

2022. 9

INFORMATION

フリーダイヤル
0120-33-5500

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10件。

(2) 特 徴

- ◇ 事故クレームは0件。
- ◇ 品質クレームは0件。
- ◇ 一般相談は10件。

・設置10年の石油給湯機の不凍液の補充を、機器を設置した業者に依頼した。代金をあらかじめ電話で確認したにもかかわらず、作業後に、不凍液の補充ではなく交換になったと倍以上の代金を請求された。また、上限・下限と印字されている不凍液の確認窓に不凍液のラインが見えないので業者に聞いたところ、「サービスでいっぱい入れた」と蓋を開けて見せてくれたが、不凍液が少し溢れていた。メーカーに確認したら「溢れるのは良くない」と言われた。この業者からは作業明細も渡されておらず不安だ。今後どう対処すればいいだろうかとの相談。

点検の際に不凍液が汚れていて補充ではなく交換が必要と判断されれば交換することもある。問題は、最初にそういった説明がなかったことと、不凍液を交換する際、相談者の許可を得なかったことだろう。これは契約の問題なので、当事者間で話し合っていたくしかない。不凍液の入れすぎに関しては、メーカーが適正量を推奨するのであればそれを伝えて少し減らしてもらうと良いだろう。交渉ができないのであれば、再度消費者センターに間に入っていたくことをお勧めすると回答。

また、機器の点検をしたことがないと言われたので、「あんしん点検」について説明し点検を受けていただくようお願いした。相談者が納得されたため終了とした。

・18年使用したガス給湯器のお湯が出なくなり、メーカーから買い替えを勧められた。LPガス会社へ相談したが内容に不審を抱いたので交換申込はしなかったのだが、その後突然LPガス会社から依頼を受けた工事会社が自宅へ来て「今から機器を設置するので契約書にサインをしてほしい」と言われた。契約書を見たら、そこには機器代金が記載されており、5年、10年、15年とLPガスの契約期間が選べるようになっていた。機器は無料ではないのかと聞くと、ガス料金から機器代金を差し引くので実質無料であり、さらにガス料金も値引きすると言われた。このような内容の契約に問題はないのかとの相談。

機器ではなく契約内容に関する問題なので、当該センターの管轄外の相談のため、消費生活センターに相談するよう助言した。

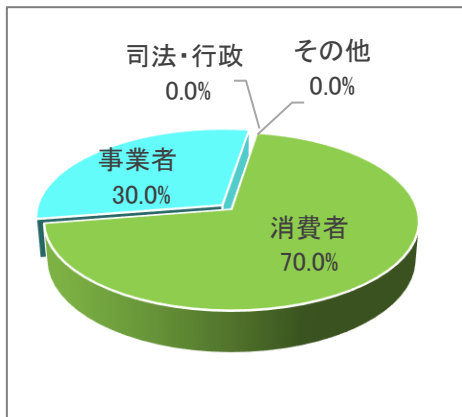
【2】受付実績合計

(1) 2022年9月度

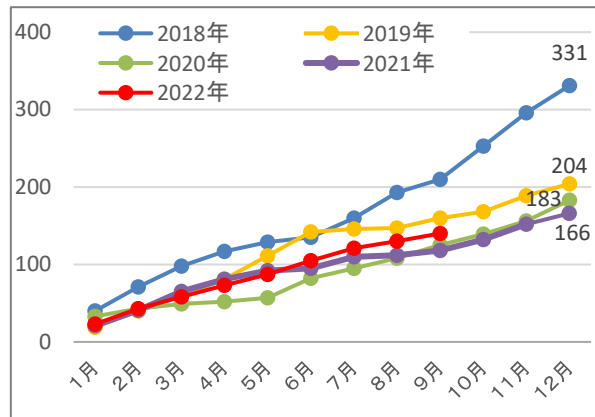
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計(前年実績)	累計(前年累計)
消費者	0	0	7	7 (2)	83 (62)
事業者	0	0	3	3 (1)	35 (28)
司法・行政	0	0	0	0 (3)	22 (28)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計(前年実績)	0 (0)	0 (0)	10 (6)	10 (6)	140 (118)
累計(前年累計)	0 (2)	2 (2)	138 (114)	140 (118)	

※累計は1-9月

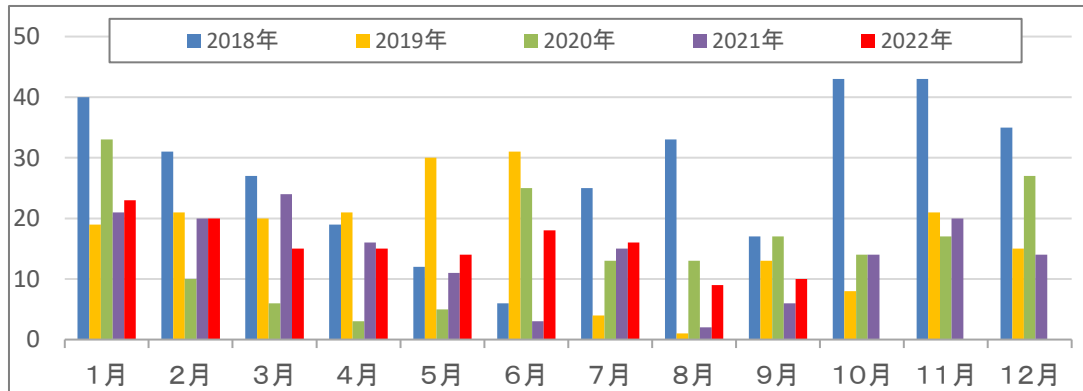
(2) 相談者別構成比



(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

今月は0件。

【4】事故クレーム

今月は0件。

【5】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)

9月度の未解決案件処理件数は0件。

以上