

（株）ガスター製「浴室内設置型FF式ふろ給湯器」のご使用に関するお願ひ
ならびに点検・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、2009年4月から販売している、（株）ガスター製「浴室内設置型FF式ふろ給湯器」※1の一部の機種のうち2013年3月から2014年7月までに製造された製品（以下、「対象製品」）について、製品内部の設計上の配慮不足から、シャワーまたは出湯管から高温のお湯が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、対象製品の部品の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まし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 「浴室内設置型FF式ふろ給湯器」・・・浴室内設置型FF式ふろ給湯器は、浴槽に隣接して設置する、浴室内の空気を汚さない強制給排気（FF）式を採用し、シャワー機能を備えたふろ釜です。

対象となる機種は、給湯器内の水の流れを検知する「水量センサ」が信号を出力し、給湯バーナーの点火等を指示する「制御部品」が当該の信号を検知することにより、バーナーが点火し出湯する仕組みとなっております。

このたびの事象は、2013年3月に対象製品の仕様変更を行った際に、製品設計上の配慮不足があり、給湯使用直後または追い焚き運転時に、「水量センサ」から出力される信号に特定の条件が重なった場合、ノイズの影響を受けて、「制御部品」が信号を正確に処理できないことがあります。給湯器内の水が流れていなければかわらずバーナーが点火するもので、再度出湯する際に、数秒間にわたり高温になり、一例では瞬間に約90℃になることが判明したものです。

このたびの事象については、本年7月28日に製造元である（株）ガスターからの連絡により明らかになつたもので、本年6月17日に、同型の他メーカー製品において、本事象が発生し、「お客さまの手の甲に熱湯がかかり、患部を冷やす処置をした」と聞いております。また、その後、過去の発生状況について、（株）ガスターが調査した結果、同様と考えられる事象が過去に2件発生していることが確認されましたが、いずれも人身被害には至っておりません。なお、これまでに東京ガス製品において、本事象の発生は確認されておりません。

弊社といたしましては、このたびの対象製品を51台販売しており、販売先をすべて特定できることから、同様の事象が発生することを防止するため、「水量センサ」からの信号のノイズ部分を処理する機能等が装備された「制御部品」に交換する作業を実施いたします。なお、代替えの「制御部品」の製造に約2か月の期間を要するため、部品交換までは、下記の通り、お願ひをしてまいります。

お客さまには、点検・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。何卒、ご理解ご協力を賜りますようお願ひ申し上げます。

【対象製品をご使用のお客さまへのお願ひ】

弊社による部品交換作業が完了するまでの期間、お客さまにおかれましては、下記のとおり、ご注意の上、ご使用いただきますようお願ひ申し上げます。

- シャワーや出湯管からお湯をご使用する場合は、はじめのお湯は直接体にかけず、しばらくお湯を出してから、手で温度を確認するようお願ひいたします。
- シャワーや出湯管からお湯をご使用する場合は、お湯を止める度に運転スイッチを速やかに「切」にするようお願ひいたします。（運転スイッチを入れる場合は、お湯を止めてから約20秒後に運転スイッチを入れてください。）
- 「おいだき」中はお湯のご使用は控えてください。また、「おいだき」使用後は速やかに運転スイッチを「切」にしてください。なお、「おいだき」後にお湯を使用する時は、20分ほど待ってから使用するようお願ひいたします。

記

1. 対象となる製品および台数

| 機種名 | 製造期間 | 製造番号 | 製造台数 | 販売台数 |
|----------------|---------------------|-----------------------------|------|------|
| KG-706FF1C-KM2 | 2013年8月 ～2014年7月 | 13.08-***** ～14.07-***** | 12 | 6 |
| KG-706FF1C-KH2 | 2013年4月 ～2014年6月 | 13.04-***** ～14.06-***** | 10 | 7 |
| KG-706FF2C-KM2 | 2013年3月 ～2014年6月 | 13.03-***** ～14.06-***** | 21 | 17 |
| KG-706FF2C-KH2 | 2013年5月 ～2014年6月 | 13.05-***** ～14.06-***** | 26 | 21 |
| 合計 | — | — | 69 | 51 |

* * * 数字が入ります。

2. お客さまへのお知らせ

弊社では、これまでに対象製品について、51台販売しており、対象製品の製造開始にあたる2013年3月以降販売したうちの57件のお客さまに、ダイレクトメールを発送いたします。ダイレクトメールにより、点検作業をする旨、また対象製品の場合には、ご使用にあたり注意いただくことをお願いするとともに、代替えの「制御部品」が準備でき次第、部品交換作業を実施する旨をお知らせいたします。

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。

3. 点検ならびに部品交換作業の内容

弊社の販売会社（東京ガスライフバル、エネスタ、エネフィット）または（株）ガスターが、お客さまに順次連絡をした上で、個別に訪問し、ご使用の機器を確認し、対象製品の場合には、ご使用上の注意事項の説明をさせていただきます。代替えの「制御部品」が準備でき次第（本年10月初旬ごろから）、改めて、対象のお客さまに順次連絡をした上で、個別に訪問し、部品交換作業を無償で行います。

（1）点検作業について

①作業内容 ご使用いただいている機種名および製造番号を確認し、対象製品である場合、ご使用上の注意事項の説明ならびに注意事項を記載したタグの取付け作業を行います。

②作業時間 約10分～15分／台

（2）部品交換作業について

①作業内容 対象製品である場合、「制御部品」の交換作業を行います。

②作業時間 約40～60分／台

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 2014年8月 7日（木）

③受付時間 2014年8月17日（日）までは午前9時から午後7時（土日含む）

2014年8月18日（月）からは午前9時から午後5時（土日祝、年末年始除く）

【対象製品の見分け方】

機器上面に貼付されている「特定保守製品ラベル」または機器前面に貼付されている「銘板ラベル」でご確認いただけます。

