

2013年7月10日

(株) ハウステック製「壁貫通設置型風呂給湯器『HK-S816RFWHB-RA』」
の部品交換作業の実施について

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、2013年4月から販売している(株)ハウステック製「壁貫通設置型風呂給湯器^{※1}『HK-S816RFWHB-RA』」について、運転制御プログラムの誤りにより、給湯運転開始時に設定より高い温水が十数秒間出ることにより火傷に至る恐れのあることが判明したため、対象機種につきまして、下記のとおり部品交換作業を行うことといたしました。

弊社といたしましては、このような事態が生じたことを重く受け止めており、お客さまに大変ご迷惑をおかけしましたことを心からお詫び申し上げます。また、今後同様の事態が発生しないよう再発の防止に努めてまいります。

※1 「壁貫通設置型風呂給湯器」・・・壁貫通設置型風呂給湯器は、バランス型（BF）風呂釜からの取り替えが行えるよう、BF風呂釜の設置の壁穴にすっきり収まる省スペースな風呂釜です。BF風呂釜から壁貫通設置型風呂給湯器に取り替えると、浴室はそのまま、広いバスタブにリフォームすることができます。（別添図参照）

このたびの事象は、「瞬時停電」^{※2}が発生した後の給湯運転開始時に、電装基板内の運転回路部品のプログラムの誤りにより、ガス比例弁および燃焼ファンを制御できない状態となり、ガス燃焼量が過大となることから、大きな運転音がするとともに、出湯温度が十数秒間にわたり設定より高くなるもので、一例では42℃に設定していた場合に最高で約64℃になる恐れがあるものです。なお、その後、温度は低下し、運転開始後約30秒経過するとガス比例弁エラー検知機能が働き運転停止いたします。

また、「瞬時停電」が発生した後に、「ふろ自動運転」または「追い焚き運転」を行った場合は、同プログラムの誤りにより、追い焚き用ポンプが作動しないため、「運転エラー」となり運転停止いたします。

このたびの事象については、本年6月27日に製造元である(株)ハウステックからの連絡により明らかになったもので、これまでに東京ガスブランド品において、本事象は発生していませんが、同型の他メーカーブランド品におきまして、6件の同様の事象が発生しております。なお、いずれも火傷などの人身被害には至っておりません。

※2 「瞬時停電」・・・一般的に落雷などにより電源からの電力供給が短い時間、絶たれてしまう現象です。電源コンセントの接触不良等によっても同様の現象が発生することがあります。

弊社ではこれまで、このたびの対象機種を5台販売しておりますが、販売先をすべて把握していることから、火傷などの人身被害が発生することを未然に防ぐため、下記の方法により対象となるお客さまにお知らせしており、部品の準備が整い次第、部品交換作業を行ってまいります。

お客さまには、部品交換作業の実施にあたり、ご迷惑をおかけすることを重ねてお詫び申し上げます。

【対象機種をご使用のお客さまへのお願い】

部品交換作業を行うまでの間、お客さまにおかれましては、運転開始後約30秒間は設定温度より高い温水が出る恐れがあるため、その間、温度の変化にご注意いただくようお願いいたします。また、以下の状況が確認された場合は、ご使用を控え、下記のお問い合わせ先までご連絡くださいますようお願い申し上げます。

- 設定温度より高い温水が出る。
- 大きな運転音がする。
- 「運転エラー」により運転停止し、温水が出ない、または「ふろ自動運転」や「追い焚き運転」ができない。

記

1. 対象となる機種および台数

- (1) 対象機種・・・2013年製の㈱ハウステック製
「壁貫通設置型風呂給湯器『HK-S816RFWHB-RA』」
- (2) 対象台数・・・5台
- (3) 販売時期・・・2013年5～6月

2. お客さまへのお知らせ

弊社では、これまでに対象機種の販売先のお客さまをすべて特定できていることから、販売先のお客さまに個別に連絡し、このたびの事情を説明しお詫びするとともに、部品の準備が整い次第、部品交換作業を実施する旨お知らせしております。

あわせて東京ガス㈱のインターネットホームページ<<http://www.tokyo-gas.co.jp/>>にも掲載いたします。

3. 点検ならびに作業内容

部品の準備が整い次第、対象機種をご使用のお客さまに順次連絡のうえ、東京ガスライフバルの作業員が訪問し、部品交換作業を無償で行わせていただきます。

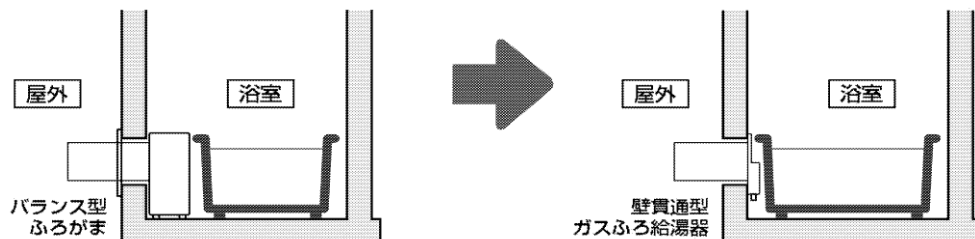
- ① 作業内容 機器内部の『電装基板』を、このたびの不具合が発生しないようにプログラム修正した『電装基板』に交換いたします。
- ② 作業時間 約2時間/件

4. お客さまのお問い合わせ先

- ① フリーダイヤル 0120-355-426
- ② 受付開始日 2013年7月10日(水)
- ③ 受付時間 7月21日(日)までは午前9時から午後7時(土日祝含む)
7月22日(月)からは午前9時から午後5時(土日祝、年末年始除く)

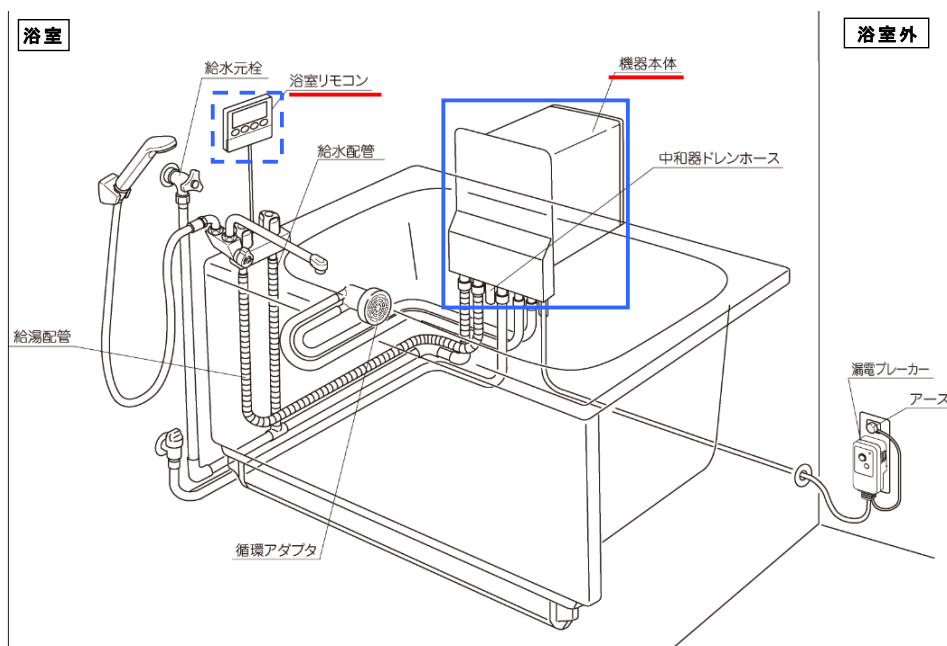
■壁貫通設置型風呂給湯器

バランス（BF）風呂釜から壁貫通設置型風呂給湯器に取り替えると、浴室はそのまま、広いバスタブにリフォームすることができます。



■該当品の見分け方

【標準設置例】



—機種名記載位置—

【機器本体】



【浴室リモコン】



【対象機種の記載内容】

TOKYO GAS
HK-S816RFWHB-RA
11-055-25-11636