

意見（平成26年12月19日）	実施状況報告（平成28年1月）	確認したい事項
<p>低周波音固有の人体への影響の有無及びそのメカニズムには不明な点もあるため、現時点においては、ヒートポンプ給湯機の運転音による不眠等の健康症状の発生を根本的に防ぐ対策を示すことは困難であるが、健康症状発生のリスクをできるだけ低減するとともに、より根本的な再発防止策の検討と発症時の対応の改善を進めるため、経済産業省、環境省、消費者庁及び公害等調整委員会は以下の取組を行うべきである。</p>	<p>（対角線）</p>	<p>（対角線）</p>
<p>（1）リスク低減のための対策 ①経済産業省は、住宅の設計・施工時における騒音等防止を考えた家庭用ヒートポンプ給湯機の据付けガイドブックの活用を促すため、住宅事業者や設置事業者へ据付けガイドブックの説明及び普及を促進し、適切な時期にその効果の確認を行うよう、一般社団法人日本冷凍空調工業会を指導すること。</p>	<p><経済産業省> 住宅事業者や設置事業者に対して、一般社団法人日本冷凍空調工業会が作成した家庭用ヒートポンプ給湯機の騒音防止等を目的とした据付けガイドブックの普及促進を図るべく、同工業会内に「ガイドブック普及促進WG」を平成27年1月に設置。平成27年3月に10,000部を増刷、平成27年11月末時点で同工業会会員企業の流通経路を中心に約8,800部を配布。主な配布先は以下の通り。 表（略） 加えて、据付けガイドブックの簡易版に当たるチラシを作成し、製造事業者を通じて関係者に配布。併せて一般社団法人日本冷凍空調設備工業連合会を通じて会員企業約4,000社に配布。 また、据付け現場等で据付けガイドブックの確認が出来るよう、スマートフォン・タブレット等での閲覧を可能とする対応を実施。 据付けガイドブックの普及の効果の確認については、一般社団法人日本冷凍空調設備工業連合会を通じて、同連合会関係企業約4,000社に対して、据付けガイドブック認知度アンケート調査を開始。 アンケートの回収・集計後、効果を確認予定。</p>	<p><対経済産業省> ○据付けガイドブックの普及の効果の確認について、計画（スケジュール等）を説明願います。</p>
<p>②経済産業省は、設置状況によってはヒートポンプ給湯機の運転音に起因した健康症状を訴える者が生じる可能性があることを、製品カタログに記載する等により、消費者に伝わるよう、製造事業者を指導すること。</p>	<p><経済産業省> 製品カタログへの注意喚起表示については、次期カタログから表示することとし、平成27年4月に一般社団法人日本冷凍空調工業会にて自主基準案を策定。会員企業各社は、同工業会の自主基準案に基づき、平成27年度中にカタログ表示を切り替えることとし、平成27年末までに1社を残して対応が完了。 具体的な表示例は以下のとおり。 （略）</p>	

<p>③経済産業省は、低周波音が健康症状を発生させる可能性があることに鑑み、ヒートポンプ給湯機の運転音に含まれる低周波音の更なる低減等に向けて、製品開発を行う際に配慮するとともに、低周波音の表示の在り方について検討を行うよう、製造事業者を促すこと。</p>	<p><経済産業省> 低周波音の低減及び表示の在り方の検討については、平成27年1月に一般社団法人日本冷凍空調工業会に「低周波音の低減と表示の在り方WG」を設置。公益社団法人日本騒音制御工学会の協力を仰ぎつつ、低周波音の低減に効果的な装置等の情報収集及び検討を実施中。</p>	<p><対経済産業省> ○「低周波音の低減と表示の在り方WG」の情報収集及び検討の状況について説明願います。</p>
<p>④環境省は、低周波音の人体への影響について、一層の解明に向けた研究を促進すること。</p>	<p><環境省> 環境省では、昭和50年代前半より低周波音の人体への影響についての研究を行っております。現時点においては、低周波音の人体への影響について、明らかな関連を示す知見は国内外ともないと承知していますが、消費者安全調査委員会からの意見（1）④も踏まえ、引き続き、低周波音の人体への影響等について最新の科学的知見の収集に努めてまいります。</p>	<p><対環境省> ○研究を促進していることを示す計画（研究内容、スケジュール等）を説明願います。</p>
<p>(2) 健康症状の発生時の対応 ⑤経済産業省は製造事業者に対して、ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動によって健康症状が生じたとする個々の事案に対応して、製造事業者が健康症状の軽減に向けたヒートポンプ給湯機に関する具体的な対策を検討し提案するとともに、その履行がなされるように取り計らうなど丁寧な対応に努めるよう、指導すること。</p>	<p><経済産業省> 健康症状発生時の対応については、一般社団法人日本冷凍空調工業会において、各社の対応状況や問題点の検討を行った上で、対応フローを作成中。作成にあたっては、当事者間の関係が複雑で、同工業会や製造事業者単独での対応が難しい場合の対応について、消費者生活センター等との協力を消費者庁を通じて確認中。</p>	<p><対経済産業省> ○製造事業者が個々の事案に対応して丁寧な対応に努める旨（例えば、門前払いにしないこと）は、各社に指導済みでしょうか。 ○一般社団法人日本冷凍空調工業会や製造事業者単独での対応が難しい場合とはどのような場合か、具体的に説明願います。 ○地方公共団体の協力が得られない事例（例えば民不介入と地方公共団体が主張する事例）を把握されていれば説明願います。</p> <p><対経済産業省及び消費者庁> 対応フローの作成に当たって、課題となっている箇所等をお示しくください。</p>
<p>⑥消費者庁は、ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動によって健康症状が生じたとの苦情相談への対応方法を地方公共団体に周知すること。</p>	<p><消費者庁> 消費者庁では、平成26年12月24日付で地方公共団体の消費者行政担当部局宛に通知を発出し、ヒートポンプ給湯機に関連する相談対応に資する情報を周知するとともに、地方公共団体の環境担当と連携して、適切に相談対応を行うよう要請したところです。具体的には、調査委員会の報告書概要を送付するとともに、相談者の環境改善につながった相談対応事例として、「据付けガイドブックを相談者に提示し、相談者がガイドブックを持って隣家に示したところ移設が実現した事例」や「地方公共団体（環境担当）が相談者宅の低周波音を測定したところ、参照値を上回る低周波音を確認し、所有者に説明したところ移設が実現した事例」を周知し、これらの事例を参考にして、相談対応を行うことを求めました。現在、相談対応に資する情報について、地方公共団体消費者行政担当部局に追加的に提供すべく、現在、経済産業省、一般社団法人日本冷凍空調工業会等と連携して検討を行っているところです。</p>	<p><対消費者庁> ○報告書公表後、本件に係る相談件数の推移及び解決事例を説明願います。 ○苦情相談への対応方法（消費者庁が追加的に提供する解決事例等）について説明願います。</p>

<p>⑦環境省は、現場での音の測定値が参照値以下であっても慎重な判断を要する場合があります。一層明確に周知すること。</p>	<p><環境省> 現場での音の測定値が参照値以下であっても慎重な判断を要する場合があります。一層明確に示すため、環境省では、平成26年12月26日付け事務連絡により、各都道府県、市・特別区の環境主管部（局）騒音振動担当官に対し、低周波音問題対応の手引書における参照値の取扱の再周知を行いました。また、地方公共団体の環境主管部局を対象とした「低周波音測定評価方法講習会」において、参照値以下であっても慎重な判断を要する場合があります。このことについて詳細に説明しており、平成27年度に開催している講習会（平成27年12月から平成28年1月にかけて6回開催）においても、その旨周知しているところです。</p>	<p><対環境省> ○平成27年度「低周波音測定評価方法講習会」の規模（参加者数、参加自治体の内訳）及び内容について説明願います。 ○地方公共団体における低周波音測定器の保有状況について説明願います。 ○報告書公表後、ヒートポンプ給湯機に関する地方公共団体における苦情対応事例を把握されていれば説明願います。</p>
<p>⑧公害等調整委員会は、紛争となった場合の地方公共団体における適切な公害苦情対応について検討を行い、地方公共団体に対して指導、助言を行うこと。</p>	<p><公害等調整委員会> 公害等調整委員会は、「消費者安全法第23条第1項に基づく事故等原因調査報告書について（周知）」（平成26年12月24日公調委第568号）において地方公共団体に周知を行ったほか、都道府県の公害苦情相談担当部局の職員に対しては平成27年度公害紛争処理関係ブロック会議において、市町村の公害苦情相談担当部局の職員に対しては平成27年度公害苦情相談員等ブロック会議において、それぞれ消費者安全調査委員会からの意見の問題意識を再度周知しました。また、公害等調整委員会は、公害苦情の事例のとりまとめを行っており、家庭用ヒートポンプ給湯機による騒音の事例も含め、今年度中に、地方公共団体の業務の参考とすべく事例集を地方公共団体に送付する予定です。</p>	<p><対公害等調整委員会> ○紛争となった場合の地方公共団体における適切な公害苦情対応についての検討状況を説明願います。 ○公害苦情調査等によれば、低周波音についても、騒音の一部として対応されていると考えられますが、一方で、消費者安全調査委員会に対して、民不介入として自治体から取り上げられていないという申出があります。 これらについて、現状何が地方公共団体による対応の違いをもたらしていると考えますか。公害等調整委員会による地方公共団体の指導、助言により状況が改善されると考えられますが、今後どのような対応が考えられますか。 ○平成26年度の低周波苦情35件の主な内容及び対応方法をご教示ください。</p>