

## 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。

- ・ 12年前に入居した新築マンション備え付けガス温水給湯暖房機に、最近になって点火エラーが出るようになった。メンテナンス会社に見てもらったところ、部品交換で直ると言われ、先月ノズルホルダーの交換をしたが、症状は改善しなかった。業者は基板の問題かもしれないので様子を見てくださいと一旦帰り、後日ガス圧調整器と基板交換をした。しかしそれ以降もずっとエラーが出続け、今までしなかったポポポボという変な燃焼音がするようになった。しかも乾燥機は全く使用できなくなってしまった。諦めて新機器に買い換えることを決め、先日他社機器に交換設置してもらったが、作業の際作業員が、乾燥機リモコンから出ているコードが給湯器本体に差し込まれてないことを指摘した。差し込み忘れについてメンテナンス会社に問いあわせたが、基板交換時にコードを抜いたことは認めたものの相談者にはそのことを伝えたと主張。聞いた記憶はないため作業工程や写真の提示を求めたがそのような記録は一切残していないと言われてしまった。①機器の不完全燃焼は乾燥機リモコンのコードを差し込まなかったことが原因ではないか。②故障作業の履歴を残さないのは問題ではないのか。

①乾燥機リモコンにコードを差し込まなかったことで機器の燃焼に影響を与えることはないとのこと。点火不良に対し、ノズルホルダー交換、ガス圧調整器、基板交換を行ったのであれば、考え得る限りの対応策は実行しており、その上で不具合が起きたのであれば、機器の経年劣化が原因の可能性が高いと思われる。安全に使用するためには機器買い替えの時期であったと考えた方が良いでしょう。②修理に関しては交換部品の記録を残すくらいが一般的なようである。細かい作業記録を残さなければならないという法的義務はなく、言った言わないの話になると解決は難しいかもしれない。今回メーカーは最終的に不具合が直らなかったことで修理代を相談者に請求していないとのこと。その点を誠意と取って折り合いをつけてみてはどうかと回答。その後相談者から連絡がないため納得されたものとして相談終了とした。

- ・ 約1年3カ月前にガス開放式湯沸器を購入した。先日、使用中に急に警報が鳴り「安全装置が作動したため、使用しないでください」と音声流れた。すぐにメーカー窓口に連絡し、修理業者が見に来たが、その場では直せず「部品を取り寄せる」と帰って行った。2回目の訪問時、部品を交換し、試運転をしたが、5分半ほど使用するとまた警報機が鳴った。だが業者は「原因不明。また来るので様子を見ながら使用してください」と帰った。しかし、試しに一度点火してみたところ、点火と同時に警報が鳴り、使用もできなくなった。どうしてこんな警報が鳴るのだろうか。修理できないのであれば、新品に交換してもらいたい。保証期間は過ぎている。どうしたらよいか。

不完全燃焼防止装置が作動しているため、場合によっては危険な故障の可能性もある。修理業者に、前回交換した部品と修理内容を確認し、警報が作動する原因をきちんと調べる必要がある。燃焼の問題でないのであれば、センサーが誤作動している可能性が高いが、警報も3回鳴るとインターロックがかかるので、様子を見ながらの使用というのは無理があるだろう。修理をきちんと行い、安全性を確認してから使用すべきと思われる。保証期間を過ぎたとはいえ経年劣化には早過ぎるため、修理や交換も含め、費用負担についてもメーカーと交渉してはどうかと助言。業者の再確認後、不明点や技術的な疑問があれば、またPLセンターにご相談下さいと案内したが、その後連絡がないため、終了とする。

- ・ 訪問販売で、屋外設置のガス給湯器の交換の契約をした。今のガス給湯器が古くなっているといわれたのだが、ガス給湯器の寿命はどのくらいか。また、これまでメンテナンス等行っていた業者と関係のないまったく新しい業者が工事をしても問題ないのか。業者が信頼できるかどうかはどのようにして知ることができるのか。

ガス給湯器が安全に使用できる目安は約10年である。新しい事業者が設置をすることは問題ない。しかし、ガス配管接続工事は、資格を有する者しか行うことができない。機器の取付のみ行い、配管接続は別途ガス会社に依頼するよう言われたというケースもある。契約する際には、事業者が適切な資格を取得しているかどうか、どこまで工事をしてもらえるのか直接確認し、納得してから行うようにしてほしいと案内。

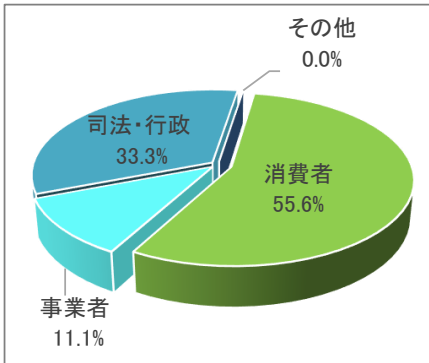
## 【2】受付実績合計

(1) 2023年6月度

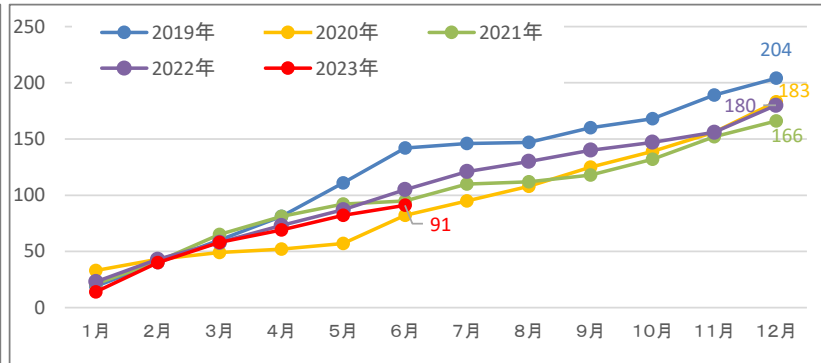
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	5	5 (10)	53 (59)
事業者	0	0	1	1 (8)	18 (25)
司法・行政	0	0	3	3 (0)	20 (21)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (1)	9 (17)	9 (18)	91 (105)
累計 (前年累計)	1 (0)	1 (2)	89 (103)	91 (105)	

※累計は1-6月

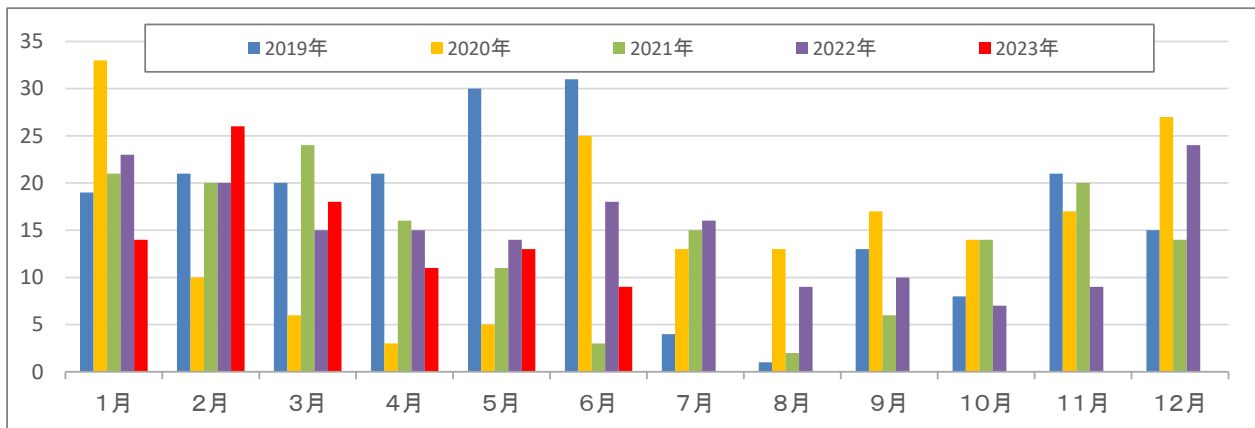
(2) 相談者別構成比



(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) 消費生活センター訪問:札幌市消費者センター (6/16)
- (2) 交流会:ADR機関情報交換会 (6/23 (一財)家電製品協会 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)

6月度の未解決案件処理件数は0件。

以上