

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15件。

(2) 相談事例

◇ 事故クレーム

- 今年7月、鍋で湯煎調理をしていたところ、爆発音がした。ガスこんろ下のキャビネット扉を開けると、ガスの器具栓から大きな炎が上がっていたため、急いでマンション備え付けの消火器を持ってきて消火した。その際、ガスの臭いがした。火はすぐ消えたが、器具栓のつまみが溶け、側面の棚板が15cm四方焦げていたため、消防とガス会社を呼んだ。現場の器具栓は、ガスこんろ用器具栓の上流にガスファンヒーター用の器具栓が別途接続されており、このファンヒーター用器具栓のつまみが溶けた状態になっていた。消防署員は現場検証の結果、「火災とは認定できない」と判断し、ガス会社もガス漏れ検査をして「異常なし」と言った。こんろメーカーでガスこんろの検査、ガス栓メーカーでも器具栓の検査を行ったが、「ガス漏れは確認できない」と言われた。どこにも異常がないのに爆発するわけがなく納得できない。何とか事故原因を解明できないだろうか。

- PLセンターにてガス会社、ガスこんろメーカー、ガス栓メーカーより事故報告書を取り寄せ、事実確認を行った。事故現場写真より器具栓付近での発火が確認できるが、調査報告書によると『器具栓とガスの接続部分からのガス漏れは消火直後の検査でも確認できず、ガスこんろ燃焼状態でもガス漏れは検知できなかった。その後、自記圧力計(一日計)でのガス漏洩検査を行ったが、ガス漏れは確認できなかった。またガスこんろ及びガス器具栓の製品調査でも異常は発見されなかった』とのことであった。報告書内容と事故現場写真、状況聞き取り内容に矛盾点はなく、したがってガスこんろ、ガス管、器具栓の異常による事故とは判断できず、事故状況を再現できない以上、事故原因を特定することは難しいと思われる。原因究明に関しては、現状ではこれが限界と言わざるを得ないであろう。以上の説明を聞き、相談者が納得されたため終了とする。

(申出者 : 富山県消費者 No. 23101201 事故発生地域は富山県内)

◇ 一般相談

- 先日、ガス給湯器のメーカーから10年点検のお知らせが届いた。確認すると任意の点検なので受けても受けなくても良いが、有料で1万円ほどかかるという。高額なうえ、点検者がメーカーなので、新製品を売りつけられるのではないかと心配。消費生活センターに相談したところ、PLセンターに聞いてみてはどうかと言われた。

- あんしん点検を受けるかは個人の自由。機器の寿命は使用頻度や使用方法によって変わってくるため、一概に何年で使えなくなるとは言えないが、燃焼機器のため不具合が発生した場合には大きな事故につながる危険がある。安全に使用していただくために、気になることがある場合には点検されることを勧める。また、メーカーによる点検であっても、新製品への交換を強制されることはないので安心してくださいと話した。

- 8年前に購入したガス給湯器のリモコンの液晶パネルの表示が出なくなりました。インターネットで調べたところ、リコールが出ている機種であったため、メーカーに問い合わせた。すると、7年目までは無償修理の対象であったが、それを過ぎてしまったので有償修理になると言われ納得できない。メーカーは液晶表示が出ないだけで、機器には関係がないため使用継続してもらっても構わないと言うが、少し前から追い焚きもできなくなってしまう困っている。リコール対象品なのだから、永年無償修理を続けるべきではないのか。

- メーカーのリコール情報は、リモコンの液晶表示が消えてしまう不具合に関する内容で、「※無償修理保証書のお買い上げ日から7年を越えている場合は有償での修理となります。」との記載があった。メーカーへの機器登録済みのユーザーには通知がされているようだが、相談者は未登録だったため故障するまで知らなかったとのこと。不具合が7年以内に発生していれば対応してもらえたかもしれないが、それを過ぎてからのことであれば経年劣化として有償修理と言われてもしかたないだろう。追い焚きができないのは、液晶パネル表示とは別の不具合と思われるため、不具合を修理してお使いいただくか、新品に買い換えるかは比較検討してご自身でお決めになるとよいだろう。相談者が納得されたため終了とした。

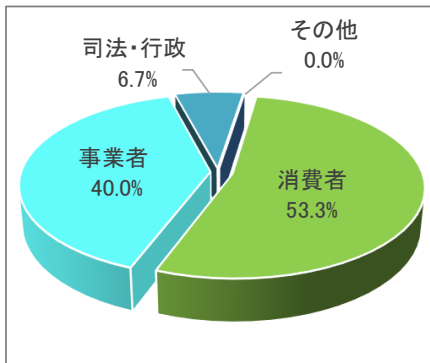
【2】受付実績合計

(1) 2023年10月度

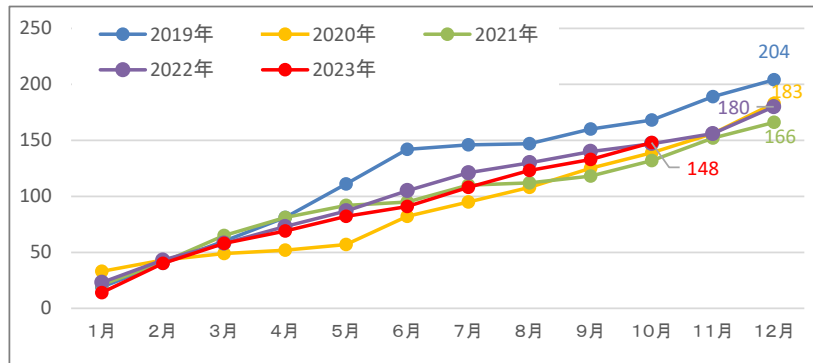
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	1	0	7	8 (3)	79 (86)
事業者	0	0	6	6 (0)	34 (35)
司法・行政	0	0	1	1 (4)	35 (26)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	1 (0)	0 (0)	14 (7)	15 (7)	148 (147)
累計 (前年累計)	3 (0)	3 (2)	142 (145)	148 (147)	

※累計は1－10月

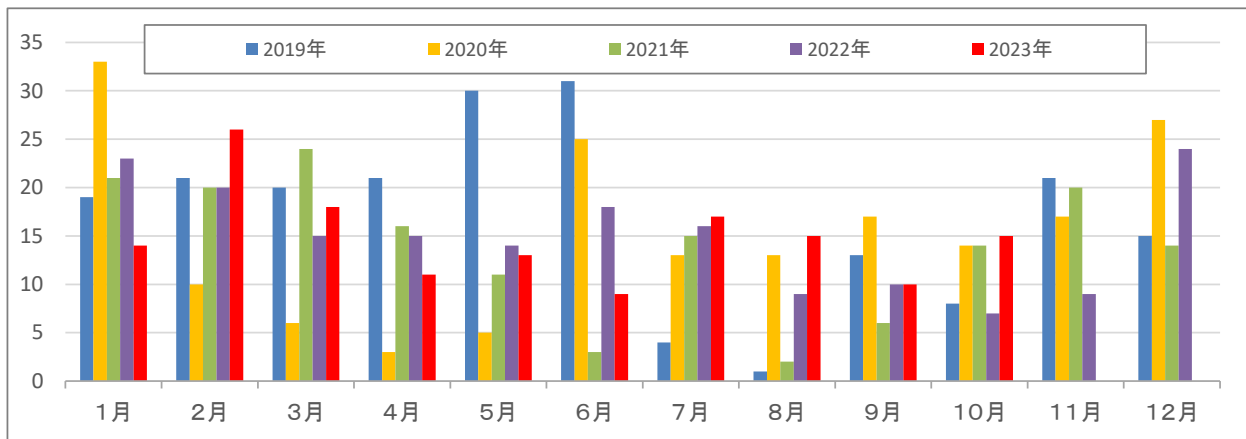
(2) 相談者別構成比



(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) PLセンター運営委員会メンバーによる視察会
(10/27 リンナイ(株)大口工場、JIA名古屋検査所)

【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)

10月度の未解決案件処理件数は0件。

以上