

## 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25件で前年同月の31件に対して80.6%

## (2) 特徴

- ◇ 事故クレームは、1年前に新品交換した屋外式ガス瞬間湯沸器の安全弁兼水抜栓から漏水し、給湯配管を伝い台所の壁と床が浸水したの1件。
- ◇ 品質クレームは0件。
- ◇ 一般相談は、使用1年の石油給湯機付ふろがまの排気口から物凄い速さで白濁色の排気ガスが出てくる。メーカーも設置業者も機器の異常ではないと言うが納得できない等2件。
- ◇ 問合せは、去年11月頃に石油ファンヒーターを購入し使用していたが、今年の1月になってススで室内が汚染されていることに気付いた。当該メーカーは、初期不良を認め被害補償をしようと言っているが、家電製品や身体への影響について教えてほしい等22件。

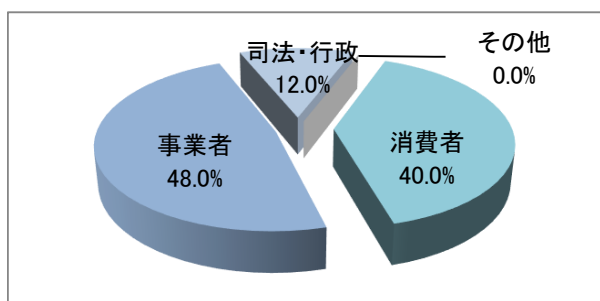
## 【2】受付実績合計

## 2-1) 2020年6月度

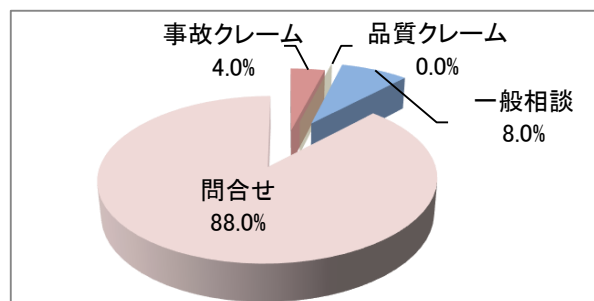
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問合せ	計 (構成比)
消費者	0	0	2	8	10 (40.0)
事業者	1	0	0	11	12 (48.0)
司法・行政	0	0	0	3	3 (12.0)
その他	0	0	0	0	0 (0.0)
計 (構成比)	1 (4.0)	0 (0.0)	2 (8.0)	22 (88.0)	25 (100.0)

注) 前年同月の受付件数は31件、事故クレーム件数は0件

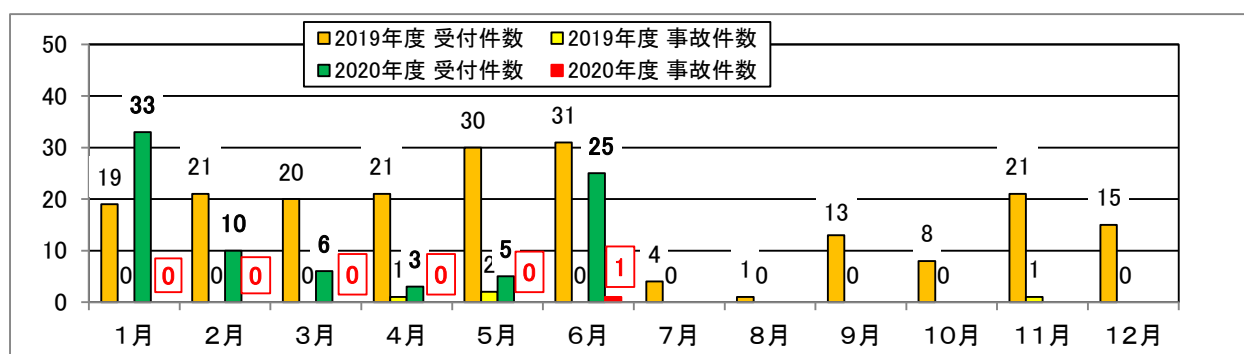
## 2-2) 相談者別構成比



## 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

今月は0件。

### 【4】事故クレーム

屋外式ガス瞬間湯沸器の安全弁兼水抜栓から漏水し台所の壁と床が水浸。

◇ 1年前に新品交換した屋外式ガス瞬間湯沸器の安全弁兼水抜栓より漏水し給湯配管を伝い台所の壁と床が浸水したため、使用者から被害補償を要求されている。給湯配管の壁貫通部には、必要なコーキング処置がされておらず、むき出しの配管保温材(ウレタン)にそのまま漏水がしみ込んだことが直接の被害の原因と考えられる。なぜ漏水したのか安全弁を第三者機関で調べ、責任は機器メーカーにあるのか、設置業者にあるのか、ハウスメーカーにあるのか公正に判断してほしい。

(申出者 : 東京都内事業者 No. 20061002 事故発生地域は東京都内)

◆ 現在、第三者機関とともに調査中。

### 【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)

6月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上