

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24件で前年同月の6件に対して400.0%

(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、ガス給湯暖房用熱源機を新品交換したところ、最大の高温にしても床暖が暖かくなならない。メーカーの修理専門業者に見てもらったが、正常に機能しているのでこれ以上の対応はできないと言われ困っている等2件。

◇ 問合せは、昨年10月、一戸建てに以前と別メーカーの油だき温水ボイラーを設置した。直後より運転中に大きな音が発生し、メーカーは配管の振動が原因とバーナー交換、さらに送油ポンプの目盛を切り替えた。すると今度はキーンと高音(モスキート音)が発生し、その後体調が悪くなり、頭痛や鼓膜の違和感等に悩まされるようになったため商品交換を要望等22件。

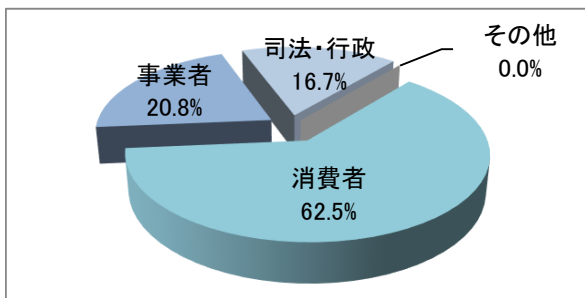
【2】受付実績合計

2-1) 2021年3月度

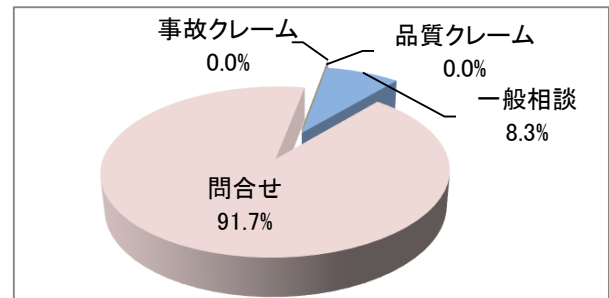
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問合せ	計(構成比)
消費者	0	0	1	14	15 (62.5)
事業者	0	0	1	4	5 (20.8)
司法・行政	0	0	0	4	4 (16.7)
その他	0	0	0	0	0 (0.0)
計(構成比)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (8.3)	22 (91.7)	24 (100.0)

注) 前年同月の受付件数は6件、事故クレーム件数は0件

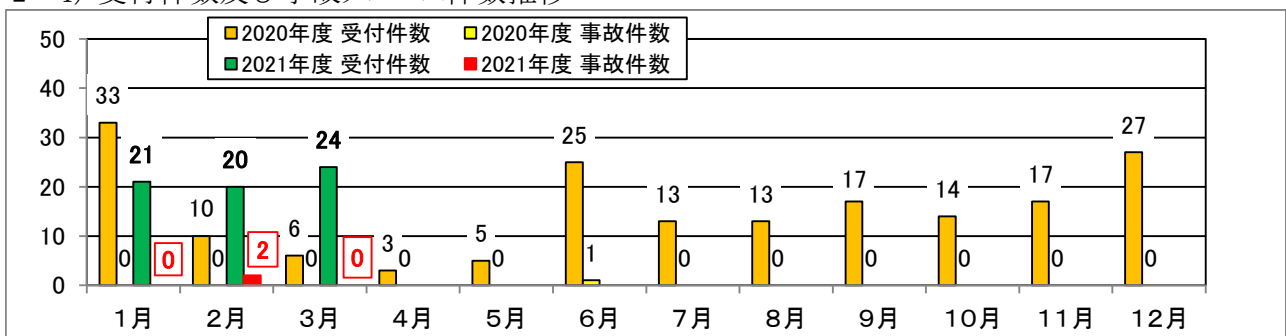
2-2) 相談者別構成比



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 (3/5 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	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。	
インフォメーション掲載月	2021年2月号	〔申出概要〕 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。
発生月	2021年2月	
受付 No	21022401	
申出者	東京都内消費者	
解決・処理月	2021年3月	
〔調査・対応結果〕 現場写真とメーカーの調査報告書を確認したところ、当該品はゴム管接続・水道立管に背板を付けて取付けられた違法設置で、使用禁止ラベルが貼ってあり、使用禁止のゴム管が使われていた。機器自体のガスの気密性や点火・燃焼状態等に異常はなかったが、ガス接続部に接続されたゴム管口が手で外せる程の緩い締め付け状態であったことから、当時流し台に置かれていた食器かご等がゴム管を押し出した状態となり、ガス接続部にテンションがかかったことでガスが漏れ、点火時に異常燃焼したと考えられる。ただし、当時の施工状況や設置・使用状況の詳細が不明のため原因の特定には至らなかった。		

以上