

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34件。

(2) 相談事例

◇ 事故クレーム

- ・ 消費者が自宅で自然通気形開放式石油ストーブ側の椅子に座っていたところ、脇に置いてあったカセットこんろ用容器から火が噴き、衣服に燃え移り足を火傷した。火は妻が水をかけて消火したため延焼はなかった。容器は2年前に購入したもので、石油ストーブから約60cm離れた場所に置いてあった。消費者は入院し皮膚移植の手術を受けた。メーカーより事故品のカセットこんろ用容器の調査を依頼された。

- ➔ 検査機関にてPLセンター、メーカー立会いの下、当該カセットこんろ用容器の調査を実施。その結果、当該容器の変形と上部のカシメ部分からのガス漏れが確認された。容器は、工場出荷時に全数のガス漏れ検査を実施している。出荷時は容器からのガス漏れはなく、通常40℃以下の室内で長期保管しても自然に容器が変形したり爆発することはない。このため消費者が自宅で燃焼中の石油ストーブの近傍に容器を長時間置いたことにより熱で容器内の圧力が高くなり、容器上部のカシメ部が緩み漏れ出したガスに、石油ストーブの火が着火し、容器から突然火が噴き出したと考えられる。上記内容を報告書にまとめPLセンターよりメーカーに提出。メーカーは被害者宅を訪問し調査結果を説明、消費者が納得されたため対応終了とした。

(申出者 : 東京都内事業者 No. 23121101 事故発生地域は千葉県内)

◇ 品質クレーム

- ・ 消費者が通販サイトで中国製の自然通気形開放式石油ストーブを購入した。新しい灯油を入れ使用したが、説明書通りにセットしたにもかかわらず黒い煙が出てくる。使い始めだからと思っていたが、3回使用しても黒煙が出続けるため、ネット販売店に連絡をしたところ、使用灯油の種類を聞かれた。通常の販売店で購入した灯油を使用していると言うと、「航空用灯油を使用しなければ黒煙が出る。製品の不良ではないので、交換や返品はできない。」と言われてしまった。購入サイトには、ガソリンではなく灯油を使用するよう記載があったが、航空用の灯油とは書いていない。この製品に問題はないか。

- ➔ 検査機関に確認したところ、当該機器がリコール製品であることが判明。現在、輸入代理店にて製品の全数回収及び商品代金の全額返金の対応を行っており、集荷の手配もしていることを相談者である消費生活センターに回答。また、当該製品にはPSCマークが貼付されており、通販サイトにはPSCマーク取得の説明と共に灯油JIS1号と記載があった。PSCマーク認定にはJIS1号灯油の使用が前提であるため、PSCマークを取得しているのであれば、航空燃料しか使用できないという販売会社の説明には問題があるだろう。消費生活センターより消費者、販売業者、通販サイトにこの旨を伝え経済産業省にも情報提供済み。

◇ 一般相談

- ・ 7年ほど前に購入した開放型石油ファンヒーターについて。一昨年、吹き出し口に白い粉がたまるので、メーカーに連絡し点検修理してもらった。その際、原因については特に確認しなかった。(修理できれば良いと思っていたので気にしていなかった)。今回また同様の現象が見られるのでメーカーに機器を預けている。なぜ機器から白い粉が出てくるのか。健康に被害はないのか。自分は以前肺がんになったことがあるので、健康被害があるなら使用を控えようと思う。
- ➔ 前回修理時の詳細不明とのことなので、石油ファンヒーター吹き出し口に白い付着物が付く一番多い原因を案内。部屋でシリコン含有製品(ヘアケア用品・柔軟剤・家具保護剤など)を使用するとシリコン等が本体内に吸入され周辺に白い酸化物が付着する。飛散、蒸発したシリコン等は目には見えない。シリコン自体は日用品に多く含まれているものなので通常の範囲内の使用であれば極端に健康被害を心配する必要はない。対策としては使用を極力控えることと、換気である。メーカーから機器が戻ってきたら、今回は原因をきちんと確認することを説明し終了とした。

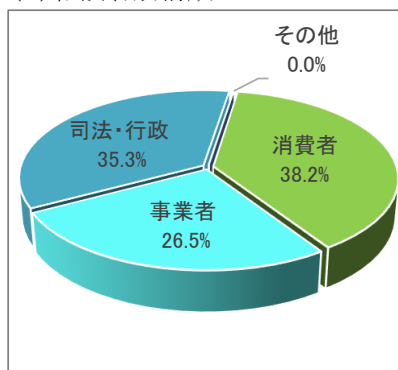
【2】受付実績合計

(1) 2023年12月度

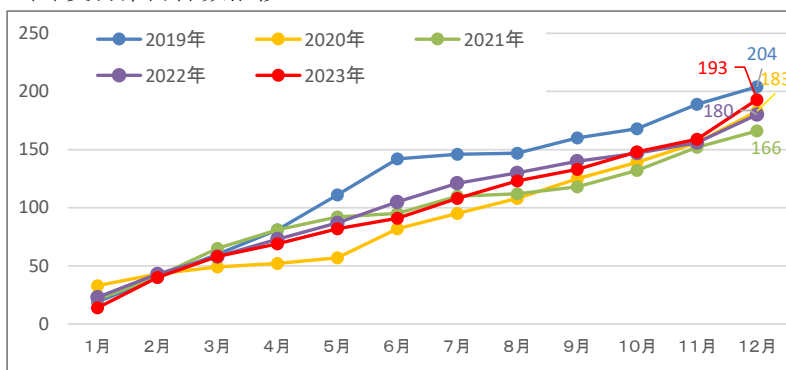
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	13	13 (16)	98 (106)
事業者	1	0	8	9 (1)	45 (36)
司法・行政	0	1	11	12 (7)	50 (38)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	1 (0)	1 (0)	32 (24)	34 (24)	193 (180)
累計 (前年累計)	4 (0)	4 (2)	185 (178)	193 (180)	

※累計は1-12月

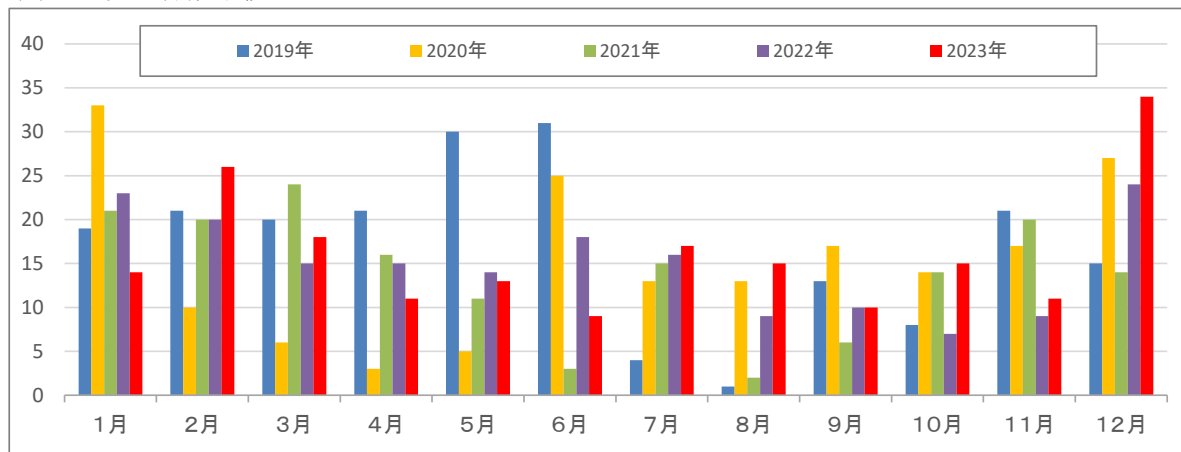
(2) 相談者別構成比



(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) 交流会: ADR機関情報交換会 (12/1 (一財)日本建材・住宅設備産業協会 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)

12月度の未解決案件処理件数は0件。

以上