

平成 30 年 4 月 16 日

家庭用燃料電池「エネファーム」をご愛用のお客さまへのお知らせ

東京ガス株式会社

日頃より東京ガス製品をご愛用いただき、誠にありがとうございます。

このたび、家庭用燃料電池「エネファーム」(パナソニック製)^{※1}の一部の機器において、機器の制御ソフトの設計配慮不足により一部部品に不具合が発生し、発電停止等に至るおそれのあることが判明いたしました。なお、本事象発生に伴う、安全上の問題はありません。

弊社といたしましては、対象機器のソフトウェアの更新等による対策を無償で実施させていただきます。

エネファームをご利用のお客さまに、大変ご迷惑おかけいたしますことを、心からお詫び申し上げます。

※1 エネファームは燃料電池ユニット、貯湯ユニット、バックアップ熱源機等を接続して使用するシステム商品です。

■ 内容

エネファームが発電する際に発生する熱を回収するための「冷却水循環ポンプ」の制御ソフトの設計配慮不足により、ポンプの部品が摩耗する場合があります。摩耗が一定以上進行した場合、部品の作動音が大きくなる、または発電が停止する(リモコン表示:「42F×エラー、44F×エラー、67F×エラー、88F×エラー、C2F×エラー」)場合があります。

■ 対象機器

対象機器(燃料電池ユニット)は2015年3月～2017年7月に製造された、以下の戸建向けエネファームとなります。

機種名	製造期間	対象台数 ^{※2}
NA-0715ARS-K	2015年3月～2016年6月	7,156台
NA-0715ARS-KT		199台
NA-0715ARS-KB		9,002台
NA-0715ARS-KTB		620台
NA-0715BRS-K	2016年3月～2017年7月	6,636台
NA-0715BRS-KT		181台
NA-0715BRS-KB		10,676台
NA-0715BRS-KTB		497台
総台数		34,967台

※2 エネファームフルサポートサービス契約の一環として、点検・修理等の業務機会時に対策を実施済の台数を含みます。

■ お客さまへのお知らせ

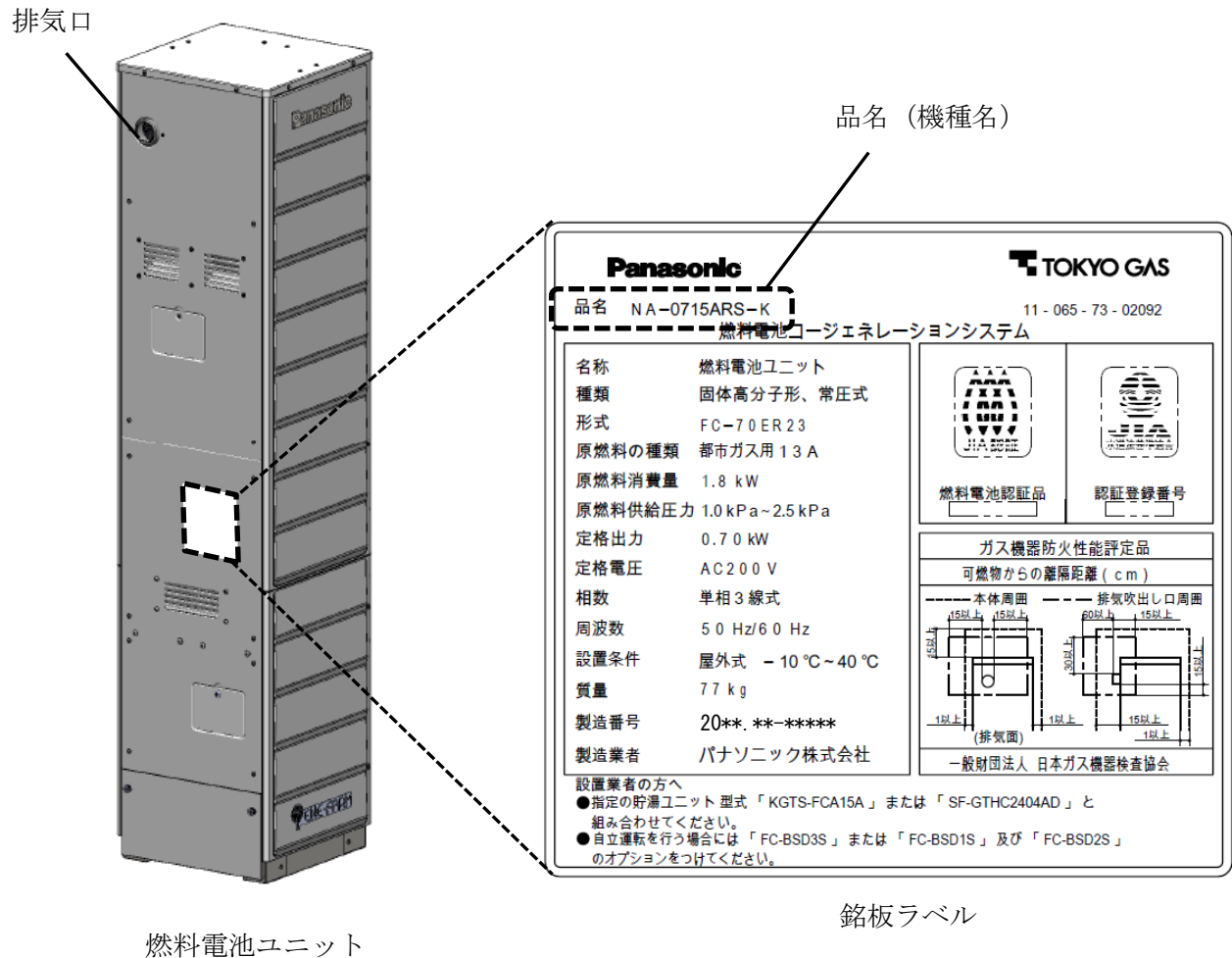
対象のお客さまには順次ダイレクトメールを送付させていただきます。その後、弊社または弊社委託先より電話にて連絡をさせていただき、訪問日時を調整の上、無償にて診断・修理作業(制御ソフト配慮不足を改善するためのソフトウェア更新等)を実施致します。作業時間は1時間程度です(多少前後する場合があります)。

修理作業が完了するまでの期間も、エネファームの発電・給湯・追いだし・暖房機能は通常通りご使用いただけます。本事象が発生した場合には、下記お問い合わせ先までご連絡ください。なお、本事象により発電が停止した場合でも、電気、エネファームの給湯・風呂・追いだし・暖房機能については通常通りご使用いただけます。

対象機器の見分け方

対象となるお客さまには、弊社からダイレクトメールにてお知らせいたします。なお、対象機器（燃料電池ユニット）は、銘板ラベルに記載されている品名にてご確認いただくこともできます。銘板ラベルの貼付位置は下図を参照ください。

図1 対象機器の見分け方



※銘板ラベルは、燃料電池ユニットの排気口がある面の中段右寄りに貼り付けてあります。

お問い合わせ先

ご不明の点は、下記（東京ガスリビングホールディングス）までお問い合わせください。

受付……月～土 9:00～19:00(日・祝、年末年始除く)	
フリーダイヤル	0120-253-071
(IP 電話の方等)	03-3781-4403
月～土 9:00～19:00 につきましては、上記フリーダイヤルまでお問合せください。	
日・祝、年末年始 9:00～17:00 につきましては、03-3781-4035までお問合せください。	

お客さまには、大変ご迷惑とご不便おかけいたしますことを、重ねてお詫び申し上げます。今後も、より一層の品質向上に努めてまいりますので、引き続きご愛顧のほど、お願い申し上げます。