

## 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4件。

## (2) 相談事例

## ◇ 一般相談

- 7～8年前に自宅に設置したガス給湯器のお湯が出なくなり、購入した販売店に連絡したところ、機器メーカー正規代理店と名乗る修理業者が来た。保証期間が過ぎているので有償修理になると言われた。承し依頼したが、1週間の間に4回も来てあれこれ修理したのに結局原因がわからず、全く直らない。4回目の修理の時に、ガスの供給に問題があるかもしれないと言われ、ガス会社を呼んで確認したところ、ガスの供給量がガス会社のミスで少なかったことが判明、元に戻すと給湯器は正常に作動した。修理業者からは、結果としてガスの供給量が原因であったが、修理の事実はあるので代金は請求すると言われ、金額が4回分で15万円近くと言われている。修理業者もプロなのだから、ガスが原因だとわからないことが疑問。さらには高額な修理代を請求されたことに納得がいかない。

➡ 何にそのような高額な修理費がかかったのか、また正当な修理であったのか、まずは、修理業者に修理内容について確認した方が良いでしょう。その結果、技術的な助言が必要であれば、PLセンターで話を聞くことはできる。修理の必要があったのかどうか、また修理費用について、ご不審に思われるのであれば、一度機器メーカーの相談窓口で確認をしたほうが良いかもしれないと助言。話を聞いて、まずは修理内容を確認し、またわからないことがあれば相談しますとのことであったが、その後連絡がないため終了とする。

- 約1年前に購入した石油ファンヒーターについての相談。昨シーズンは使わずに今年1月に初めて使ったが、使用中の臭いがひどい。異臭がする原因として考えられることを知りたい。灯油は新しいものを使用している。メーカーにはまだ相談していない。

➡ 一般的に異臭がする要因のひとつは、不良灯油や変質灯油を使用した際の異常燃焼である。自分では新しい灯油を使用しているつもりでも水が混入していたり、劣化していたりして、使用に適さない状態になっている可能性がある。インターネットで「不良灯油の使用によるトラブル例・不良灯油の見分け方」と検索すると詳しい情報が見られるので確認してほしい。

また、石油ファンヒーターの取扱説明書に多く書かれていることとして、はじめて使う際に防腐油や耐熱塗料が焼ける臭いがすることがあるようだ。この点に関しては、メーカーに相談すれば、臭い軽減対策の助言や異常があった場合の対応もしてくれるであろう。以上を案内してその後連絡がないため終了とした。

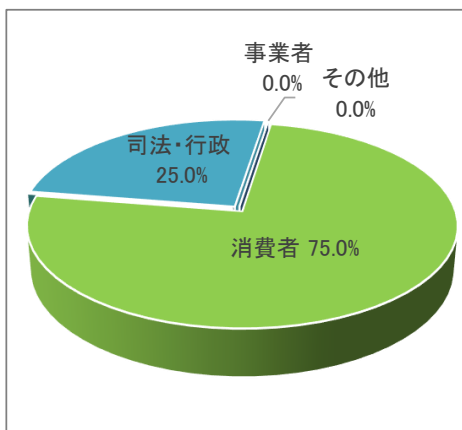
## 【2】受付実績合計

## (1) 2024年3月度

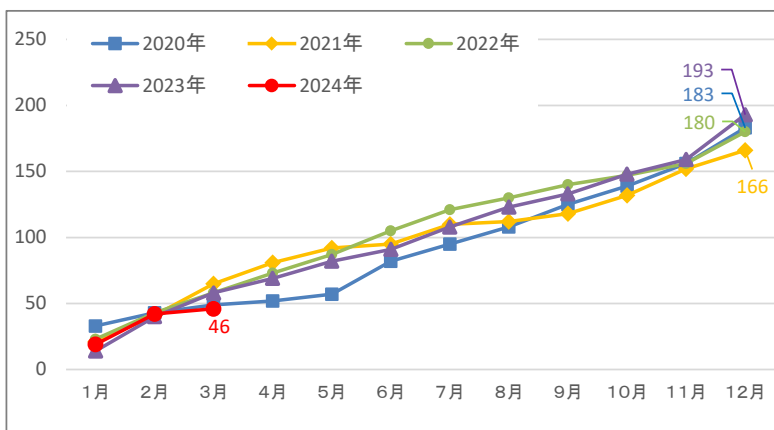
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	3	3 (9)	23 (34)
事業者	0	0	0	0 (3)	5 (11)
司法・行政	0	0	1	1 (6)	18 (13)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (1)	4 (17)	4 (18)	46 (58)
累計 (前年累計)	0 (1)	0 (1)	46 (56)	46 (58)	

※累計は1～3月

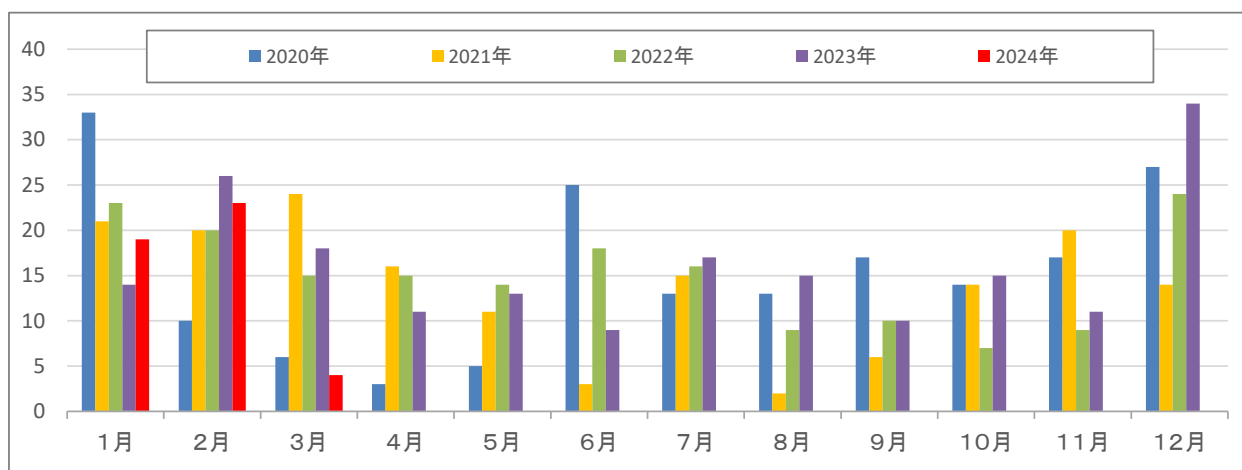
(2) 相談者別構成比



(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) 総 会：一般社団法人日本ガス石油機器工業会 社員総会 (3/7 経団連会館)
- (2) 理事会：一般社団法人日本ガス石油機器工業会 理事会 (3/7 経団連会館)

【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)

3月度の未解決案件処理件数は0件。

以 上