

(株)ノーリツ製「屋外据置型風呂給湯器」(東京ガスブランド)

の長期使用に関する注意のお願い

東京ガス株式会社

東京ガス株式会社は、弊社ブランドの風呂給湯器につきまして、標準使用期間を10年として設計し、メーカーへの委託生産（OEM）により製品化してお客さまに販売しております。また、ふろがま・給湯器等の各種製品につきまして、使用開始から10年を超える場合には、お客さまに製品の安全性を確認するための点検（有償）の実施をお勧めしております。

このような状況の中、弊社が1988年9月から2000年4月まで販売した東京ガスブランド品の(株)ノーリツ製「屋外据置型風呂給湯器（14機種）」におきまして、長期間の使用による機器内部の部品等の劣化が原因となり、機器本体の一部が焼損する事象が2008年10月に東京都墨田区のお客さま宅において最初に発生し、その後2012年9月までに5件（うち火災認定1件）発生しております。また同様に、弊社が1987年3月から1989年9月まで販売した上記機種とは別の東京ガスブランド品である(株)ノーリツ製「屋外据置型風呂給湯器（2機種）」と同型式の市販品（ノーリツブランド品）におきまして、長期間の使用による機器内部の部品等の劣化が原因となり、機器本体の一部が焼損する事象が、東京ガス管内で2011年12月と2012年8月の合計2件（火災認定2件）発生しております。なお、いずれも人身被害や建物への延焼等には至っておりません。また、当該機器の設計や製造工程に問題はなく、部品の不良のないことがメーカーにより確認されております。

弊社といたしましては、今後、同様の事象の発生を未然に防ぐため、現在、東京ガスブランド品の(株)ノーリツ製「屋外据置型風呂給湯器」の下記16機種を使用されているお客さまにダイレクトメールを発送して、長期間の使用に伴って機器の焼損に至る恐れのある旨をお伝えするとともに、個別に訪問して機器の状態を確認する作業を行うことといたしました。なお、確認作業後、機器の状態により、今後の定期的な点検（有償）の実施、修理（有償）もしくは買い替えのお勧めを行います。

お客さまにおかれましては、確認作業後の機器の対応につきまして、ご理解の上、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【(株)ノーリツ製「屋外据置型風呂給湯器」の対象機種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、ご使用に際して、以下の点についてご確認ください。

- (1) 機器周辺にガスの臭気を感じた場合には、機器を使用せずにメーターガス栓を閉じて、下記フリーダイヤルまでご連絡ください。
- (2) 以下の項目に該当するものがある場合は、長期間の使用により部品等の劣化による機器の傷みが進んでいる恐れがありますので、下記フリーダイヤルまでご連絡ください。
 - 屋内の操作リモコンに点火エラーが表示される
 - 機器を起動してもお湯や水が出ないことがある
 - 機器の起動時に大きな音がする
 - 機器の外装部に錆びが見られる
 - 機器の下に水が溜まっている
 - ガスは使用できるがマイコンメーターの赤いランプが点滅している、もしくはガスメーター前面に警報が表示されている
- (3) 機器周辺に植物が生い茂ることがないように留意し、また古紙などの可燃物やその他の物を置かないようご注意ください。

記

1. 事象発生の原因について

(株)ノーリツ製「屋外据置型風呂給湯器（14機種）」におけるこのたびの事象につきまして、メーカーが調査を行ったところ、いずれの機器も使用期間が12年～15年となっており、多くの状況は長期間の使用で風呂給湯器内部の水通路部のパッキン等が劣化し水漏れが発生しており、一部では、機器内部に植物のツ

ルが入り込み雨水等が滴下する状況となっておりました。漏れた水や滴下した雨水の影響により水通路部の下部に配置されているガス通路部が腐食して微量のガス漏れに至り、この漏えいしたガスに着火して機器の一部焼損に至ることが判明したものです。なお、着火した場合でも、機器内部の水通路部が溶融し、機器内部に水が散水する状態となることで消火され、機器以外に延焼しないことが確認されております。また、当該機器の設計や製造工程に問題はなく、部品等の不良がないことがメーカーにより確認されており、第三者機関の調査においても設計に問題がなく、部品等の不良がないこと、ならびに機器以外に延焼しないことが確認されております。

同様に、(株)ノーリツ製「屋外据置型風呂給湯器（2機種）」における2件の事象につきましても、20年を超え使用しており、上記機種と同様、経年による部品等の劣化が原因で機器の一部焼損に至ることがメーカーの調査で判明しております。なお、当該機器におきましても、機器の設計や製造工程に問題はなく、部品等の不良がないことがメーカーにより確認されております。

2. ダイレクトメール発送の対象となる機種名および台数

機種名	発売期間	設置確認台数
NR-816RFB-RA, R, RZ	1988年9月～ 1991年9月	2,185台
NR-824RF-RA, RSA, EA, RSAQ	1988年11月～ 1995年11月	4,733台
NR-816RF-RSA, RSAQ	1990年6月～ 1995年10月	4,250台
NR-816RFC-R	1992年9月～ 1995年12月	934台
NR-A824RF-RSA, R	1995年5月～ 2000年4月	5,289台
NR-A816RF-RSA, R	1995年10月～ 1999年7月	11,548台
NR-816RFA-R※, RA※	1987年3月～ 1989年9月	718台
合計		29,657台

※同型式の市販品（ノーリツブランド品）においてのみ事象の発生した2機種

3. お客さまへのお知らせ

上記の「屋外据置型風呂給湯器」を使用されているお客さまに、長期間の使用に伴って機器の焼損に至る恐れのある旨、また弊社の販売会社（東京ガスライフバル、エネスタ等）の作業員が個別に訪問して、機器の状態を確認し、状態により今後の定期的な点検（有償）の実施、修理（有償）もしくは買い替えのお勧めを行う旨をお知らせするダイレクトメールを発送します。

また、同様の内容を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。

4. 機器の状態確認ならびに作業内容

弊社の販売会社（東京ガスライフバル、エネスタ等）の作業員が対象のお客さまに事前に連絡の上、個別に訪問して、機器の状態を確認する作業を行ってまいります。

- ①作業内容 機器内部の水通路部およびガス通路部等の状況確認ならびに機器の動作状況の確認
- ②作業時間 約30分/台

5. 確認作業後の対応について

機器の状態確認の作業後、NR-816RF, RFA, RFB, RFCシリーズおよびNR-824RFシリーズにつきましては、各機種とも1995年12月の販売終了から17年以上が経過しており、修理用部品の保有期間が終了していることから、買い替えを中心にお勧めいたします。また、NR-A816RFシリーズおよびNR-A824RFシリーズにつきましては、同様に修理用部品の保有期間は終了しているものの一部の部品は調達可能なことから、今後の定期的な点検（有償）の実施、部品交換による修理（有償）もしくは買い替えをお勧めいたします。

6. お客様のお問い合わせ先

①フリーダイヤル 0120-622-636

②受付開始日 平成24年12月11日(火)

③受 付 時 間 平成24年12月25日(火)まで9:00～19:00(土日祝日除く)

平成24年12月26日(水)以降9:00~17:00(土日祝日・
12月31日~1月3日は除く)

【対象機種の見分け方】

1 4 機種

NR-816RFBシリーズ

NR-816RFB-RA
NR-816RFB-R
NR-816RFB-RZ



NR-824RFシリーズ

NR-824RF-RA
NR-824RF-RSA



NR-824RF-EA



NR-824RF-RSAQ



NR-816RFシリーズ

NR-816RF-RSA



NR-816RF-RSAQ



NR-816RFCシリーズ

NR-816RFC-R



NR-A824RFシリーズ

NR-A824RF-RSA
NR-A824RF-R



NR-A816RFシリーズ

NR-A816RF-RSA
NR-A816RF-R



2 機種

NR-816RFAシリーズ

NR-816RFA-R



NR-816RFA-RA



下図をご参照いただき、機器に貼付されている機種名をご確認ください。

※機種名は前面左上または中央左もしくは右上、側面に貼付されています。

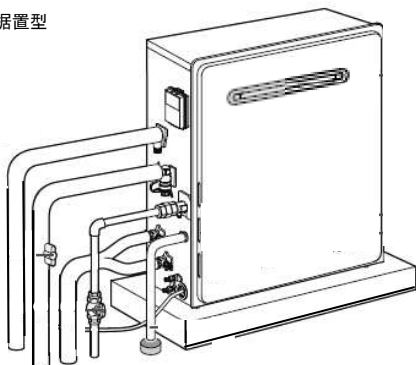


<機種名>
例：NR-A816RF-R

機器の設置例

対象品は屋外据置型となります。下記の設置例をご参照ください。
※機器側面にガス等の配管が接続されています。

屋外据置型



【参考】

以下のような壁掛型は、このたびの確認作業の対象ではありません。

屋外壁掛型

