

ナショナル FF 式石油暖房機事故 再発防止に向けた市場対策の取り組みについて

松下電器産業(株) FF市場対策本部
企画・渉外グループ
参事 岡野 豊



当社は、2005年に発生したFF式石油暖房機の事故により緊急命令を受け、グループ全社を挙げて様々な緊急市場対策と再発防止に取り組んで参りました。そして、今なお全社の重要課題として「新たな事故を起こさない」ための探索活動や製品回収に向けた活動に取り組んでおります。ここでは、現在までの当社の再発防止の取り組みと市場対策状況について述べさせていただきます。

はじめに

当社が1985年～1992年に製造販売したFF式石油暖房機をご使用中のお客様が、一酸化炭素中毒により、死亡、入院等される事故が、2005年に5件発生いたしました。あらためて、亡くなられた方のご冥福を心よりお祈り申し上げます。また、ご迷惑、ご心配をおかけしたすべての皆様に、心より深くお詫び申し上げます。

当社は、現在もなお、製品回収に向けた探索活動を続けているさなかにあり、活動を総括する状況になく、本稿ではあくまでも当社の現在までの市場対策の取り組み状況についての中間的な報告とさせていただきます。

緊急市場対策の取り組み

1. 緊急命令を受けて

当社は、2005年11月29日の緊急命令を受け、翌日主要各紙で「再謹告」を行うとともに、製品の回収または点検および改修を加速するため、全社組織として社長を本部長とする「FF緊急市場対策本部」を設置しました。そし

て、社長自ら全社員に対して事故の経緯と緊急対策の骨子を説明するメッセージを、イントラネットを通じて発信し、全社に「非常事態宣言」が発令されました。さらに、全国くまなく対応するために、各都道府県に「地区対策本部」が設置されました。

お客様への告知活動

できることはすべてやるというトップの方針に基づき、考えられるあらゆる方法を使って告知を行いました。量販店・専門店や当社ショールームでのポスター掲示やチラシ配布、当社製品や修理サービス品へのチラシ同梱などをはじめ、延べ約20万人の社員を動員し、街頭でのチラシ配布、灯油購入ルートなどへの巡回訪問や全国の都道府県庁・市町村の役所への訪問とチラシ・ポスターの配布など、注意喚起徹底活動を実施しました。また、テレビ、ラジオ、新聞(告知掲載、折り込みチラシ)、雑誌、インターネット広告(当社ホームページトップ、Yahoo Japan, Googleなどの検索サイトのトップページの広告)、新幹線車内のLED広告など様々なメディアを使ってお客様への告知を徹底しました。特に12月10日～19日の間当社のテレビ・ラジオCMをすべて、本件の告知に

変更しました。

さらには、全国の9電力会社の検針員によるチラシ投函や日本郵政公社（当時）の配布配達地域指定郵便（タウンプラス）を利用して全国約5600万世帯全てに告知の葉書を配るなど、多くの関係先様のご協力をいただき、様々な方法でお客様への告知活動に取り組みました。

製品の回収と点検および改修

お客様のご要望に応じて製品のお引取り（1台当たり5万円をお支払い）もしくは無料で点検および改修を実施しました。点検・改修済みの機器で発生したエアホース外れの事故（2005年12月）を受けて、エアホース交換セットおよび修理マニュアルを改善し、その時点までの修理済み対象製品39,118台については全数、再点検を実施しました。

暖房シーズン中で一刻の猶予も許されない状況の中で、現場では夜を徹した作業が続きました。

2. 製品安全の恒久対策について

徹底した緊急市場対策に取り組むと同時に、数多くの製品を製造販売する企業として、すべての製品の安全確保、そのためのしくみやルールづくりを早急に見直す必要がありました。品質本部を中心とする関連メンバーで構成された「製品の安全恒久対策プロジェクト」を発足し、検討が進められた結果、以下の視点で、製品安全を考え抜いた設計、モノづくりの強化の具現化のための恒久対策がスタートしました。

- ①製品安全のための専門組織の設置
…「絶対安全確保の母体」づくり
- ②長期使用に対する製品安全確保
…絶対安全を目指した視点の開発
- ③安全規格強化
…世界最高水準を目指した安全規格
- ④重要品質情報の共有化



ポスター・チラシ

- ⑤全社危機管理体制の再構築
- ⑥安全・品質に対する意識、組織風土の改革

引き続き、全社挙げて信頼回復のための製品安全の取り組みを徹底していきます。

再発防止に向けたFF市場対策本部による取り組み

2006年5月1日付けで、それまでの「FF緊急市場対策本部」を解消し、事故の再発防止に向け徹底した市場対策に取り組むために、専任者200名体制の常設組織「FF市場対策本部」を設置しました。そして、特に北海道、東北6県、新潟、山梨、長野、岐阜、北陸3県の出荷台数の多い寒冷地を重点地区とし、「FF市場対策本部」の約100名が現地に駐在して、現地にある松下の事業場を拠点に設置した「地区対策協議会」と連携し、地域特性や季節に応じたきめ細かな取り組み（「草の根活動」という）をスタートしました。

1. 告知活動の継続

FF市場対策本部発足以降もテレビ・ラジオのCM、新聞告知などマスメディアによる告知を継続して行っています。また、全国でのポス

ターの一斉貼替え、BS・CS放送によるお知らせCM、ガソリンスタンドなどの領収書（POS伝票）裏面の告知掲載、「日本聴力障害新聞」への告知掲載など、多くの皆様のご協力をいただきながらお客様への告知活動に取り組んでいます。

FF緊急市場対策本部発足以降の主なメディアによる告知実績は以下の通りです。

メディア	累計
テレビCM	48,469本
ラジオCM	17,298本
チラシ配布	約7億3千万枚
ポスター配布	約49万枚
新聞告知	43回
雑誌広告	47誌／約849万部

（2007年11月30日現在）

これらの告知活動により、フリーダイヤルの入電件数は2007年11月30日までの累計で約397,000件、内対象製品の受付件数が約64,000件を超えました。また、直近の10月、11月でも全国規模で実施したテレビCM、新聞告知、新聞折込チラシなどによりフリーダイヤルへの入電件数が急増し、2カ月で入電が1万件を超え、その内石油暖房機に関する問い合わせが約5,200件、対象製品の問い合わせが約224件ありました。その結果、フリーダイヤルの入電により、この2カ月だけで現品138台を新たに把握することができました。

対象製品のお電話をいただいたお客様に「お電話が今になった理由」をお聞きすると、「対象製品と分かっていたが、使用していないので連絡が今になった」というお客様が多くおられる一方、「FF式石油暖房機の謹告は以前から知っていたが、最近確認して対象製品と気づいた」など、お持ちの製品の品番を確認するまでに至っていないお客様も多くおられます。告知の徹底の難しさを痛感しています。

2. 製品の探索活動と回収活動の徹底

重点地区に駐在している「FF市場対策本部」の社員を中心に、いまだ把握できていない製品の捕捉のための探索活動、点検・改修済みのお客様に対する回収促進、暖房シーズン前の製品の状態確認など、市場対策活動に取り組んでいます。特に、情報が見過ごされがちなところを対象に一軒一軒巡回訪問する探索活動を、寒冷地および寒冷地周辺や全国の高地・山間部などを対象に展開しています。

2006年度は重点地区共通のテーマとして4つの切り口で取り組みました。

- ①高齢者住宅や介護施設
- ②別荘
- ③旅館、ペンション、民宿、山小屋などの宿泊施設
- ④集会所・公民館・自治会館などの施設

2007年度は新たなテーマを設定し

- ①寒冷地周辺および山間部の別荘
- ②集合物件の再調査（同一物件で複数の名簿登録がある物件の全戸を再調査）
- ③品番や住所の詳細が不明な修理情報などの追跡調査
- ④ホームオートメーションアダプター（FF式石油暖房機含む空調機器の集中コントロールシステムなどに使用する部材）の販売情報の調査

などに取り組んでいます。

また、各地区独自にFF式石油暖房機の設置が多いと思われる地区や施設などを対象に探索活動を実施しています。

例えば、北海道・東北地方では暖房機メンテナンス会社の訪問調査や自衛隊基地周辺の住宅防音工事助成対象区域の巡回探索、東北・北陸地方では転廃業されたお店の周辺を巡回探索、新潟では中越地震の被災者仮設住宅の訪問調査などを実施しました。

回収および点検・改修の進捗状況(2007年11月30日現在) (単位:台)

年月日		2005年12月8日	2007年11月30日
販売台数			152,132
名簿把握		64,644	109,806 (※)
1. 買替・廃棄済		17,990	33,553
2. 回収または点検および改修		46,654	76,253
(1) 回収		0	74,346
(2) 点検・改修済		39,118	1,847
(3) 確認残 (点検残)		7,536 (連絡つかず等含む)	60
未把握		87,488	42,326

(※) 2007年11月30日現在 名簿把握率 72%

2007年11月末までに、これらの探索活動による巡回調査は累計約60万件を超え、現品を312台、廃棄が3,303台、合計3,615台の対象製品の所在を把握することができました。引き続き、重点地区での新たなテーマでの探索活動や活動エリアを寒冷地周辺地区および全国の高地・山間部へと拡大して探索活動に取り組んでいきます。

引き続き皆様のご支援、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

*本件に関するお問い合わせ先

フリーダイヤル (無料) 0120-872-773

フリーダイヤル (FAX) 0120-870-779

対象製品などに関する詳細情報は下記のホームページでもご確認いただけます。

panasonic.co.jp/appliance/info/important/heating

■ おわりに

お客様はじめ、お取引先、ご関係先など多くの方々からのご支援をいただきながら、これまでに総販売台数 152,132 台のうち 72%まで把握できましたが、残り 28% (42,326 台) が未だ特定できていません。この半年間で 411 台の未処置の対象製品が発見されており、その中に対象製品と気づかれずに点検・改修されないままご使用になられていたというお客様もおられます。新たな事故が起こる可能性がゼロではないのは明らかです。

この冬で謹告をして3度目の暖房シーズンを迎えています。当社は、引き続き全社の重要課題の一つとして、事故の再発防止を徹底させるため「最後の一台まで見つけ出す覚悟」で告知活動、現地での探索活動を続けて参ります。