

## 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10件。

## (2) 相談事例

## ◇ 一般相談

- ・ ガス給湯器の交換が必要になり、インターネットで調べた業者に電話で設置場所等を説明し、取り付け可能とのことだったので依頼した。しかし設置時に、「排気を横から出さないと設置できない」と言われお任せしたが、作業後確認すると、隣家の軒下に接する位置に排気口が設置されており、大変危険だと思う。どうしたらよいか。
- ⇒ 今回の設置状況が以前の機器と異なるということであれば、前の機器は側方排気アダプタなしで設置され、使用できていたと思われる(前回設置に問題があった可能性もある)。インターネットで検索すれば、製品の取扱説明書や工事説明書は閲覧できるため、説明書通りの設置がされているか確認できるだろう。排気口の可燃物からの離隔距離は、吹き出し方向前方60cm以上と定められているため、それが保たれていれば問題ない。しかし反していれば排気吹き出し方向を変える等の対策が必要である。今まで使用していた機器との違いを確認した上で設置業者と話し合うことをお勧めするが、交渉がうまくいかなかった場合、業者と設置トラブルに関して相談を受けてくれる可能性のある「住みいるダイヤル」に相談してみてはどうかと案内した。
- ・ 10年以上前に設置した屋外式ガス給湯器について。リモコンが風呂と台所にあり、台所リモコンに不具合が出て使えなくなってしまった。風呂リモコンは使用可能なため、風呂リモコン経由で使っている。メーカーに台所リモコンの修理をしてほしいと連絡したところ、この機器は修理部品保有期間が終了しており、修理ができないと言われた。給湯器全体を交換すると45万ほどかかるようである。本体がまだ動くのにリモコンの修理ができないのが納得できない。
- ⇒ ガス給湯器が安全に使用できる目安は約10年である。それに伴い修理部品の保有期間はメーカーが独自に決めているが、他社の例を含めて見ても製造打ち切り後7年程度が一般的である。取扱説明書にも部品の保有期間は書かれていると思う。設置から10年以上たっているのに、完全に故障してしまう前に安全の為、機器の交換も検討してほしいと説明。部品保有期間についてはご理解いただいたが、年金生活者に優しくない。もっと消費者のことを考えて製品がより長く使えるように、併せて修理も対応できるようにしてほしいのご意見があった。
- ・ 4～5年使用してきたアウトドア用ガスバーナーのOリングの交換が必要になったため、Oリングをスポーツ店で購入し、店員に交換してもらった。家に持ち帰り、それまで使用していたガスボンベを装着しようとしたが取り付けができなかった。再度スポーツ店に持ち込み見てもらうと、バーナーの接続ネジが破損しているため装着できないと言われてしまった。その際、他社のガスボンベをつけて使用していたことを指摘され、誤使用によりバーナーが破損したと考えられるため店舗側に責任はないと言われ納得できない。
- ⇒ どの時点でネジが破損したのかは不明。カートリッジガスこんろは、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に定められた安全基準や検査において、同一メーカーのガス燃焼器具とガスカートリッジを組み合わせた状態でテストが実施されている。たとえ正しく接続できたように見えたとしても、別々のメーカーを組み合わせでの使用においては、事故や不具合がおきる可能性がある。同一メーカー以外の組み合わせで使用しないようにといった記載は取扱説明書やメーカーHPに記載されている。今回、店側の「誤使用なので責任はとれない」という主張に問題はないといえるだろうと回答。相談者が納得されたため終了とした。

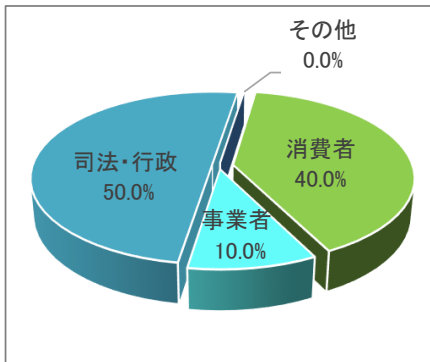
## 【2】受付実績合計

(1) 2023年9月度

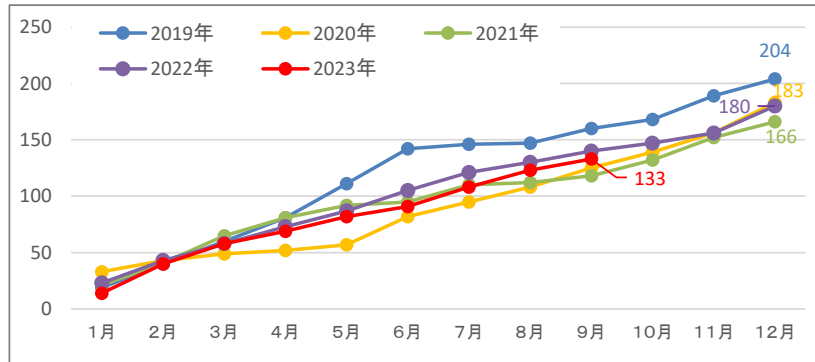
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	4	4 (7)	71 (83)
事業者	0	0	1	1 (3)	28 (35)
司法・行政	0	0	5	5 (0)	34 (22)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	10 (10)	10 (10)	133 (140)
累計 (前年累計)	2 (0)	3 (2)	128 (138)	133 (140)	

※累計は1-9月

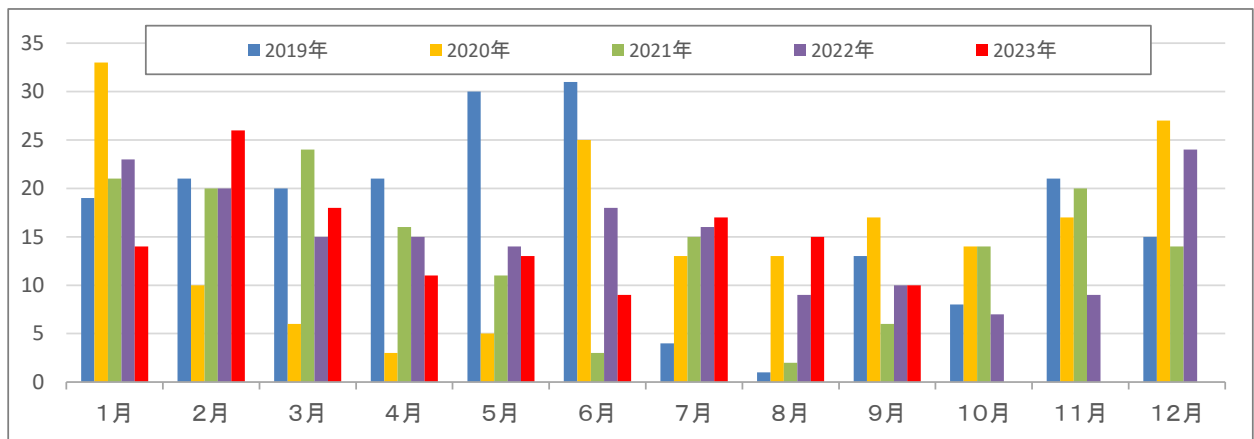
(2) 相談者別構成比



(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)

9月度の未解決案件処理件数は0件。

以上