

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23件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談

- 昨年11月、自宅の暖房機を外付けタンク式FF石油ストーブに交換したが、それ以降、昼間は気にならないが就寝前に消火し翌朝になると部屋に灯油の臭いが充満するようになった。メーカーに機器を確認してもらい、1回目はゴム配管の交換、2回目は機器本体を交換してもらったが改善しない。機器の設置業者にも外付けタンクと本体をつなぐ配管や壁の中まで調べてもらったが、灯油漏れ等はなく原因はわからなかった。しかもメーカーも施工業者も、昼間しか確認に来れないため臭気自体を「異常」と認識してもらえない(日中は薄まってしまい朝ほど臭わない)。メーカーが最初に設置した機器を持ち帰り調べ、製品の調査報告書も届いたが、機器に異常はなく、再現燃焼実験でも異常な臭気は確認されなかったという内容であった。しかし過去使用していたカートリッジFF式石油ストーブと比較して臭いが正常とは思えず、メーカーの自主基準で評価しているのではないかと調査を信頼できない。臭気で気分が悪くなるので健康被害も受けているため、機器を返品したいがどうしたらよいか。
 - ➡ メーカーに連絡し、調査報告書をPLセンターでも確認したが、調査はJIS規格に沿って行われている正式なものであり、結果を見る限りではストーブ本体に異常はないと判断せざるを得ない。問題は相談者とメーカーの間で臭いの感じ方に食い違いがあることだと思われるため、納得できないのであれば、相談者が臭いを感じる時間帯に、メーカーに現場を確認してもらうしかないのではないかと回答。
- 最近隣の空き地に家が建ち、その家の屋外式ガス給湯器が自宅風呂の窓から1メートルほどの位置にある。給湯器の排気が窓から風呂に入ってくるのが心配で、施工業者に申し入れたところ、設置に問題はないと言われた。機器の設置位置変更などしてもらえないか。健康被害も心配だ。
 - ➡ 屋外式給湯器の場合、機器前方の離隔距離は、60cm以上と定められているため、1m開いているということであれば、設置基準上の問題はない。ただ生活の上で不快ということであれば、話し合いをして機器の位置を変更してもらおうか、排気口カバーをつけて吹き出し方向の変更をする等の交渉をするのが良いのではないかと案内し、相談者が納得されたため終了とした。
- 10年前に購入した石油ファンヒーターを、購入時の箱に入ったまま一度も開封せず保管していた。最近になって使おうと箱から出し、取扱説明書通りにセットし点火したが火がつかない。不良品と思いメーカーに連絡したが、「10年前の製品なので対応できない」と言われてしまった。10年前と言っても一度も使用していないのだから新品と同じ。使用できないのはこの機器が欠陥品だからではないのか。メーカーの対応が許せない。
 - ➡ 一度も使用せず保管していても、製品は経年劣化していく。10年間保管していた製品が正常に機能しなかったからといって、欠陥商品であるとは一概には言えず、経年劣化によって不具合が起きた可能性が高いかもしれない。石油燃焼機器は8~10年が一般的な買替え目安と考えられている。メーカーとしても10年を過ぎた製品の積極的な使用は勧めないと思われるが、当該機器をどうしても使用したいという強い希望があるのであれば、有償で点検してもらい、修理で対応できれば直し、安全に動作することを確認してから使用してほしい。ただし、点検し修理箇所が見つかったら、メーカーの部品保有期間も10年程度が多いため交換部品がなければ修理不能の可能性もある。点検費用に関しては、各メーカーや修理店が各々設定しているためこちらではわからないが、人件費がかかるため安価ではないかもしれない。メーカーにあらかじめ確認すると良いだろう。点検、修理して使用するか、新製品を購入するかは消費者に選択の自由がある。よく考えてお決めください。以上を案内し、相談者が納得されたため終了した。

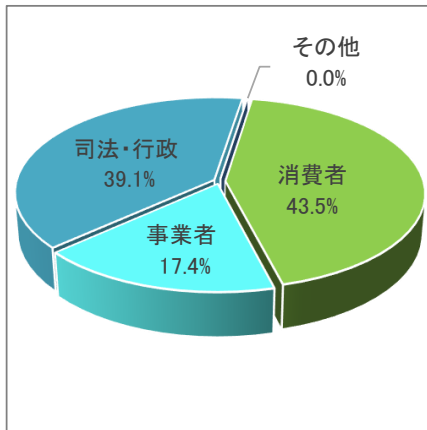
【2】受付実績合計

(1) 2024年2月度

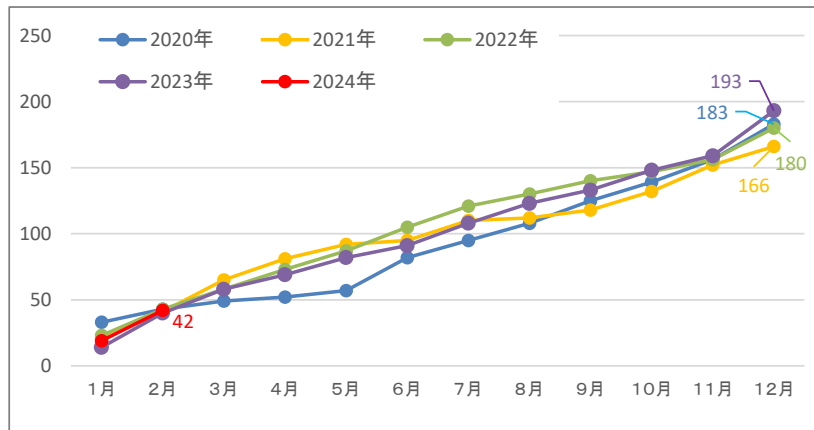
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	10	10 (15)	20 (25)
事業者	0	0	4	4 (7)	5 (8)
司法・行政	0	0	9	9 (4)	17 (7)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (1)	0 (0)	23 (25)	23 (26)	42 (40)
累計 (前年累計)	0 (1)	0 (0)	42 (39)	42 (40)	

※累計は1-2月

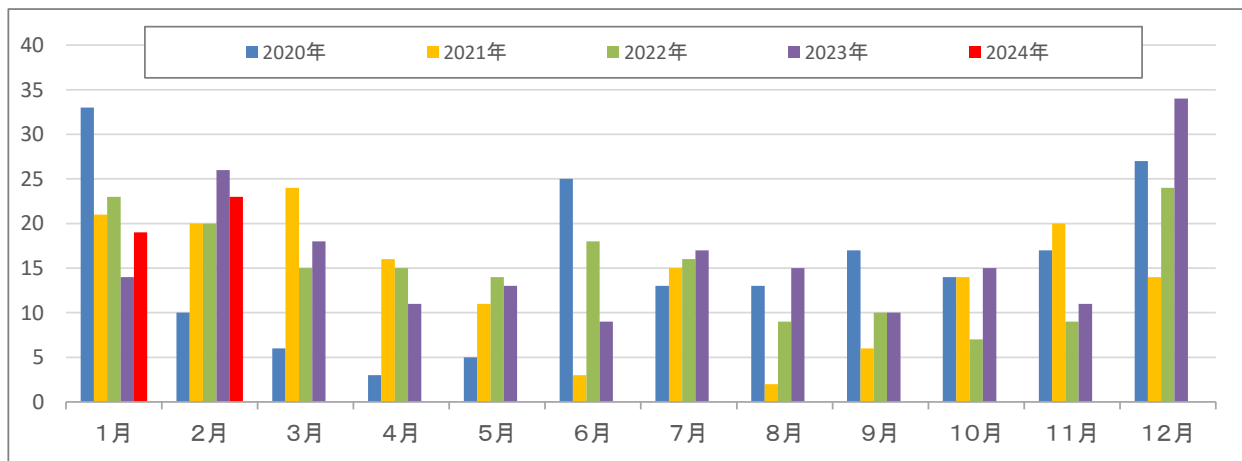
(2) 相談者別構成比



(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

理事会：一般社団法人日本ガス石油機器工業会 理事会
 (2/7アーバンネット神田カンファレンス会議室)

【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)

2月度の未解決案件処理件数は0件。

以上