

2022. 11

# 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9件。

#### (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9件。

- ・ 4年半前に設置した石油給湯機が先日故障し、基板がショートしていたため部品交換修理をした。メーカーに調べてもらったところ、屋外設置の本体外装の空気取り入れ口から虫が侵入し、基板に触れ感電、基板がショートしたものと思われると言われた。メーカーは、外部からの異物の侵入を防ぐために完全に隙間をなくすることは設計上できないため、製品の不良ではなく、修理代は有償だと言っている。だが、取扱説明書通りに使用し、設置場所も普通の住宅街で機器周辺に雑草等も生えておらず、特に問題のある環境とは思えない。使用者に落ち度がないため有償修理には納得できない。メーカーが修理代を負担すべきではないか教えてほしいとの相談。

一般的な製品保証契約書によると、虫の侵入による機器故障は、消費者側の使用環境の問題として有償修理とすると記載されていることが多い。機器の欠陥や不良が原因で発生した不具合と認められない場合は、保証期間を過ぎれば有償となると説明。相談者が納得されたため終了とした。

- ・ 約10年前にカセットボンベ式ポータブルヒーターを購入。最近、久しぶりに使ってみようと思い新しいカセットボンベを購入し、装着して点火したが、火がつかなかった。メーカーに修理の連絡をしたところ「10年経っているので部品がなく修理できない」と言われた。数回程度しか使用していないので修理できないことに納得できない。

数回程度の使用であっても長期間保管していると湿気やほこり等で機器は劣化する。部品保有期間はメーカーが社内基準で設定しており、HPや取扱説明書で公表している。部品がなく修理できないのであれば買い替えていただくしかないとの説明。

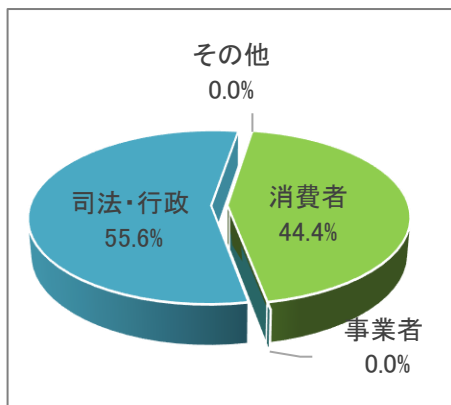
## 【2】受付実績合計

(1) 2022年11月度

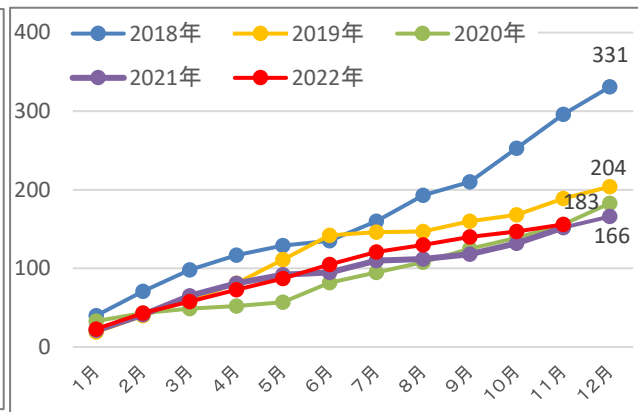
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計(前年実績)	累計(前年累計)
消費者	0	0	4	4 (10)	90 (80)
事業者	0	0	0	0 (3)	35 (35)
司法・行政	0	0	5	5 (7)	31 (37)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計(前年実績)	0 (0)	0 (0)	9 (20)	9 (20)	156 (152)
累計(前年累計)	0 (2)	2 (2)	154 (148)	156 (152)	

※累計は1-11月

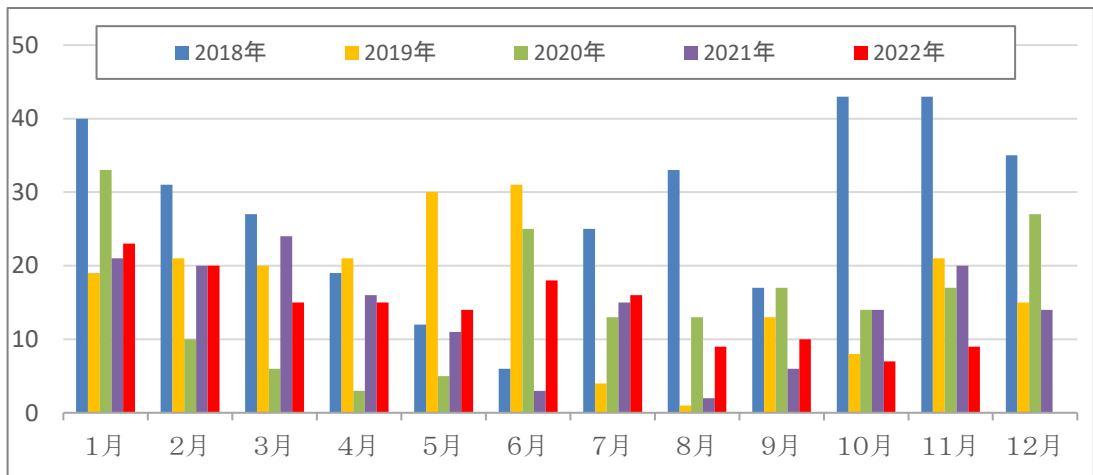
(2) 相談者別構成比



(3) 受付累計件数推移



(4) 月別受付件数推移



## 【3】主な関係行事

- (1) 委員会: ガス石油機器PLセンター運営委員会  
(11/16 北大手町スクエアビル会議室)
- (2) 交流会: ADR機関情報交換会  
(11/18 TKP神田駅前ビジネスセンター会議室)

## 【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)

11月度の未解決案件処理件数は0件。

以上