

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13件で前年同月の4件に対して325.0%

(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、3年前に買替えた石油給湯機付ふろがまから1年数か月経つと黒煙が上がリ、修理後再発を何度も繰り返した。一度は商品交換したが1年余りで同症状となった。メーカーに確認し、この半密閉式強制排気形を取付不可である共同煙突のあるマンションに据付たことが原因だったと初めて知ったが、取付業者は非を認めず話し合いにならない等2件。

◇ 問合せは、一人暮らしの母親が使用しているグリル付ガステーブルこんろに安全装置として対震自動消火装置がついているか、ない場合は後でつけられるか教えてほしい等11件。

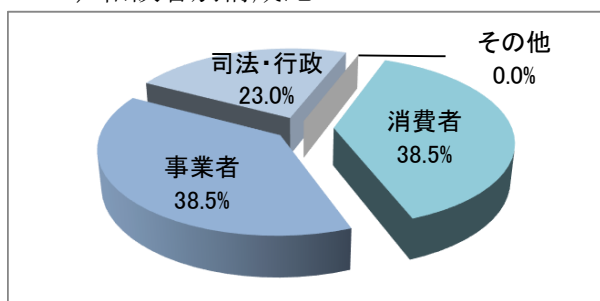
【2】受付実績合計

2-1) 2020年7月度

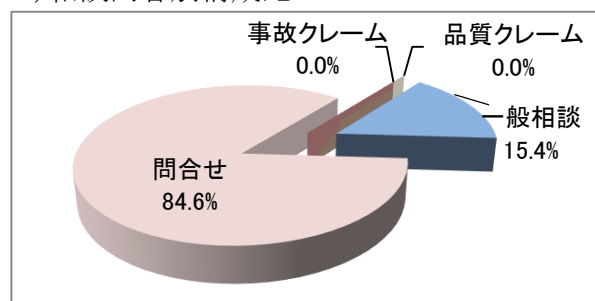
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問合せ	計 (構成比)
消費者	0	0	1	4	5 (38.5)
事業者	0	0	0	5	5 (38.5)
司法・行政	0	0	1	2	3 (23.0)
その他	0	0	0	0	0 (0.0)
計 (構成比)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (15.4)	11 (84.6)	13 (100.0)

注) 前年同月の受付件数は4件、事故クレーム件数は0件

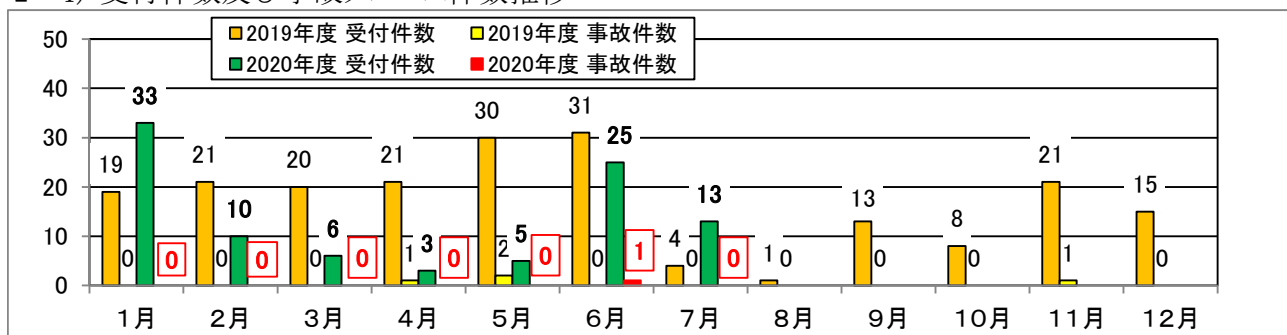
2-2) 相談者別構成比



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) 理事会：一般社団法人 日本ガス石油機器工業会 理事会（7/15 工業会会議室）

【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）

案 件	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。	
インフォメーション掲載月	2020年6月号	〔申出概要〕 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。
発生日	2020年5月	
受付 No	20061002	
申出者	東京都内事業者	
解決・処理月	2020年7月	
〔調査・対応結果〕 外部調査機関にて調査を行ったところ、当該機器給水安全弁の安全弁本体のシート面に異物(鉄さび片)の付着があったことから、安全弁本体のシート面とバルブのシール性が失われ、水漏れに至ったと考えられる。機器の工場出荷時には全数製品検査にて水漏れ検査を実施しているため、出荷時に本体からの水漏れはなく、使用者宅に設置後、何らかの要因で通水路に圧がかかり、給水安全弁が作動し水が噴き出した際に安全弁本体のシート面に異物が付着した可能性が推察できるが、異物の発生原因までは特定できなかった。但し、室内への浸水の直接の原因は、給湯配管の壁貫通部のコーキング不備と考えられる。法的には損害賠償責任はコーキングを行わなかった施工者にあるが、どのような経緯でコーキング不備となったのか、PLセンターでは判断できない。機器メーカー、設置業者、ハウスメーカーの三者で、責任の有無や割合も含めよく話し合い、解決していただくようお願いし、終了とした。		

以上