

株式会社パロマ 製品安全の取り組み

Paloma

2026年1月22日
株式会社パロマ
取締役副社長
浦川 拓也

不完全燃焼による一酸化炭素中毒事故のご説明

事故の概要

1985年から2005年の20年にわたり、ガス湯沸器使用で不完全燃焼による一酸化炭素中毒事故が15件発生し、18名の方が亡くなり、15名の方が重軽傷を負われました。これに対し、経済産業省から、平成18年に点検回収の緊急命令を受け、平成20年に危害防止命令に基づく製品の点検回収命令を頂戴いたしました。

事故発生メカニズムと市場対応

当該ガス湯沸器の故障を契機とした不正改造により、換気不十分な状態でも燃焼が可能となり、不完全燃焼による一酸化炭素中毒事故が発生しました。背景には、機器構造上の課題に加え、保守体制および改造リスクに関する認識・想定が不足がありました。現在も点検回収は継続して行っており、2025年12月末で累計68,566台を点検し、内対象機種が21,412台、対象外確認済が47,148台、点検交渉中が6台となっております。

事故の問題点

事故情報を体系的・網羅的に分析し、対策を講じなかった組織の問題と、市場に残存する全てのパロマ製品に対する当事者意識が不足していました。その結果、根本的な対策を講じることができず、類似事故を長期にわたり発生させてしまいました。事故の初期段階で全体像を把握し、適切な対応ができていれば、被害拡大は防げたと考えています。



事故機と同型式(製品名：PH-81F)

①組織の問題

事故情報の収集が受動的になり
複数の情報を体系的・網羅的に
分析し、対策を講じなかった

②当事者意識の欠如

「不正改造は機器そのものの
問題ではない」という考え
当事者意識の欠如

改善に向けたご指摘

経済産業省および社外第三者委員会から、3点のご指導をいただきました。

①組織体制を整える ②ガバナンスを確立する ③企業文化を変革する

昭和55年～平成元年製
パロマ 屋内設置型湯沸器

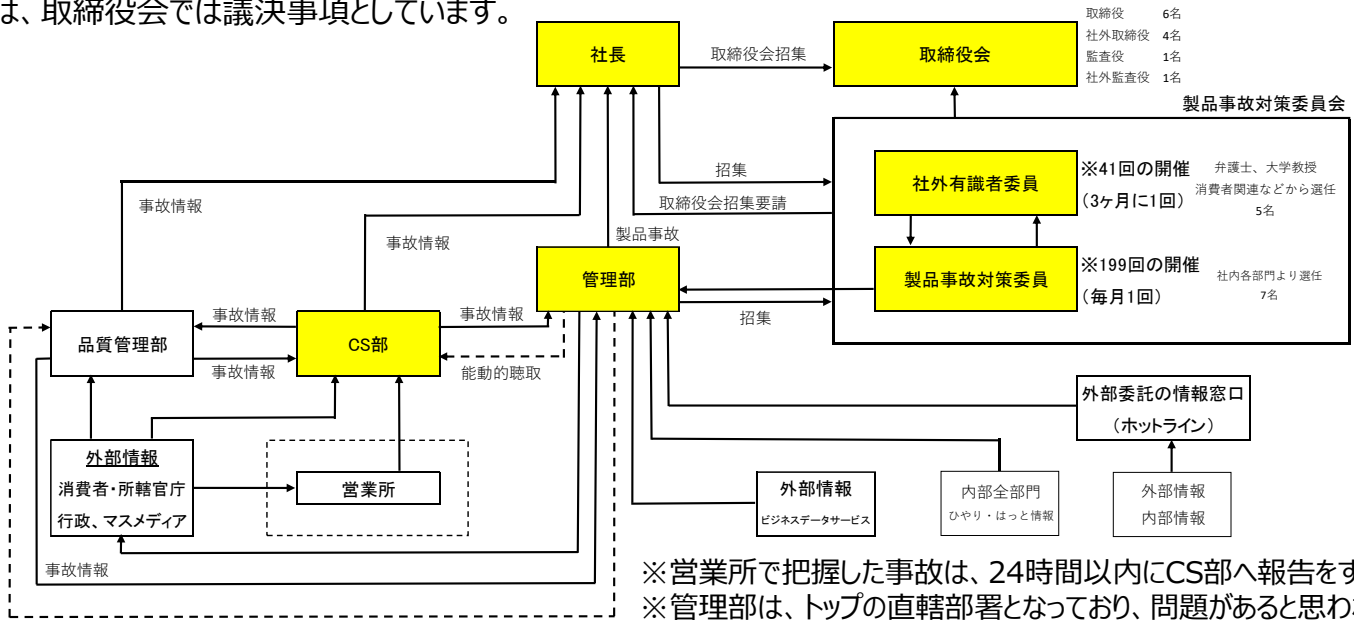
PH-81F	PH-82F
PH-101F	PH-102F
PH-131F	PH-132F
PH-161F	

無償点検、および無償交換を実施しております。
お問い合わせ窓口・24時間受付
フリーダイヤル
0120-314-552
※電話番号をお間違えない様、ご注意ください。

製品回収告知CM

製品事故情報収集から分析管理体制

製品事故情報を能動的に収集し、分析判断をする体制を構築いたしました。管理部、CS部を新設し、管理部にて事故情報を一元化し、①製品事故対策委員会 ②社外有識者会 ③取締役会の三層で、全ての事故案件を「リコールを前提に」分析審議します。最終的にリコールをしないという判断は、取締役会では議決事項としています。



製品事故対策委員会



社外有識者委員会

※営業所で把握した事故は、24時間以内にCS部へ報告をするルール
※管理部は、トップの直轄部署となっており、問題があると思われる事故に関しては、すぐにトップに挙げる体制としている

事故発生前でのリコール判断

不具合の兆候が確認された、出荷台数が少ない段階でリコール実施の判断を行うことにより、対象台数を最小限に抑え、スピードを伴う対応により、市場影響の最小化に努めています。弊社では**部品内製率が7割を超える製造体制を構築**しており、不具合要因の特定を迅速に行うことが可能です。加えて、設計変更等の是正対応についても速やかに実施できる体制を有しています。これらの取り組みにより、**事故発生前の段階でリコールを実施**した事例が複数あり、結果として対象台数の抑制を実現しています。



2015年7月
ビルトインコンロの不具合
事故に至る前に社告を掲載
いたしました。

定期保安点検制度の有用性

ガス事業者による定期保安点検制度は、ガス機器事故防止の中核であると同時に、リコール対応を確実かつ迅速に進めるための、ガス機器特有のインフラとして機能しています。**本制度とガス事業者の皆さまの日頃のご尽力により、リコールの早期完結が図られ、事故未然防止を通じた社会全体の安全確保につながっていると考えております。**

『誤使用・誤設置』も、失敗と考える

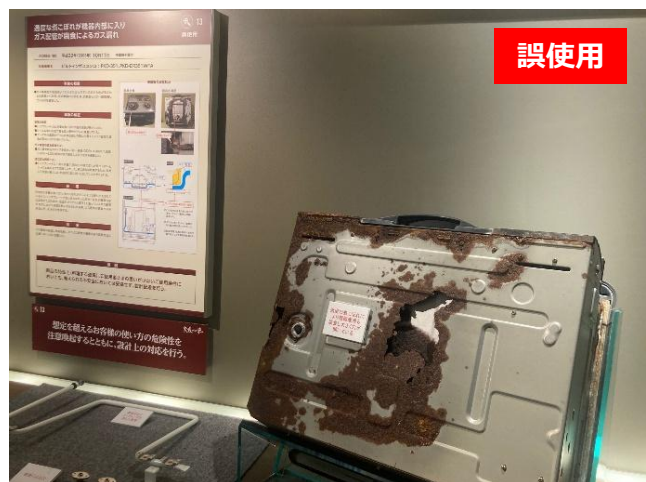
Paloma

高齢者の方や外国人の方による誤った取り扱いも散見されております。**製品側の配慮不足として真摯に受け止め、『誤使用・誤設置』という言葉で問題解決の思考を止めず、設計上の対応および安全啓蒙に取り組んでいます。**

■社内教育施設「失敗からの学び」展示より



誤使用への見解を示したパネル



過度な煮こぼれによりガス配管が腐食、ガス漏れに至る。ガス配管の表面に塗装を施し、かつ、設置場所を変更させた。

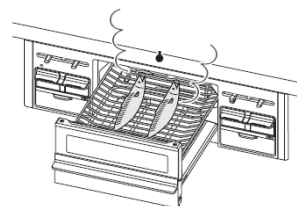


施工不良により排気フードが腐食し、不完全燃焼が発生。排気フードの材質をステンレスに変更させた。

誤使用事例に対する設計上の安全対策

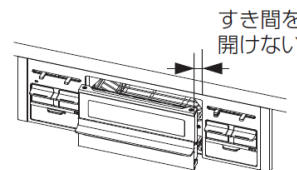
1) 使用状況

- ・グリル扉を開けたまま使用し、串焼き調理を行う
(ケバブ・外国人の方のご使用)



2) 事故の概要

- ・グリル扉が閉まらず、高温の熱気が庫内側面に集中
- ・グリル側面近くに設置された、ガス通行口である点火装置内部の樹脂が熱変形を起こす
- ・その結果、ガス漏れに至る



3) 対策

- ① **取扱説明書に明確に記載**
グリルを開けたまま使用する行為を禁止事項（警告）として明示
- ② **遮熱対策の強化**
グリル庫内壁面に遮熱板を追加し、万が一の誤使用時でも熱が当該部位に伝わらない構造へ
- ③ **材料の耐熱化**
熱変形が確認された部位について、通常樹脂 → 耐熱樹脂へ変更

誤使用に対するパロマの見解

パロマ社員の皆さまへ

「誤使用」は危険な言葉です

誤使用だから仕方ない
誤使用だから関係ない
誤使用だから悪くない

そのように考えて
思考を止めていませんか？

何が起きたのか
何故起きたのか

想像力を最大限に働かせて
問題発生の背景にある
メカニズムを探求しましょう

それを人のせいにならず
自分事として考えることで
必ず解決の糸口が見えてきます

小林 弘明

『+ あんしん』制度 受賞製品の概要

Paloma

本年度新設されました「+（プラス）あんしん」制度において、誤使用・不注意による**着衣着火事故の低減を目的とした安全機能を備えた製品**としてご評価をいただき、ビルトインコンロ「アバンセ」は本表彰を拝受いたしました。



「この製品は誤使用・不注意をきっかけとした着衣着火によるやけどのリスク低減が図られた製品です。」

AVANCE

アバンセ



エリアセンサー搭載 ビルトインコンロ『アバンセ』



手や袖、布、小物などの侵入を感知し、瞬時に最小火力に自動調整するエリアセンサー機能

市場からのひやりはっと情報より、コンロ使用中の**着衣着火事故の増加**の情報を得る



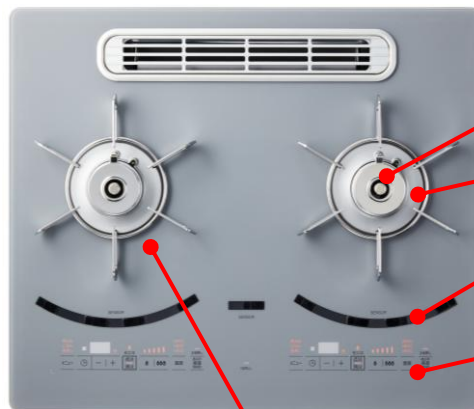
『**着衣着火リスク低減コンロ**』の発案



異物検知前後での火力の変化を検証



異物検知高さによる火力の変化を検証



バーナーを2口化し後方へ配置する設計により、事故発生の機会を抑制



キッズデザイン賞



消防防災製品等
推奨認定



2020年度
技術大賞