

## 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19件。

## (2) 相談事例

## ◇ 一般相談

- 今年1月、築20年の2世帯住宅に同居している父親が量販店でガス風呂給湯器を購入し、量販店が契約している設置業者が設置した。父親の居住部分である2階風呂場の外壁面に機器を設置したのだが、工事当日夜、父親が入浴後に浴槽の湯を排水したところ水漏れし、風呂の階下にあたる1階寝室の屋根と天井から水が滴り布団まで濡れた。すぐ量販店に連絡し、量販店担当者と設置業者が見に来たが、その時は状況確認のみで、来週に量販店、設置業者、器具メーカーが原因調査に来る予定になっている。水漏れは給湯器本体からではなく、浴槽の排水時のみなので、配管に問題があるか、施工時に傷をつけたのではないかと考えている。その設置業者を依頼した量販店は施工については責任を逃れるような対応である。この不適切な工事についてきちんとした対応を取ってほしい。
- 拡大被害が製品の欠陥ではなく配管など施工に起因するものであれば、PL法の適用除外となる。メーカーや設置業者が現場を確認に来た際、配管がきちんと取り付けられているか確認し、水漏れの原因を特定してもらおうと良いだろう。明らかな施工ミスと分かればその時点で量販店や設置業者から納得できる提案を受けられるかもしれない。提案に納得できない場合の相談窓口として、住まいのダイヤルと法テラスを紹介。相談者が納得されたため終了とした。
- 2018年製の石油ファンヒーターを年に数回、季節の変わり目に使用していた。去年の秋口にも使用し、その後使用していなかったが、一か月ほど前に灯油タンクを満タンにしていつでも使用できる状態にし保管していたところ、最近になって灯油が漏れていることに気づいた。7ℓ入るタンクだったが、2ℓほど漏れており、ストーブの置台から灯油が溢れている状態であった。(灯油は拭いて綺麗になったため拡大被害はなし。)メーカーに問い合わせたところ、リコール品ではないため、製品を確認するにも費用がかかると言われ納得できない。製品の欠陥であれば無償で修理すべきではないか。
- 購入直後から灯油漏れがあったわけではなく、5年間正常に使用していたのであれば、最初からの製品の欠陥とは考えにくい。石油ファンヒーターの灯油漏れは、給油タンクの給油口のロックをきちんと閉めていなかったことが原因の場合が多い。また、経年劣化により給油口のロックがうまく閉まらなくなったり、機器が故障することも考えられる。取扱説明書通りの使用をしていなかったなど、使用者側に責任がある場合や、経年劣化に起因する故障に関しては、有償修理になるだろう。いずれにせよ、メーカーに確認してもらわないと原因はわからないため、まずは機器を点検してもらってください。保証期間内ではないため点検が有償になってしまうことはご理解いただくしかない。もし機器側に問題があったのであれば、それを理由に無償修理等の話し合いをすると良いだろう。原因が判明するまで当該機器は使用しないようお願いし、相談者が納得されたため終了とした。
- 10年前に交換したガス給湯器に、エラー表示が出た。メーカーに電話したところ、「故障ではなく長期使用製品安全点検制度に基づき点検を受けていただくために表示されるメッセージだが、現在当該機器は法改正により同制度の対象外となったため、点検は義務ではなくなった。ただし安全のためには有料で機器点検していただきたい。」と説明を受けた。住居は賃貸アパートで、機器所有者は大家のため、有料点検を受けたいと言ったところ、「機器が故障するまでは点検などの対応はしない。」と断られた。なぜ、義務でもないのにエラーメッセージを表示させるのか、突然法改正になった経緯や改正内容についても教えてほしい。
- 「消費生活用製品安全法」の長期使用製品安全点検制度に関し、制定の経緯及び内容、また改正によりガス機器が対象外製品となった経緯を説明。有料点検は義務ではないが、何か異常がある場合には点検をお勧めする。ご指摘のエラーメッセージは、法改正前の製品製造時にプログラムされているため自動的に表示されてしまうが、使用者本人が解除することは可能なため、解除方法をメーカー顧客窓口にお問い合わせいただくか、メーカーHPにて確認いただくようお願いした。

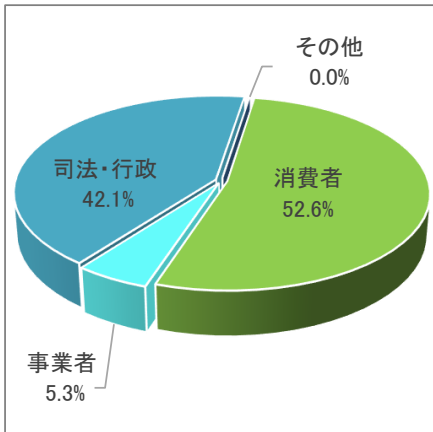
## 【2】受付実績合計

(1) 2024年1月度

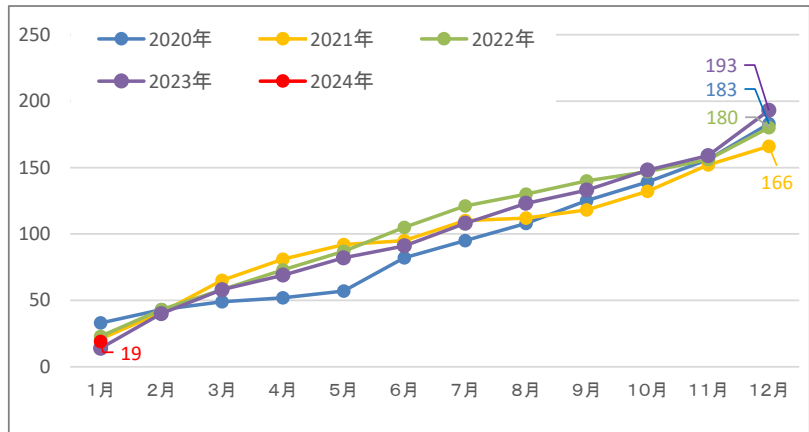
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	10	10 (10)	10 (10)
事業者	0	0	1	1 (1)	1 (1)
司法・行政	0	0	8	8 (3)	8 (3)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	19 (14)	19 (14)	19 (14)
累計 (前年累計)	0 (0)	0 (0)	19 (14)	19 (14)	19 (14)

※累計は1月のみ

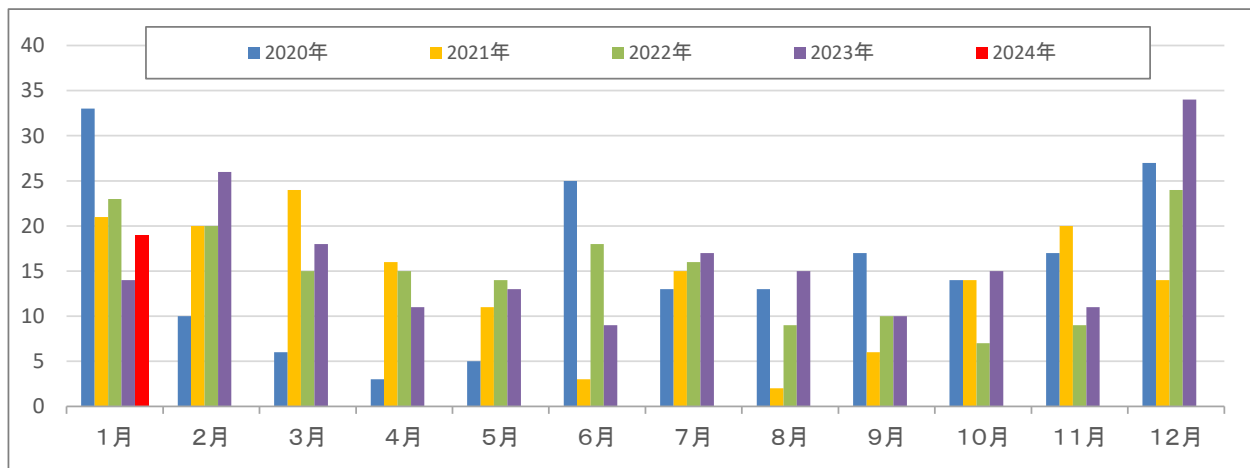
(2) 相談者別構成比



(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)

1月度の未解決案件処理件数は0件。

以上