

## 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26件。

## (2) 特徴

## ◇ 事故クレームは1件。

- ・ ネット通販で購入した石油ストーブを初めて使用したところ、点火して2～3時間後に急にススが発生、ストーブの内側が真っ赤に燃焼して後ろの壁にまで炎が届く勢いで燃えた。急いで消火ダイヤルを回して火を消したが、部屋がススで汚染され、壁の一部も焦げていたので消防に連絡した。消防は火災事故と認定し、現物をNITEに分析依頼すると持ち帰った。その後「消防が確認した限りでは、使用方法、使用灯油に問題はなかった。」と報告があった。製品の内部から火が出ており、使用者に過失がないため、製品の欠陥としてPL損害賠償請求ができるはずだ。①迅速な被害補償②被害拡大防止のため同製品の流通停止の2点をメーカーに要求したいとの相談。

(・申出者：愛知県消費者 ・事故発生地域：愛知県内)

- ・ メーカーに確認したところ、現在、消防、メーカー、NITEの三者合同で当該機器を調査中とのこと。今後の対応は調査結果が判明してからになるが、相談者より「対応に納得できない場合にはPLセンターに相談したい」との要望があったため、保留とする。

## ◇ 品質クレームは0件。

## ◇ 一般相談は14件。

- ・ 4年ほど前に購入したガスこんろの点火スイッチの調子が悪くなり、点火しても手を離すとすぐ火が消えるようになった。メーカーは保証期間の1年を過ぎているので、出張費に加え修理代や部品代金が別途かかるというが、こんろという製品において着火しないのは致命的な欠陥である。製品としての役割を果たさないのだから、メーカーは製造物責任を負い、出張費や修理代を全額無料にすべきではないかとの相談。

購入後約4年間正常に使用できたのであれば製品の欠陥とは言えないだろう。拡大被害も発生していないことから、PL法の適用はできないと説明。製品は、使用方法や手入れ不足などで耐用年数より早く故障することもある。また、エアコンが故障すれば冷房がきかないのと同じで、故障により製品の基本機能が使えなくなるのはおかしなことではない。メーカー保証期間を過ぎているため有償修理はしかたないと思われるが、納得できないのであれば、修理の際に故障原因を調べてもらい、その結果を元に修理費の負担についてメーカーと話し合ってはどうかと助言。相談者が納得されたため終了とする。

- ・ 購入したばかりの石油ファンヒーターについて。操作ボタンを押したときのアラーム音が小さくて聞こえづらい。ボタンの種類によっては全く聞こえない。初期不良を訴え、販売店で新品と交換してもらったが、その製品も変わらない。メーカーに連絡し、メーカーが直接動作確認をした良品とされるものと、もう一度交換してもらった。同時に、業者が立ち会って音が出ているかどうか一緒に動作確認を行った。立ち会った担当者は音は聞こえるというが、自分には聞こえない。不良品なのではないかとの相談。

音は人によって聞こえやすさに個人差がある。当該製品の音は偶々相談者には聞こえにくい部類であった可能性がある。立場や年齢を問わず聞きとりやすい音が出る製品設計であるのが望ましいのは確かであるが、まずはご家族や信頼できる方と音が出ているか一緒に確認されるよう助言。相談者が納得されたため終了とする。

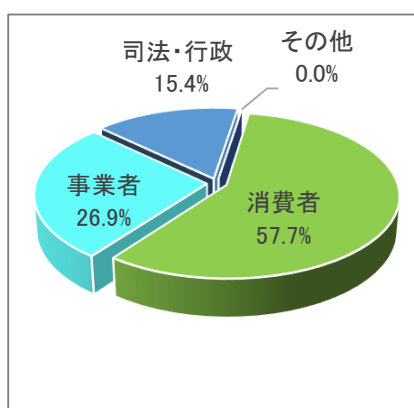
## 【2】受付実績合計

(1) 2023年2月度

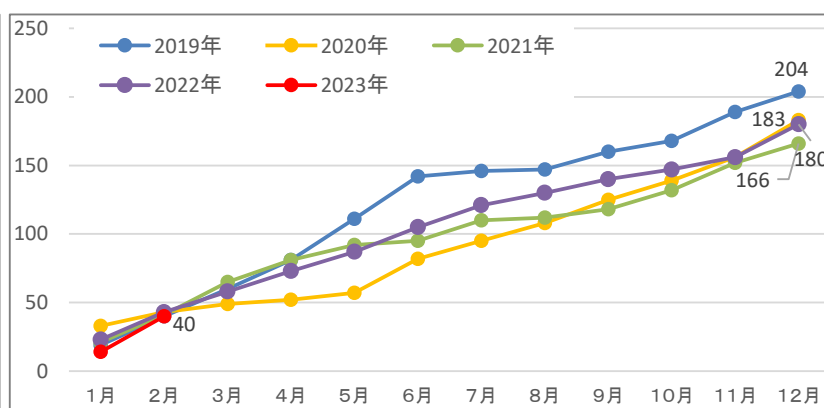
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計(前年実績)	累計(前年累計)
消費者	1	0	14	15 (11)	25 (28)
事業者	0	0	7	7 (5)	8 (7)
司法・行政	0	0	4	4 (4)	7 (8)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計(前年実績)	1 (0)	0 (0)	25 (20)	26 (20)	40 (43)
累計(前年累計)	1 (0)	0 (1)	39 (42)	40 (43)	

※累計は1-2月

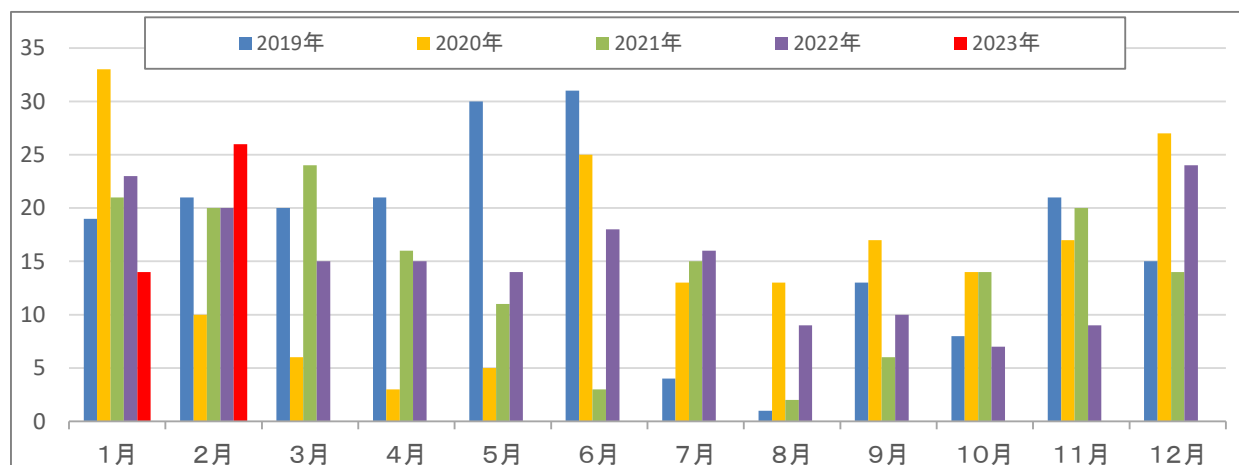
(2) 相談者別構成比



(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

理事会:一般社団法人 日本ガス石油機器工業会理事会  
(2/7 アーバンネット神田カンファレンス会議室)

## 【4】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