

家庭用ヒートポンプ給湯機の運転から生じる運転音・振動により不眠等の健康上の症状が発生したとされる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  
経済産業省商務情報政策局情報通信機器課

家庭用ヒートポンプ給湯機の運転から生じる運転音・振動により不眠等の健康上の症状が発生したとされる事案に関して、平成 26 年 12 月 19 日、消費者安全調査委員会において事故等原因調査報告書がとりまとめられ、消費者安全調査委員会から経済産業大臣に対して、意見が提出されました。

消費者安全調査委員会からの意見を踏まえ、経済産業省は、平成 26 年 12 月 22 日、一般社団法人日本冷凍空調工業会に対し、家庭用ヒートポンプ給湯機の運転音等の改善への取組として、所要の対策を講じるよう要請を行いました。これを受け、同工業会では対応を実施しておりましたが、平成 28 年 1 月 13 日付で、同工業会から以下の報告を受けました。

#### (1) リスク低減のための対策

① 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。

業種	大型家電店・一般家電店等		電材・電気工事 管材・建材・設備工事	デベロッパー
部数	280		3,170	129
業種	住宅メーカー	電力会社系販社・オール電化システム専売業者	その他	合計
部数	3,045	349	1,787	8,760

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。

- ② 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。

<注意事項：例文>

【運転音に関するご注意】

- 運転音は、JIS C 9220:2011に準拠し、反響の少ない無響室で測定した数値です。  
実際に据付けた状態で測定すると、周囲の騒音や反響を受け、表示数値より大きくなるのが普通です。
- ヒートポンプ給湯機は、主に人が睡眠している深夜に運転するため、運転音による不眠等が一部報告されています。寝室や隣家に近い場所など騒音が気になる場所には据付けないでください。**

騒音等防止を考えた据付けに関して

『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』を下記URLより無償ダウンロードできますので参照してください。

一般社団法人 日本冷凍空調工業会のホームページ

[http://www.jraia.or.jp/product/heatpump/t\\_guide.html](http://www.jraia.or.jp/product/heatpump/t_guide.html)

- ③ 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。

## (2) 健康症状発生時の対応

⑤ 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。

## (参考)

○事故調査報告書（消費者庁 HP より）

・本文：[http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2\\_houkoku\\_honbun.pdf](http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2_houkoku_honbun.pdf)

○消費者安全法第33条の規定に基づく意見（消費者庁 HP より）

・意見：[http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2\\_iken.pdf](http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2_iken.pdf)

家庭用ヒートポンプ給湯機に関する  
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  
環境省水・大気環境局大気環境課  
大気生活環境室

家庭用ヒートポンプ給湯機の運転から生じる運転音・振動により不眠等の健康上の症状が発生したとされる事案に関して、消費者安全調査委員会が行った評価の結果が平成 26 年 12 月 19 日に公表され、同日付で同委員会委員長から環境大臣等に対して、消費者安全法第 33 条の規定に基づき、評価の結果を踏まえた意見が提出されました。

環境省への意見 2 件についての対応状況は下記のとおりです。

(1) 低周波音の人体への影響に関する研究の促進（意見（1）④）

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います。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に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。

(2) 測定値が参考値以下であっても慎重な判断を要する旨の周知（意見（2）⑦）

消費者安全調査委員会からの意見（2）⑦を踏まえ、現場での音の測定値が参考値以下であっても慎重な判断を要する場合があることを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考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、参考値以下であっても慎重な判断を要する場合がある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 6 回開催）においても、その旨周知しているところです。

（参考）

- 低周波音問題対応の手引書における参考値の取扱の再周知について（環境省 HP より）
  - ・本文：<http://www.env.go.jp/air/teishuha/H261226jimurenaku.pdf>
- 事故調査報告書（消費者庁 HP より）
  - ・本文：[http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2\\_houkoku\\_honbun.pdf](http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2_houkoku_honbun.pdf)
- 消費者安全法第 33 条の規定に基づく意見（消費者庁 HP より）
  - ・意見：[http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2\\_iken.pdf](http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2_iken.pdf)

家庭用ヒートポンプ給湯機からの運転から生じる運転音・振動により不眠等の健康上の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  
公害等調整委員会事務局総務課

家庭用ヒートポンプ給湯機の運転から生じる運転音・振動により不眠等の健康上の症状が発生したとの申出事案に関して、平成26年12月19日、消費者安全調査委員会において事故等原因調査報告書がとりまとめられ、消費者安全調査委員会委員長から公害等調整委員会委員長に対して、意見が提出されました。

消費者安全調査委員会委員長からの意見を踏まえ、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。

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。

これを受けた消費者庁では、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、参考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。

家庭用ヒートポンプ給湯機の運転から生じる運転音・振動により不眠等の健康上の症状が発生したとされる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26年12月22日  
経済産業省商務情報政策局情報通信機器課

家庭用ヒートポンプ給湯機の運転から生じる運転音・振動により不眠等の健康上の症状が発生したとされる事案に関して、平成26年12月19日、消費者安全調査委員会において事故等原因調査報告書がとりまとめられ、消費者安全調査委員会から経済産業大臣に対して、意見が提出されました。

(参考)

- 事故調査報告書(消費者庁 HP より)
  - ・本文:[http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2\\_houkoku\\_honbun.pdf](http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2_houkoku_honbun.pdf)
- 消費者安全法第33条の規定に基づく意見(消費者庁 HP より)
  - ・意見:[http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2\\_iken.pdf](http://www.caa.go.jp/csic/action/pdf/2_iken.pdf)

消費者安全調査委員会からの意見を踏まえ、平成26年12月22日、一般社団法人日本冷凍空調工業会に対し、家庭用ヒートポンプ給湯機の運転音等の改善への取組として、所要の対策を講じるよう要請を行いました。現在、同工業会において、取り組みが進められており、経済産業省では、今後とも、適切にフォローアップを行っていきます。

事務連絡  
平成 26 年 12 月 26 日

各 都道府県  
市・特別区 環境主管部(局)騒音振動担当官 殿

環境省水・大気環境局大気生活環境室

### 低周波音問題対応の手引書における参考値の取扱の再周知について

騒音・振動行政につきましては、平素よりご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、環境省では、低周波音に関する苦情への的確な対応を図るため、平成 16 年 6 月に「低周波音問題対応の手引書」を公表しました。

本手引書においては低周波音問題対応のための評価指針として「参考値」を示しておりますが、平成 20 年 4 月 17 日付け事務連絡にて、その取扱について周知徹底方お願ひしたところです。

今般、平成 26 年 12 月 19 日に消費者庁より、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が公表され、同法第 33 条の規定に基づき別添のとおり意見が述べられました。

消費者庁の意見では、参考値以下であっても慎重な判断を要する場合があることを、一層明確に周知することとされています。

改めて、参考値の取扱いについて、下記の事項にご留意のうえ、手引書の活用を図るとともに、貴管下町村及び関係者への周知徹底方お願ひいたします。

#### 記

1. 参照値は、固定発生源（ある時間連續的に低周波音を発生する固定された音源）から発生する低周波音について苦情の申し立てが発生した際に、低周波音によるものかを判断するための目安として示したものである。
2. 参照値は、低周波音についての対策目標値、環境アセスメントの環境保全目標値、作業環境のガイドラインなどとして策定したものではない。
3. 心身に係る苦情に関する参考値は、低周波音に関する感覚については個人差が大きいことを考慮し、大部分の被験者が許容できる音圧レベルを設定したものである。

なお、参考値は低周波音の聴感特性に関する実験の集積結果であるが、低周波音に関する感覚については個人差が大きく、参考値以下であっても、低周波音を許容できないレベルである可能性が 10 % 程度ではあるが残されているので、個人差があることも考慮し判断することが極めて重要である。

#### <問い合わせ先>

環境省水・大気環境局

大気生活環境室振動騒音係 松戸、東(あずま)

03-5521-8299 (直通)

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 9 m 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ひいたします。

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、ご参考にして下さい。

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町村へもご周知くださいますよう、お願ひいたします。

#### 【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](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](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)

(公印・契印省略)

公調委第 568 号  
平成26年12月24日

都道府県公害苦情処理主管部(局)長 殿

公害等調整委員会事務局長

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)

日頃から公害紛争及び公害苦情の迅速かつ適正な処理に御尽力いただきとともに、当委員会の業務の推進に御協力いただき、ありがとうございます。

平成 26 年 12 月 19 日に、消費者庁に置かれる合議制の機関である消費者安全調査委員会が、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号)第 23 条第1項の規定に基づき、「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」に関する事故等原因調査報告書(以下「報告書」という。)を公表するとともに、当委員会委員長に対し、同法第 33 条に基づく意見(以下「意見」という。)を通知しました。

報告書では、家庭用ヒートポンプ給湯機から生じる運転音に含まれる低周波音が健康症状の発生に関与する可能性を否定できない事例があること、地方自治体の対応が一様でないこと等が指摘されています。

また、意見においては、当委員会に対し、紛争となった場合の地方公共団体における適切な苦情処理対応について検討を行い、地方公共団体に対して指導、助言を行うこととされており、当委員会では、意見を踏まえた対応について検討しております。

貴職におかれましては、報告書の趣旨に留意し、引き続き公害苦情処理に適切に御対応いただくとともに、管下市区町村に対しても報告書について周知くださいますよう、よろしくお願ひいたします。

(本件連絡先) 公害等調整委員会  
事務局総務課  
TEL:03-3581-9601(内線 2375)