

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11件。

(2) 相談事例

◇ 一般相談

- 今年1月に石油ストーブを購入し、使用せず梱包のまま保管していた。今シーズン初めて灯油を入れ使用したが、最初から芯調整つまみが固くてなかなか動かず、点火に苦労した。その後も2回使用したが調整つまみは固いままで、点火するのが困難な上、5分ほどで突然自動消火したり、逆に消火しても炎がいつまでも消えなかったりと不具合が続くため、販売店に修理に持ち込んだ。店員は機器を見てメーカーに電話確認したようだが、その後店員から「芯が黒く焦げ付いている。灯油が原因だろう。」と言われ、使用者側の責任であり修理するなら芯交換と送料で1万円以上かかる、と告げられた。だが、灯油は今年購入したばかりで、保管容器も空にして入れ替えており、家にある同じ灯油を使用した他の石油機器では全く問題は出ていない。灯油が原因と言われてもどうしても納得できず、機器が原因なのではないかと思っている。機器は修理せずそのまま返却してもらった。機器の不良であれば、無償修理するか返品したい。

→ メーカーに確認したところ、当該機器を直接確認したいと申し出があったため、相談者からメーカー窓口に連絡してもらった。メーカーの指示に従い、相談者が当該機器の芯を出して空焼きをしたところ、ダイヤルも回るようになり、普通に使えるようになったとのこと。その際、「灯油に水が混じっていて水分が芯に浸み込んで焦げ付いてしまったことが今回の不具合の原因である。」とメーカーから説明があった。相談者の使用した灯油は半年くらい前に購入したものだだったが、今年のものなので問題ないと思っていたようだ。灯油は寒暖差の結露などでも水が入ることがある。必ず使用する季節の初めに新しいものを買って使用するよう助言した。相談者も納得されたため相談終了とする。

- ガス給湯器に888の表示が出て消えなくなった。以前に修理をしてもらった修理業者に電話をしたところ、「点検が必要。点検業者でないと表示は消すことができない。最低でも点検費用1万6千円がかかり、修理する箇所があればさらに部品代等がかかる。」と言われた。費用が高すぎるし、必ず点検しなければならぬというのも胡散臭い。また、新機器を売りつけられそうなことも怖い。大丈夫だろうか。

→ 「法定点検」、「あんしん点検」について説明。10年使用しているため「あんしん点検」はお勧めですが、義務ではなく、受けるかどうかは個人の判断でよい。安全にお使いいただくための目安として、機器劣化のチェック項目を案内し、該当することがあればすぐに点検を受けるようお願いした。また、機器の888表示は使用者自身で解除することができる。詳しくはメーカーホームページやメーカー顧客窓口で確認すると良いだろう。問い合わせた業者が信頼できないのであれば、機器メーカーの顧客窓口で紹介してもらるか、何社か複数の会社に相見積もりを取ってみてはどうかと助言。メーカー顧客窓口を案内し、相談者が納得されたため終了とする。

- 10年くらいしまい込んでいた灯油がある。使っても問題ないか。処分するにはどうしたらよいか。

→ 灯油が長期保管で変質しているため、機器で使用すると燃焼不良が発生する。安全のため使用せずご処分いただきたい。購入されたところやお近くのガソリンスタンドに申し出るようお願いした。

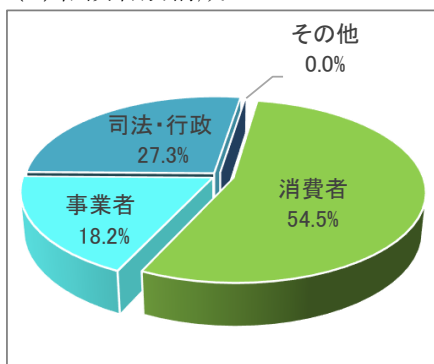
【2】受付実績合計

(1) 2023年11月度

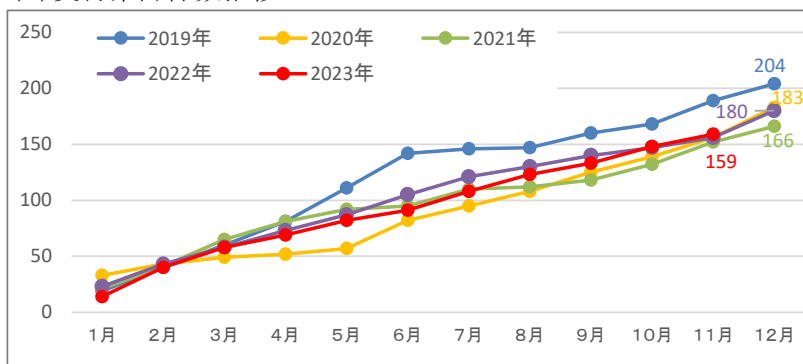
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	6	6 (4)	85 (90)
事業者	0	0	2	2 (0)	36 (35)
司法・行政	0	0	3	3 (5)	38 (31)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (0)	11 (9)	11 (9)	159 (156)
累計 (前年累計)	3 (0)	3 (2)	153 (154)	159 (156)	

※累計は1－11月

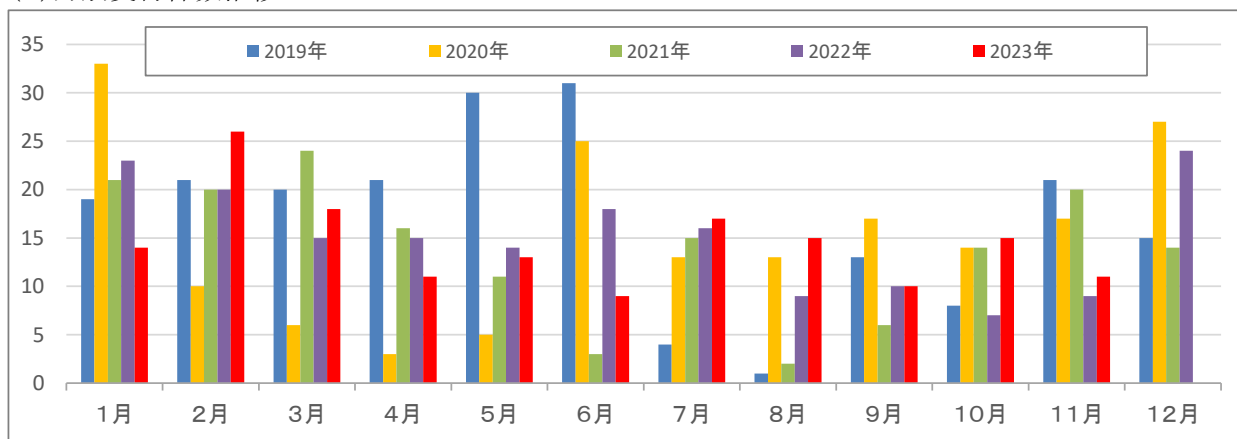
(2) 相談者別構成比



(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) 一般社団法人日本ガス石油機器工業会事務局研修
(11/10 (株)旭製作所、JGKA リサイクルサポートセンター、(株)中島自動車)
- (2) 一般社団法人日本ガス石油機器工業会理事会 (11/17ハートンホテル京都会議室)
- (3) ガス石油機器PLセンター運営委員会 (11/15北大手町スクエアビル会議室)

【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)

11月度の未解決案件処理件数は0件。

以上