

# 「あんしん点検」新たな取り組み

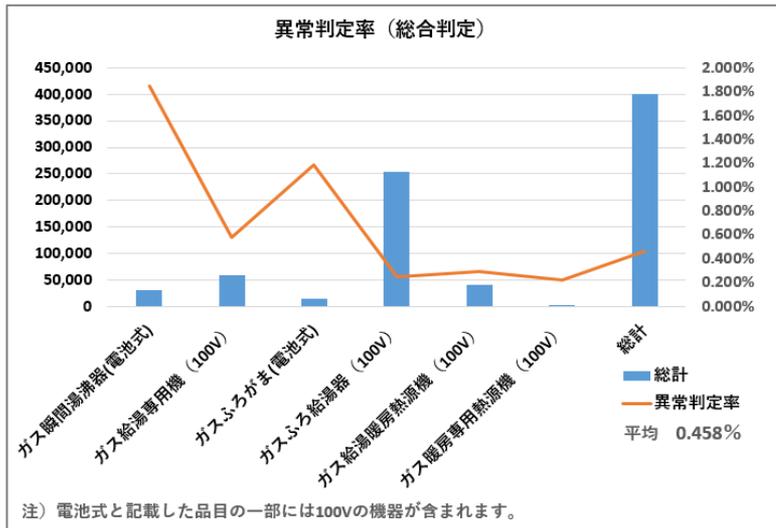
方針	点検期間後も含めた安全啓発の向上 経年劣化に起因する製品事故防止のための点検の役割強化	ガイドライン 使用年数の長期化傾向を踏まえ改訂	
調査・分析	点検データ分析 最大40万件の実績分析	残存率調査 1万件の消費者アンケート調査	
活動	点検の啓発強化 冊子・動画・点検データ	10年相当確認促進 実測値に基づく啓発	経年劣化注意喚起と取り替え促進 点検期間後・超長期使用製品への対応
品質	点検員講習のレベルアップ 適切な点検・取り替え準備の説明		
取り組むべき課題	消費者、賃貸事業者への点検・取り替えによる安全啓発の維持、向上 消安法第32条の22第2項で規定される経年劣化情報の収集と消費者への提供責務		

# 「あんしん点検」※1 新たな取り組み

方針

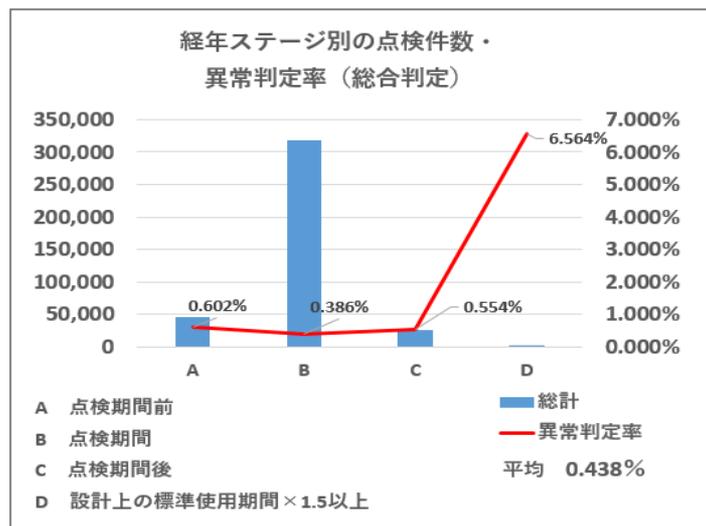
## 5年間の点検でわかってきたこと

(グラフ1-1) 調査A. N=400,526



☑ 2018～2022年度の5年間で実施したガス給湯機器の点検結果から異常判定率は、0.5%

(グラフ1-2) 調査B. N=389,649



☑ 「点検期間」(B)での異常判定率(総合判定)※2は0.4%であるもののバスタブ曲線にて説明されているように点検期間を過ぎると、件数が少ないものの上昇し、特に「設計上の標準使用期間×1.5以上」(D)になると急上昇することが確認された。

- ・点検期間※3(9～10年) = 0.4% → 点検通知あり※4・登録した場合
- ・点検期間後(11～14年) = 0.6% → 点検通知なし
- ・設計上の標準使用期間※3×1.5倍以上(15年以上) = 6.6% → 同上

☑ 点検件数は出荷台数の3%に留まっており、点検期間後にも啓発強化が必要。

※1. 「あんしん点検」は、法令の対象外とされた屋外式ガス給湯器を主として2011年より促進している点検制度です。2021年に消費生活用製品安全法(消安法)の長期使用製品安全点検制度の対象から除外された屋内式ガス給湯器を加え、現在では屋外式・屋内式ガス給湯器をあわせて経年劣化による事故防止のため、引き続き省令で定められた基準に準じて(一社)日本ガス石油機器工業会(JGKA)が定めた内容に従い点検を促進しています。

※2. 「異常判定率(総合判定)」とは、(一社)日本ガス石油機器工業会(JGKA)が定めた内容に従い行われた点検実績の総数に対して、整備(修理)が必要と判定された件数の割合です。

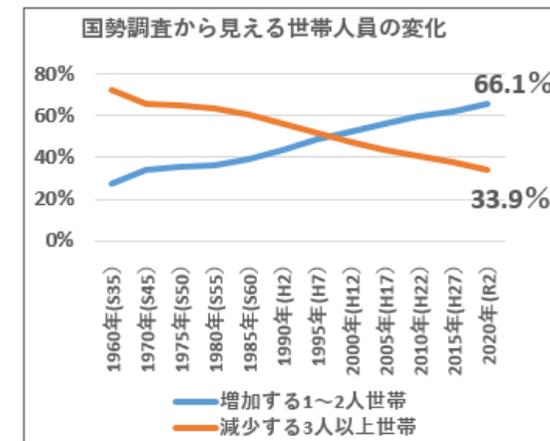
※3. 「点検期間」は、9～11年未満と設定されている場合があります。また「設計上の標準使用期間」は、JISで定められた標準的な使用条件で使用した場合に、安全に使用できる期間として設定しており、10年と設定されている場合があります。詳しくは機器に付属している取扱説明書やメーカーのホームページなどでご確認ください。

※4. 点検通知は製品購入時に所有者登録された所有者へ点検期間の始まる前に発出しています。(所有者登録率(2018～2022年度計)は出荷台数の約2割です。)

## 点検期間の異常判定率の背景として考えられること

- ☑製品の品質向上  
(メーカー各社の不良率が減少)
- ☑世帯人員の変化による使用時間・使用回数の減少  
(2000年以降は1~2人世帯が3人以上世帯を上回る)

グラフ2 ※5



## 経年劣化による事故防止のための点検の役割

- ☑点検期間での役割 = 経年劣化による不具合事象が増加する前段階で、点検を実施し点検員が説明する機器の状態から予測される適切な取り替え時期に備え、早めに次回の点検や壊れる前に取り替えを準備する
- ☑点検期間後での役割 = 点検期間で点検を受ける所有者が少ないことから点検期間に加え、点検期間後での点検を促進し、故障摩耗期における経年劣化注意喚起や壊れる前の早めの取り替えを推奨する
- ☑設計上の標準使用期間×1.5以上での役割  
= 急速に経年劣化が進み事故の可能性が高まるため「経年劣化による事故防止情報」※6としてホームページ等で点検せず取り替えを強く喚起する

※5. 国勢調査(総務省統計局)世帯人員の人数別一般世帯数 - 全国(昭和35年, 45年~令和2年)表2 をもとに増加世帯、減少世帯の2区分として作成しています。  
※6. 「経年劣化による事故防止情報」については、次ページ(P4)を参照ください。

# 「あんしん点検」新たな取り組み

方針

## 点検期間に加え「点検期間後も含めた安全啓発の向上」を位置付け

点検の  
実施

点検員からの説明  
(経年ステージ・機器の状態から予測される  
適切な点検・取り替え時期)

点検期間後は  
注意喚起、経年劣化による  
事故防止情報の提供※7

(下記の青地白抜き文字部分を新たに位置づけ)

経年ステージ		9～11年	11年以上	15年以上
		点検期間	点検期間後	設計上の標準使用期間×1.5以上
区分		啓発	啓発・注意喚起	経年劣化による事故防止情報※7
啓発内容		点検・取り替えを促進する		超長期使用製品として取り替えを強く喚起する
注意喚起内容		-	経年劣化注意喚起・取り替えを推奨する	
お客様へ のご案内	共通	点検・取り替えをおすすめする		点検せず取り替えを強く喚起する
	点検を受ける場合	正常判定	燃焼時間・燃焼回数などが確認できる場合は、次の点検時期や取り替え時期の目安をお客様へ説明することを推奨する	
		異常判定	取るべき選択肢を説明する（整備（修理）・取り替え・使用禁止）	
点検を受けない場合		取り替えをおすすめする	早めの取り替えをおすすめする	

※7. 「経年劣化による事故防止情報」は、「設計上の標準使用期間」を大きく超えて製品を使用していると経年劣化に気づかず事故に至る可能性が高まることから、あんしん点検を行うメーカーがホームページ等で事故の発生を防止するために行う注意喚起です。

・JGKAでは、消安法第32条の22第2項において、法令の対象である特定保守製品であるか否かに関らず「特定保守製品等の製造、輸入又は小売販売（一般消費者に対する販売をいう。以下この項及び第三十四条において同じ。）の事業を行う者は、その製造、輸入又は小売販売に係る特定保守製品等の経年劣化による危害の発生の防止に資する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならない。」（「等」とは特定保守製品以外を含むとの意）とされ、メーカーには、危害の発生を防止するための情報をホームページ等で発信していくことが求められていることを参考にして、あんしん点検の期間を3段階に区分し特に「設計上の標準使用期間×1.5以上」の超長期使用の場合は、取り替えを強く喚起するよう取り組むこととしました。

# 「あんしん点検」新たな取り組み

方針

## 法令除外から2年を経て「あんしん点検ガイドライン」を改訂し取り組みを開始

法令除外  
対応時  
第1版

法令改正・経過措置への対応および法  
令から除外された製品を含めた対応

屋外式ガス給湯器と合流し  
ガイドライン第1版として  
全面改訂

法令改正・経過措置への対応

ガス機器点検員資格WGの設置

屋内式機器への点検お知らせ機能搭  
載を推奨（屋外式は従来通り任意）

点検お知らせ機能のユーザーリセッ  
ト方法の公表

あんしん点検の仕様(詳細)

点検・取り替えの啓発  
(点検を受けない場合の取り替え説  
明(任意))

### 【2023年改訂の背景】

- 1.点検期間内での異常判定率より点検期間終了後（11年以上）、設計上の標準使用期間×1.5以上（15年以上）が高くなることを点検実績データから確認
- 2.点検時の燃焼時間が10年相当に至っていないことが多くあることを確認
- 3.残存率調査から給湯機器の使用年数の長期化傾向を確認
- 4.国勢調査からも少人数世帯（2人以下）構成比が3人以上世帯の2倍であることから使用年数の長期化が推定される
- 5.設計上の標準使用期間は、JISに基づく耐久試験から定められており点検期間終了後、特に15年以上の超長期使用は点検制度では想定しておらず経年劣化による事故を抑制できない

使用年数  
長期化対応  
第2版

1.点検領域の拡大

2.点検期間を超える安全啓発を行う際  
の所有者情報の保護との連動

3.適切な取り替えの促進への対応

経年ステージ別方針の設定

個人情報保護法の利用目的  
制限、利用目的の達成への  
対応 ※8

取り替え目安の公表を行う  
際の世帯数等による変動を  
考慮した誤認防止および設  
定上の標準使用相当の確認  
促進（通称：「10年相当確  
認促進」）

点検期間に加えて、点検期間後の対  
応方針を設定

点検期間後の点検、啓発・注意喚  
起・経年劣化による事故防止情報の  
提供と保護法との調整

点検で捕捉できない場合の適切な取  
り替え促進、点検時の10年相当確認  
による取り替え目安と壊れる前の事  
前準備案内

※8. 利用目的の制限への対応とは、個人情報保護に関する法律（個人情報保護法。以降、保護法と記載）にて個人情報の「利用目的を変更する場合は変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えてはならない。」とされていることに留意することを意味しています。（保護法ガイドライン（通則編3-1-2等を参照）、変更前の利用目的については消安法上の個人情報ガイドライン参照）、利用目的を達成した場合の対応とは、保護法にて定められている利用目的の制限（保護法ガイドライン（通則編3-1-3、3-1-5等を参照））に加え、改正保護法にて「利用目的が達成された場合や達成されなかったものの事業自体が中止となった場合等は、本人からの利用停止、消去請求に応じる必要がある。ただし負担が大きく困難、かつ本人の権利利益の保護がとられている場合は代替措置が認められる。」（通則ガイドライン3-8-5）とされていることに留意し、あんしん点検ガイドラインでは参考として、利用目的を達成した場合の対応例やメーカーの社内規定を例示し、適合を図っています。

## 点検データ分析結果から方針・活動へ展開

☑5年間の点検結果を経年ステージごとに集計した異常判定率（総合判定）をもとに方針や活動へ展開している。点検期間後の異常判定構成比は件数の構成比より高い。  
（下表参照↓）

経年ステージ別方針の設定に反映

（経年ステージ別異常判定率/構成比と活動方針の状況）

点検時 経年年数	経年ステージ	区分	啓発・注意喚起/経年劣化による事故防止情報	点検を受けない場合	合計 件数 A	うち異常 判定（総 合判定） B	異常判定 率（総合 判定） B/A	件数 構成比 A/総計	異常判定 構成比 B/総計
1～8年	点検期間前	周知	世帯人数が4人より多い場合は、より早く経年劣化が進む可能性がありますので10年より早めに点検を受けるか、点検を受けない場合は取り替えをおすすめします。		45,515	275	0.602%	11.7%	16.1%
9～10年	点検期間	啓発・ 注意喚起	点検・取り 替えを おすすめ する	取り替えをおすすめする	317,695	1,227	0.386%	81.5%	71.9%
11～14年	点検期間後			早めの取り替えをおすすめする	25,464	141	0.554%	6.5%	8.3%
15～30年	設計上の標準使用期間×1.5以上	経年劣化による事故防止情報	点検せず取り替えを強く喚起する		975	64	6.564%	0.3%	3.8%
総計					389,649	1,706	0.438%	100.0%	100.0%

## 残存率調査から方針・活動へ展開

☑ 調査年における平均残存年数の推移から小型湯沸器以外でガス給湯機器の使用年数の長期化傾向を読み取ることができる。（下表参照↓）

（調査年における平均残存年数：単位年）

品目	2006年	2014年	2022年	2022年－2006年
ガス開放式小型湯沸器	10.5	10.6	9.9	-0.6
ガス給湯器（給湯のみ）	11.7	11.0	12.8	+1.1
ガス給湯付ふろがま	12.7	15.1	17.0	+4.3
ガス給湯暖房機	10.6	17.3	12.8	+2.2
ガスバランス型ふろがま	8.0	9.5	9.1	+1.1

☑ ガス給湯付ふろがまの例では平均残存年数は17.0年で以降減少していくが（赤線参照）、この時点でまだ5割が残存しており、点検期間後に残存または取り替えられる構成比は88%と推定されるため（表の赤字・円グラフ・黄色グラフ線参照）、点検期間後の啓発・注意喚起、超長期使用への経年劣化による事故防止情報の提供を方針に反映している。（右表参照→）

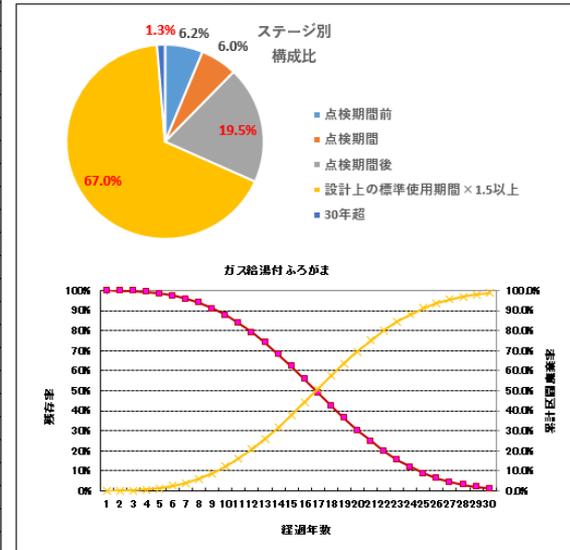
平均残存年数	1人世帯	2人世帯	3人世帯	4人世帯	1人世帯-4人世帯
17.0	19.2	14.8	17.9	14.4	+4.8

経年ステージ別方針の設定に反映

（ガス給湯付ふろがまの例（全世界帯））

経過年数	区間廃棄率	累計区間廃棄率	残存率
1	0.0%	0.0%	100.0%
2	0.1%	0.1%	99.9%
3	0.2%	0.3%	99.7%
4	0.4%	0.7%	99.3%
5	0.7%	1.4%	98.6%
6	1.1%	2.5%	97.5%
7	1.6%	4.1%	95.9%
8	2.1%	6.2%	93.8%
9	2.7%	8.9%	91.1%
10	3.3%	12.2%	87.8%
11	4.0%	16.2%	83.8%
12	4.6%	20.8%	79.2%
13	5.2%	26.0%	74.0%
14	5.7%	31.7%	68.3%
15	6.1%	37.9%	62.1%
16	6.4%	44.3%	55.7%
17	6.5%	50.8%	49.2%
18	6.5%	57.3%	42.7%
19	6.3%	63.6%	36.4%
20	6.0%	69.6%	30.4%
21	5.5%	75.1%	24.9%
22	5.0%	80.1%	19.9%
23	4.3%	84.4%	15.6%
24	3.7%	88.1%	11.9%
25	3.0%	91.2%	8.8%
26	2.4%	93.6%	6.4%
27	1.9%	95.5%	4.5%
28	1.4%	96.9%	3.1%
29	1.0%	98.0%	2.0%
30	0.7%	98.7%	1.3%

区間	ステージ別構成比	説明
点検期間前	6.2%	経年0～8年の8年間で廃棄または取り替えられる構成比
点検期間	6.0%	経年9～10年の2年間で廃棄または取り替えられる構成比
点検期間後	19.5%	経年11～14年の4年間で廃棄または取り替えられる構成比
設計上の標準使用期間×1.5以上	67.0%	経年15～30年の16年間で廃棄または取り替えられる構成比
30年超	1.3%	経年30年超でなお残存していると推測される構成比
合計	100.0%	-



（参考）2022年の残存率調査では、ガス給湯付ふろがまにて世帯人員別のサンプリング調査を実施しました。調査結果から世帯人員の減少の影響が使用年数の長期化と関係していることが推定されます。（上表参照↑）（2人世帯は外れ値と考えられる。）

## 啓発資料の新規作成

JGKAのホームページに掲載 / メーカーのホームページからのリンクや点検通知に記載するQRからの参照を推奨

給湯器の点検の？をなるほど！に

**あんしん点検 なるほど読本**

なぜ給湯器の点検が必要なの？

私がお答えします！

どこで点検を申し込めばいいの？

給湯器の点検ではどのようなことをするのか？

点検の基準はどのようになっているのか？

あんしん点検で期待しているほふが、点検結果ももたらせて

一般社団法人 日本ガス石油機器工業会

冊子

[https://www.jgka.or.jp/gasusekiyu\\_riyou/flyer/pdf/anshintenken\\_naruhodo\\_dokuhon.pdf](https://www.jgka.or.jp/gasusekiyu_riyou/flyer/pdf/anshintenken_naruhodo_dokuhon.pdf)



頑張る給湯器にご褒美を！

**ガス給湯器の健康診断**

あんしん点検をおすすめしています

動画

<https://www.youtube.com/watch?v=qSOCGiaOFCE>



点検でわかる経年劣化事故防止の重要性

1.はじめに

製品は長期にわたって使用していると、正常に動いているように見えても経年劣化が進み、製品事故に繋がる可能性が高まります。そのため（一社）日本ガス石油機器工業会（略称：JGKA）では、法令により点検を受けることが求められる特定保守製品※1以外の製品※2についても消費者が長期にわたり使用し続ける状態を確認することで、経年劣化に起因する製品事故を未然に防止するよう「あんしん点検」に取り組んでいます。ここではガス給湯機器についてご案内いたします。

2.点検結果から見える経年劣化状況

JGKAでは「事故になる前に発見した異常の分析」を行い、「経年劣化事故の予防事例として」公表することで目には見えにくい経年劣化の状況を消費者へお伝えし安全啓発に努めています。

2-1.製品別の点検件数・異常判定率

(グラフ2-1-1) N=408,352

2018～2022年度の5年間で実施したガス給湯機器の点検件数のうち、品目別合計では1.283%の異常が確認されました。(グラフ2-1-1)

・ガス瞬間湯沸器、ガスふろがまの多くは電池式の製品であり、自然排気による燃焼であるため経年劣化による影響を受けやすく、100Vタイプの製品と比較して異常判定率が3割ほど高くなっています。

冊子

[https://www.jgka.or.jp/gasusekiyu\\_riyou/tenken\\_maintenance/tenkenseido/pdf/anshintenken\\_aratana\\_torikumi.pdf](https://www.jgka.or.jp/gasusekiyu_riyou/tenken_maintenance/tenkenseido/pdf/anshintenken_aratana_torikumi.pdf)



調査・分析資料



[https://www.jgka.or.jp/gasusekiyu\\_riyou/tenken\\_maintenance/tenkenseido/pdf/anshintenken\\_aratana\\_torikumi.pdf](https://www.jgka.or.jp/gasusekiyu_riyou/tenken_maintenance/tenkenseido/pdf/anshintenken_aratana_torikumi.pdf)

## 今後の予定

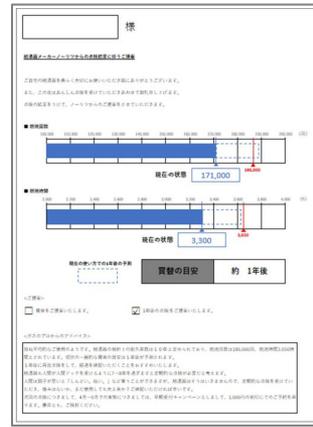
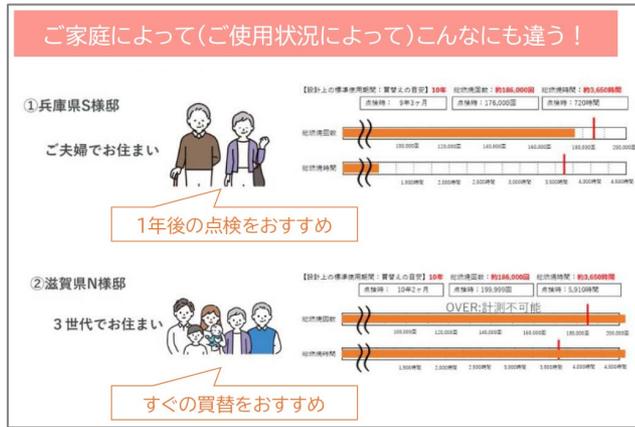
【賃貸オーナー】  
賃貸事業者への点検・取り替えによる安全啓発

【経年劣化注意喚起+取替え促進】  
映像資料

■法令の指定から除外された後もJGKAでは除外前と同じ基準で点検を促進しています。啓発資料は点検による効果や価値などをより実感できるように取り組んでいます。なお、JGKAでは上記の例以外にも多数の啓発資料を作成しHPに掲載していますのでご確認ください。(↑上記の「冊子」、「動画」の画像を読み取るか、URLからご確認ください。)

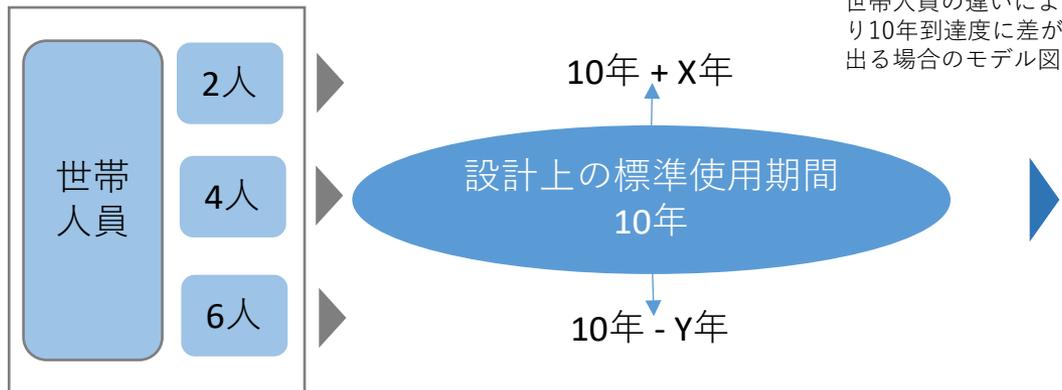
## 実測値に基づく適切な点検・取り替え時期の啓発

### 点検時の実測に基づく啓発



点検結果が正常の場合でも、メンテ情報モニターにて計測された燃焼時間、燃焼回数などから現在の使用年数や残余年数を割り出し、故障する前の取り替え準備期間としていただくよう案内することを推奨しています。(100V給湯器でメンテモニター機能がある場合・リモコンレスを除く)

### 点検時10年相当の確認による適切な点検・取り替え準備の説明



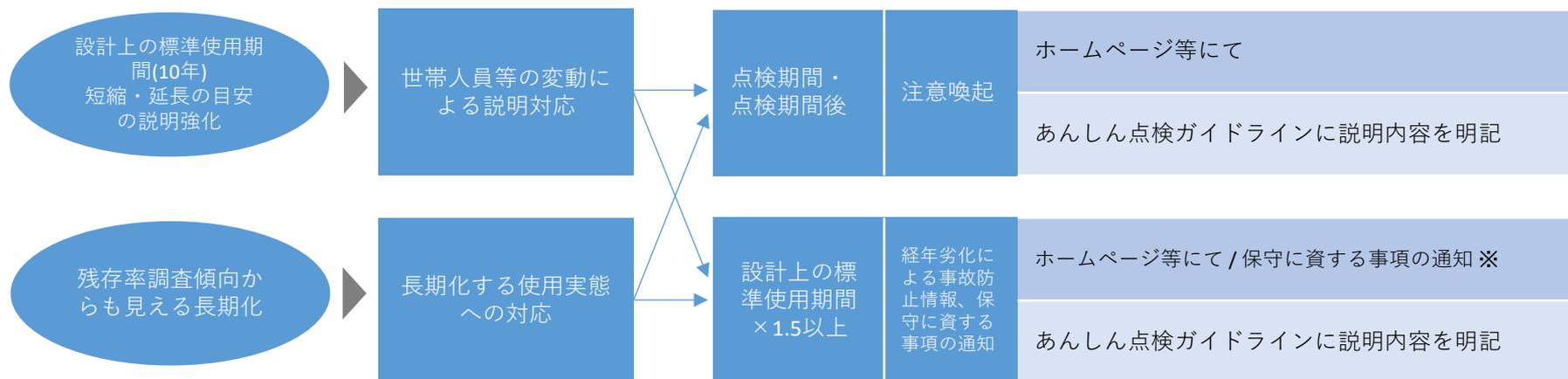
「設計上の標準使用期間」は、4人世帯における標準的な使用条件で設定しています。そのため、世帯人数の多少、使用頻度、水温の高低などにより変動します。近年、使用年数の長期化傾向が顕著になってきていることから点検先に合った案内を推奨しています。

## 経年劣化による事故防止のための注意喚起・事故防止情報の提供と取り替え促進

### 点検期間後・超長期使用製品への対応追加

- ①世帯人数の減少に伴う平均使用年数の長期化への対応
- ②残存率調査傾向からも見える長期化への対応

- ①点検期間に加えて点検期間後の点検の追加&注意喚起
- ②設計上の標準使用期間×1.5以上の点検せず取り替えを強く喚起



2024年実施活動内容に位置づけ（関連委員会と調整）

※あんしん点検ガイドラインでは、メーカーが保守に資する事項の通知として製品安全に係る通知（例. 危害情報、経年劣化による事故防止のために点検期間後に行う注意喚起など）を行う場合は、利用目的の公表（従前の利用目的に含まれていない場合は利用目的の変更を行う。）が必要であることに留意することとしています。

## 経年劣化による事故防止のための点検員の役割

### ガス機器点検員資格制度WG

#### ガス機器メーカー点検体制

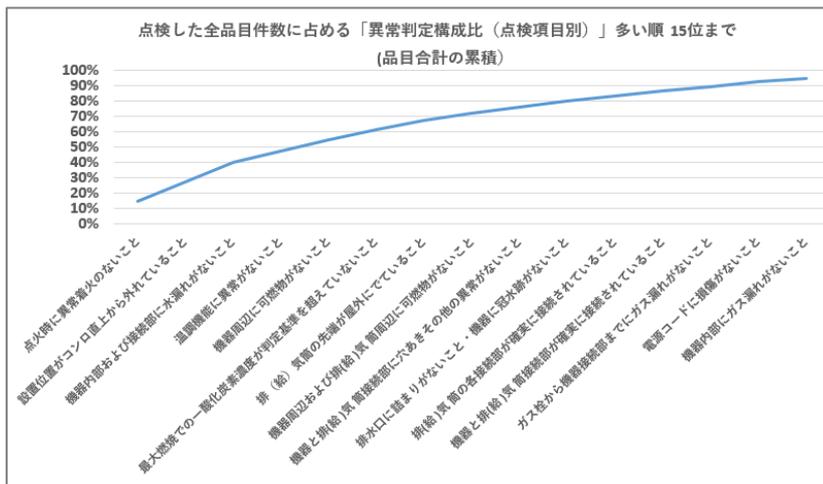
メーカー数	12社
点検資格者	1,874名
講習機関数	36ヶ所

#### WGの活動

- ① 点検員教育は、定められた講習内容に基づいてメーカーが所属する点検員へ定期的  
に実施している。
- ② WGは、教育内容を定め、メーカーへ供給することで点検品質の維持、向上を図る。

### 点検判定からわかる点検品質の重要性（例）

☑異常判定の累積構成比 上位5件で50%を超え、CO濃  
度異常が続く。上位15件で95%を占めるが残り5%に  
おいても安全に係る異常を確認している。（↓下表参照）



#### ガス開放式小型湯沸器の「異常判定構成比（点検項目別）」

設置位置がコンロ直上から外れていること	44.75%
温調機能に異常がないこと	20.51%
機器内部および接続部に水漏れがないこと	6.78%
点火時に異常着火のないこと	6.78%
機器周辺に可燃物がないこと	6.61%

#### ガスふろ給湯器の「異常判定構成比（点検項目別）」

点火時に異常着火のないこと	30.95%
機器周辺に可燃物がないこと	10.87%
機器内部および接続部に水漏れがないこと	8.94%
排（給）気筒の先端が屋外に出ていること	8.67%
最大燃焼での一酸化炭素濃度が基準を超えていないこと	7.57%

☑異常内容は品目別に異なっておりメーカーの点検資格教育で認定されたプロの点検員が点検を行うことが重要。  
(右表2例参照→)

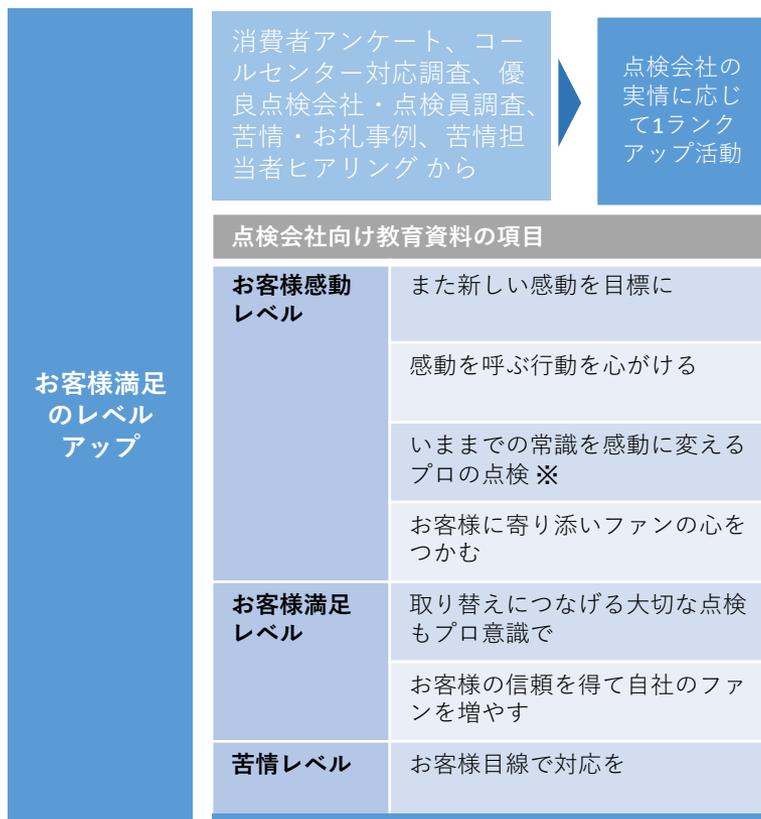
■点検員の役割：消安法に基づく長期使用製品安全点検制度が2009年に創設されてから15年を経過し、点検員教育は点検判定結果に基づく適切な説明（取るべき選択肢の説明（整備（修理）・取り替え・使用禁止））に加え、点検を通じたお客様への点検満足度の向上やお客様の機器使用状況に応じた適切な説明を点検員の役割として一層のレベルアップを図るよう取り組んでいます。  
■「異常判定構成比（点検項目別）」とは、（一社）日本ガス石油機器工業会（JGKA）が定めた内容に従い行われた点検実績のうち、不具合ありと判定された総数に占める、点検項目別の構成比です。

## 経年劣化による事故防止のための点検員の役割

### 2023年の取り組み

#### 新たな取り組み ～ 作業中の項目を含む

内容例



お客様感動
<p><b>「また新しい感動を」を目標に</b></p> <p>会社全体で「また新しい感動を」をスローガンとした活動を行っています。点検だけでなく、メンテ、施工全体でCS品質向上グループをつくって促進しています。</p> <p>【主な取り組み】</p> <p>(1)お客様へ1つの内容で2度訪問しない。(一発完了)</p> <p>(2)お客様の目線で考える。(お客様アンケートを実施し評価は90点以上を獲得)</p> <p>(3)第三者評価によるチェック。(メーカーからの評価やお客様アンケートも自社以外の評価と比較し向上に尽力)</p> <p>その他、メンテ部門では質員、管理会社向けに入居者へ行ったお客様アンケート報告を行って活動内容に理解いただくよう活動しています。</p> <p>社内報告書も部門間で共有するなど、やるべきことはまだまだたくさんありますので、お客様に感動をお届けできるよう今後も一層の取り組み強化を図ってまいります。</p>
<p><b>「感動を呼ぶ行動」を心がける</b></p> <p>「感動」とは偶然に起きることではないので、どのようなことがお客様の「感動」を呼ぶかを学びながらいつも行うようにしています。</p> <p>【具体的には】</p> <p>(1)1回で終了する。～そのためにアポ電話で、状況をよく聞き取り、製品の状態を掴んで、先に目安となる時間を伝えるようにしています。そのため「早く点検してくれてありがとう。」とか「早く直してくれてありがとう。」などと言われることも多くあります。</p> <p>(2)とにかく早く連絡する。～お客様が一番怒ることは、何も連絡がないというときです。そのために心がけていることの1番は「時間」であって、点検や修理の依頼があったら、作業中を除いて何をしておいても早くお客様へ連絡しています。</p> <p>(3)あと何年使えるか目安を伝える。～作業実施後にお客様から「あと何年使えますか」と必ずと言ってよいほど聞かれるので、目安を伝えています。設計上の標準使用期間が目安ではありますが、稼働時間を確認す</p>

※最近の所有者アンケートやヒアリング調査から、「点検制度を活用することで所有者が経年劣化に気づかなくても点検時期が近づく頃に点検通知が届き、点検した際には点検結果から予測される取り替え時期の目安もプロの点検員から説明を受けることができるため、従来の壊れてからの取り替えから、壊れる前の段階で取り替え時期に合わせて事前準備するよう変わってきていることが実感できる。」との声がありました。

## 経年劣化による事故防止のための点検員の役割

### 2023年の取り組み

#### 新たな取り組み ～ 作業中の項目を含む

お客様の点検満足度向上策

お客様が点検に求めることや点検を受けてよかったことなどお客様の声を把握して点検通知や点検時の対話に生かす

- A.点検通知に記載するQRからHPに記載する内容を閲覧
- B.点検時にお伝えする内容(2024年へ追加)

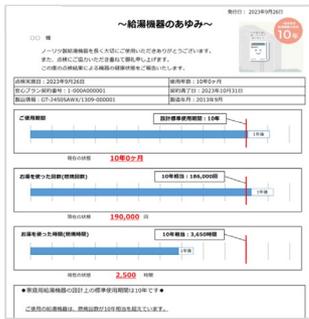
#### 【お客様アンケートより】

いままでは故障してから取り替える、取り替えは突然やってくるので仕方ないと思っていたことが、まるで違っていることに点検員さんが気づかせてくれて、点検のイメージが変わりました。点検制度を上手に使うと、給湯器の寿命が近くなった10年頃に点検通知がくるので、自分が使用年数を知らなくても、そこからでよいので壊れる前に準備しておきましょうと案内いただき、すぐ修理や取り替えが必要だと言われるのではないかと考えていた私にとってはびっくりでした。

10年相当確認促進

個社により異なる点検時の測定結果から帳票に盛り込む内容を定める  
点検時にお客様に手渡す帳票例の作成(個社別)

点検で、「壊れてからの取り替えから、事前準備する取り替え」へ



#### 例

経年劣化による製品寿命短縮防止のための「あんしん点検」の取り組み

項目	従来	現在	効果
点検項目	点検項目は標準仕様	個社独自の点検項目を追加	点検項目を増やし、早期発見・早期対応を実現
点検頻度	標準仕様	個社独自の点検頻度を設定	点検頻度を高め、早期発見・早期対応を実現
点検方法	標準仕様	個社独自の点検方法を導入	点検方法を改善し、早期発見・早期対応を実現
点検結果	標準仕様	個社独自の点検結果を出力	点検結果を詳細に出力し、早期発見・早期対応を実現

点検時に手渡し説明する内容の詳細は、個社により異なるため、帳票は、例として掲載し個社が自社にあった帳票を作成することとしている。

設計上の標準使用期間延長の目安説明

従来の短縮の目安に、延長の目安を追加(個社により異なる)  
点検員、コールセンター応対時の適切な説明へ反映

設計上の標準使用期間延長の目安説明

1 標準使用条件にあってはならない場合の対応(その1:短縮の共通化)

(1) ①で標準使用条件が定められていますが、標準使用条件にあってはならない場合の例として以下に、②③とした①・②の2つの変動要素を踏まえて、計算上の「設計上の標準使用期間および短縮・延長の目安」ため標準では値が入る不具合として短縮のみ共通化しています。(この短縮を廃止して変更すること) ③) お客様から短縮・延長に関する問合せがあった場合は、値が入った目安(年)を踏まえて対応ください。

対象製品	標準使用条件(短縮・延長の目安に関する対応について)											
	標準使用条件(短縮・延長の目安に関する対応について)						標準使用条件(短縮・延長の目安に関する対応について)					
標準使用条件	短縮	標準	延長	短縮	標準	延長	短縮	標準	延長	短縮	標準	延長
標準使用条件(人数等)	6	9	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4
標準使用条件(床面積)	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
標準使用条件(床面積)	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
1日使用時間(分)	114	106	99	92	84	77	99	99	99	99	99	99
1日使用時間(分)	23	22	20	19	17	16	20	20	20	20	20	20
1日使用時間(分)	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
1日使用時間(分)	36	33	31	29	26	24	31	31	31	31	31	31

#### 例

点検制度開始時は、お客様より短縮の目安の問い合わせに対して、個社の設定した条件に従い回答することとしていたが、近年、使用年数の長期化傾向が顕著になってきていることから延長の目安を追加し、個社にてそれぞれ回答できるよう書式例を定めた。  
ただし、点検期間以上となる場合は、点検または早めの取り替えを、15年以上となる場合は、点検せず取り替えを促すこととしている。

## 経年劣化による事故防止のための点検員の役割

### 2024年の取り組み

#### 新たな取り組み ～ 前年からの作業と本年の予定

前年からの作業			内容
個社内改善	お客様満足	点検制度はあんしん制度	点検通知をきっかけに点検したお客様よりいただいたお礼やありがたい話から、点検通知の回数、頻度、点検料金のあり方からお客様満足を考える。
	苦情	苦情防止のために是正を	点検員・修理員から見ても、アポイント時にお客様からお叱りを受けるコールセンター対応事例があり是正を促す。
		お客様への寄り添い方の改善	コールセンター原因であっても点検会社原因であっても、説明側と消費者の受け止め方ではギャップがあることを理解してお客様への寄り添い方についての具体的な改善方法（トーク内容、傾聴・うなずきなど）に関する教育資料の作成やマニュアルの改善を行う。
		否定的な意見への対応	点検に関する否定的な意見について、多発することがないように歯止め策を検討する。
JGKA課題	苦情	点検関連事項での苦情	①強烈的な苦情やクレーマーへの対応とは異なり、通常コールセンターではエスカレーションすることなく「貴重なご意見として承らせていただきます。」などで終話している内容 ②苦情ではないものの要望や疑問 につき、対応案（個社対応・標準対応・その他）を検討する。※
2024年からの作業			内容
JGKA課題	苦情	点検関連事項での苦情	①強烈的な苦情やクレーマーへの対応とは異なり、通常コールセンターではエスカレーションすることなく「貴重なご意見として承らせていただきます。」などで終話している内容 ②苦情ではないものの要望や疑問 につき、対応案（個社対応・標準対応・その他）を検討する。※
	お客様の点検満足度向上策	点検時にお伝えする内容（お客様に好かれる話法）	点検員が点検時のお客様へ説明する内容により、お客様の点検満足度が向上するため、「点検後のお客様への説明にワンポイント付け加えるお客様感動のトーク事例」を設定する。

※ガス機器点検員資格制度WGでは、点検を受けた所有者から「あと何年ぐらい使えるのかの目安を聞きたい。」、「取り替えを準備していくために参考となる案内がほしい。」、「点検の必要性に関する周知資料があればよい。」、「点検説明書（多言語）があると助かる。」などへの要望に対し選択して取り組むこととしています。（例． 取り替え準備チラシ、点検の必要性に関する周知資料など）

# 取り組むべき課題

取り組むべき課題

## 消費者、賃貸事業者への点検・取り替えによる安全啓発の維持、向上

### 点検期間後も含めた安全啓発の向上

経年ステージ	9～11年 点検期間 啓発	11年以上 点検期間後 啓発・注意喚起	15年以上 設計上の標準使用期間×1.5以上 経年劣化による事故防止情報 ※
啓発内容	点検・取り替えを促進する		超長期使用製品として取り替えを強く喚起する
注意喚起内容	経年劣化注意喚起・取り替えを推奨する		点検せず取り替えを強く喚起する
課題	注意喚起・経年劣化による事故防止情報の提供を行う上での <u>連携強化</u>	一般消費者へ販売を行う事業者	賃貸事業者
	注意喚起・経年劣化による事故防止情報の提供を行う上での <u>広報強化</u>		

#### 【経年劣化による事故防止情報】のホームページ掲載例

家庭用ガス給湯機器版（2024年2月）

「設計上の標準使用期間」を大きく超えて製品を使用していると経年劣化に気づかず事故に至る可能性が高まることから、当社では経年劣化による事故の発生を防止するための情報を掲載しています。

1. ガス給湯機器の設計上の標準使用期間は、10年です。
2. 設計上の標準使用期間を超えて使用されますと、経年劣化による発火・けが等の事故に至るおそれがあります。経年劣化のサイン（リモコンのエラー表示、異音、発煙、振動、におい、お湯にならない、温度が安定しない など）に気づいたら使用を中止し、当社の〇〇センターへご連絡ください。
3. 設計上の標準使用期間（10年）は、4人世帯の場合を条件としています。4人より多い場合は、より早く経年劣化が進む可能性がありますので10年より早めに、点検を受けるか、点検を受けない場合は取り替えをおすすめします。4人より少ない場合は、点検期間（9年以上～11年未満）を過ぎたら早めに、点検を受けるか、取り替えをおすすめします。
4. 特に15年以上経過した製品をご使用されている場合は、安全上支障なく使用することができる期間の1.5倍以上に達しており、経年劣化による事故に至る可能性が高まることから、不具合がない場合でも、早急に点検せず取り替えするよう強くおすすめします。

■消安法第32条の22第2項で規定されるメーカー、小売販売事業者は「特定保守製品等の経年劣化による危害の発生に資する情報を収集し、当該情報を一般消費者に対し適切に提供するよう努めなければならない」とされていることから、法令改正後の『「あんしん点検」新しい取り組み』について、注意喚起、経年劣化による事故防止情報の提供の基盤を整備してきました。小売事業者、賃貸事業者との連携や広報の強化については取り組むべき課題としています。



点検制度ガス機器専門委員会  
ガス機器点検員資格制度WG

家庭用ガス給湯機器版（2024年2月）