

2022. 6

# INFORMATION

フリーダイヤル  
0120-33-5500

## 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18件で前年同月の3件に対して600%

#### (2) 特 徴

◇ 事故クレームは0件。

◇ 品質クレームは1件。

・ 使用2か月の石油ファンヒーター温風吹出口よりススが出てカーペットが変色し肺炎を発症した。メーカー調査の結果、製造時に機器のビス締め付け不良があったことが原因とわかり、代替新品(当該製品及びカーペット)をメーカーが持ってきたが、肺炎に関してはススとの因果関係が証明できなければ健康被害とはいえないと言われたため、第三者機関で機器を調査し、同様の被害があれば教えてほしいとのクレーム。

PLセンターよりメーカーへ確認後、メーカーの説明に矛盾点はなく健康被害が出ることは考えにくいこと、同様の事例もなく単品不良であることを相談者に説明したが、本人は納得せず一方的に電話を切断されたため完了とした。

◇ 一般相談は17件。

・ 使用12年のガスボイラーの追い焚きができなくなり、販売会社に見てもらったところ、一週間湯を変えずに毎日炭酸入浴剤を使用したことにより炭酸入浴剤の塊が配管に詰まったことが原因と分かった。入浴剤メーカーを確認すると、入浴剤・機器両方の製品説明書に注意記載があり誤使用と考えられるため、製造者責任はないと言われた。相談者本人は視覚障害者で読むこと自体が不可能である。ガス機器にも視覚障害者でも理解できる視覚障害者のための注意書きを作してほしいとの要望があったが、ご意見として承る一方、取扱説明書注意事項を介護者に読み上げてもらう等の対策をしていただくよう助言した。

・ 使用4か月の石油ストーブからススが発生。メーカーは芯の調整が正常にできていないことが原因と言うが、高齢の母が使用するには調整方法が難しく取扱説明書もわかりにくい。当該製品の返品もしくは新品交換と、さらには製品改善の要望の相談。

石油ストーブの機能上、芯調節は必要不可欠であり、当該製品の使用方法、取扱説明書の内容にも特に問題がないことをPLセンターにて確認した。相談者には返品交換は難しいことを説明し、取扱説明書をよく読み安全にご使用いただくようお願いした。

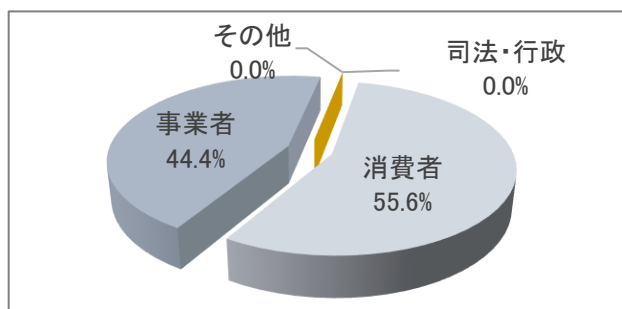
## 【2】受付実績合計

2-1) 2022年6月度

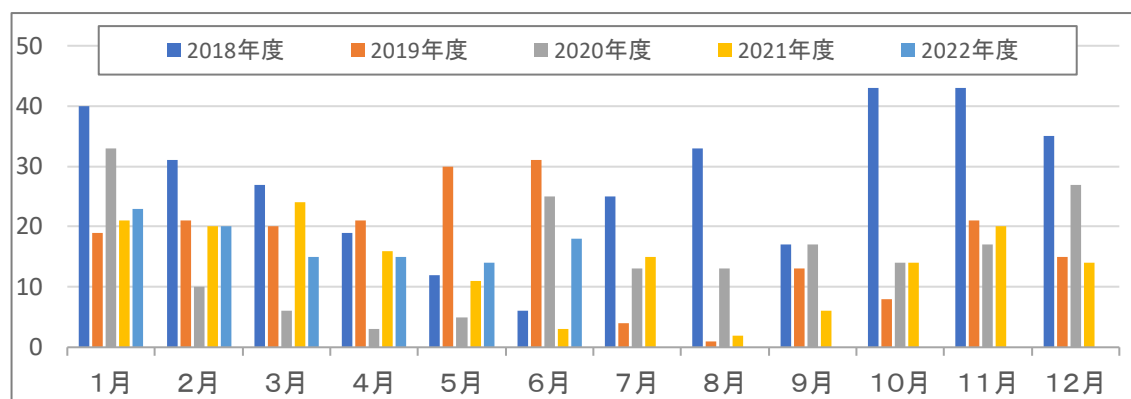
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計(前年実績)	累計(前年累計)
消費者	0	1	9	10 (1)	59 (51)
事業者	0	0	8	8 (0)	25 (23)
司法・行政	0	0	0	0 (2)	21 (21)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計(前年実績)	0 (0)	1 (0)	17 (3)	18 (3)	105 (95)
累計(前年累計)	0 (2)	2 (2)	103 (91)	105 (95)	

※累計は1-6月

2-2) 相談者別構成比



2-3) 受付件数推移



## 【3】主な関係行事

今月は0件。

## 【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)

6月度の未解決案件処理件数は0件。

以上