

半密閉式ガス瞬間湯沸器 7機種の再点検活動について

平成20年9月1日

パロマ工業株式会社

弊社は、経済産業大臣から、平成20年6月25日付け消費生活用製品安全法第39条に基づく危害防止命令（以下「本危害防止命令」といいます。）を受け、弊社が昭和55年から平成元年までに製造した半密閉式ガス瞬間湯沸器のうち7機種（PH-81F、PH-82F、PH-101F、PH-102F、PH-131F、PH-132F 及び PH-161F）（以下「対象製品」といいます。）について、再点検活動を実施し、本日、その結果を経済産業省に報告いたしました。

そして、今回の再点検活動の結果、多くの対象製品が発見されるに至りました。弊社としては、この事実を非常に深刻な事態であると受け止め、個々の理由如何に拘わらず、弊社がそれまで行ってきた点検活動は、厳しくその姿勢を問われてしかるべきものと深く反省し、関係者の皆様に心からお詫びいたします。

弊社は、この真摯な反省の下に、消費者の皆様にご迷惑が及ぶことのないよう、今後とも対象製品の所在情報を継続的に収集し、最後の1台に至るまで、その回収に全力を尽くす所存であります。

1. 本危害防止命令を受けるまでの経緯について

弊社は、弊社の製造した対象製品による事故発生を理由として、本危害防止命令を受けるに先立ち、平成18年8月28日付けで消費生活用製品安全法第82条に基づく緊急命令（以下「旧緊急命令」といいます。）を受けており、これに基づき、本危害防止命令を受けるまでの間においても、対象製品の点検及び回収活動を行ってまいりました。

しかしながら、平成20年6月、被害者のご遺族から、同人宅に未回収の対象製品があるのご指摘を受け、弊社の点検に不備があることが発覚いたしました。そのため、弊社は、これまでの弊社が行ってきた点検活動を見直し、その結果を直ちに経済産業省に報告いたしましたところ、同省から、従来の点検及び回収活動は不十分であるとして、今回の本危害防止命令を受けるに至りました。

2. 今回の再点検活動の概要

(1) 再点検活動の体制について

弊社は、今回の再点検活動を実施するに当たって、弊社代表取締役を本部長とする「再点検本部」を設置し、確実かつ効果的な再点検活動を行うための体制を整備いたしました。また、これを実効あるものにするため、「訪問マニュアル」及び「調査票マニュアル」を作成し、これに基づいて再点検活動に従事する従業員の再教育を行い、これら再点検

活動に伴うお客様からの誤解や無用な混乱を防ぐとともに、現場の再点検調査担当部門とは別に、これら再点検を社内的に監査する部門を設け、再点検調査の正確性を期することにしました。

さらに、上記再点検本部を中心とした弊社の再点検活動について、これを外部の第三者の視点から検証していただくため、再点検活動全般についてご助言を頂く「第三者監査委員会」及び個々の再点検を検証していただく「個別監査組織」をそれぞれ設置し、社外からの監査体制も構築しました。

(2) 再点検活動の対象及びその方法

今回の再点検活動においては、旧緊急命令の対象となった、これまでの所在情報（平成20年5月31日時点）に基づく52,945台（以下「旧緊急命令に基づく再点検対象数」といいます。）について、再点検活動をするとともに、本危害防止命令後、ガス事業者様及びLPガス事業者様（以下「ガス事業者様等」といいます。）から、新たに対象製品である可能性があるとして情報の提供を受けたものなど（以下「本危害防止命令後の再点検対象追加数」といいます。）についても、再点検活動の対象としました。

また、今回の再点検活動においては、新聞やテレビ等のマスコミ媒体を利用したお客様への再度の注意喚起を行う一方、原則として、お客様の住居等を各戸にすべて訪問（以下「個別訪問」といいます。）し、直接、弊社従業員が調査員として、対象製品の有無を調査・確認する方法を取ることとしました。

なお、これまでの再点検活動に従事した従業員（人材派遣会社社員及び委託先会社である警備会社様の社員を含みます。）は延べ約11万2000名で、これまでのお客様方等への個別訪問は延べ約21万回に上りました。

(3) お客様への注意喚起

弊社は、今回の再点検活動期間中に、新聞紙（全国6紙、地方ブロック紙3紙及び地方紙26紙）に各4回（総計約1億7,700万部）、テレビ3局に延べ21回の「パロマから今一度のお願いです」と題するお願い広告を出すとともに、インターネットの当社ホームページへの「お願い文」の掲載、ダイレクトメール合計37,116通の発送、ラジオによる呼びかけ合計11回を行い、お客様への注意喚起を実施してまいりました。

3. 再点検の結果について

弊社が、本危害防止命令を受け、平成20年8月25日までに実施した再点検結果の詳細は、別表のとおりですが、これを総括すれば、以下のとおりとなります。

○旧緊急命令に基づく再点検対象数	52,945台
新たに対象製品が発見された数	230台
このうち回収済みの数	222台
回収の日程調整中の数	8台

○本危害防止命令後の再点検対象

上記旧緊急命令に基づく再点検対象数以外でガス事業者様等から対象製品があるとの情報および弊社が対象製品を確認したもの

新たに対象製品が発見された数	245台
このうち回収済みの数	240台
回収の日程調整中の数	5台

ガス事業者様等から新たに対象製品がある可能性があるとして情報の提供を受けたもの

14, 217台

新たに対象製品が発見された数	10台
このうち回収済みの数	10台

今回の再点検活動の状況について詳細に説明すると、以下のとおりとなります。

(1) 旧緊急命令に基づく再点検対象数 (52, 945台) (別表1)

①対象製品がないことを確認したもの (47, 363台)

今回の再点検活動において、対象製品がないことを確認したものは、47, 363台となっております。

②今回の再点検活動で新たに発見された対象製品 (230台)

今回の再点検活動において、新たに230台の対象製品が発見されました。そのうち1台に不正改造がありました。

これら230台については、いずれも、旧緊急命令に基づく点検活動における不備を原因とするもので、その内訳は以下のとおりです。

- ・電話での確認で対象製品でないとしてしまったもの (58台)
(訪問するためにお客様に電話したところ対象製品がないとお聞きしたものの、不在票を見られお客様よりの電話で対象製品がないとお聞きしたものの等)
- ・住所・建物を間違えて訪問し対象製品でないとしてしまったもの (20台)
(お客様が弊社の把握していた住所から既に転居されていたもの、お隣など別の建物に訪問したものの等)
- ・同じ敷地内の他の場所や学校・公民館の施設などの他の部屋に対象製品が存在するかの確認不足だったもの (45台)
(お客様の住宅は確認したものの物置などを確認しなかったもの、訪問・面談してお客様から対象製品がないとお聞きしたものの、学校内で対象製品を発見したものの、他の部屋に対象製品があることを確認しなかったもの等)
- ・データベースへの入力ミス等によるもの (63台)
(不在・点検拒否と報告すべきものを誤って完了と入力したものの、対象製品の回収前であるにも拘わらず誤って回収済みと入力したものの等)
- ・本危害防止命令前まで、回収拒否により未回収だったもの (7台)
- ・平成20年5月31日の時点で点検未了であったものの中から、今回の再点検活動において、対象製品が発見されたもの (37台)

(これまで、不在・点検拒否・持ち主不明などにより、点検未了のままであった279台について、本危害防止命令前から継続して点検を実施していたが、今回の再点検活動により、対象製品があることが確認できたもの)

これら230台のうち222台について、撤去・別機種への交換し回収を行いました。

なお、お客様のご都合で回収が行えていない8台については、7台は使用禁止の措置を施し、1台については使用しない旨を徹底しています。

*1台の不正改造について

平成18年の点検時より連絡が取れず継続して調査していたお客様において、平成20年8月22日、東京都荒川区の空家の住宅2階の台所で、不正改造された対象製品が発見されました。ガスの供給は平成8年8月11日より閉栓されており、対象製品はご使用されていませんでした。

③再点検が継続中となっているもの(5,353台)

今回の再点検活動において、旧緊急命令に基づく再点検対象数については、すべて個別訪問を実施いたしました。その過程で、お客様と点検日の日程調整中の1,935台、及び空家・建物なし、不在、点検拒否により、3,418台が再点検継続中となっております。

これらについては、複数回の個別訪問を繰り返すなどを行ってまいりましたが、未だ対象製品の有無の確認ができておりません。

(2) 本危害防止命令後の再点検追加対象(別表2)

①本危害防止命令後に、弊社が対象製品であることを確認したもの及びガス事業者様等から対象製品があるとの情報を受けたもの(245台)

本危害防止命令後の新たな情報により、新たに245台の対象製品が発見されました。そのうち3台に不正改造がありました。

(i) 今回の再点検活動による注意喚起により、お客様から弊社に連絡等があったもの(48台)

本危害防止命令に基づく、弊社のお客様への注意喚起により、お客様から対象製品であることの連絡を受け、48台の対象製品があることを確認しました。これらについて、すべて撤去・別機種への交換し回収を行いました。

(ii) 本危害防止命令後に、弊社が対象製品であることを発見したもの(27台)

今回の再点検活動において、旧緊急命令に基づく再点検対象数以外の中から、同一建物内の他の場所等から27台の対象製品があることが確認されましたので、これらについて、すべて撤去・別機種への交換し回収を行いました。

(iii) 本危害防止命令後、ガス事業者様等の再点検により対象製品があるとの情報を受けたもの（170台）

ガス事業者様等が今回行った再点検で、対象製品であることが確認されたものが、170台ありましたので、これら170台のうち165台は、撤去・別機種への交換し回収を行いました。

なお、お客様のご都合で回収が行われていないものについては、使用禁止の措置を施しています。

*** 3台の不正改造について**

1) ガス事業者様より、対象製品が取付いているとの情報で、平成20年7月18日に、鳥取県米子市の現在空家となっている元レストランの厨房で、不正改造された対象製品が発見されました。平成12年1月6日よりこのレストランのガスメーターは取り外され、対象製品はご使用になられていませんでした。

2) ガス事業者様より、対象製品が取付いているとの情報で、平成20年7月22日に、東京都港区の現在は使用していない雑居ビルの3階の厨房室で、不正改造された対象製品が発見されました。平成6年9月よりこの雑居ビルのガスメーターは取り外され、対象製品はご使用になられていませんでした

3) ガス事業者様より、対象製品が取付いているとの情報で、平成20年8月7日に、兵庫県宍粟市の青年団などが使用される施設の給湯室に、不正改造された対象製品が発見されました。対象製品は使用できる状態でありましたが、ほとんど使用されておらず、年に数回この施設の掃除のために使われていることが判りました。

②本危害防止命令後、ガス事業者様等から新たに対象製品がある可能性があるものとして情報提供を受けたもの（14, 217台）

本危害防止命令から平成20年8月21日までに、ガス事業者様等から、対象製品がある可能性があるものとして14, 217台の情報提供を受けました。

この14, 217台について、再点検を実施したところ、10台の対象製品、232台の対象でないものを確認しました。

この対象製品である10台については、すべて撤去・別機種へ交換し回収を行いました。残る13, 975台については、すべて再点検活動を実施しておりますが、不在・点検拒否等により、再点検が継続中となっております。

4. 今後の対応について

上記のとおり、弊社は、再点検活動を実施してまいりましたが、お客様の不在・点検

拒否等により再点検が継続中で、対象製品の有無が確認されていないものが残ったことにつきまして、誠に申し訳ないと思っております。

弊社としては、本危害防止命令を遵守する観点から、今後とも再点検本部及び社外監査体制を継続するとともに、再点検を継続しているものについては、その個別の事情を把握・分析し、第三者監査委員会からのご助言も踏まえながら、効果的な再点検を進めるための措置を講じるなど、再点検活動を更に強化した上で継続してまいります。

再点検を継続しているものについては、それぞれの事情を分析した上で、具体的に以下の対応を進めます。

特に、不在・点検拒否に対しては、再点検活動を強化するため、弊社再点検対策本部内に「特別推進班」を発足させ、再点検継続中となっているものをゼロにするを旨とする『特別推進プログラム』を実施します。

(1) お客様が不在

曜日や時間帯を変えて複数回の個別訪問を繰り返し、その状況を調査票に記録・分析し、下記の(3)項の施策も加え再点検を継続致します。

(2) お客様が点検を拒否

お客様が点検拒否されるのは、対面すること自体を拒否される、また入室を拒否されるなどプライバシーに関わるお客様の様々な事情を理由としていることが挙げられます。

そのため、再点検の目的を今一度ご説明し、お客様にご納得していただくことに留意した上で、調査員を代えて、個別訪問を行い、更に拒否された場合は、その状況を調査票に記録・分析し、下記の(3)項の施策も加え再点検を継続いたします。

(3) 不在・点検拒否等が継続する場合に対する有効な方法の実施

これまでの再点検を分析し、これに基づいて効果的な手段・方法を検討した結果、以下のことを実施します。

これまでの分析により、お客様が不在の場合には、時間帯を変えて再三訪問すること、再度チラシを投函することに加え、ガス事業者様等のご協力を得てガスの使用状況を確認してその在住の有無を確認すること、近隣へお尋ねをすることなどを実施します。

また、集合住宅・アパートなどの不在の場合には、単にチラシ類を投函するのではなく、ドアノブにチラシ・ご回答用紙・筆記用具などの入った封筒を吊り下げるなど、単なる投函よりも目に付く方法を実施します。

また、お客様が点検を拒否される場合には、家族・友人などから説得していただくほか、民生委員や町内会、自治会のご協力を得て、仲介いただく方法も実施します。配達証明付の封書で、事故の可能性があることを通知することも実施します。

以上のように、今後とも、お客様の実情に応じ、これら手段・方法を様々な組み合わせで有効な再点検を実施し、更には、弊社社長自らまた幹部がお客様をご訪問し、点検を受けていただくようお願いすることも含めて、最後の一台に至るまで対象製品の回収を行っていく所存です。

また、新聞やテレビ等のマスコミ媒体を利用した消費者への周知及び注意喚起についても、今後とも継続してまいります。

最後に

以上申し上げましたとおり、弊社は、本危害防止命令を忠実に実行し、その期限までにすべての再点検作業を遂行するため、弊社業務の一部を停止し、弊社従業員の多くをこの点検活動にあて、これに加えて、人材派遣会社様や警備会社様にもご協力を要請するなど、弊社の総力を挙げてこれに取り組んでまいりました。

しかし、結果的には、先に述べたような様々な事情により、未だ再点検を継続しているものが多数残ったことにつきましては、心から申し訳なく思っております。弊社としては、引き続き、最後の1台に至るまで対象製品を発見すべく、点検活動を更に強化した上で継続いたします。

今回の再点検活動に至った経緯などを考えますと、弊社には今、社会の一員としてより開かれた会社経営の運営体制の確立が急務であると認識しております。

そのため、社内で行う意思決定の判断に偏りが無いか、社会的に見てバランスを欠いていないか、などについて客観的に分析した上で、社外有識者よりアドバイス及び経営監視を頂く「経営諮問委員会」の設置を予定しています。社会に開かれた透明性の高い会社経営を行い、事業を通じて社会に貢献するなど、皆様から信頼をいただける会社へ転換するよう努めてまいり所存であります。

以 上

(別表1)

旧緊急命令に基づく再点検対象数

[台]

所在情報に基づく再点検対象数 (平成20年5月31日時点)	52,945
うち、対象製品以外と区分していたもの	32,655
うち、対象製品と区分していたもの	20,011
従前から未点検であったもの	279
再点検活動を実施したもの	52,945
対象製品がないことが確認されたもの	(※3) 47,363
対象製品であることが確認されたもの (※1)	230
回収済み	222
未回収 (回収の日程調整中など) (※2)	8
再点検が継続中のもの	5,353
お客様との点検日の日程調整など	1,935
空家・建物なし	808
お客様が不在	1,636
お客様が点検を拒否	974
再点検を未実施のもの	0
これまでの所在情報 (平成20年5月31日時点) に含まれるべきであったが、弊社データベースへの入力が漏れていたもの (平成20年5月31日時点)	454
うち、対象製品外と区分していたもの	445
うち、対象製品と区分し、回収を行ったもの	9
再点検活動を実施したもの	454
対象製品がないことが確認されたもの	435
対象製品であることが確認されたもの	0
再点検が継続中のもの	19
お客様との点検日の日程調整など	7
空家・建物なし	4
お客様が不在	3
お客様が点検を拒否	5
再点検を未実施のもの	0

(※1) 対象製品があることが確認されたものの内訳は、平成20年5月31日時点で、対象製品外として区分していたものの中から164台、及び同じく対象製品としていたものの中から29台、未点検としていたものから37台です。

(※2) 未回収は、お客様のご都合で回収できていないものでありますが、いずれも使用禁止の措置を施しています。

(※3) 監査で問題なしとされたもの

(別表 2)

本危害防止命令後の再点検追加対象

[台]

これまでの所在情報（平成20年5月31日時点）以外の再点検対象		
これまでの所在情報以外から、ガス事業者様等から対象製品があるとの情報及び弊社が対象製品を確認したもの		245
今回の再点検活動による注意喚起によりお客様から弊社に連絡等があり対象製品であることが確認されたもの		48
回収済み		48
未回収（回収の日程調整中など）		0
今回の再点検でこれまでの所在情報以外の場所から弊社が対象製品であることを確認したもの		27
回収済み		27
未回収（回収の日程調整中など）		0
ガス事業者様等の再点検により対象製品を確認したもの		170
回収済み		165
未回収（回収の日程調整中など） ^(※1)		5
本危害防止命令後、ガス事業者様から新たに対象製品である可能性があるものとして情報提供を受けたもの（平成20年8月21日までに）		14, 217
開栓中 不在・拒否・空家等		7, 886
閉栓中及びメーター取り外し等		6, 331
再点検活動を実施したもの		14, 217
対象製品がないことが確認されたもの		^(※2) 232
対象製品であることが確認されたもの		10
回収済み		10
未回収（回収の日程調整中など） ¹⁾		0
再点検が継続中のもの		13, 975
日程調整中のもの		4, 378
空家・建物なし		1, 586
お客様が不在		7, 574
お客様が点検を拒否		437
再点検を未実施のもの（全て閉栓中およびメーター取り外しのもの）		0

(※1) 未回収は、お客様のご都合で回収できていないものでありますが、いずれも使用禁止の措置を施しています。

(※2) 監査で問題なしとされたもの

(別表 3)

新たに対象製品があることが確認されたものの内訳

〔台〕

新たに対象製品があることが確認されたもの	4 8 5
これまでの所在情報に基づく再点検で対象製品があることが確認されたものから	2 3 0
うち、改造が有ったもの	1
うち、改造が無かったもの	2 2 8
うち、確認中	1
当時の点検で対象製品外と区分していたものから	1 6 4
当時の点検で対象製品と区分していたものから	2 9
当時からの点検動で不在・点検拒否及び閉栓などで未点検と区分していたものから	3 7
これまでの所在情報以外の再点検などで、ガス事業者等から対象製品があるとの情報及び弊社が対象製品を確認したものから	2 5 5
うち、改造が有ったもの	3
うち、改造が無かったもの	2 5 2
今回の再点検活動による注意喚起によりお客様から弊社に連絡等があり対象製品であることが確認されたもの	4 8
今回の再点検でこれまでの所在情報以外の場所から弊社が対象製品であることを確認したもの	2 7
ガス事業者等の再点検により対象製品を確認したもの	1 7 0
ガス事業者から新たに対象製品がある可能性があるものとして所在情報提供を受けたものから	1 0

(別表 4)

新たに対象製品があることが確認されたもの〔都道府県別一覧〕

〔台〕

	再点検で対象製						
	485	これまでの所在情報に基づく再点検で対象製品があることが確認されたもの			これまでの所在情報以外の再点検などで、対象製品があることが確認されたもの		
		230	都市ガス	LPガス	255	都市ガス	LPガス
総数	485	230	212	18	255	143	112
北海道	53	6	4	2	47	32	15
青森県	3				3		3
岩手県	2				2		2
宮城県	3	2	1	1	1		1
秋田県	7				7		7
山形県	5				5		5
福島県	0						
茨城県	4	3	2	1	1		1
栃木県	5	4	4		1	1	
群馬県	11	8	8		3	2	1
埼玉県	10	6	5	1	4	2	2
千葉県	3	2	2		1	1	
東京都	163	118	*118		45	*42	3
神奈川県	42	28	27	1	14	9	5
山梨県	4	1	1		3	3	
新潟県	25	11	9	2	14	12	2
富山県	5				5	1	4
石川県	10				10		10
福井県	3	1	1		2		2
静岡県	7				7	2	5
長野県	11	2	1	1	9	3	6
岐阜県	6				6	6	
愛知県	16	6	6		10	7	3
三重県	7	2		2	5		5
滋賀県	2	1	1		1		1
京都府	6	2	2		4	1	3
大阪府	20	9	8	1	11	9	2
兵庫県	8	6	5	1	2		*2
奈良県	2	1	1		1	1	
和歌山県	2				2		2
鳥取県	2				2	*1	1
島根県	0						
岡山県	5	1		1	4		4
広島県	6	4	3	1	2		2
山口県	3				3	1	2
徳島県	1	1		1			
香川県	0						
愛媛県	0						
高知県	4				4		4
福岡県	3				3	2	1
佐賀県	0						
長崎県	0						
熊本県	8	4	2	2	4	2	2
大分県	2				2		2
宮崎県	0						
鹿児島県	5	1	1		4	2	2
沖縄県	1				1	1	

*：改造有りが各1台ずつ含まれる

(別表 5)

新たに対象製品があることが確認された時点の使用状況

[台]

	再点検で対象製品があることが確認されたもの		
		これまでの所在情報に基づく再点検で対象製品があることが確認されたもの	これまでの所在情報以外の再点検などで、対象製品があることが確認されたもの
総数	485	230	255
使用中(時々の使用も含む)	59	25	34
不使用	426	205	221
以前より不使用	73	31	42
故障などで使用できない状態で不使用	49	21	28
ガスまたは給水の配管が外されていて不使用	31	15	16
閉栓・ガスメーター取り外されていて不使用	247	133	114
対象製品が取り外され、倉庫などで保管	26	5	21

(別表 6)

新たに対象製品があることが確認された経緯

〔台〕

新たに対象製品があることが確認されたもの	485
これまでの所在情報に基づく再点検で対象製品が確認されたもの	230
当時の点検で対象製品外と区分していたものから	164
電話での確認	58
住所・建物を間違えて訪問	20
同じ敷地内の他の場所に対象製品が存在するかの確認が不足	36
データベースへの入力ミス、連絡ミスによるもの	50
当時の点検で対象製品と区分していたものから	29
学校・公民館等の施設などで、他の場所に対象製品が存在するかの確認が不足	9
データベースへの入力ミス、連絡ミスにより回収できなかったもの	13
不在・点検拒否などで未回収であったもの	7
当時からお客様が不在等で連絡が取れなかった	3
当時からお客様の都合で日程が確定していなかった	4
当時の点検で不在・点検拒否及び閉栓などで未点検と区分していたものから	37
当時からお客様が点検を拒否されていた	2
当時から閉栓中	35
これまでの所在情報以外から、ガス事業者等から対象製品があるとの情報及び弊社が対象製品が確認したもの	255
弊社が確認	85
今回の再点検活動による「注意喚起によりお客様から弊社に連絡等があり対象製品であることが確認されたもの	48
今回の再点検でこれまでの所在情報以外の場所から弊社が対象製品であることを確認したもの	27
本危害防止命令後、ガス事業者から新たに対象製品である可能性があるものとして情報提供を受けたもの(平成20年8月21日までに)	10
ガス事業者等が確認	170