

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20件で前年同月の10件に対して200.0%

(2) 特徴

- ◇ 事故クレームは、開放式石油ストーブの給油タンクの蓋がはずれ、漏れた油に引火し家屋全焼と家族が大火傷等2件。
- ◇ 品質クレームは0件。
- ◇ 一般相談は0件。
- ◇ 問合せは、数年前に使用17年の石油給湯機から約200リットルの灯油が漏れ、地下の土壌が汚染された。その時土の入れ替えをしたが、今になって水道水が臭くて飲めなくなった。水道管の取り換え、土の入れ替え等製造メーカーに保証してもらいたい等18件。

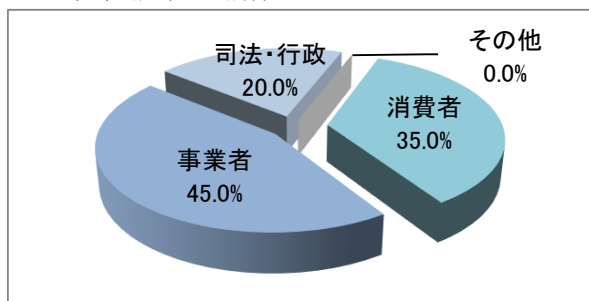
【2】受付実績合計

2-1) 2021年2月度

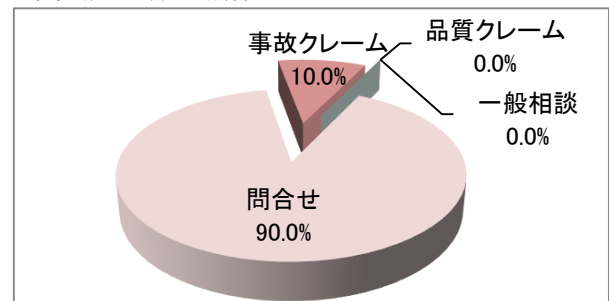
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問合せ	計 (構成比)
消費者	2	0	0	5	7 (35.0)
事業者	0	0	0	9	9 (45.0)
司法・行政	0	0	0	4	4 (20.0)
その他	0	0	0	0	0 (0.0)
計 (構成比)	2 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (90.0)	20 (100.0)

注) 前年同月の受付件数は10件、事故クレーム件数は0件

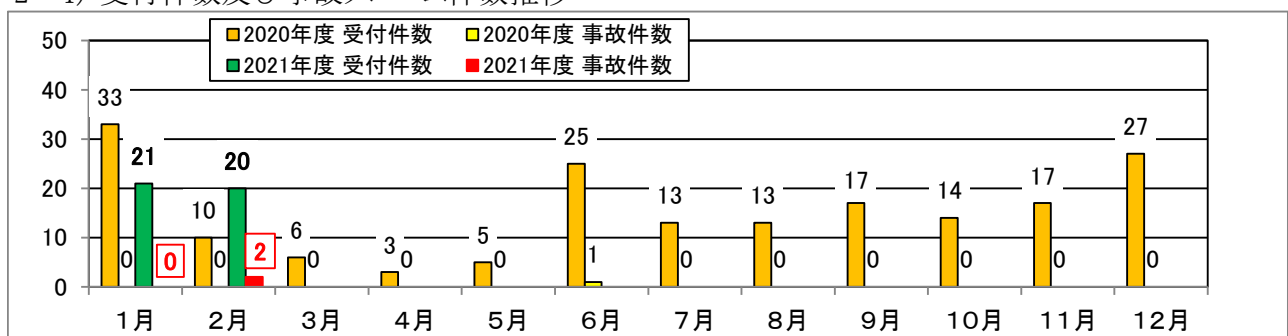
2-2) 相談者別構成比



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 (2/4 工業会会議室)

【4】事故クレーム

① 石油ストーブの給油タンクの口金キャップがはずれ出火、火傷を負い家が全焼した。

◇ 10年前に製造された石油ストーブに給油するため、火を消してから灯油タンクを持ち上げたところ口金キャップがはずれ、飛び散った灯油から出火し足に大火傷を負った上家屋も全焼した。後から口金キャップがリコール品と判明、今後の交渉について相談したい。

(申出者：東京都内消費者 No. 21020101 事故発生地域は秋田県内)

◆ 当該メーカーに事実確認したところ、リコール対象品なので、補償を含め社内で検討し前向きに対応するとの回答を得た。その旨、申出者に伝え両者で納得できるまで話し合うよう助言した。

② ガス瞬間湯沸器を点火したところ、爆発着火し、顔に火傷を負った。

◇ 台所に設置したガス瞬間湯沸器を点火したとたん、爆発着火し口のまわりを火傷した。メーカーが調査のために当該品を持ち帰ってしまったため困っている。今後どうしたらよいか。

(申出者：東京都内消費者 No. 21022401 事故発生地域は東京都内)

◆ 現在、事実確認中。

【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)

2月度の未解決案件処理件数は0件。

以上