

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11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11件。

- ・ 昨年末に、自宅風呂場のリフォームをし石油ボイラーへ交換したが、その後機器近くのフローリングに亀裂が入った。調査の結果、床下に灯油が漏れ出て床材や床下まで浸み込んでいたためとわかったが、灯油漏れはボイラー本体からではなく、機器につながっていた灯油の金属配管からであることも判明した。結局床の修理代金10万円を払わなくてはならなくなり、どうしても納得できない。リフォームの際、業者が配管を持ち上げながら作業をしているのを見たので、無理に持ち上げたために配管が破損したのではないかと思っている。業者に支払うよう主張したが、「配管の経年劣化である」として応じない。どうしたらよいか。(消費生活センターからの相談)

設置後すぐに灯油が漏れているため、設置時に配管が使用できる状態か確認したか、工事説明書通りに作業を行ったかを業者に聞いた方が良さそう。その上で目撃した作業状況なども伝えて損害賠償請求の交渉をしてみてもどうかと助言。施工の問題であるためPL法対象外であるが、機器に関する技術的な助言が必要であれば、再度消費者本人からお問い合わせいただくようお願いした。

- ・ 追い炊き機能付きのガスふろ給湯器を交換したが、機器と互換性がないリモコンを付けられた。追い炊き付きのふろなのにリモコンに追い炊きボタンがなかったので、正しいリモコンに交換するように依頼すると、リモコンはそのままでカバーだけ追い炊きボタンあるものを上から付けられた。再度、業者に連絡し、もう一度正しいリモコンを取り付けるという話にはなっている。しかし、ふろを使用するとゴーという大きい音がするため、機器本体もきちんと設置されているのか不安。業者は20年近く前に、ガスふろ給湯器を設置した業者で、これまで問題なく使えていた。そのため今回もなにも疑わず、同じ業者に依頼してしまった。しかし、いいかげんな工事に加えて、電話で交渉していると「この電話は録音している」などと脅迫まがいのことを言う。工事担当者は以前と同じ人物で、昔は問題のない人だったと思う。

PLセンターは施工の問題には介入できない。ただ施工業者には問題がある。リモコンを正しいものに交換してもらって、ふろが問題なく使えると良いが、可能であれば施工後に一度メーカーの点検も受けることを勧める。もしも今後も業者の対応に問題がある場合は、消費生活センターに連絡し、トラブルの詳細を伝えて交渉の手助けを依頼してみるよう話した。また、相談者は、認知機能が衰えてきた高齢者がガスの設置工事をする事への不安も訴えていたため、相談の内容は業界で共有すると伝え、納得されたため終了とした。

- ・ 5か月前に自宅に設置した石油給湯機の灯油漏れが最近発覚した。設置業者に見てもらったところ、取り付けミスであったことがわかり、修理代金を業者が支払うことで解決した。しかし、数か月前から体調不良が起きており、それも灯油漏れのせいではないかと思っている。この数か月、手足や背中に赤い発疹が出て、医者に見せたところ乾燥によるものだと言われたが、それまでは出ていなかったもので、明らかにおかしい。しかも、もともと心臓に持病があったが、最近息苦しさが増えたように思う。灯油漏れにより、このような健康被害が起こるのか教えてほしい。

相談者の体調不良と灯油漏れの因果関係に関してPLセンターでは判断することができない。まずは医療機関へ行き、灯油漏れがあったことを説明の上で受診するよう助言。その結果、体調不良の原因が灯油漏れであると診断された場合には、診断書を出してもらい、それを証拠として、設置業者と今後の対応について話し合うことを勧める。今回は設置ミスによる被害でありPLセンターは介入できないため、交渉が難しい場合には消費生活センターに相談するようお願いした。

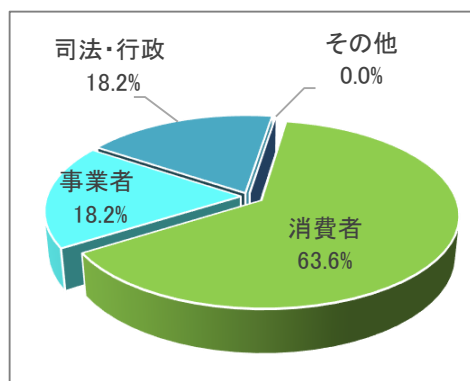
【2】受付実績合計

(1) 2023年4月度

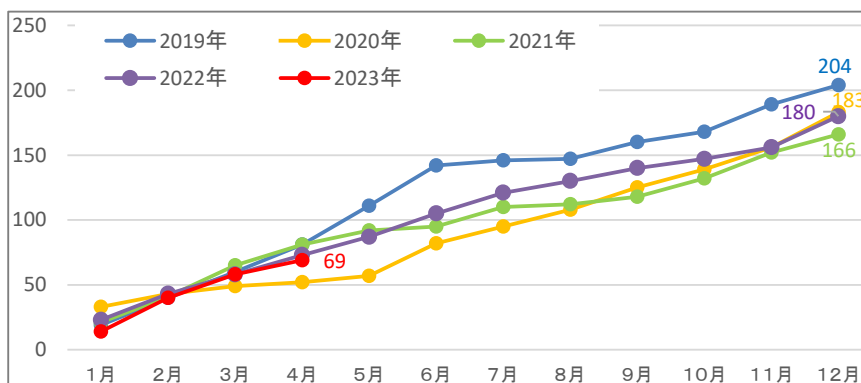
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	7	7 (8)	41 (43)
事業者	0	0	2	2 (5)	13 (15)
司法・行政	0	0	2	2 (2)	15 (15)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	11 (15)	11 (15)	69 (73)
累計 (前年累計)	1 (0)	1 (1)	67 (72)	69 (73)	

※累計は1-4月

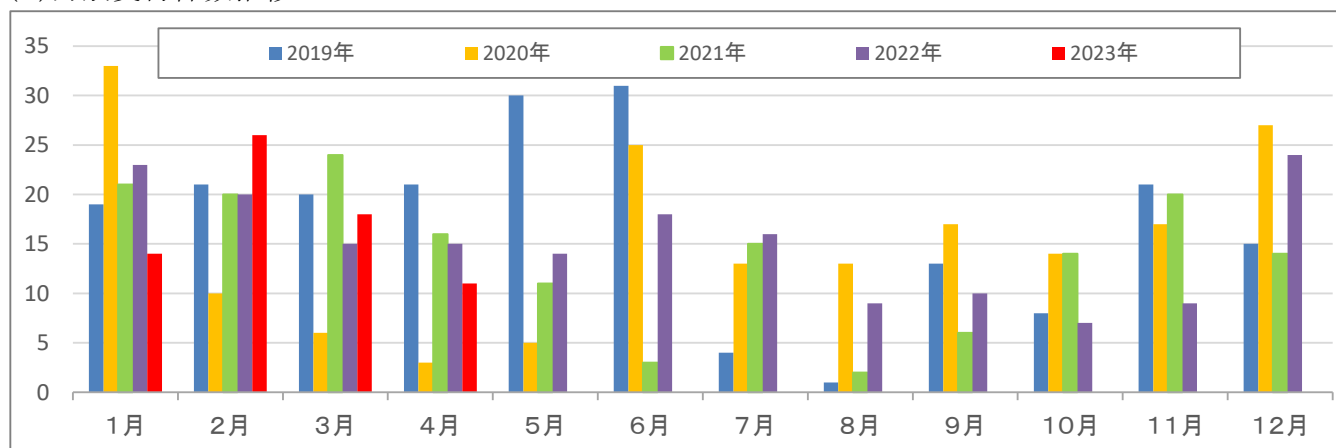
(2) 相談者別構成比



(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（4/19 北大手町スクエアビル会議室）

【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）

4月度の未解決案件処理件数は0件。

以上