

平成20年11月7日

## パロマ工業（株）の半密閉式ガス瞬間湯沸器の再点検及び 周知活動状況報告について

9月1日付けでパロマ工業（株）（以下「パロマ」）に対し、再点検継続中の案件約1万9千台について徹底的に取り組むとともに、周知活動を継続的に実施するよう指示していたところ、10月31日までの再点検結果について報告を受けましたので、概要を公表します。

パロマの再点検活動により、8月26日から10月31日までの間に新たに309台の対象製品（このうち不正改造品は1台。不使用）が発見されたとの報告がありました（6月からの累計で793台。このうち不正改造品の累計は5台）。これにより、再点検継続中のものは97台との報告を受けています。

これに対し、経済産業省は、再点検継続中の案件について継続的に取り組むとともに周知活動を引き続き実施するようパロマに指示をしました。

消費者の皆様におかれましても、既に使用していないものや取り外したのものも含め、引き続き対象機種を保有しているか否かあらためて確認いただく等、パロマの再点検・回収作業への協力をお願いします。

### 1. パロマ工業（株）製の半密閉式瞬間湯沸器7機種に係る再点検及び周知活動状況に係るパロマ工業（株）の報告書の概要

#### （1）再点検活動の経緯

平成18年8月28日の緊急命令による半密閉式ガス瞬間湯沸器7機種（参考1参照）の点検・回収作業について、担当者の判断のみで対象機種なしと判断しているケースが見られる等の点検体制の不備が認められたことから、経済産業省は、平成20年6月25日、消費生活用製品安全法に基づく危害防止命令を発出し、パロマに対して回収対象機器の再点検等を指示した。（参考2参照）

パロマは、①平成20年5月31日まで同社が把握していた所在情報（52,945台）、②平成20年6月25日付けで原子力安全・保安院からガス事業者及びLPガス事業者（以下「ガス事業者等」）に対して指示がなされたデータベースの再点検等により、対象機器が存在する可能性があるとしてパロマに新たに情報提供がなされたもの（平成20年8月18日時点で、14,217台）を再点検の対象とするとともに、テレビCMや新聞広告等を実施して消費者に対して周知した。

この再点検活動の実施にあたっては、パロマは同社社長を本部長とする再点検本部を設置した。また、上記危害防止命令に記載された外部有識者による第三者監査委員会を設置するとともに、法律事務所が個別の再点検活動の監査を実施する体制とした。

点検活動の方法として、住居を戸別訪問し、回収対象機器の有無を点検員が直接確認することを原則としてパロマは再点検活動を実施した。これにより、8月25日までに合計484台の対象機器が発見された。

一方、再点検対象のうち、パロマが引き続き機器の有無の確認を継続しているものは、危害防止命令後にガス事業者等から新たに情報提供された約1万4千台を含め、約1万9千台あったことから、9月1日にパロマから報告を受けた際、経済産業省は、安全確保の観点から残された案件を2か月以内に解消するべく、徹底的に再点検に取り組むこと、周知活動の継続的实施をパロマに指示した。

この指示に基づき、パロマは再点検継続中の約1万9千台について、拒否案件につき難航する場合には社長等経営中枢が現場を訪問する等も含め、再点検活動を実施するとともに、周知活動を実施した。

## (2) 再点検結果の概要（10月31日現在）

8月25日現在で再点検継続中のものが19,347台であったが、この2ヶ月間の活動によって19,250台を確認し、再点検継続中のものは10月31日現在で97台（うち開栓中33台）となった。

8月26日以降の再点検活動において、回収対象機種は新たに309台発見（うち回収済み292台）され、6月以降累計（以下「累計」）で793台（うち回収済み775台）となった。

新たに発見された309台（累計793台）のうち、使用中のものは20台（累計78台）であり、不正改造品については不使用1台（不正改造品の累計は5台）があった。

これらの再点検活動にあたり、パロマは、取り組みを強化するため、パロマ内の再点検体制を強化し、案件を類型毎に分析して対策を講じる「特別推進プログラム」を実施。

### ①これまでの所在情報に基づく再点検対象の結果（10月31日現在）

これまでの所在情報に基づく再点検対象数52,945台のうち、8月25日現在で再点検を継続していたものは、5,353台あった。このうち5,289台について機器の有無を確認し、再点検継続中のものは10月31日現在で64台（うち開栓中21台）となった。

この再点検活動によって、対象製品は115台（累計344台）発見されている。これらの発見の理由は、過去の点検において、電話での確認のみ、住所・建物間違い、データベース入力・連絡ミス、他の部屋に存在していたこと、過去から拒否・不在により確認できていなかった等によるもの。

このうち108台（累計336台）は回収済みとなっている。これら115台中、使用中であったものは4台（累計28台）あり、閉栓等使用されていないものは111台（累計316台）となっている。また、不正改

造品については、115台中、不使用1台(累計2台。いずれも不使用)が確認されている。

(注) これまでの所在情報(平成20年5月31日時点)に含まれるべきであったが、パロマ工業(株)データベースの入力が漏れていたものが、454台あり、平成20年5月31日以前に点検活動は実施しているものの(うち対象製品を9台回収済み)、今回再点検を実施し、8月26日以降19台について再点検を完了し、回収対象機種はないことを確認した。

## ②これまでの所在情報(平成20年5月31日時点)以外の再点検対象

ガス事業者等から情報提供を受けた14,217台の再点検、ガス事業者等による定期保安点検・開栓時調査、パロマが実施したテレビCMや新聞広告等の周知活動を契機として所有者からパロマに連絡があったことにより、回収対象機種は合計194台(累計449台)発見された。

194台のうち、回収済みは184台(累計439台)となっている。これら194台(累計449台)中、使用中であったものは16台(累計50台)あり、閉栓等使用されていないものは、178台(累計399台)となっている。また、不正改造品については、194台中0台(累計3台)となっている。

(参考) ガス事業者等から、対象製品がある可能性のある案件として平成20年8月18日までにパロマ工業(株)に情報提供があった14,217台の再点検結果(上記の内数)

8月25日時点で再点検継続中のものは13,975台であったところ、13,942台について機器の有無を確認した結果、10月31日現在で再点検継続中のものは33台(うち開栓中12台)となった。

13,972台のうち回収対象機種が50台(累計60台)発見され、このうち回収済みは49台(累計59台)となっている。これら50台(累計60台)中使用中であったものは2台(累計2台)あり、閉栓等使用されていないものは、48台(累計58台)となっている。なお、不正改造品はなかった。

## (3) 周知活動の実施状況と今後の計画(平成20年8月26日以降)

### ①新聞社告

- 平成20年9月2日に、全国5紙(読売新聞、朝日新聞、毎日新聞、日本経済新聞、産業経済新聞)及び地方ブロック1紙に掲載。
- 平成20年9月5日及び6日に地方紙2紙に掲載。
- 平成20年9月7日に、地方ブロック1紙に掲載。
- 平成20年9月26日に、上記全国5紙及び地方ブロック3紙に掲載
- 平成20年10月16日に、地方ブロック1紙に掲載。

- －平成20年10月17日に、上記全国5紙及び地方ブロック2紙に掲載。
- －平成20年10月24日に、上記全国5紙及び地方ブロック3紙に掲載。
- －平成20年11月8日に、上記全国5紙及び地方ブロック3紙に掲載予定。
  
- －平成20年10月20日に、日本消費経済新聞に掲載。
- －平成20年10月29日に、管材新聞に掲載予定。
- －平成20年11月4日に、リフォーム産業新聞に掲載

## ②テレビCM

- －平成20年8月26日(火) 20:00～20:54  
日本テレビ「踊る!さんま御殿!」内30秒CM 9月30日まで毎週
  - －平成20年8月29日(金) 20:00～22:54  
TBSテレビ「ドリームプレス社」内30秒CM 9月30日まで毎週
  - －平成20年10月20日(月)及び同年10月27日(月) 12:00～13:05  
テレビ朝日「ワイド!スクランブル」内30秒CM
  - －平成20年10月21日(火) 19:00～20:54  
テレビ朝日「学べるニュースショー2時間スペシャル」内30秒CM
  - －平成20年10月22日(水) 13:00～14:00  
TBSテレビ「愛の劇場」内30秒CM
  - －平成20年10月23日(木)及び同年10月30日(木) 19:57～20:54  
テレビ東京「チャンピオンズ」内30秒CM
  - －平成20年10月24日(金)及び同年10月31日(金) 13:55～14:55  
よみうりテレビ「情報ライブミヤネ屋」内30秒CM
  - －平成20年10月27日(月)及び同年10月28日(火) 16:50～17:50  
CBCテレビ「イッポウ 1部」内30秒CM
  - －平成20年10月27日(月) 23:59～24:59  
CBCテレビ「明石家電視台」内30秒CM
  - －平成20年10月28日(火) 21:00～21:54  
日本テレビ「誰も知らない泣ける歌」内30秒CM
  - －平成20年10月29日(水) 13:20～13:55  
テレビ朝日「徹子の部屋」内30秒CM
- 引き続き11月以降もCMを放送予定。

## ③ダイレクトメール(往復はがき)

- ガス事業者等より提出のあった情報を対象に約13,000件発送。
- 不在、拒否のため、再点検が完了していない消費者(お客様)に対して、配達証明付文書、約2,800件発送。
- 平成20年9月19日、山小屋、ロッジ等、約1,000件発送。

#### ④情報誌

- －建築情報誌「建築知識」平成20年10月20日発行号に掲載。
- －山岳系情報誌「山と溪谷」平成20年10月15日発行号に掲載。
- －「かいこの学校」平成20年10月16日発行号に掲載。
- －「社会教育」平成20年11月1日発行号に掲載。
- －「月刊消費者」平成20年11月1日発行号に掲載。

#### ⑤ガス事業者及びLPガス事業者の検針時に注意喚起書類を配布

検針票の裏面に注意喚起を記載したもの、または別途作成のチラシ等約2,530万枚配布済み。引き続き同事業者の協力を得て、配布継続中。

#### (4) 再点検の実施体制

外部から点検員を調達し、人員総数約2千人で実施した。第三者から成る監査委員会が全体の進捗状況を監査し、監査組織（西村あさひ法律事務所）がパロマの個別の点検結果を基準に基づき監査し、記録が不明確等の指摘を受けたものは、パロマが再度確認した。

#### (5) 今後の再点検活動

- ① 再点検継続中のものについて引き続き戸別訪問を継続して機器の有無の確認に取り組む。
- ② 引き続き、周知活動を実施するとともに、高齢者世帯や別荘等の類型に応じた周知活動を実施する。
- ③ なお、パロマは、製品安全意識を社内に徹底し、消費者の意見を取り入れつつ、透明性の高い会社経営を行う。

## 2. 当省の対応

(1) これまでパロマが再点検を行うにあたり、当省は、進捗状況を把握して指導を行うとともに、必要に応じて、経済産業省名の協力要請文書の送付や本省や地方経済産業局の職員による電話や訪問による要請を実施してきたところ。また、ガス事業者及びLPガス事業者に対しては、定期保安点検や開栓時調査の際に遺漏無く機器の有無を確認するよう既に指示している。

(2) 今回の報告を受け、

- ① パロマが機器の有無を確認ができていない97台に関し、引き続き、案件の性格に応じ、その解消を図るべく徹底して取り組むよう指示するとともに、継続的に周知活動に広く取り組むよう指示した。
- ② 毎月進捗状況を報告するようパロマに指示した。

### 3. 消費者への注意喚起

- (1) パロマの再点検の結果、回収対象機器がこれまで793台見つっています。このガス瞬間湯沸器は、不正改造がなされている場合には、不完全燃焼を起こし、一酸化炭素中毒による死亡事故に至るおそれがあり、大変危険です。
- (2) これまで使用されていない製品や既に取り外された製品からも発見されています。自らの安全を確保する観点から、こうした可能性も含め、回収対象機種を保有していないか再度御確認ください。対象機種を保有している場合には、以下のパロマのコールセンターに連絡ください。対象機器を使用中の方は、直ちに使用を中止してください。

#### 【パロマコールセンター連絡先】

フリーダイヤル： 0120(314)552

また、パロマが再点検のため訪問した場合には、パロマの再点検は法律上の命令に基づくものであり、機器の有無の確認や回収に御協力いただくよう、お願いいたします。(なお、パロマの名を騙るいわゆる「点検商法」に御注意ください。)

不審な点がありましたら、上記パロマのコールセンターに確認していただくか、以下の経済産業省の窓口までご相談いただくようお願いいたします。

#### 【経済産業省窓口】

製品安全課 担当 佐野、青木、斎藤

電話： 03-3501-1511 (代表)

03-3501-4707 (直通)

(別添)

第1表これまでの所在情報に基づく再点検対象数

(台)

	8月26日～ 10月末日	累 計
これまでの所在情報に基づく再点検対象数 (平成20年5月31日時点)		52,945
うち、対象製品外と区分していたもの		32,655
うち、対象製品と区分していたもの		20,011
従前から未点検(閉栓、拒否)であったもの		279
※平成20年8月25日時点で再点検継続中であったもの	5,353	
対象製品の有無を確認できたもの	5,289	52,881
対象製品がないことが確認されたもの	5,175	52,538
対象製品であることが確認されたもの	115(注)	344(注)
回収済み	108(注)	336(注)
未回収(回収の日程調整中など)	7	8
再点検が継続中のもの		64
開栓中		21
閉栓中及びメーター取り外し等		43
お客様との点検日の日程調整など		30
空家・建物なし		2
お客様が不在		7
お客様が点検を拒否		25
これまでの所在情報 (平成20年5月31日時点)に含まれるべきであったが、 パロマ工業(株)データベースへの入力が漏れていたもの(平成20年5月31日時点)		454
うち、対象製品外と区分していたもの		445
うち、対象製品と区分し、回収していたもの		9
対象製品の有無を確認できたもの	19	454
対象製品がないことが確認されたもの	19	454
対象製品であることが確認されたもの	0	0

(注) 1件の再点検対象に対して2台発見されたものがある。

第2表これまでの所在情報（平成20年5月31日時点）以外の再点検対象

(台)

	8月26日～ 10月末日	累 計
これまでの所在情報（平成20年5月31日時点）以外の再点検対象		
これまでの所在情報以外から、ガス事業者等から対象製品があるとの情報及びパロマ工業（株）が対象製品を確認したもの	144	389
今回の再点検活動による注意喚起によりお客様からパロマ工業（株）に連絡等があり対象製品であることが確認されたもの	62	110
回収済み	58	106
未回収（回収の日程調整中）	4	4
今回の再点検でこれまでの所在情報以外の場所からパロマ工業（株）が対象製品であることを確認したもの	3	30
回収済み	3	30
未回収（回収の日程調整中）	0	0
ガス事業者等の再点検により対象製品を確認したもの	79	249
回収済み	74	244
未回収（回収の日程調整中）	5	5
本危害防止命令後、ガス事業者等から新たに対象製品である可能性があるものとして情報提供を受けたもの		14,217
開栓中 不在・拒否・空室等		7,886
閉栓中及びメーター取り外し等		6,331
※平成20年8月25日時点で再点検継続中であったもの	13,975	
対象製品の有無を確認できたもの	13,942	14,184
対象製品がないことが確認されたもの	13,892	14,124
対象製品であることが確認されたもの	50	60
回収済み	49	59
未回収（回収の日程調整中）	1	1
再点検が継続中のもの		33
開栓中		12
閉栓中及びメーター取り外し等		21
日程調整中のもの		11
空家・建物なし		4
お客様が不在		4
お客様が点検を拒否		14



第3表 新たに対象製品があることが確認されたものの内訳

(台)

	8月26日～ 10月末日	累計
新たに対象製品があることが確認されたもの	309	793
これまでの所在情報に基づく再点検で対象製品があることが確認されたものから	115	344
うち、改造が有ったもの	1	2
うち、改造が無かったもの	113	341
うち、確認待ち	1	1
当時の点検で対象製品外と区分していたものから	30	191
当時の点検で対象製品と区分していたものから	8	36
当時からの点検活動で不在・点検拒否及び閉栓などで未点検と区分していたものから	77	114
これまでの所在情報以外の再点検などで、ガス事業者等から対象製品があるとの情報及びパロマ工業(株)が対象製品を確認したものから	194	449
うち、改造が有ったもの	0	3
うち、改造が無かったもの	194	446
今回の再点検活動による注意喚起によりお客様からパロマ工業(株)に連絡等があり対象製品であることが確認されたもの	62	110
今回の再点検でこれまでの所在情報以外の場所からパロマ工業(株)が対象製品であることを確認したもの	3	30
ガス事業者等の再点検により対象製品を確認したもの	79	249
ガス事業者等から新たに対象製品がある可能性があるものとして所在情報提供を受けたものから	50	60
うち、改造が有ったもの	0	0
うち、改造が無かったもの	50	60

第4表 新たに確認された対象製品の使用の有無

(台)

	8月26日～ 10月末日	累 計
新たに対象製品があることが確認されたもの	309	793
使用中(時々の使用も含む)	20	78
不使用	289	715
これまでの所在情報に基づく再点検で対象製品があることが確認されたもの		
新たに対象製品があることが確認されたもの	115	344
使用中(時々の使用も含む)	4	28
不使用	111	316
これまでの所在情報以外の再点検などで、対象製品があることが確認されたもの		
ガス事業者等から対象製品があるとの情報及びパロマ工業(株)が対象製品を確認したもの		
新たに対象製品があることが確認されたもの	144	389
使用中(時々の使用も含む)	14	48
不使用	130	341
本危害防止命令後、ガス事業者等から新たに対象製品がある可能性があるものとして情報提供を受けたもの		
新たに対象製品があることが確認されたもの	50	60
使用中(時々の使用も含む)	2	2
不使用	48	58

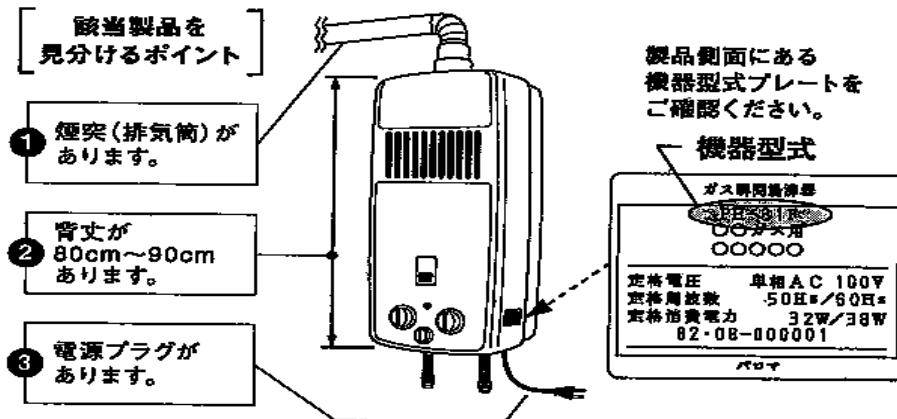
第5表 新たに確認された対象製品の回収状況

(台)

	8月26日～ 10月末日	累 計
新たに対象製品があることが確認されたもの	309	793
回収済み	292	775
未回収	17	18
これまでの所在情報に基づく再点検で対象製品があることが確認されたもの		
新たに対象製品があることが確認されたもの	115	344
回収済み	108	336
未回収	7	8
これまでの所在情報以外の再点検などで、対象製品があることが確認されたもの		
ガス事業者等から対象製品があるとの情報及びパロマ工業(株)が対象製品を確認したもの		
新たに対象製品があることが確認されたもの	144	389
回収済み	135	380
未回収	9	9
本危害防止命令後、ガス事業者等から新たに対象製品がある可能性があるものとして情報提供を受けたもの		
新たに対象製品があることが確認されたもの	50	60
回収済み	49	59
未回収	1	1

(参考1) 点検及び回収(再点検)の対象となるガス瞬間湯沸器の型式(機種)一覧

PH-81F、PH-82F、PH-101F、PH-102F、  
PH-131F、PH-132F  
PH-161F  
PA-108FE (PH-81Fの東京ガス(株)OEM品)  
PA-113FE (PH-131Fの東京ガス(株)OEM品)  
PICM-250 (PH-131Fの東邦ガス(株)OEM品)  
KPA-608F (PH-82Fの北海道ガス(株)OEM品)  
KPA-610F (PH-102Fの北海道ガス(株)OEM品)  
KPA-613F (PH-132Fの北海道ガス(株)OEM品)



(参考2) 6月25日付け危害防止命令の概要

- (1) 旧緊急命令に基づく対象製品に関し、所在の可能性があるととしてガス事業者及び液化石油ガス販売事業者から所在情報を受けた製品すべてについて、再点検を行い、平成20年8月25日までに再点検活動を完了させること(既に現場で点検したことを示す明確な証拠が存在するものは除く)。また、その結果を明確な現場記録等の具体的な証拠とともに平成20年9月1日までに提出すること。
- (2) 新聞、テレビ等を活用して、上記(1)の製品について早急に機器の点検を受けることを消費者へ注意喚起を行うこと。
- (3) 上記(1)、(2)の再点検活動を実施するにあたっては、代表取締役社長を長とし、従業員等から構成される再点検チームを結成して組織体制を抜本的に強化するとともに、第三者に具体的な点検活動について監査させること。
- (4) 上記(1)、(2)の実施状況に関し、再点検活動が完了するまでの間、毎週、経済産業省に報告すること。

(参考3) 6月25日付けガス事業者及びLPガス事業者へ指導の概要

- (1) パロマ工業(株)に対する旧緊急命令の対象製品に関し、同社が現在行っている点検及び回収作業の迅速かつ確実な遂行に資するため、同社の要請に応じて、各ガス事業者及びLPガス事業者の保有する需要家の消費機器に関する情報や閉栓・休止情報等を同社に提供すること。
- (2) 再度、これまでに同社に対する提供情報の中からもれた物件の中に点検・回収対象機種が存在する可能性について誤記入や誤入力等の事例を参考とし、データベースを早急に再点検すること。さらに、再点検に基づき、需要家訪問等を通じてそれらが点検・回収対象機種である可能性があるかと判断した物件については、ただちにパロマ工業株式会社に連絡すること。
- (3) 点検・回収対象機器の発見に資するため、ガス事業者及びLPガス事業者としても、各事業者の有している需要家の消費機器情報等を基に、所要の周知活動を行うこと。
- (4) (2)及び(3)の対応作業の結果については、関係団体を通じてとりまとめ、7月25日までに原子力安全・保安院に報告すること。

(本発表資料のお問い合わせ先)

商務流通グループ製品安全課

担当者：佐野、青木、掛川、斎藤

電話：03-3501-4707(直通)

原子力安全・保安院ガス安全課

担当者：福島、大谷

電話：03-3501-4032(直通)

原子力安全・保安院液化石油ガス保安課

担当者：田村、五十嵐

電話：03-3501-1672(直通)