

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14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14件。

- ・ インターネットのフリマサイトで「新品」「安全品」と説明されている石油ストーブを購入した。製品を受け取った時点で受領確認メールを送ったため取引成立となったが、半月後初めて使用するのに灯油を入れたところ、火力調節ダイヤル部分から灯油が漏れカーペットが汚損し、気が付かず点火していたら大事故になるところだった。すぐにフリマサイトに連絡したが、取引が完了しているため、取り消しや返金は不可と言われてしまった。どうしたらよいかと相談。

インターネットのショッピングサイトにおいて、同じ型番の製品が屋外専用製品として販売されており、屋内用としての安全基準を満たしたPSCマーク(特定製品)適合品ではなく、銘板もない。製造国、メーカー名、製造日も不明。出品者の製品の購入先や購入までの保管状況も不明であることから、製造メーカーへのPL対応要求は実質不可能と思われる。また、フリマサイトの規約上、製品の安全動作を確認せず契約成立メールを送ったことは購入者側の過失であり、返品返金は容易ではないだろう。PLセンターではこれ以上の対応はできないが、不良品を安全品として出した出品者にも問題はありと考えられるため、PL法以外での解決策がないか無料弁護士相談などに相談されることを勧めた。また、今後同様の事故を防ぐためにも、フリマサイトでの出品者評価等で事実を公開すべきと伝え、これからは、特に安全性を求められる燃焼器具の中古品を購入の際は、契約や使用前に必ず動作確認を行うようお願いし、相談者が納得されたため終了とした。

- ・ メーカーの違うカセットこんろとカセットボンベを組み合わせ使用してはいけないと言われているが、自分のまわりで事故が起きたという話は聞かない。本当に危険なのか。いままでどのくらいの数の事故があったのかとの問い合わせ。

カセットこんろは、異なるメーカーのカセットボンベとの組み合わせでの検査は行っていないため、指定の組み合わせ以外の使用は安全保証ができない。点火不良などが起こる可能性があり、万が一事故が発生しても被害補償を受けることができないため、表示どおりに使用していただくよう案内。また事故数に関してはPLセンターでは把握していないことを説明した。

- ・ 先月ガス給湯機を交換してから湯温や湯量が安定しない。風呂の湯はりには問題ないが、蛇口から出湯すると異音が生じて湯量が増減する。取付業者に連絡し、機器を無償交換してもらえることになったが、風呂場給湯配管等が原因であれば、機器を交換しても現象が改善するとは限らないと言われた。配管が原因の場合、今回の給湯器交換によって起きた可能性はあるか。その場合、配管修理費用は自分が負担するのかとの相談。

湯温が安定しない場合の対策を提案することはできるが、話を聞いただけで、不具合の原因や費用負担に関して回答することはできない。まずは機器交換をした上で、不具合が続くようであればマンション管理会社などに相談してはどうかと助言した。

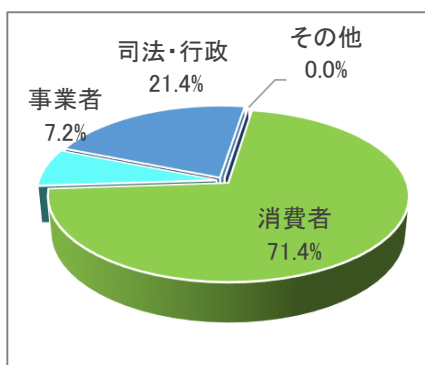
【2】受付実績合計

(1) 2023年1月度

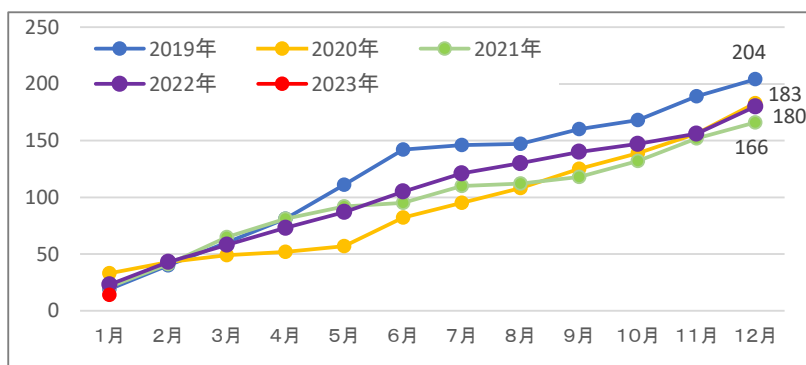
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	0	10	10 (17)	10 (17)
事業者	0	0	1	1 (2)	1 (2)
司法・行政	0	0	3	3 (4)	3 (4)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	0 (0)	0 (1)	14 (22)	14 (23)	14 (23)
累計 (前年累計)	0 (0)	0 (1)	14 (22)	14 (23)	

※累計は1月のみ

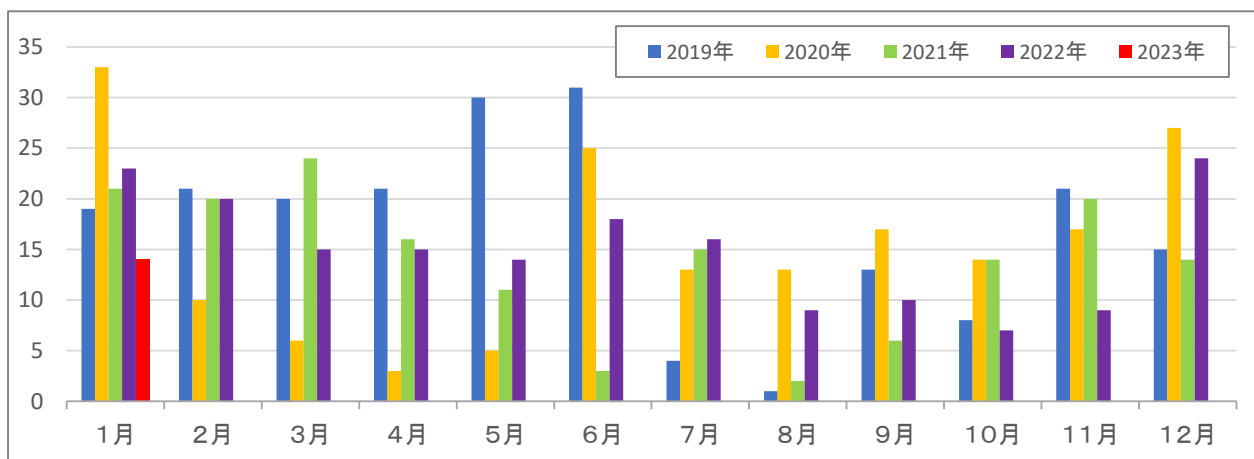
(2) 相談者別構成比



(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】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)

1月度の未解決案件処理件数は0件。

以上