

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13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13件。

- ・ 昨年11月、リフォームでマンションのガス浴室暖房乾燥機を交換した。購入直後から稼働時に風を切るような異音がするようになった。12月にリフォーム業者とメーカーに見てもらったところ、異常な音だということで、新品交換することになった。交換後に試運転をしがその時は音が鳴らなかった。しかし2週間経つとまた同じ音がするようになった。音は交換前より鳴る回数が減り、しない日もあるため、リフォーム会社に最近録音した機器の音を聞かせ、前の音と同じだと確認してもらった。リフォーム会社に言われ、音がした時の天候や風の状態等を記録したが、特に風の有無で変化はなかった。メーカーが再度確認しに来ることになっているが、前機器はメーカーが持ち帰って調べたところ正常であったという。リフォーム業者には、残る選択肢は機器を他社製のものに交換することだと言われているが、それで解消するのかとても不安。考えられる原因について知りたい。

実際に機器や設置場所を確認しなければ原因はわからないが、相談者の強い希望があったため、PLセンターよりメーカーに事実確認の上、再度連絡すると回答。現在メーカーに確認中。

- ・ 30年前に備え付けのペチカのある住宅を購入し、専用石油ストーブをペチカの中に入れて使用してきた。一度ストーブを交換したが、これまでトラブルはなかった。昨年、三代目のストーブに交換したが、これまで使用していた機器メーカーが廃業していたため、自宅施工業者の勧めで機器を購入設置した。使用開始から1か月後、部屋の窓ガラスの内側が白く曇っていることに気づき、初めて、部屋中が白いベトベトした粉に覆われていることを確認した。メーカーが機器を持ち帰ったが、その間渡された同メーカー代替機でも、白い粉は出続けた。後日メーカーが点検済みの機器を持って来訪、再設置及び試運転をし機器周辺の空気のおこなったが、COは検出されなかった。メーカーは、機器ではなくペチカの方の問題だと言い、排気に異常はないので使用しても良いと帰って行った。だが、その後も使用すると白いものが付着し続けるので不快なうえ健康被害も心配。このまま使い続けてもいいのか悩んでいる。どうしたら良いか。

現在、メーカーに事実関係を確認中。相談者には安全性の保証が確認できるまで、当該機器の使用をしばらく中止いただくようお願いした。

- ・ 8年前に設置したビルトインガスこんろガラストップの五徳の横に小さなひびが入っていることに気づいたが、そのまま火をつけて使用したところ、ひびのところから大きく割れてしまった。製品には購入した量販店の10年保証がついていたが、修理担当者から「10年保証は使えず有償修理になる」と言われ納得できない。

ガラストップの破損原因で多いのは、手入れの際ガラストップの上に手をついたり、上に乗ってしまうことである。また、ガラストップに使用される結晶化ガラスは通常のガラスに比べ強度が高い。すぐに破損せず、時間が経ってから加熱により割れるケースもあるため、原因を特定することが難しいのが現状。これまで8年間問題なく使用していたのであれば、製造段階での傷や製品の欠陥とは考えにくく、上記のような要因で破損した可能性が高いと考えられる。その場合は消費者側の過失とみなされ、無償補償を要求するのは難しいだろう。量販店の保証書にも過失による損傷が免責事項として記載されている。全く心当たりがないのであれば、事情をよく説明し、保証会社と交渉してみてくださいと回答。相談者が納得されたため終了とする。

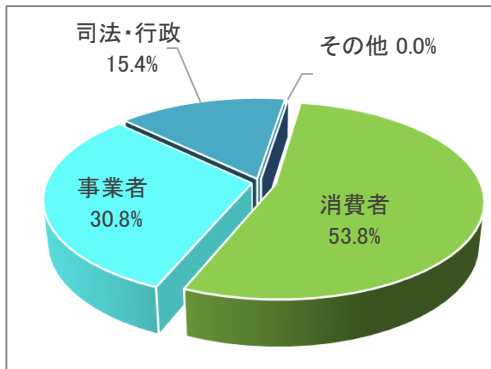
【2】受付実績合計

(1) 2023年5月度

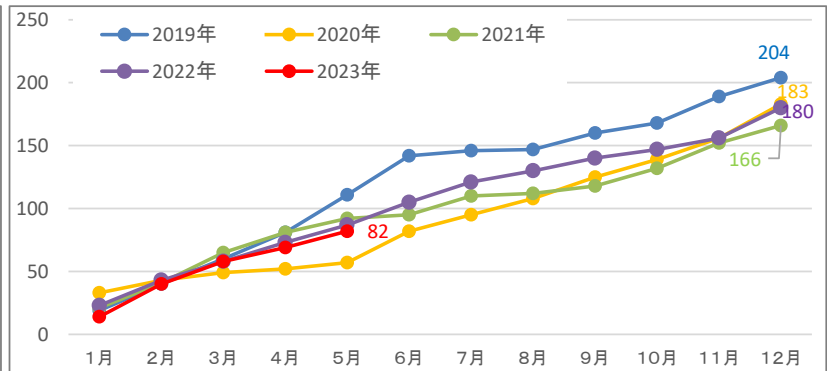
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	7	7 (6)	48 (49)
事業者	0	0	4	4 (2)	17 (17)
司法・行政	0	0	2	2 (6)	17 (21)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	13 (14)	13 (14)	82 (87)
累計 (前年累計)	1 (0)	1 (1)	80 (86)	82 (87)	

※累計は1-5月

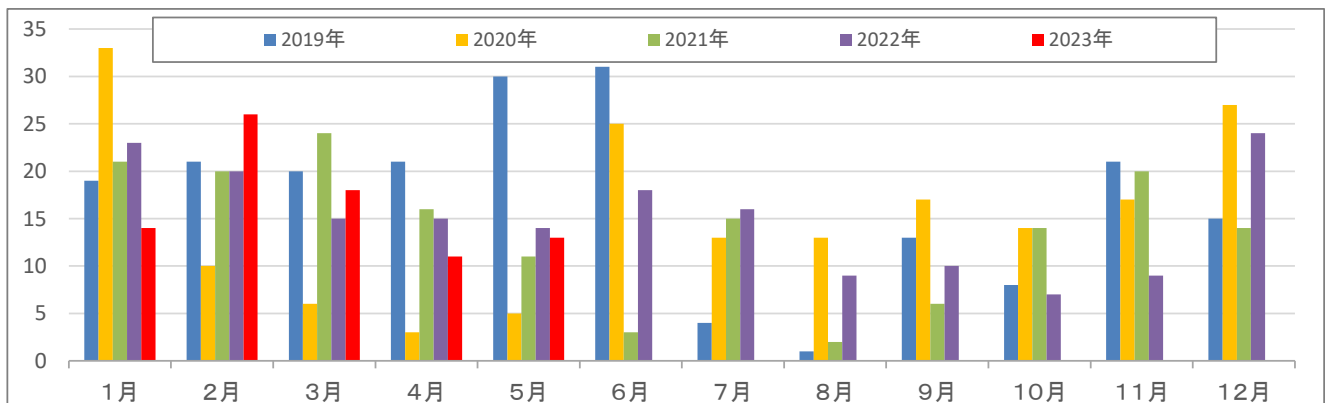
(2) 相談者別構成比



(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

今月は0件。

【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)

5月度の未解決案件処理件数は1件。

案件	石油ストーブの異常燃焼し、発生したススにより室内が汚損。	
インフォメーション	2023年2月号	〔申出概要〕 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。
発生月	2023年2月	
受付 No	23020201	
申出者	愛知県内消費者	
解決・処理月	2023年5月	
〔調査・対応結果〕 メーカーに確認。消防、メーカー、NITEの三者合同で当該機器を調査することになり、2月に合同調査実施。調査の結果、機器の正常燃焼及び部品等が図面通りの寸法、構造であることを確認した。事故原因は不明だが、製品の瑕疵が認められないため、被害補償等のこれ以上の対応はできないことを、メーカーより相談者に説明した。相談者は納得していなかったとのことであったが、その後PLセンターに連絡がなかったため、一旦終了とする。		

以上