

## 当社がガスヒートポンプエアコンの定期点検業務を委託する メンテナンス会社による不適正な作業について（お詫び）

2019年5月17日  
大阪ガス株式会社

大阪ガス株式会社（社長：本荘 武宏）は、当社がお客さまと契約しているガスヒートポンプエアコン（以下、ガスヒーポン）の保守契約作業のうち、定期点検業務において、交換対象となっている燃料ホースが交換されていないなど、一部のお客さまにおいて業務が適正に実施できていなかったことを確認しました。お客さまのガスヒーポンの安全性や運転性能に問題が発生することはないと判断しておりますが、お客さまや関係者の方々に大変なご迷惑およびご心配をおかけすることになりましたことを深くお詫び申し上げます。

### 1. 事案の経緯と内容

当社はガスヒーポンの保守契約に基づく定期点検業務をメンテナンス会社に委託しています。2018年8月にメンテナンス会社の1社で当社100%子会社であるエネテック京都株式会社が、部品交換を伴う定期点検業務において、当社の指示とは異なる不適正な作業を行い、本来交換すべきエンジンオイルや冷却水などが交換されていないことを確認しました。当社は当事案を受けて以降、定期点検業務の後まわり調査を行うなどの再発防止策を講じてまいりました。

この度、当社100%子会社である株式会社エネテック大阪（以下、「エネテック大阪」）において、過去に実施済の定期点検顧客131台を調査したところ、44台で本来交換すべき燃料ホースが交換されていないことを確認しました。

また、冷却水とドレン充填石<sup>\*</sup>が一部交換されていない可能性があることを作業員へのヒアリング調査により確認しました。

※運転時に機械から排出されるドレン水の中和を行う炭酸カルシウムからなる鉱物。

### 2. 原因

エネテック大阪において、指示書に基づいた作業履行を確認する仕組みが十分に機能していませんでした。

また、一部の作業員が、一部の部品に関して、「交換をしなくても性能上は問題が無い」と判断し、交換をしていなかったことが、ヒアリング調査で判明しました。

### 3. 今後の対応

#### (1) お客様対応

対象となるお客様に対して、本事案（安全性に問題がないことなどを含む）および今後の対応について説明を行い、未交換部品の交換などを行います。

##### ① 燃料ホース

交換対象であったにも関わらず未交換である燃料ホースを全数交換します。

##### ② 冷却水・ドレン充填石

交換対象であったものは、全数交換\*します。

※性能は充足しているものの、当社が指示した作業が正しく履行されていた事を確認できないため。

#### (2) 他のメンテナンス会社への調査

エネテック大阪、エネテック京都を除く、全てのメンテナンス会社（18社）を対象とした調査を行い、適正な作業が履行されているかを確認し、不適正な作業が確認されれば、上記同様のお客様対応を行います。

（調査開始済）

（ご参考）ガスヒーポン保守契約台数

	台数
ガスヒーポン保守契約台数	87,651 台
（内）エネテック大阪 保守契約台数	10,339 台
（内）部品交換作業の指示台数*	4,603 台

※部品交換の時期が到来し、定期点検業務において、燃料ホース・冷却水・ドレン充填石を交換するよう、当社が作業指示を行っている台数。

### 4. 再発防止策について

現在、全メンテナンス会社に対して実施している後回りの確認調査に加え、以下の再発防止策を実施します。

- ① エネテック大阪を含む全メンテナンス会社の担当者への教育・指導を改めて実施し、作業指示書に基づく適正な作業履行を再徹底します。
- ② 適正な作業履行を確認する仕組みとして、部品交換前と交換後の写真を確認します。また、作業指示書に基づく必要な交換部品量と発注部品量の確認を行うとともに、交換し回収された旧部品量を確認するなど、組織的な仕組みの構築に取り組むよう、エネテック大阪を指導します。
- ③ エネテック大阪に導入する仕組みを当社が全メンテナンス会社を対象に実施することで、再発防止に努めます。

このような事態が発生し、お客さまや関係者の方々にご迷惑およびご心配をおかけすることになりましたことを重ねて深くお詫び申し上げます。

以 上

本件に関するお問い合わせ先

大阪ガス株式会社 問合せ専用窓口

フリーダイヤル 0120-222-805

受付時間 9:00～17:30（土日祝含む）