

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 30 年 3 月  
経済産業省 商務情報政策局 情報産業課

(消費者安全調査委員会からの質問事項)

質問 1

経済産業大臣への意見(1)①に関し、平成 29 年 1 月時点では、一般社団法人日本冷凍空調工業会において据付けガイドブックの周知状況を調査したところ、認知度は十分ではなく、更なる普及に向けた追加的な対応策を検討しているとの回答でした。その後の取組について、御教示下さい。

質問 2

経済産業大臣への意見(1)③に関し、平成 29 年 1 月時点では、家庭用ヒートポンプ給湯機の運転音に含まれる低周波音の表示の在り方の検討について、一般社団法人日本冷凍空調工業会が引き続き効果的な表示の在り方の検討及び低周波音低減に関する情報収集を行うとの説明でしたが、進捗状況を御教示下さい。

質問 3

経済産業大臣への意見(2)⑤に関し、対応フローの作成・活用の進捗状況を御教示下さい。また、製造事業者単独での対応が困難な事案への対応方法に関して、消費者庁との協議結果について御教示下さい。

## 【回答】

### 質問 1 について

一般社団法人日本冷凍空調工業会は、設置工事事業者に対する普及促進に取り組むとともに、一般社団法人日本冷凍空調設備工業連合会を通じて、同連合会会員企業を対象に 2 回目の据付ガイドブック認知度アンケート調査を実施。加えて、同アンケートには据付ガイドブックの簡易版に当たるチラシを同封し周知を実施。

回答に協力があつた施工実績を有する事業者中、据付ガイドブックの存在を知らなかったとの回答が前回調査よりも減少したものの、依然として多くを占めていたことから、同工業会ではガイドブックの認知度は未だ十分ではないと判断し、引き続き追加的な対応策を検討中。

### 質問 2 について

今年度より環境省が実施している「省エネ型温水器等から発生する騒音等の実態把握及び影響調査」に対し、一般社団法人日本冷凍空調工業会は家庭用ヒートポンプ給湯機の運転音測定データの提供や実測調査候補場所の選定などに協力。

低周波音の表示の在り方については、人体への生理的な影響がわからない中、効果的な表示が難しいところ、同工業会では、引き続き専門家等より低周波音低減に関する情報収集を行っており、来年度の同調査への協力を通じながら検討を行っていく。

### 質問 3 について

(一社)日本冷凍空調工業会が作成する対応フローについて消費者庁と協議を継続中。

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 30 年 3 月

環境省 水・大気環境局 大気生活環境室

(消費者安全調査委員会からの質問事項)

環境大臣への意見(1)④に関し、低周波音の人体への影響に関する研究の促進について、平成 29 年度から実施している省エネ型温水器等から発生する騒音等の実態把握及び影響調査の進捗状況と今後の予定について、御教示下さい。

【回答】

平成 29 年度は、省エネ型温水器等から発生する騒音等の人への影響等について国内外の文献調査等を行い、省エネ型温水器等から発生する騒音等の実態把握に関する調査計画の策定を行いました。平成 30 年度は、策定した調査計画を踏まえ、省エネ型温水器等から発生する騒音等の実態把握のための調査等を実施する予定です。

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 30 年 3 月  
消費者庁 消費者安全課

(消費者安全調査委員会からの質問事項)

消費者庁長官への意見(2)⑥に関し、家庭用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の地方公共団体への周知について、平成 29 年 1 月以降の消費生活センターにおける対応について把握しているものを御教示下さい。

また、平成 29 年 1 月以降の周知活動についても御教示下さい。

**【回答】**

- ・平成 29 年 1 月から平成 30 年 2 月までに、事故情報データベースに寄せられた家庭用ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動による苦情相談は 59 件寄せられている。そのうち 1 件においては、消費生活センター相談員の助言を受け、給湯機の移設による解決に至った事例であった。
- ・平成 29 年 4 月 26 日に、「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」について、再度地方公共団体に周知を実施した。

以上

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 30 年 3 月  
公害等調整委員会 事務局

(消費者安全調査委員会からの質問事項)

公害等調整委員長への意見(2)⑧に関し、地方公共団体に対する指導、助言のうち、平成29年1月以降の取組について御教示下さい。

また、公害等調整委員会における家庭用ヒートポンプ給湯機関連事案の解決事例があれば、御教示下さい。

#### 【回答】

平成29年1月以降においても、各都道府県公害審査会の会長等を対象とした公害紛争処理連絡協議会や、都道府県の公害紛争処理や公害苦情相談担当部局の職員を対象とした公害紛争処理関係ブロック会議、市町村の公害苦情相談担当部局の職員を対象とした公害苦情相談員等ブロック会議及び各都道府県等主催の公害苦情処理に関する研修会等、様々な機会を捉えて、消費者安全調査委員会からの意見に係る問題意識について、引き続き周知しました。

また、毎年度、公害苦情の事例をとりまとめた事例集を作成し、家庭用ヒートポンプ給湯機による騒音の事例も含め、業務の参考とすべく地方公共団体に送付するとともに、上記会議等においてその活用を依頼しています。

これまで公害等調整委員会では家庭用ヒートポンプ給湯機に関する裁定事件6件が係属し、うち2件が調停成立、2件が棄却、1件が取下げ、1件が係属中となっています。