

ガス石油機器PLセンター

〒101-0046 東京都千代田区神田多町2-11
TEL 03-3255-6366 / FAX 03-3252-6106

【1】相談受付の概要

(1) 受付件数

受付件数は21件で前年同月の43件に対して48.8%

(2) 特徴

◇ 事故クレームは、約7年前、床暖房が火元と思われる火災で自宅が全焼した。消防の調査結果が原因不明となったことや事業者の対応等に不満で納得できないの1件。

◇ 品質クレームは2年前に中古マンションに入居し、油だき温水ボイラとファンコンベクターを交換した。1年後より故障が頻発したため内部の汚れが原因として、暖房ポンプとホース、さらに不凍液も入れ替えたが改善せず。今度は有料で再度不凍液を入れ替えて洗い流して洗浄するしかないが、直る保証はないと言われ納得がいかないの1件。

◇ 一般相談は0件。

◇ 問合せは、今年1月に集合住宅5階の風呂場の浴槽とガス給湯器を、地方紙の広告で見つけた格安業者に取り付けてもらった。夏までは正常に使用できたが、気温が高くなると蛇口から熱湯が水しか出なくなり、調整できないためシャワーも使えなくなった。メーカーや水道局に見てもらって水圧が足りないことが判明したが、取り付け業者に修繕を要求する根拠となる事由はないか等19件。

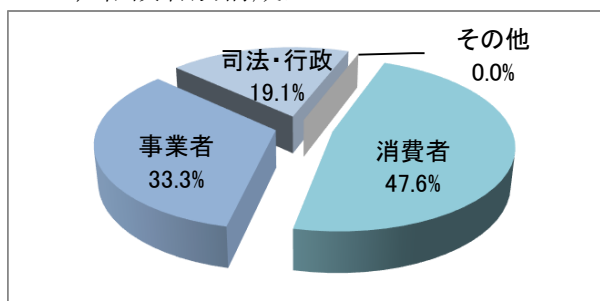
【2】受付実績合計

2-1) 2019年11月度

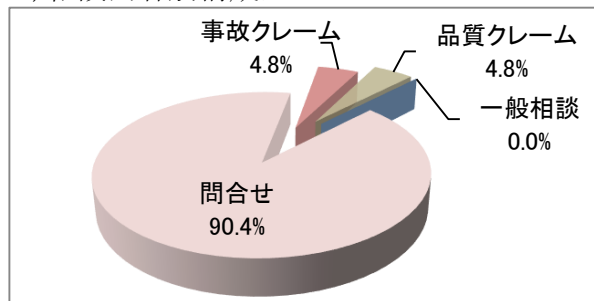
相談者/内容	事故クレーム	品質クレーム	一般相談	問合せ	計 (構成比)
消費者	1	1	0	8	10 (47.6)
事業者	0	0	0	7	7 (33.3)
司法・行政	0	0	0	4	4 (19.1)
その他	0	0	0	0	0 (0.0)
計 (構成比)	1 (4.8)	1 (4.8)	0 (0.0)	19 (90.4)	21 (100.0)

注) 前年同月の受付件数は43件、事故クレーム件数は0件

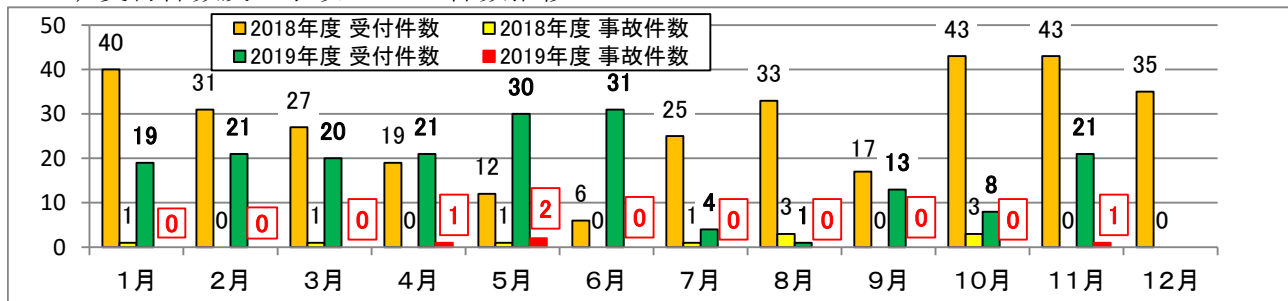
2-2) 相談者別構成比



2-3) 相談内容別構成比



2-4) 受付件数及び事故クレーム件数推移



【3】主な関係行事

- (1) 交流会 : ADR機関情報交換会 (11/8 化学製品PL相談センター 会議室)
- (2) 委員会 : ガス石油機器PLセンター運営委員会 (11/13 ガス石油機器会館 会議室)
- (3) その他 : 独立行政法人製品評価技術基盤機構 令和元年度製品安全業務報告会(11/22さくらホール)
がん具煙火安全管理委員会 (11/22 日本煙火協会)
国民生活センター訪問 (11/26 国民生活センター 相模原事務所)
株式会社ガスター訪問 (11/28 大和市)

【4】事故クレーム

① 火災の原因がガス温水熱源機の床暖房ではないか。

◇ 平成24年に自宅が火災により焼失した。現場検証ではその前年よりひび割れ等不具合を起こしていたガス温水熱源機の床暖房の辺りの損傷が激しかったが、半年後に原因不明と言われ、納得がいかない。原因を突き止めてほしい。

(申出者 : 兵庫県内消費者 No. 19112002 事故発生地域は兵庫県内)

◆ 現在、事実関係を確認中

【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)

11月度の未解決案件処理件数は0件。

以上