

東京ガス(株)ブランド品の(株)パロマ製「屋内設置型給湯器『PA-516FEA』、
『PA-516FFB』」の回収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、(株)パロマ製「屋内設置型給湯器『PA-516FEA』、『PA-516FFB』」の一部の製品について、長時間の使用により燃焼室の一部にひびが生じ、加えて過熱防止装置の作動が遅れた場合に機器の背面が過熱し、焼損に至る恐れのあることが判明したため、1991年3月22日に公表^{*1}を行い、該当品の点検ならびに部品の追加取り付け作業をすすめてまいりました。

そのような中、点検・部品の追加取り付け作業が未実施の該当品と同型のメーカーブランド品において、同様の事象による火災事故が発生したため、最新のガス機器保有情報などから、再度、対象のお客さまを特定し、改めてお客さまに周知し、部品の追加取り付けが完了していない該当品であることが確認された場合には、引き取り（1台につき3万円支払い）による回収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}1991年3月22日の公表件名（別添資料）・・・東京ガス(株)ブランド品給湯器PA-516FEA、PA-516FFBの点検および改善作業について

本事象は、(株)パロマ製「屋内設置型給湯器『PA-516FEA』、『PA-516FFB』」のうち、1989年7月から1990年3月に製造された製品について、燃焼室内のリベットの固定が十分でない場合があり、長時間の使用により、リベットが緩み、リベットで固定していた部品がずれて、温度上昇を抑制するための冷却空気口が塞がれてしまうことから、燃焼室内の温度が上昇し、一部にひびが入り、ひびから燃焼ガスが流出して機器背面の外装部が過熱するものです。なお、外装部が過熱した場合に、燃焼を停止するための安全装置（過熱防止装置）である温度ヒューズが設置されているものの、ひびの入った位置が局所的であり、設置されている温度ヒューズのみでは感知が遅れる場合があることから、機器背面の焼損ならびに周辺への延焼に至る恐れがあるものです。

弊社は、1991年3月22日以降、設置先が特定できたお客さまに対しまして順次、点検・部品の追加取り付け作業をすすめ、ご不在等の一部のお客さまを除き巡回対象のお客さまにつきまして点検等を実施してまいりました。しかしながら、2001年1月14日に、点検・部品の追加取り付け作業が未実施の該当品において同様の事故が発生したため、再度、対象製品を保有している可能性のあるお客さまを抽出し、点検・部品の追加取り付け作業を実施いたしました。そのような中、このたび、本年11月12日に、対象製品と同型のメーカーブランド品において、同様の事故が発生したことが、製造メーカーからの報告で11月22日に判明いたしました。

弊社といたしましては、今後、同様の事故が発生することを防止するため、最新のガス機器保有情報などから、再度、対象のお客さまを特定し、下記の方法により改めてお客さまに周知し、部品の追加取り付けが完了していない該当品であることが確認された場合には、引き取り（1台につき3万円支払い）による回収作業を行ってまいります。

お客さまには、回収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。何卒、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【回収作業の対象製品をご使用のお客さまへのお願い】

お客さまにおかれましては、弊社による回収作業が完了するまでの期間、対象製品のご使用をお控えいただくか、対象製品をご使用いただく場合は、ご使用中にその都度、機器本体から焦げ臭いにおいや煙が出ていないかをご確認いただき、異常を感じた場合には、すぐに機器のガス栓を閉めていただき、下記のフリーダイヤルまでご連絡くださいますようお願い申し上げます。

なお、部品の追加取り付け済みの該当品には「点検済」のシールが貼付されているので、ご確認ください。

記

1. 対象製品

以下の機種名ならびに製造期間に該当し、部品の追加取り付けが完了していない製品

機種名	製造期間	製造台数
PA-516FEA	1989年7月～1990年3月	3,870
PA-516FFB (-U, -B)	1989年7月～1990年3月	2,630
合計	—	6,500

2. これまでの点検・部品の追加取り付け作業の実施状況について

弊社は、1991年3月22日の発表以降、該当品の点検・部品の追加取り付け作業を進めており、該当品の製造数である6,500台のうち、これまで6,422台について部品の追加取り付け作業等の対応を完了していることを確認しております。

3. 今後のお客さま対応について

(1) お客さまへのお知らせ

弊社では対象のお客さまをほぼ特定できていることから、特定したお客さまに対し、ダイレクトメールを発送し、対象製品であることが確認された場合には、ご使用に際しご注意いただく旨、ならびに下記フリーダイヤルにご連絡いただく旨をお願いしてまいります。製造メーカーである(株)パロマの作業員が事前に連絡の上お客さま宅を訪問し、対象製品であることが確認された場合には引き取り（1台につき3万円支払い）による回収作業を実施いたします。

また、東京ガス株式会社のインターネットホームページ<<http://www.tokyo-gas.co.jp/>>にも掲載します。

(2) 作業内容等

お客さまを訪問の上、点検し、対象製品であることが確認された場合には、引き取り（1台につき3万円支払い）による回収作業を行ってまいります。

①作業内容 機種名および製造年月、ならびに部品の追加取り付けの状況を確認し、対象製品である場合には、取り外し作業を行います。

②点検時間 約10分/台

なお、点検の結果、対象製品であることが確認された場合は、回収作業について別途打ち合わせさせていただきます。

(3) お客さまのお問い合わせ先

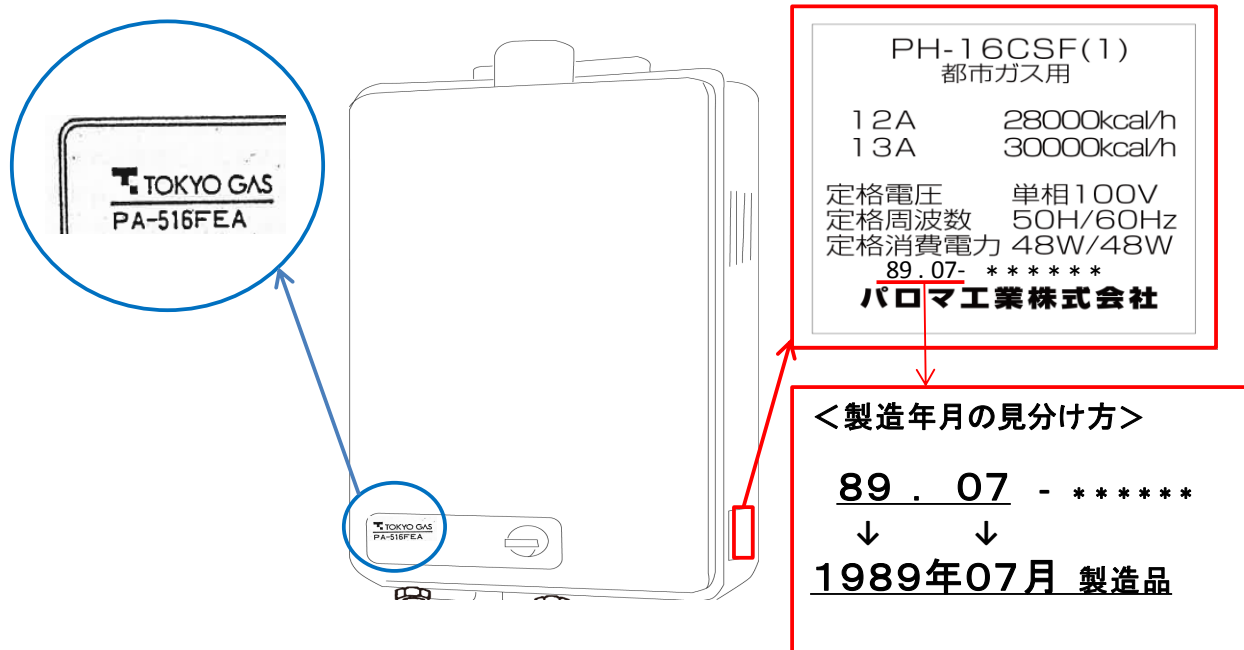
①フリーダイヤル 0120-314-552 (株)パロマフリーダイヤル)

②受付開始日 2013年12月13日(金)

③受付時間 9:00～18:00(土日祝日含む)

<対象製品の見分け方>

【PA-516FEAの例】



品名	対象製品の製造年月
PA-516FEA	1989年07月~1990年03月
PA-516FFB (-U, -B)	