

平成27年9月10日
平成27年9月11日 訂正

家庭用燃料電池「エネファーム」をご愛用のお客さまへお知らせ

株式会社ガスター

東京ガス株式会社が販売しました家庭用燃料電池エネファーム※1に、「お湯が使用できなくなる」、「リモコンに誤ったデータが表示される」、といった事象が発生しております。

調査の結果、弊社が製造したバックアップ熱源機において、下記2つの事象が確認されました。いずれも、機能や品質を向上させることを目的とした仕様変更や、モデルチェンジの際のソフトウェアの設計配慮不足が原因で発生することがわかりました。なお、これらの事象発生に伴う、安全上の問題はありません。

東京ガス株式会社は、対象機器の基板交換による対策を無償で実施いたします。当該機器をご使用のみなさまには大変ご迷惑、ご不便をお掛けしますことを深くお詫び申し上げます。今後はより一層の品質向上に努めてまいりますので、引き続きご愛顧のほど、お願い申し上げます。

※1 エネファームは燃料電池ユニット、貯湯ユニット、バックアップ熱源機等を接続して使用するシステム商品です。なお、燃料電池ユニットはパナソニック製です

【事象1】

■ 内容

55～60℃の給湯設定温度で使用すると、リモコン画面に「140」が表示されたのち、お湯が使用できなくなります。また、本事象が発生すると、発電・暖房・追いだきなどの機能も使用できなくなります。

■ 対象機器

機種名	対象機器
NAT4213ARSAW6U NAT4213KRSAWM NAT4213LRSAW3M	左記のうち、2014年10月以降に基板交換を実施した機器。
NAT4213LRSAW6U	左記のうち、2014年6月以降に基板交換を実施した機器。

■ お客さまへのお知らせ

対象のお客さまには、東京ガス株式会社より順次ダイレクトメールを送付させていただきます。その後、電話にて連絡をさせていただき、訪問日時を調整の上、無償にて基板交換作業を実施致します。基板交換作業完了までの期間は、給湯設定温度を50℃以下に設定してご使用下さい。

【事象2】

■ 内容

リモコンのお湯使用量等が誤った表示となります。

■ 対象機器

機種名	対象機器
NAT4213KRSAWM	左記機種のうち、2014年10月以降にバックアップ熱源機の基板交換を実施したもの。
NAT4214KRSAWM	製造番号：14.03-071693～14.10-088318のうち、2014年10月以降、バックアップ熱源機の基板交換を実施したもの。
NIT4212KRSAWM	左記機種のうち、2015年3月までにバックアップ熱源機の基板交換を実施したもの。
NAT4214KRSAWM	製造番号14.10-088319～15.03-099369

※下線部は平成27年9月11日に訂正いたしました。(NIT4212KRSAWMをNAT4214KRSAWMに誤って含めておりました。)

■ お客さまへのお知らせ

対象のお客さまには、東京ガス株式会社より順次ダイレクトメールを送付させていただきます。その後、電話にて連絡をさせていただき、訪問日時を調整の上、無償にて基板交換作業を実施致します。基板交換作業完了までの期間も、エネファームの発電・給湯・追いだき・暖房機能は通常通りご使用いただけます。

■ お問い合わせ先

ご不明な点は、東京ガス株式会社の下記連絡先までお問い合わせください。

受付……月～土 9:00～19:00(日・祝除く)	
フリーダイヤル	0120-253-071
(IP電話の方等)	03-3781-4403
月～土 9:00～19:00 につきましては、上記フリーダイヤルまでお問合せください。	
日祝 9:00～17:00 につきましては、03-3781-4098までお問合せください。	