

2014年7月

お得意先様 各位

パナソニック株式会社  
アプライアンス社  
エアコン事業部

エコソリューションズ社  
マーケティング本部

家庭用ヒートポンプ給湯機事故防止のための  
リコール社告実施についてのお詫びとご協力をお願い

謹啓

貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は弊社商品に格別のご高配を賜り、有り難く厚く御礼申し上げます。

弊社は、2003年11月から2013年1月までに製造した家庭用自然冷媒(CO<sub>2</sub>)ヒートポンプ給湯機のヒートポンプユニット199機種について、事故防止のため市場対応を行います。当該製品において、ヒートポンプ給湯機沸き上げ運転中に、ヒートポンプユニット内部の圧縮機の破損が発生し、製品と周辺物が破損した事故が5件発生しました。いずれも発煙・発火はなく、人的被害には至っておりません。

弊社は、事故防止のためにリコール社告を行うとともに、該当の製品をお持ちのお客様には、無料で全数点検および部品交換を実施させていただきます。点検前も、お客様には引き続きご使用いただけます。なお、上記5件の事故以外に、周辺物破損には至っておりませんが、製品のみ破損した事象が9件発生しています。

皆様には、大変ご迷惑とご心配をおかけいたしますこと深くお詫びいたします。

謹白

1. 対象機種および台数

ブランド	ヒートポンプ ユニット品番	対象製造期間	対象台数
<b>National</b>	HE-UK60J、他 計26機種	2003年11月～2009年 4月	357,568台
<b>Panasonic</b>	HE-PK60B、他 計157機種	2008年 5月～2013年 1月	620,749台
小 計 199機種(製品183機種+16機種※)			978,317台

(機種の商品番号確認は別紙をご確認ください。)

・上記機種は、日本国内でのみ販売しております。

※修理サービス用ヒートポンプユニット

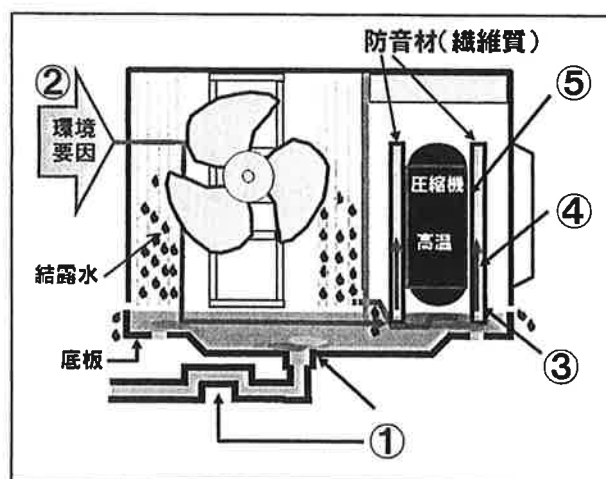
## 2. 社告に至る経緯

- ① 2013年1月に兵庫県のお客様宅でヒートポンプユニットの圧縮機が破損した、との情報が入りました。当社が調査した結果、圧縮機が腐食しており、腐食部分から破損していました。また、当該製品は、ドレン排水口が泥で詰まり、圧縮機に巻かれた防音材に吸水した形跡があり、腐食との関連は推測できましたが、異常に早い腐食の理由も含め、原因の特定には至りませんでした。
- ② 2014年1月に2件目の事故が発生したことから、過去の発生事象を調査したところ圧縮機破損が確認でき、すべてにドレン排水の不具合や排水口の詰まりが見られましたが、圧縮機が異常に腐食する原因の特定には至りませんでした。
- ③ 2014年3月から5月に3件の事故が発生し、発生地区の環境要因を調査した結果、塩分などの存在が確認されました。さらに原因解析を行った結果、塩分などが溶け込んだドレン水が防音材に吸い込まれ、これに給湯機特有の高温での圧縮機運転が加わった結果、濃縮され、腐食が異常に加速して破損。このことにより、CO<sub>2</sub>冷媒、圧縮機オイルが噴出し、ヒートポンプ本体の変形に至ったことを2014年6月に確認しました。  
過去に、発煙・発火や人的被害は発生しておりませんが今後の事故発生を防止するため、リコール社告の実施を決断しました。

## 3. 原因

以下の条件が全て重なり、かつ一定期間継続するというまれな状況下において、圧縮機の腐食が異常に進行し、破損に至る場合があると判断致しました。

- ① ドレン排水の不具合や、枯葉、泥などでヒートポンプユニット底部の排水口が詰まることにより、圧縮機下部に水がたまる。
- ② 上記のたまった水に、設置環境により塩分などが溶け込む。
- ③ 圧縮機周囲に巻かれた防音材が塩分などを含んだ水を吸い上げる。
- ④ 圧縮機の運転で防音材に含まれた水分が蒸発し、塩分などが濃縮する。
- ⑤ ヒートポンプ給湯機特有の高温運転が行われることにより、圧縮機表面から腐食が異常に進行し、破損に至る。



ヒートポンプユニット内部構成図

#### 4. 点検・対策内容

ヒートポンプユニットのドレン排水処理と圧縮機の腐食状況を点検するとともに、底板内に水が満たされても、防音材が吸水しないように下端をカットした対策済み防音材と交換、もしくはヒートポンプユニット本体を対策品と交換をさせていただきます。

#### 5. 対象の特定

防音材が事故機種と同一構造のヒートポンプユニット199機種を対象としました。

#### 6. お客様(一般ユーザー様)への対応

- ① 対象製品をお持ちのお客様には無料で点検し、部品交換を実施させていただきます。
- ② 7月26日、新聞紙上でリコール社告を行います。
- ③ 7月25日10時から、フリーダイヤルと弊社ホームページにてお問い合わせをお受けいたします。

〈一般お客様専用フリーダイヤル〉

ヒートポンプ給湯機市場対策室

0120-871-381

受付時間：9時～21時（8月27日まで毎日）

9時～17時（8月28日以降、土・日・祝日を除く）

〈ホームページ〉 <http://panasonic.co.jp/ap/s/hp01/>

#### 7. お得意先様へのお願い

- (1) 対象製品をお持ちのお客様には、下記内容をご連絡お願いいたします。
  - ① 点検前も、引続きご使用いただけますが、念のため、ヒートポンプユニットの作動中は近づかないことをお願い
  - ② お客様専用フリーダイヤル（0120-871-381）のご案内
  - ③ 弊社にて無料で点検・修理させていただくことをお願い
- (2) 「告知ポスター」の店頭掲示をお願いします。

告知ポスター(A2サイズ)と告知チラシ(A4サイズ)を準備いたしております。

以上

住宅会社様、代理店様・販売店様 専用お問い合わせ先（フリーダイヤル）

● 0120-873-127

受付時間 9:00～21:00（8月27日まで毎日）

9:00～17:00（8月28日以降、土・日・祝日を除く）



家庭用ヒートポンプ給湯機 点検対象 全 403 品番 (貯湯ユニット)

**National** 94品番

HE-24C1Q HE-24C1QE HE-24C1QM HE-30C1Q HE-30C1QE HE-30C1QM HE-30C3Q HE-30C3QE HE-30C3QM HE-37K1Q HE-37K1QM HE-37K1S HE-37K1SM HE-37K1X	HE-37K2Q HE-37K2QE HE-37K2QK HE-37K2QKM HE-37K2SM HE-37K2S HE-37K2Z HE-37K2ZE HE-37K2ZM HE-37K3Q HE-37K3QE HE-37K3QF HE-37K3QM	HE-37K3S HE-37K3SM HE-37K3X HE-37K3Z HE-37K3ZE HE-37K3ZM HE-37W1Q HE-37W3Q HE-37W3QA HE-46D1Q HE-46D1QA HE-46D1QM HE-46D1QMA HE-46K1Q	HE-46K1QM HE-46K1S HE-46K1SM HE-46K1X HE-46K2Q HE-46K2QM HE-46K2QT HE-46K2QTM HE-46K2S HE-46K2SM HE-46K2Z HE-46K2ZM HE-46K3Q HE-46K3QE	HE-46K3QM HE-46K3S HE-46K3SM HE-46K3X HE-46K3Z HE-46K3ZE HE-46W3Q HE-46W3QA HE-D37AY HE-D37AYM HE-F37AQ HE-F37AQE HE-F37AQM	HE-F37AZ HE-F37AZM HE-F46AQ HE-F46AQE HE-F46AQM HE-F46AZ HE-F46AZM HE-K37AQ HE-K37AQM HE-K37AS HE-K37ASM HE-K37AY HE-K37AYM HE-K37AZ	HE-K37AZM HE-K46AQ HE-K46AQM HE-K46AS HE-K46ASM HE-K46AY HE-K46AYM HE-K46AZ HE-K46AZM HE-UA60AQ
--	--	--	---	---	---	--

**Panasonic** 309品番

HE-30C3QEP HE-30C3QMP HE-30C3QP HE-30C4Q HE-30C4QE HE-30C4QF HE-30C4QM HE-370 HEQ HE-370LDQ HE-370LDQM HE-370LEQ HE-370LEQM HE-370SDQ HE-370SDQM HE-370SEQ HE-370SEQM HE-370SFQ HE-370SFQM HE-370SUDQ HE-370SUEQ HE-370SUFQ HE-37K3QEP HE-37K3QFP HE-37K3XP HE-37K3ZEP HE-37W3QAP HE-460 HEQ HE-460LDQ HE-460LDQM HE-460LEQ HE-460LEQM HE-460SDQ HE-460SDQM HE-460SEQ HE-460SEQM HE-460SFQ HE-460SFQM HE-460SUDQ HE-460SUEQ HE-460SUFQ HE-46D1QAP HE-46D1QMAP HE-46D2Q HE-46D2QM HE-46D3Q	HE-46D3QM HE-46K3QEP HE-46K3XP HE-46K3ZEP HE-46W3QAP HE-AF37DQ HE-AF37EQ HE-AF37EQM HE-AF46DQ HE-AF46EQ HE-AF46EQM HE-AK37DQ HE-AK37EQ HE-AK37EX HE-AK37EQM HE-AK37FX HE-AK46DQ HE-AK46EQ HE-AK46EX HE-AK46FQ HE-AK46FX HE-AKU37EQ HE-AKU37EX HE-AKU37FQ HE-AKU37FX HE-AKU46EQ HE-AKU46EX HE-AKU46FQ HE-AKU46FX HE-B56EQ HE-C30DS HE-C30DSM HE-C30EQ HE-C30EQE HE-C30EQF HE-C30EQM HE-C30ES HE-C30ESM HE-D37AYC HE-D37AYCF HE-D37AYMC HE-D37AYMP HE-D37AYP HE-F37AQEP HE-F37AQMP	HE-F37AQP HE-F37AZMP HE-F37AZP HE-F37BQ HE-F37BQE HE-F37BQM HE-F37BZ HE-F37BZM HE-F37DQ HE-F37DQE HE-F37DQM HE-F37DZ HE-F37DZM HE-F37EQ HE-F37EQE HE-F37EQM HE-F37EZ HE-F37EZM HE-F46AQEP HE-F46AQMP HE-F46AZP HE-F46BQ HE-F46BQE HE-F46BQM HE-F46BZ HE-F46BZM HE-F46DQ HE-F46DQE HE-F46DQM HE-F46DZ HE-F46DZM HE-F46EQ HE-F46EQE HE-F46EQM HE-F46EZ HE-F46EZM HE-FU37EQ HE-FU37EQM HE-FU46EQ HE-FU46EQM HE-H37EQ HE-H46EQ HE-K37AQMP	HE-K37AQP HE-K37ASMP HE-K37ASP HE-K37AYC HE-K37AYMC HE-K37AYMP HE-K37AYP HE-K37AZ(P) HE-K37AZMP HE-K37BQ HE-K37BQE HE-K37BQF HE-K37BQM HE-K37BS HE-K37BSM HE-K37BX HE-K37BZ HE-K37BZE HE-K37BZM HE-K37CQ HE-K37CQM HE-K37CS HE-K37CSM HE-K37CX HE-K37CZ HE-K37CZM HE-K37DQ HE-K37DQE HE-K37DQF HE-K37DQM HE-K37DS HE-K37DSM HE-K37DX HE-K37DZ HE-K37DZM HE-K37DZE HE-K37EQ HE-K37EQE HE-K37EQF HE-K37EQM HE-K37ES HE-K37ESM HE-K37EX HE-K37EZ HE-K37EZE	HE-K37EZM HE-K37FQ HE-K37FQM HE-K37FS HE-K37FSM HE-K37FX HE-K37FZ HE-K37FZM HE-K46AQMP HE-K46AQP HE-K46ASMP HE-K46ASP HE-K46AYC HE-K46AYMC HE-K46AYMP HE-K46AYP HE-K46AZP HE-K46BQ HE-K46BQE HE-K46BQM HE-K46BS HE-K46BSM HE-K46BX HE-K46BZ HE-K46BZE HE-K46BZM HE-K46CQ HE-K46CQM HE-K46CS HE-K46CSM HE-K46CX HE-K46CZ HE-K46CZM HE-K46DQ HE-K46DQE HE-K46DQM HE-K46DS HE-K46DSM HE-K46DX HE-K46DZ HE-K46DZE HE-K46DZM HE-K46EQ HE-K46EQE	HE-K46EQM HE-K46ES HE-K46ESM HE-K46EX HE-K46EZ HE-K46EZE HE-K46EZM HE-K46FQ HE-K46FQM HE-K46FS HE-K46FSM HE-K46FX HE-K46FZ HE-K46FZM HE-KU37BQ HE-KU37BQM HE-KU37BX HE-KU37CQ HE-KU37CQM HE-KU37CX HE-KU37DQ HE-KU37DQM HE-KU37DX HE-KU37EQ HE-KU37EQM HE-KU37EX HE-KU37FQ HE-KU37FQM HE-KU37FX HE-KU46BQ HE-KU46BQM HE-KU46BX HE-KU46CQ HE-KU46CQM HE-KU46CX HE-KU46DQ HE-KU46DQM HE-KU46DX HE-KU46EQ HE-KU46EQM HE-KU46EX HE-KU46FQ HE-KU46FX HE-L37DQ HE-L37EQ HE-L37EQM HE-L46DQ HE-L46DQM HE-L46EQ HE-L46EQM HE-S37DQ HE-S37EQ HE-S37FQ HE-S46DQ HE-S46EQ HE-S46FQ HE-SU37DQ HE-SU37EQ HE-SU37FQ HE-SU46DQ HE-SU46EQ HE-SU46FQ HE-UA60AQC HE-UA60AQP HE-V20ES HE-V20ESM HE-V20FQ HE-V20FQE HE-V20FQF HE-V20FQM HE-W37BQ HE-W37CQ HE-W37EQ HE-W46BQ HE-W46CQ HE-W46EQ HE-WU37BQ HE-WU37CQ HE-WU37EQ HE-WU46BQ HE-WU46CQ HE-WU46EQ
---	--	---	---	---	--

【ヒートポンプユニット品番一覧】

National (26機種)				
HE-PD45A	HE-PK60A	HE-UC45VE	HE-UK45W	HE-UK60RA
HE-PF45A	HE-UA60AQ	HE-UK45K	HE-UK45WA	HE-UK60T
HE-PF45AE	HE-UC45P	HE-UK45L	HE-UK45WE	HE-UK60U
HE-PF60A	HE-UC45PE	HE-UK45S	HE-UK60J	HE-UK60UA
HE-PF60AE	HE-UC45V	HE-UK45SE	HE-UK60R	HE-UK60UE
HE-PK45A				

Panasonic (157機種)				
HE-45P HE	HE-PAKU45E	HE-PFU60E	HE-PKU45DX	HE-PV45F
HE-45PLD	HE-PAKU45EX	HE-PH45E	HE-PKU45E	HE-PV45FE
HE-45PLE	HE-PAKU45F	HE-PH60E	HE-PKU45EX	HE-PW45B
HE-45PSD	HE-PAKU45FX	HE-PK45AC	HE-PKU45F	HE-PW45C
HE-45PSE	HE-PAKU60E	HE-PK45AP	HE-PKU45FX	HE-PW45E
HE-45PSF	HE-PAKU60EX	HE-PK45B	HE-PKU60B	HE-PW60B
HE-45PSUD	HE-PAKU60F	HE-PK45BE	HE-PKU60BX	HE-PW60C
HE-45PSUE	HE-PAKU60FX	HE-PK45C	HE-PKU60C	HE-PW60E
HE-45PSUF	HE-PB70E	HE-PK45D	HE-PKU60CX	HE-PWU45B
HE-60P HE	HE-PC40D	HE-PK45DE	HE-PKU60D	HE-PWU45C
HE-60PLD	HE-PC45E	HE-PK45E	HE-PKU60DX	HE-PWU45E
HE-60PLE	HE-PC45EE	HE-PK45EE	HE-PKU60E	HE-PWU60B
HE-60PSD	HE-PD45AC	HE-PK45EX	HE-PKU60EX	HE-PWU60C
HE-60PSE	HE-PD45ACE	HE-PK45F	HE-PKU60F	HE-PWU60E
HE-60PSF	HE-PD45AP	HE-PK45FX	HE-PKU60FX	HE-UA60AQC
HE-60PSUD	HE-PF45AEP	HE-PK60AC	HE-PL45D	HE-UA60AQP
HE-60PSUE	HE-PF45AP	HE-PK60AP	HE-PL45E	HE-UC45C
HE-60PSUF	HE-PF45B	HE-PK60B	HE-PL60D	HE-UC45CE
HE-PAF45D	HE-PF45BE	HE-PK60BE	HE-PL60E	HE-UC45VEP
HE-PAF45E	HE-PF45D	HE-PK60C	HE-PS45D	HE-UC45VP
HE-PAF60D	HE-PF45DE	HE-PK60D	HE-PS45E	HE-UK45WAP
HE-PAF60E	HE-PF45E	HE-PK60DE	HE-PS45F	HE-UK45WEP
HE-PAK45D	HE-PF45EE	HE-PK60E	HE-PS60D	HE-UK45WP
HE-PAK45E	HE-PF60AEP	HE-PK60EE	HE-PS60E	HE-UK60C
HE-PAK45EX	HE-PF60AP	HE-PK60EX	HE-PS60F	HE-UK60D
HE-PAK45F	HE-PF60B	HE-PK60F	HE-PSU45D	HE-UK60RAP
HE-PAK45FX	HE-PF60BE	HE-PK60FX	HE-PSU45E	HE-UK60UAP
HE-PAK60D	HE-PF60D	HE-PKU45B	HE-PSU45F	HE-UK60UEP
HE-PAK60E	HE-PF60DE	HE-PKU45BX	HE-PSU60D	HE-UK60UP
HE-PAK60EX	HE-PF60E	HE-PKU45C	HE-PSU60E	
HE-PAK60F	HE-PF60EE	HE-PKU45CX	HE-PSU60F	
HE-PAK60FX	HE-PFU45E	HE-PKU45D	HE-PV45E	

National/Panasonic (16機種)				
CWQPF45A	CWQPF60B	CWQPKU45B	CWQUK45K	
CWQPF45B	CWQPF60B-1	CWQPKU45B-1	CWQUK45W	
CWQPF45B-1	CWQPK45A	CWQPKU60B	CWQUK60T	
CWQPF60A	CWQPK60A	CWQPKU60B-1	CWQUK60U	