

平成 28 年 4 月 14 日

都道府県・政令指定都市 消費者行政担当課長 殿
独立行政法人国民生活センター 総務部企画課長 殿

消費者庁消費者安全課長

家庭用ヒートポンプ給湯機に関する相談対応について(依頼)

消費者庁の消費者安全行政に御理解・御協力を賜り誠にありがとうございます。

平成 26 年 12 月に、消費者庁消費者安全調査委員会により、家庭用ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動による健康被害に関する事故等原因調査報告書が取りまとめられ、平成 26 年 12 月 24 日付で、別添の事務連絡（資料 1）を送付したところです。

その後、家庭用ヒートポンプ給湯機に関する相談が増加していること等を踏まえ、改めて、相談対応にあたっての参考資料（資料 2）をとりまとめましたので、送付いたします。引き続き、各地方公共団体の環境担当等とも連携し、関連する相談に御対応いただきますようお願いいたします。

併せて、本事務連絡の内容につきましては、貴地方公共団体管内の関連部局及び市区町村へもご周知くださいますよう、お願いいたします。

【添付資料】

- ・資料 1 「家庭用ヒートポンプ給湯機に関する事故等原因調査報告について（情報提供）」（平成 26 年 12 月 14 日付事務連絡）
- ・資料 2 「家庭用ヒートポンプ給湯機に関する相談に係る参考資料」

事務連絡

平成26年12月24日

都道府県・政令指定都市 消費者行政担当 御中

独立行政法人国民生活センター 担当 御中

消費者庁消費者安全課

家庭用ヒートポンプ給湯機に関する事故等原因調査報告について（情報提供）

消費者庁の消費者安全行政に御理解・御協力を賜り誠にありがとうございます。

今般、消費者庁消費者安全調査委員会により、家庭用ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動による健康被害に関する事故等原因調査報告書が取りまとめられましたので、参考資料を送付いたします。

報告書では、「据付けガイドブック」や「地方公共団体による低周波音の測定」等により、ヒートポンプ給湯機の移設が実現し、相談者の状況が改善した事例が掲載されています。

（事例1）据付けガイドブックの活用事例

平成23年11月、60歳代の女性の寝室から3.5m程度離れた場所（隣家）に設置されたヒートポンプ給湯機が運転を開始した。その日の夜以降、女性は運転音に悩まされて不眠を訴えるようになった。地方公共団体の環境課に相談し、その担当者から提供された据付けガイドブックを持って改めて隣家に示したところ理解が得られ、平成24年6月に、女性の住宅の反対側の道路に向けた位置（寝室から約9m離れた場所）にヒートポンプユニットが移動された。その結果、不眠の症状は解消した。

（事例2）地方公共団体による低周波音の測定事例

平成22年11月、夫妻が、隣家の家庭用ヒートポンプ給湯機からの音で困っており、特に早朝3時頃が一番強く感じる旨の相談を地方公共団体の環境担当に行った。地方公共団体が音測定を実施した結果、夫妻が最も音を感じるというリビングで、参照値を上回る低周波音を確認した。地方公共団体は、その測定結果を夫妻と所有者に説明し、製造事業者にも連絡を取り、早急な対応を要請した。同年12月に製造事業者によって機器が移設され、その後の室内での測定では、低周波音の音圧レ

ベルが低下し、夫妻も納得した。

各地方公共団体において、低周波音の測定等の実施状況は異なりますので、以上の事例を参考にしつつ、各地方公共団体の環境担当等と連携し、関連する相談に御対応いただきますようお願いいたします。

また、調査報告書の概要及び一般社団法人日本冷凍空調工業会の据付けガイドブックを送付いたしますので、ご参考にしてください。

併せて、本事務連絡の内容につきましては、貴地方公共団体管内の関連部局及び市区町村へもご周知くださいますよう、お願いいたします。

【添付資料】

- ・参考1 「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【概要】
－家庭用ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動により不眠等の健康症状が発生したとの申出事案－」
(平成26年12月19日 消費者安全調査委員会)
http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2_houkoku_gaiyou.pdf
- ・参考2 「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」
(一般社団法人日本冷凍空調工業会)
http://www.jraia.or.jp/product/heatpump/t_guide.html

<本件問合せ先>

消費者庁消費者安全課 河岡、中川、小野寺

TEL : 03-3507-9137 (直通)

家庭用ヒートポンプ給湯機に 関する相談に係る参考資料

平成28年4月

はじめに

平成26年12月19日、消費者安全調査委員会は、家庭用ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動による不眠等の健康症状が発生したとの申出事案に関する事故等原因調査報告書を公表しました。報告書では、ヒートポンプ給湯機の運転音が申出者の健康症状の発生に関与していると考えられ、運転音に含まれる低周波音については、申出者の健康症状の発生に関与している可能性があると考えられると結論づけています。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りますが、ヒートポンプ給湯機の設置者は、健康症状の可能性について理解し、低減する努力が求められます。

1. 相談者に伝えるべき基礎知識(1)

1. 家庭用ヒートポンプ給湯機の設置方法について

(1)事業者団体のガイドライン

○冷凍空調機器のメーカー等の事業者団体(一般社団法人日本冷凍空調工業会)が作成している「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」において、騒音等防止のためのヒートポンプ給湯機の据付け場所の選定ポイントや据付け要領が示されている。なるべくヒートポンプユニットの運転音が周囲に影響を及ぼさない場所に据付けることが重要、据付け方法に不具合があると機器の騒音・振動が増大し苦情の原因となる場合があるとされており、具体的には、以下のとおりとなっている。

①設置場所の選定

- ・お客様および隣接するご近所様の寝室の傍は避ける
- ・ヒートポンプユニットの近辺(上方向含む)に窓や床下通風口等の音の侵入口があれば極力距離をとる
- ・ヒートポンプユニットの周囲に極カスペースを設け、壁や塀で音が反射しないように工夫する

②据付けのポイント

- ・運転音や振動が増大しないように十分な強度のある場所、強固な台に据付ける(防振ゴム等の対策も検討)
- ・水平に据付ける

1. 相談者に伝えるべき基礎知識(2)

(2) 機器の移設による症状軽減の可能性

○ガイドブックが示す設置方法がとられていないことが判明した場合、所有者等に機器の移設等の対応を促す材料になり得る。実際に、ガイドブックを持って所有者に示したところ、理解が得られ、機器が移動されて症状が解消した事例がある(事例1)。

<留意点>

- 所有者以外からの相談には、設置業者・メーカー等は十分に対応できない ⇒ 所有者の説得が重要
- 移設しても症状が残る事例もある。

(3) その他の対策(移設できない場合や、移設しても症状が残る場合)

○機器の周囲に、コンクリートブロック塀等を設ける等の防音対策を実施する。

(※コンクリートブロック塀等は適切な据付け方でない場合、反射音等で騒音が増幅したり、機器の能力低下の可能性がある。)

○当該設備を撤去する(移設よりも調整コストは大きい)

(4) 移設等の費用について

○移設等の費用は、移設の内容・金額、設置業者の説明等、個別の事情に応じて、設置業者・メーカー等、所有者、相談者の間での調整になる。(※設置業者から移設費用の負担を求められたが、設置業者と交渉の結果、所有者の費用負担は不要となった事例がある(事例3))

1. 相談者に伝えるべき基礎知識(3)

2. 低周波音と健康症状との関係について

○環境省は、低周波音に関して「心身に係る苦情に関する参照値」を示している。

※参照値とは：

- ・長時間継続する低周波音を受けた場合に、大部分の人があまり気にならないで許容できる最大音圧レベル(音の大きさ)。
- ・室内での不快感などについて苦情申し立てがあった場合に、低周波音によるものかどうかを判断する目安となる値。「この値以下に保つことが望ましい目標(すなわち目標値)」や「超えてはならない値(規制値)」といった基準値ではない

○計測により、参照値を上回ることが判明した場合、所有者等に対応を促す材料になり得る。(※参照値を上回る低周波音を確認し、メーカーに相談し移設が実現した事例がある(事例2))

<留意点>

○環境省は、「感受性等に個人差があることもあり、『参照値』以下であっても低周波音が原因である場合も否定できない。」「『参照値』以下であるからよい」「『参照値』を超えているから改善が必要」と単純に判断するのではなく、実際の影響に注目して判断することが重要である。」としている。

2. 問題解決に向けた手段(1)

(1)各地方公共団体の公害担当窓口、環境担当窓口との連携

○所属する都道府県・市町村の公害担当窓口、環境担当窓口等で取られている対応を予め確認しておき、当該窓口の紹介、仲介などの対応が考えられる。

(参考)

- ・都道府県及び市区町村は、「関係行政機関と協力して公害に関する苦情の適切な処理に努めるもの」とされ、公害苦情相談員が相談対応を行うことができるとされている(※なお、事案によっては、公害に該当しない場合もあることに留意)。
- ・相談者が低周波音の測定を希望する場合に、無料で測定器の貸出や測定を行っている地方公共団体もある。(※なお、知識がないと正確な測定は難しいことに留意。)

(2)裁判外紛争処理手続き(ADR)

○所有者、設置業者・メーカー等との交渉が不調で第三者を交えた解決を望む場合

⇒「国民生活センター紛争解決委員会」(対事業者)

重要消費者紛争(※)について、「和解の仲介」や「仲裁」を行う。

(※)「消費者紛争」とは、消費生活に関して消費者と事業者との間に生じた民事上の紛争。この消費者紛争のうち、被害状況や事案の性質に照らし、その解決が全国的に重要であるものが紛争解決委員会に取り扱う重要消費者紛争。

2. 問題解決に向けた手段(2)

⇒「都道府県公害審査会等」

公害紛争の迅速・適正な解決を図るため、公害紛争を処理する機関として、都道府県には都道府県公害審査会等が置かれ、公正・中立な立場から、調停等を行っている。(※なお、事案によっては、「公害」に該当しない場合もあることに留意。都道府県又は市区町村の苦情相談窓口(前頁参照)へ相談することが望ましい。)

⇒「紛争解決センター」(2013年4月現在、全国で35センター〔32弁護士会〕に設置。)

弁護士会が運営しており、民事上のトラブルを柔軟な手続により、短期間に、合理的な費用で、公正で満足のいくように解決することを目的とする。

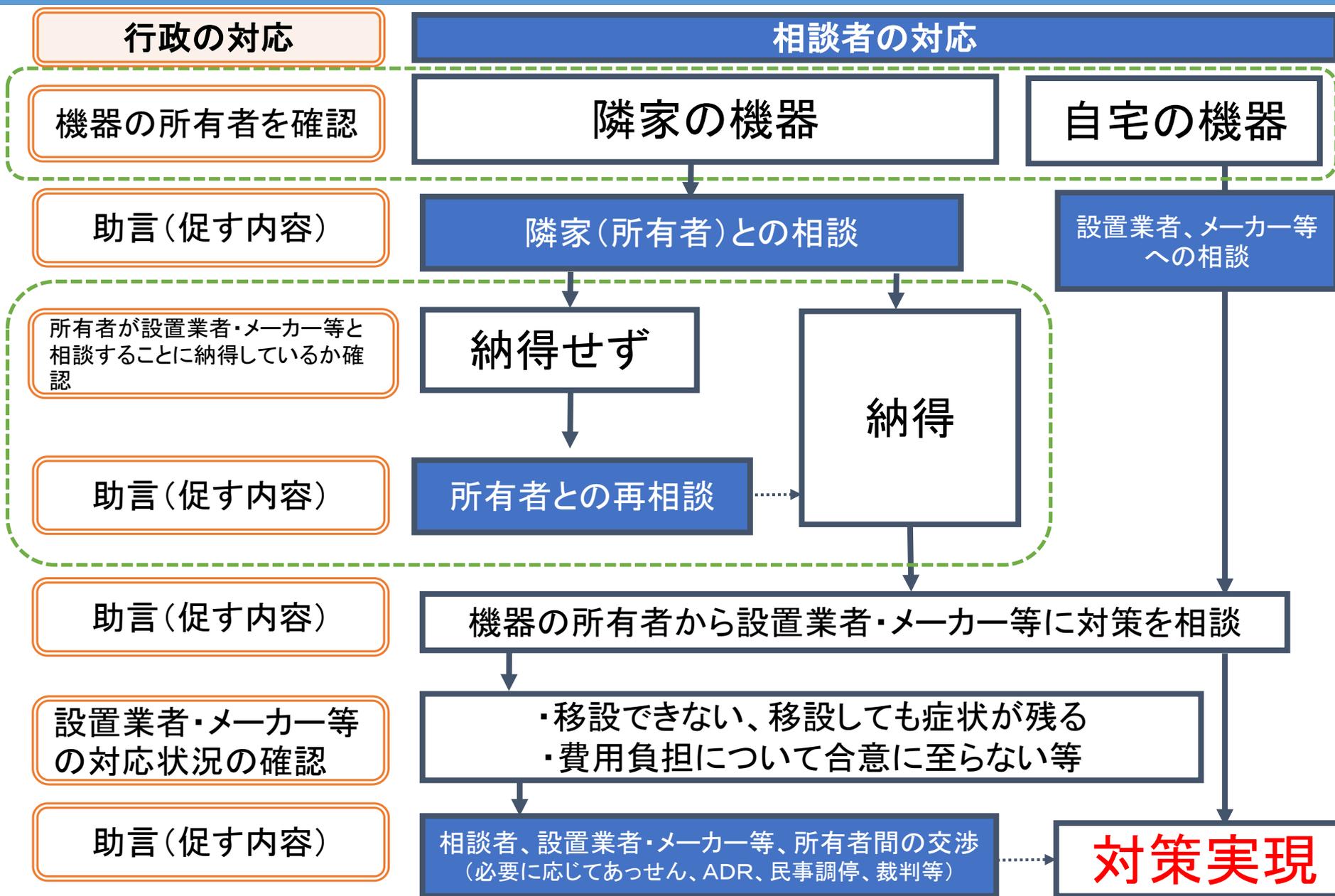
⇒「民事調停」

民事に関する紛争について、裁判所内に置かれる調停委員会の仲介による解決を図る。

(3) 無料法律相談(各地の弁護士会や自治体の主催など)

○所有者、設置業者・メーカー等との交渉にあたり(移設費用の負担等)、法的助言を得たい場合、交渉が不調で司法的解決を求めたい場合の一次的な相談など

3. 消費生活センター等における家庭用ヒートポンプ給湯機に関する対応フロー



4. 相談対応により解決した事例

(事例1) 据付けガイドブックの活用事例

平成23年11月、60歳代の女性の寝室から3.5m程度離れた場所(隣家)に設置されたヒートポンプ給湯機が運転を開始した。その日の夜以降、女性は運転音に悩まされて不眠を訴えるようになった。地方公共団体の環境課に相談し、その担当者から提供された据付けガイドブックを持って改めて隣家に示したところ理解が得られ、平成24年6月に、女性の住宅の反対側の道路に向けた位置(寝室から約9m離れた場所)にヒートポンプユニットが移動された。その結果、不眠の症状は解消した。

(事例2) 地方公共団体による低周波音の測定事例

平成22年11月、夫妻が、隣家の家庭用ヒートポンプ給湯機からの音で困っており、特に早朝3時頃が一番強く感じる旨の相談を地方公共団体の環境担当に行った。地方公共団体が音測定を実施した結果、夫妻が最も音を感じるというリビングで、参照値を上回る低周波音を確認した。地方公共団体は、その測定結果を夫妻と所有者に説明し、メーカーにも連絡を取り、早急な対応を要請した。同年12月にメーカーによって機器が移設され、その後の室内での測定では、低周波音の音圧レベルが低下し、夫妻も納得した。

(事例3) 消費生活センターの助言により、設置者の負担が不要になった事例

平成27年1月、家庭用ヒートポンプの所有者から消費生活センターに「訪問販売で付けた家庭用ヒートポンプ給湯機の音が原因で、隣人が体調を崩した。」との相談があった。所有者は隣人の被害軽減のために移設することにしたが、設置業者から移設費用の負担を求められた。これに対してセンターは「設置業者が『この位置で大丈夫』と言ったのであれば、それを材料に交渉すべき」旨を助言し、所有者が設置業者と再交渉した結果、所有者の費用負担は不要となった。

5. 相談者に紹介可能な参考資料

(1)一般社団法人日本冷凍空調工業会作成資料

(「家庭用ヒートポンプ給湯機の据付けガイドブック」、「騒音トラブル未然防止注意喚起チラシ」)

- 騒音等防止のための、ヒートポンプ給湯機の据付けにあたっての注意点を、具体的な据付け場所の推奨例とともに記載している
- ガイドブック本文の他、周知チラシにも注意点が端的に記載されており有用

(2)消費者安全調査委員会「事故等原因調査報告書」

- ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動による健康症状発生について、調査・分析を行い、ヒートポンプ給湯機の運転音が健康症状の発生に関与している可能性がある」と結論づけている
- 概要資料や、本文中のヒートポンプ給湯機の移設により健康症状が改善した事例も有用