

## 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17件。

## (2) 特徴

## ◇ 事故クレーム

- ・ 約4年ほど使用した、ビルトインこんろで、点火スイッチを押したところ、爆発着火して使用者が足に怪我と火傷を負い、下部キャビネットが破損した。こんろから何らかの要因でガスが漏洩し引火したものと思われるため、第三者機関に機器調査をしてほしい。  
現在、メーカーより回収した当該機器を検査機関へ送付し、PLセンターも立会のもと調査を行っている。

(申出者 : 国内事業者 No. 23072401 事故発生地域は福岡県内 )

## ◇ 品質クレーム

- ・ 半年前に購入し、使用していた石油ストーブを、シーズン終わりに灯油を処分し掃除をして箱に入れようとしたところ、箱に当たって対震装置が働いた。対震装置を解除しようとしたが、通常の解除方法では解除できず、完全にロックがかかり動かなくなってしまった。販売店に持ちこんだところ、保証期間内で無償修理できるとしてメーカーへ送付してくれた。ところが1週間後連絡があり、不良灯油の使用により対震装置が錆びているため、有償修理になると言われてしまった。灯油はシーズン初めに購入しており、保管容器も中をきれいにしてから灯油を入れてもらったため、不良灯油は絶対に使用していない。しかも1年もたっていない製品がすぐに錆びるのはおかしい。灯油以外の、機器自体の問題なのではないか。  
再度メーカーにて当該機器を調査した結果、ストーブの天板上で吹きこぼれた液体が油受け皿内部に混入し、耐熱芯と芯保持筒が密着し芯上下動作に支障をきたしたとのこと。油受け皿と耐熱芯を交換し燃焼確認を行ったところ、正常に燃焼することを確認されたため相談者に調査結果を報告しご理解を頂くことが出来たため終了とした。

## ◇ 一般相談

- ・ 去年の5月に石油ボイラーを交換したが、1年も経たないうちに風呂場の出湯口の辺りから水漏れするようになった。ボイラーの施工業者に見てもらい、水漏れの原因を聞くと、「ボイラーと浴室出湯口をつなぐ配管の接続部分が緩んでそこから水漏れしている。当社のボイラー設置の際の配管工事に問題はないため、お客様が出湯口部分を強く押したり回したことで接続部品が緩んだことが原因。」と言われ、有償修理になるとして代金を請求された。だが、業者が部品が緩んでいると言った接続部分は浴室の壁パネルを外した内側にあり、触れない場所の部品が緩んだ原因が使用者にあると言われても納得できない。  
通常の使用方法で1年以内に修理が必要なほど部品が緩むことは考えにくい。今後同じトラブルが繰り返し起こる可能性を回避するためにも、施工業者とはきちんと話し合った方が良さそう。当PLセンターは機器の設置に関しては介入できないため、リフォームトラブルの相談窓口にご相談してみてもどうかと助言。『住まいのダイヤル』を紹介。

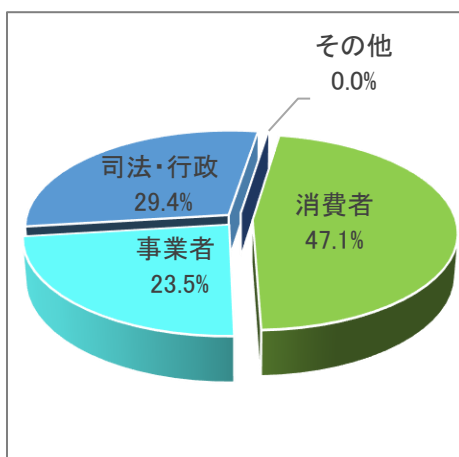
## 【2】受付実績合計

(1) 2023年7月度

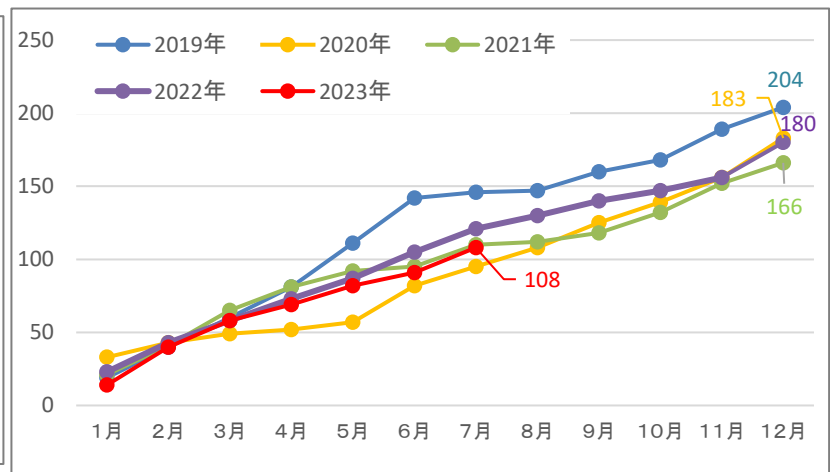
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	計 (前年実績)	累計 (前年累計)
消費者	0	1	7	8 (10)	61 (69)
事業者	1	0	3	4 (5)	22 (30)
司法・行政	0	1	4	5 (1)	25 (22)
その他	0	0	0	0 (0)	0 (0)
計 (前年実績)	1 (0)	2 (0)	14 (16)	17 (16)	108 (121)
累計 (前年累計)	2 (0)	3 (2)	103 (119)	108 (121)	

※累計は1-7月

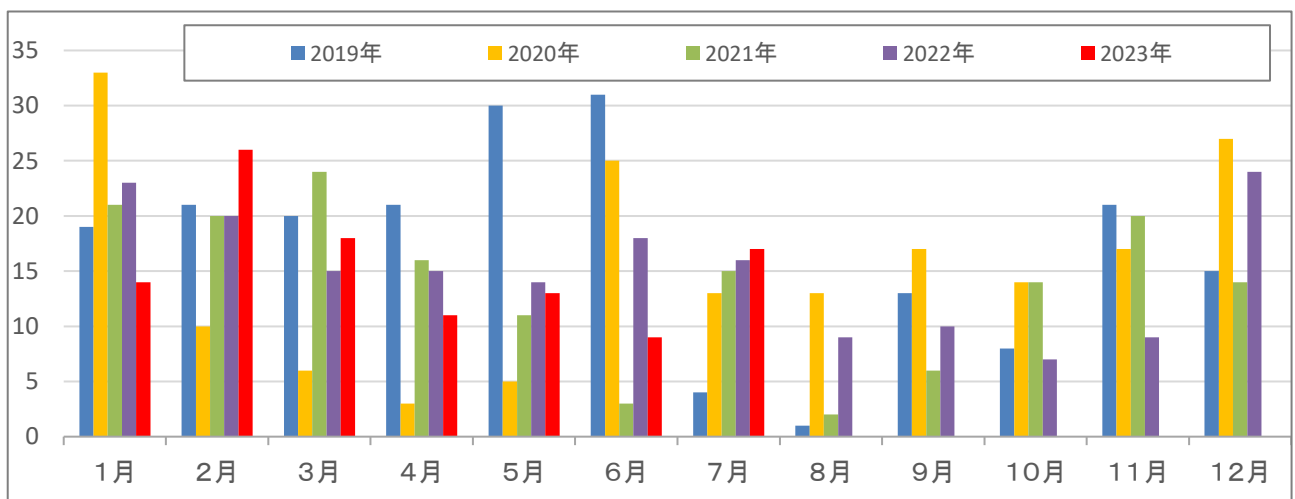
(2) 相談者別構成比



(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) 理事会：一般社団法人日本ガス石油機器工業会理事会  
(7/27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)

7月度の未解決案件処理件数は0件。

以上