8月から使用しているのだから、基準日も当然8月からになるのではないか。

8月の機器交換は、新規の売買契約ではなくあくまでも2月に購入した機器の3年保証契約上の無償交換対応であり、現在設置されている機器は購入機器の交換機という考え方になる。基準日は最初の契約の2月で問題ないと思われる。購入から6か月間、機器が全く使用不能であったのであれば別だが、修理しながら使用していたのであれば、交換日を基準日にしてほしいとの要求は難しいだろうと回答。

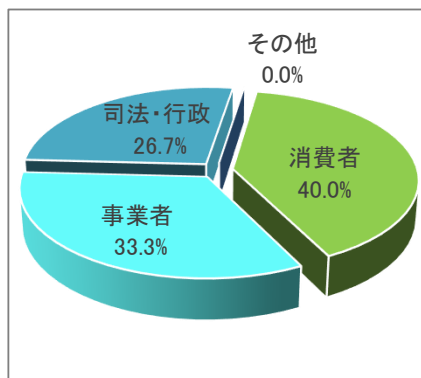
## 【2】受付実績合計

## (1) 2023年8月度

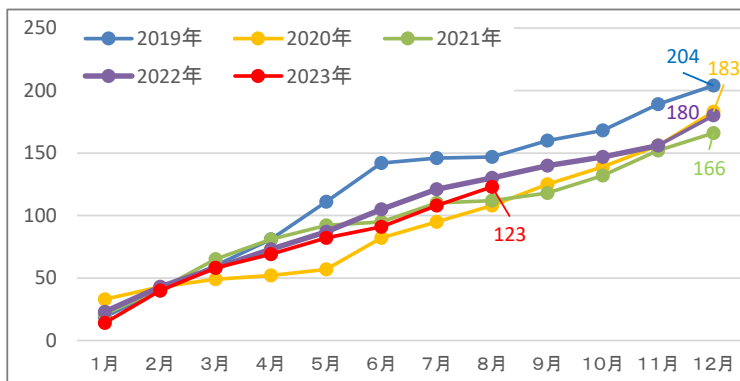
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	6	6 (7)	67 (76)
事業者	0	0	5	5 (2)	27 (32)
司法・行政	0	0	4	4 (0)	29 (22)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	15 (9)	15 (9)	123 (130)
累計 (前年累計)	2 (0)	3 (2)	118 (128)	123 (130)	

※累計は1-8月

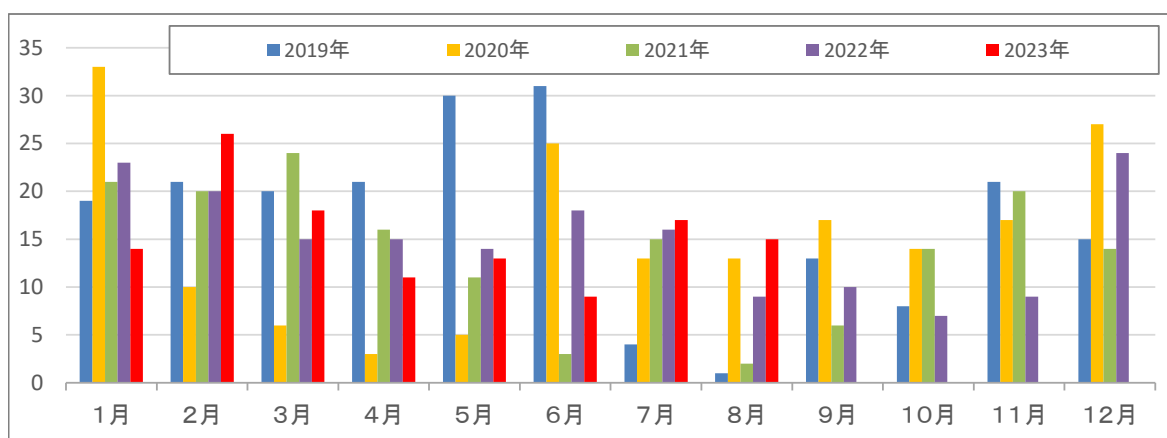
(2) 相談者別構成比



(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

今月は0件。

## 【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)

8月度の未解決案件処理件数は1件。

案件	ビルトインこんろの爆発着火で足を負傷し下部キャビネットが破損した。	
インフォメーション	2023年7月号	<p>〔申出概要〕</p> <p>約4年ほど使用したビルトインこんろで、点火スイッチを押したところ、爆発着火して使用者が足に怪我と火傷を負い、下部キャビネットが破損した。こんろから何らかの要因でガスが漏洩し引火したと思われるため、第三者機関に機器調査をしてほしい。</p> <p>〔調査・対応結果〕</p> <p>検査機関にて当該製品調査をしたところ、グリル器具栓からのガス漏れを確認。器具栓閉止弁を支える樹脂部品に変形があり、その変形により閉止弁の軸ズレが起りガスが閉止しなかったと推測される。この部品は安全弁の受け側と兼用になっており、その受け部分も変形していたため、ガスが漏れたと考えられる。樹脂部品変形の原因までは特定できなかった。</p> <p>以上の機器調査結果を事業者へ報告書にて提出し終了とした。</p> <p>事業者で、樹脂部品変形の原因の調査及び被害者への対応は継続されるとのこと。</p>
発生月	2023年7月	
受付 No	23072401	
申出者	国内事業者	
解決・処理月	2023年8月	

以上