

家庭用ヒートポンプ給湯器から生じる運転音・振動により不眠等の健康症状が発生したとの申出事案に関する消費者安全調査委員会からの意見に対する対応について

平成 28 年 1 月  
消費者庁消費者安全課

平成 26 年 12 月 19 日、消費者安全調査委員会において、家庭用ヒートポンプ給湯器から生じる運転音・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。また、同日付で委員長から消費者庁長官宛に、「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」するよう、意見が提出されました。

これを受けて消費者庁では、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、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。