

平成24年度 第2回
東京都商品等安全対策協議会

平成24年7月18日（水）

都庁第一本庁舎 33階特別会議室S2

午後 3 時 00 分開会

○生活安全課長 それでは、定刻になりましたので、ただいまから、平成24年度第2回東京商品等安全対策協議会を開会いたします。

委員及び特別委員の皆様、また、関係者の皆様におかれましては、大変蒸し暑い中、お忙しい中、本協議会にご出席を賜りまして誠にありがとうございます。

申し遅れましたが、私は、生活文化局生活安全課長の太田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日はまず、電気工事工業組合の後藤委員が初めてご出席くださっておりますので、ご紹介申し上げます。

東京都電気工事工業組合理事の後藤委員でいらっしゃいます。

○後藤特別委員 前は欠席して申し訳ありませんでした。太田さんから組合のほうに来ていただきまして、1回目はこういう内容のことを協議しましたということをお知らせいただきまして、我々電気工事組合としても何ができるかということにはわからないのですが、少しでも協力できればと思っておりますので、どうかよろしくお願いいたします。

○生活安全課長 また、本日は、東京都電機商業組合次長の釘本委員が所用によりご欠席となっております。

それでは、議事に入ります前に、お手元の配付資料のご確認をお願いしたいと存じます。今回、A4縦の紙と一緒につづられております資料1から資料5でございます。資料1が、前回第1回の当協議会における説明及び意見の概要でございます。資料2としまして、家庭用エアコンの概要とコンプレッサ破裂についての資料が2枚ほどございます。資料3は、コンプレッサ破裂の事例の追加事例です。次に、資料4は、家庭用エアコンの取外し等に関するウェブアンケート調査結果を、未定稿ではありますが、付けております。これが数枚ございまして、その後、A3横の紙が折り畳んであるかと存じますけれども、資料5として、今後の課題と取組の方向性の論点整理として取りまとめたペーパーでございます。

以上が配付資料ですが、そのほかに、机上配付での参考資料として、住宅電気工事センター、これは関東電気工事協会さんのチラシがあります。それから、参考として、代替フロンのお話が出てまいりましたが、これは国のウェブサイトからの資料でございます。

さらに、その2枚後ですが、都内の消費生活相談窓口に寄せられた相談として、ここは簡単にご説明申しますと、エアコン、テレビ、冷蔵庫、洗濯機、これらの中で、エアコンは左上の棒グラフにもありますように、移設や取付け、取外しに関する相談がほかの家電

製品に比べてかなり多い状況が見られます。移設や取付け・取外しに関する相談の具体的な中身としては、下欄にありますように、壁面の穴あけ工事、フロンを放出してしまった、あるいは、水漏れが起きているといったようなことが寄せられております。

その1枚後ですけれども、取扱説明書の表示例ということで、抜粋でございます。その裏には、室外機に貼ってあるシールについての一例の写真がございます。さらには、右側には、前回話題になりました指定冷媒以外の冷媒等に関する資料でございます。これらは特別委員さんからご提供いただいているもので、あわせて最後に、これは都内の新聞販売所におけるサービスということで、チラシですが、取外し、回収いたしますということで、こういった形でのチラシが配られているというものでございます。

もう一つは、特別委員のビックカメラ様から、「今年のエアコンは」というものをご提供いただいておりますが、8ページ、真ん中の右寄りに、赤い字で「エアコンには高圧ガスが封入されています。取り外しは非常に危険なので、必ず専門業者にご依頼ください。」という注意書きが記入されております。ビックカメラ様からご紹介いただきました。

もう一つ。前回の議事録があらうかと思えます。第1回にご出席の委員の皆様にはご確認いただきました上で、消費生活部のホームページに掲載予定でございます。どうぞよろしく願いいたします。

以上、雑駁で、少し長くなりましたけれども、資料のご紹介でございます。

それでは、ここからは詫間会長に進行をお願いしたいと存じます。どうぞよろしくお願いいたします。

○詫間会長 大野課長さん、ありがとうございました。

こここのところ3日ほど大変暑い日が続いていまして、暑さ対策で困っておられる方もあるかと思いますが、お運びいただいて感謝しております。

本日は、資料にありますように、大きな議事として、「家庭用エアコン取外し等での安全確保に関する検討」と「家庭用エアコン取外し等に関するアンケート調査について」という2つの大きな議題を掲げさせていただいております。

最初に、今申し上げました安全確保等に関する検討から始めさせていただきたいと思いますが、先にアンケートについての説明をいたしましょうか。第1回で、概略の項目については源係長さんからご説明があつて、岸本委員からも追加のクエスチョン等もありましたが、三千有余の方からのご回答が、インターネットを通じてあつたようですが、まだ完全に細かいところまでの分析には時間がかかりますけれども、未定稿ということで、中

間的に、ポイントについてまずご報告いただければありがたいと思います。

○安全担当係長 それでは、資料の11ページ、資料4の「家庭用エアコンの取外し等に関するウェブアンケート調査結果」についてご説明申し上げます。

現在は単純集計を行ったのみですので、報告書素案作成時にはクロス集計等も行う予定ですので、未定稿とさせていただきます。

11ページには、調査の概要として、調査対象が、東京都に居住し、家庭用エアコンを所有している20歳以上の男女3,233人からアンケートをとったことが記載してあります。

1ページおめくりください。調査結果が記載されております。(ア)は、ご家庭のエアコンで、買替え、廃棄処分、リサイクル、引越し等を行った経験を尋ねております。何らかの形でエアコンの取外しを行った経験を聞いております。このアンケートでは、冒頭で、リユースというのは中古品としてそのまま使用すること、リサイクルは全部または一部を原材料として使用すること、というふうにして用語の説明をしております。

(イ)では、エアコンを取り外した経験がある2,091人にその内容を聞いております。7割が買替えでしたが、引越し等の移設が2割、買替えではない処分が75名。リユース、リサイクルがそれぞれ20名ほどずついるという結果でした。

13ページの(エ)ですが、その中でも取り外したエアコンがどのようなタイプかということを知っています。窓用は一体型なので、エアコンの形を質問したのですが、壁掛け型が95%を占めております。

1枚おめくりください。14ページでございます。ここでは、作業者とエアコンの引取先はどちらかということを探しました。2つのグラフがありまして、上が、どなたが取り外されたか、下が、どちらにお引き取りいただいたかということです。取外しをした方の7割が買替えですので、取外しの作業も新品を購入された電器店が工事をしております。2割ほどいた移設経験者のほとんどが引越しで、取外しも引越し業者が行っていることがわかります。これ以外では、新品購入店以外の電器店で146人、自分または家族・知人での作業が99名、5%ほど占めております。

下のグラフをご覧ください。そういう形が見てとれますが、ほとんどが新品を購入した電器店です。ただ、引き取りとしては、不用品回収業者、リサイクル・リユースショップにも引き取っていただいている様子が見えます。

15ページをご覧ください。こちらは、どのようにしてそうした取外し先を探したかということで、前問で、既に知っていたことが読める、「新品購入の電器店」、「かつて購入

した電器店」、「自分または家族・知人」は除いた方たちに聞いております。結果として、既に知っていたという回答が最も多かったのですが、次いで、「インターネットで探した」という回答がありました。

16ページをご覧ください。買替えの意向について質問しています。現在、各家庭でエアコンの普及台数が2.68台というデータもありますが、今後も買替え・増設といった計画の意向があることがわかります。

17ページの下グラフをご覧ください。(コ)です。「あなたのご家庭には、あまり使用していないエアコンがありますか」ということで、これは、移設の意向がどのくらいあるのかということを知りたいところですが、回答者の4割ほどが、家庭の中にあまり使わないエアコンがあると回答されています。1枚おめくりいただきました上のグラフをご覧くださいますと、それを活用したいと考えられている方が約4分の1ということで、これも移設の潜在的な需要かと思っております。

18ページの下グラフをご覧くださいますと、全員に対しまして、買替えではなくて、処分・リユース・リサイクル・移設ということで、どちらに引取りを依頼するかということを探りました。当然、そのときになってみないとわからないというご意見もあるかと思っておりますが、「分からない」という回答が最も多くございました。

次のページの部分も引取り依頼先の部分ですが、こちらもやはり「分からない」と。その他少数意見ですが、不用品の回収業者が来るということで、そういうところを挙げた方もいらっしゃいました。

20ページをご覧ください。ここでは、前回、インターネットで、こういうサイトがあるを見ていただきましたが、そういうサイトに似せた形で、こんなサイトがあるんですが、どのように感じられますかという意向を聞いております。

20ページの一番下に「その他」としてまとめましたように、自分で行うより事業者に任せたいという意見が多いのですが、反面、自分で取り外せそうであれば取り外したいという意見が1,055人いらっしゃいました。また、費用について、「高い」と感じられて節約したいと思う方が1,000人前後いらっしゃいました。

21ページをご覧ください。こちらからは、危害・危険等の事例を知っているかどうかについてです。(セ)が、ポンプダウン作業は、誤って空気が混入した場合、室外機破裂のおそれがあることを知っていますかということに対しては、85%が「知らない」と回答しております。次の設問で、電気工事業の登録という資格が必要であることについても「知ら

ない」が8割ございました。

22ページをご覧ください。22ページでは、「知っている」という方が若干増えますが、エアコンに含まれる冷媒は温室効果ガスであるために廃棄時に回収しなければいけないことを知っていますかと。「知っている」が多いのですが、半数以上は「知らない」という回答でございます。

23ページは、指定冷媒があるということ、それから、指定冷媒以外を封入することが不具合の原因になることを知っていますかということで、4分の3が「知らない」という回答でした。

以上、アンケートについてざっとご説明いたしました。これらの内容については、さらに分析した上で報告書には掲載していきたいと思っております。

私からは以上です。

○詫間会長 どうもありがとうございました。

先ほど申し上げましたように、まだ分析途中ですので、未定稿ということでご覧いただければと思います。こういうレアなケースといたしますか、そう頻回に起こっては困るわけです。ただ、最近もまたそういう事故が、資料3にもありますが、起きているわけです。それぞれの専門やご関係の方は知っておられると思いますが、一般市民の方は、先ほど、85%という回答がありましたけれども、ご存じないと。実際はもっと上ではないかと思われる傾向があると思います。それにもかかわらず、あれは30%以上になるとは思います、自分でできれば取り外してみたいとか、そういうご回答をしておられる方もいまして、場合によっては大事故につながることも今後起きるのではないかと思います。後半、資料5のほうでいろいろとご意見を賜りたいと思っております。

日本は、交通事故などもそうですが、人柱主義といいまして、どなたかが亡くならないと対応しない。今、いじめの問題も同じ感じですが、大事故が起きると関心を持っていただいて行動を起こし始めますが、それでは遅いわけです。危ない、危ないと思っていただけれども、やはり事故が起きて亡くなったかということ、よく校長先生や署長さんなどがおっしゃるケースがあります。お地藏さんなどを交差点に建てていただいても命は返ってこないということがありまして、事前の防止が一番大事ですので、そういう意味で、今回のアンケートは、事前に相当PRする必要性を示しているということもあろうかと思っております。

なお、これをさらに、それぞれ特徴がある、基本的な質問とのクロス、こういうふうに

答えた方は別のところでどう答えたかということ。全部をクロスすると天井まで重なってしまいますから、とても見ることはできないですが、キークエスチョンと、興味があるほかの枝葉のクエスチョンとのクロスをしていただいて、最終報告書の段階では、そういう新しい知見を示していただければと思います。

いずれにしても、今回の取外しの安全確保に関する基礎的なデータとして、非常に貴重な情報をいただいていると思います。

本当は、できれば、そういうご回答をいただいた方にまたフィードバックすることも必要ですね。我々もよく社会調査を行います。略奪調査といって、ただ聞いて情報をこっただけが取って返さない場合が多いです。そういうことで、立派な報告書が出ましたら、それをサマライズして流すことも、今後はご検討くださるのではないかと考えております。

前回のことは議事録として確定して、公表はこれからで、いずれ公開される。この会議は原則公開ですから、インターネット等を通じて公開されることになりましたが、アンケートの前に前回の続きになりますけれども、冷媒の問題、コンプレッサの問題、そこに空気が入ることによって、空気が圧縮されますからね。前回、岸本委員からもるご説明いただきましたが、急に温度が上がって爆発すると。また、引火性があるというようなことでしたね。

ただ、派生的な性質として、フロンの場合は、岸本委員のこの間のお話ですと、現在は指定冷媒ではオゾン層の破壊は原則としてないということです。オゾン層は壊さなくても、温暖化効果は、改善された冷媒でも、数百倍から数万倍という幅がありますが、あるということなので、できれば、オゾン層も破壊しないし、温暖化効果もほとんどないというような理想的なものが見つければよろしいのですが。産総研の研究部長さんからも、いろいろご関心を持って開発を進めてくださっていると伺っていますが、そう簡単にはいかないわけです。

それに関しましては、ご配付した資料にもあったと思いますが、経産省が最新の情報を出してくださっています。今一番新しい冷媒としてはHFC、要するに、塩素を除いた形の冷媒。それをそちらでは指定冷媒としておられるわけですね。岸本委員からのお話もあつたかと思いますが。そういう冷媒の特質ですね。冷媒については、先ほど課長さんも言及されましたが、HCで代替するといった動きも一部あるということで、そういう派生的な問題ではありますが、オゾン層の破壊、温暖化への悪影響ということも多少考えながら進まなければいけない部分がありますので、その辺をご留意いただければと思います。

岸本先生、その辺で何か補足的なご意見がございますか。

○岸本特別委員 冷媒というのは、もともとHCFCという、炭素と水素、フッ素、塩素の化合物でできていましたが、今おっしゃいましたように、オゾン層を破壊するということがありまして、日本では、世界に先駆けて、塩素が入っていない炭素と水素とフッ素の化合物、これをHCFCと呼んでいます。こちらに転換して、今、世の中にある冷凍空調機はすべてこのHFCでできていますので、オゾン層の破壊はありません。

しかしながら、温暖化への影響が非常に大きいことがわかっていまして、CFCの中では、昔の冷媒では1万倍というものがありましたが、今、使っているHFCの場合は約2,000倍です。冷凍用に使用しているものは4,000倍くらい。ですから、CO₂の2,000倍、4,000倍の温室効果があるという冷媒になっていますので、これを何とか、次の世代の冷媒に変えたいということで技術開発を進めていますが、良い冷媒がまだ開発されていません。世界にもありません。

したがって、HFCの冷媒をうまく使いこなしていく、要するに、漏れなければいいわけですから、漏らさない、大気に排出しないような仕組み、取組をしていくことが我々業界の使命であると考えております。

今ちょっと触れられました、指定冷媒以外の冷媒という言葉が出ましたが、実際は、ハイドロカーボンです。ハイドロカーボンというのはHCですね。要するに、これは燃料です。東京の場合は都市ガスですが、地方へ行くとプロパンガスですね。このプロパンガスと同じもので、あれはハイドロカーボンです。これを冷媒の代わりに使おうという動きが出てきていますが、これは燃料ですから、当然、爆発の危険があります。もし漏れて引火したら、家一軒ぐらい吹き飛ばしてしまいますので、そういうものを、特にここの会は安全性の委員会ですから、我々としてはそういうものは推奨できないし、使ってはいけないことをPRしておりますが、ハイドロカーボンは値段が非常に安いものですから、フロンの代わりにいければビジネスとしては非常に儲かるわけで、そういう会社が後を絶たない。我々の業界としては、これをどう防ぐかということで非常に苦労しておりますが、法律的には、これを売ってはいけないという法律がありません。燃料と同じですから。売ってはいけないということはありません。

それから、エアコンに入れ替える行為も、エアコンというのは、所有者がメーカーからユーザーに移っていますから、所有者が何をしようと法律で規制することはできないので、そういう口車に乗って入れ替えてしまうということがゼロではないようです。特に、大手

の販売店の場合、必ずメーカーに問い合わせが来ますので、それは危険だからやめてください、もし故障してもメーカーは責任を追いませんと言うと、大体はやめてくれますが、それに漏れてしまうところが幾つかあるようです。

国や都でもいろいろと広報してもらっていますが、商売のネタはいろいろなところにありますので、これがなかなかおさまらないことを非常に危惧しております。ですから、今後、特に本日のような、ポンプダウン時の破裂ということで、もしハイドロカーボンが入っていたとすると、圧縮して爆発するとなると、燃料が入っているのでディーゼルエンジンの爆発と同じで、ものすごい影響がありますので、これは絶対に避けなければいけないと思っています。

冷媒というのは、次世代の冷媒を開発しなければいけないのですが、残念ながら、今はその冷媒がないのが現状です。我々としては、産総研やいろいろな大学と連携しながら、次世代冷媒の開発に取り組んでいます。恐らく、ここしばらく何年かは出てこないだろうと見ております。

○詫間会長 指定冷媒というのは、HFCと考えてよろしいですね。

○岸本特別委員 そうです。

○詫間会長 それを、R-410Aと呼んでいるわけですか。それはまた別ですか。

○岸本特別委員 指定冷媒というのは、いろいろな冷凍・空調機器がありますので、それぞれに適した冷媒を設計で使っています。ですから、例えば家庭用エアコンであればR-410という冷媒、スーパーのショウケースなどではR-404という冷媒、車用はR-134Aという冷媒、要するにメーカーが指定した冷媒という意味です。指定冷媒もたくさんあります。

○詫間会長 では、基本的整理としてはHFCということになるわけですね。

○岸本特別委員 そうです。

○詫間会長 ありがとうございます。

そういうことですが、買えば個人の所有になりますが、不法に改造したりすることは法的にまずいわけで、それを拡大解釈すると、冷媒が、HFCのものをHCに勝手に入れ替えるとかいうことは、どちらかという、個人の自由というよりも、少し不法的なところに踏み込むのではないかという感じもします。

冷媒に関して、この際、一言特に言っておきたいという委員の方がおられましたら、お願いします。

後でまた戻っているいろいろご指摘いただいても結構ですので、それを念頭に置いていただ

きながら課題を考えていただければと思います。

この報告書を作成する上で大事なことは論点整理で、先ほど源係長からお話がありましたように、資料5は大事なもので、最後のところに載っていますが、これは一つのチャートですけれども、これからどのように安全確保をしていくかという内容について、安全確保に関する論点、今後の取組の方向性ということで、一応、試案としていただいております。

源係長から、どういう趣旨でこのようにおまとめいただいたかということをご説明いただきたいと思います。

○安全担当係長 その前段として、資料1から資料3と、机上配付の資料をご用意しましたので、簡単にご説明したいのですが、よろしいでしょうか。

○詫間会長 それでは、資料1から資料3について、概略のご説明をいただいた上で、先ほど申し上げた資料5に進んでいただければと思います。

○安全担当係長 お手元の資料1から資料3までと、机上配付資料として、都内の消費生活相談窓口に寄せられた相談をまとめたものですので、資料5の前に少しそちらのお話をさせていただいてから資料5に進めればと思っております。よろしく願いいたします。

まず資料1です。ご出席の委員の皆さんには既に議事録も読んでいただいているので重複感もありますが、第1回の東京都商品等安全対策協議会の内容として出たもので、家庭用エアコンの概要とコンプレッサ破裂の部分は、資料2にまとめ直しております。実は、報告書の中で、前回もそうでしたが、消費者の方にも説明するような報告書にしていきたいと考えていますので、こちらの内容をご覧ください、もし間違い等があればご指摘いただければありがたいと思います。

7ページの資料2をご覧ください。こちらには、前回、コンプレッサ破裂の場合、冷媒回収作業が入ると。それは、機器が一体型ではなくて分離型の場合は全部そうした回収作業が入るといってお話をいただきましたので、事務局のほうで、どういうものがあるのかということで便覧等を見て作成したものがこちらの表です。窓用は一体型ですが、壁掛け用や床置き用はほとんどが分離型になっております。

それから、冷房の仕組みということで、前回も、室内機、室外機の両方に冷媒が流れているというお話をいただきまして、7ページに作成してみました。薄い黄色が室内機で、薄い緑色が室外機でという形で示しました。冷媒が矢印のように進むと考えております。よく冷凍サイクルと言われますが、熱交換機のところ、まず室内機で冷媒が回りの熱を

奪いながら蒸発して室内を冷し、それが室外機に入ってコンプレッサで圧縮します。ここでコンプレッサが出てくることになりまして、圧縮された冷媒が室外機で熱交換によって冷やされて、気体から液体に戻ります。その後、冷媒がまた室内機に入る。グルグル回る循環が冷凍サイクルになりますので、取外し時には、冷媒を漏らさないようにポンプダウンして室外機に回収する作業が必要であるということを、この絵で消費者の皆さんに説明したいと考えております。

1 ページおめくりいただきまして、8 ページをご覧ください。フロンガスについては、経産省の図を転載しました。左側から右側に向かって時間が流れる形になっています。先ほど来からお話ししていますように、左上のCFCと言われるフロンガスがHCFCに移ります。こちらにも影響は少ないながらもオゾン層の破壊ということがあり、議定書で指定されたので、現在は代替が進んでHFCという冷媒が空調機には入っています。それが、薄い矢印で「自然冷媒等」というところへ行っていますが、ここが、各所にて代替の可能性を検討中というのが今の研究開発の状況かと思えます。

9 ページは、コンプレッサ破裂ということでこういう形で記載させていただければいいのかなと思って書いたものです。

そこまでが資料2になります。

あとは、5 ページの資料1に戻りまして、第1回の協議会で出たお話として事務局でまとめたものが5 ページの2.です。事業者意識と消費者意識に解離があるのかなということ、2つに分けて記載してあります。

ほかに、「3.取組の方向性」に、ご意見をいただいたことを記載してあります。

6 ページは、「4.その他」ということで、フロン放出の部分や、消費者相談等でもそうした情報を収集することが必要ではないかということや指定冷媒のお話、また、実際には不用品回収の中古品の取扱いは国や環境局でも実施しているというお話をいただいております。

ここまでが資料1になります。

10ページの資料3のところ、発生は昨年になりますが、前回のものに加えて6件目ということで、資料が追加になったものです。こちらは、実は、「措置状況」の欄にあるような、前回もお話が出ていた警告シールなど、あるいは、取扱説明書に記載があるということで、冷凍空調工業会さんをお願いして資料の提出もいただいております。こういう形で対応されているというご説明をお願いしてもよろしいでしょうか。

○詫間会長 そうですね。せっかく資料がありますので。

○岸本特別委員 4ページ目あたりに、「取扱説明書表示例」というものが載っています。今、我々としてどういう取組をしているかということで、これは中から抜粋して貼り付けたものですが、まず「安全上のご注意」として、「必ずお守りください」という注意文があります。その中にいろいろと警告や注意などがありますが、下のほうに「警告」とあって、「指定冷媒以外は使用（冷媒補充・入替え）しない」、「指定冷媒以外を使用したとき、機器の故障や破裂、けがなどの原因になります。」ということで、これは取説での記載例です。

その下のほうですが、同じく「警告」として、「据え付けるときは」とありまして、その下に、「据付は、お買い上げの販売店または据付専門業者に依頼する」としてあります。「お客様ご自身ですると、火災・破裂・感電・けが・水漏れの原因になります。」という警告文を記載しています。

その右ですが、「移設・修理するときには」ということで、今回はこれに相当するものと思いますが、自分で分解・改造・修理・移設をしない。こういう故障の原因になりますということを警告として書いてあります。

これは消費者向けの取扱説明書の記載例です。

半分から下のほうは、「据付説明書表示例」として、工事業者さんに対する説明ですので細かいことが記載してあります。基本的には、消費者の方が据付説明書を見ることはあまりないかもしれませんが、安全上の警告がいろいろ記載してあります。

まず、販売店または専門業者に依頼すること。移設の場合、冷凍サイクル内に指定冷媒以外、あるいは、空気などを混入させないことということが書いてあります。それから、指定冷媒以外は使用しないということ、右に行きますと、いろいろな注意事項として、こういうことを確認してください、ポンプダウン作業ではこういうことをしてくださいというように書いてあります。

これが取扱説明書と据付説明書の表示の例です。これはメーカーによって若干違っていますが、ほとんどはこのように書いてあります。

次のページをめくっていただきますと、実際に室内機に貼ってあるラベルの写真です。写りが悪いのですが、2つありまして、上のほうは「指定冷媒以外は使用しない」という警告文です。下は、「破裂のおそれあり」ということで、冷凍サイクル内に空気を混入させることがないようにしなさい、ポンプダウン時にはこういう注意をしなさいということ

が警告で書いてあります。

その下に、「安全に対するご注意」ということで、「指定冷媒以外は絶対に使用（追加補充・入替え）しないでください。指定冷媒以外を使用した場合、機器の故障や安全性の確保に重大な障害をもたらすおそれがあり、弊社は一切その責任を負いません。」と記載してあります。

こういうものが実際のラベルと取説に書いてある例ですので、参考にしていただきたいと思います。

○詫間会長 ありがとうございます。

続けてください。

○安全担当係長 今、岸本委員からご説明があった資料の1枚前になります机上配付資料になりますが、「都内消費生活相談窓口寄せられた相談ということで、こちらは、前回、消費者相談にどのようなものが入っているかを整理するようというご意見をいただきましたので、取り急ぎまとめたものです。公開は関係部署の了解を取ってからになりますので、取扱い等のご配慮をよろしくお願いいたします。

先ほど、大野からも概略ご説明させていただいていますが、「ルームエアコン」で検索をかけると相当数の相談が登録されております。まず大体のところがわかるころでと考え、ここでは、「家電リサイクル法対象製品の引取・収集・運搬料金、リサイクル料金等に関する相談」というカテゴリがありますので、それに絞って見てみました。

棒グラフをご覧いただきますと、数はエアコンが最も多く120件となっております。次いで、テレビが33件、冷蔵庫28件、洗濯機13件となります。エアコン以外の部分は、見ていただくとわかるようにグリーンになっていまして、リサイクル料金についての申し出やきちんとリサイクルされているか不安であるといったご相談が多く見られます。それに対してエアコンは、取付取外し・移設といった、工事に関するものが多く、これはかなり特徴的なもので、再三にわたってお話の中で出てくるようなエアコンの特徴かと思いました。作業を行う事業者に関して何か見て取れないかということで探したのですが、特徴的なものは見つけれませんでした。ただ、インターネットや電話帳は、事業者を探すツールとしてよく使われているということは、ご相談を見ているとわかります。

それから、棒グラフの青と赤の部分について、その内容を円グラフにまとめたものがあります。工事・取付取外し・移設というものの中身になります。円グラフを見ますと、半分が工事内容に関するもの、もう半分が料金に関するもので、大体二分されています。

具体的にどのような相談かといいますと、工事内容に関するものは壁面の穴あけ工事が一番多く、あとは、付けていただいたエアコンが壊れてしまった、水漏れしてしまった、室内品が破損した、フロンを放出した。その他、施工の不具合の中では、室内機が落ちて破損してしまったといった相談がありました。この会議の場でも出たような内容かと思っております。

料金に関するものとしては、取外しと取付けを頼んだときに、事前の見積もりではこれだったけれども、プラスアルファ必要であると請求されたということ。あとは、リサイクルの料金が高いので、不要なエアコンを無料で引き取ってくれる業者に出したいという話も、これはエアコンだけではなくて、テレビや冷蔵庫、洗濯機、それぞれ家電リサイクル法の対象品はそういうものが入っています。

ここまでが、資料5の説明の前にご説明申し上げる部分になります。

○詫間会長 基礎的な知識については失礼になりますが、資料1から資料3まで、関連資料についてコメントをいただいて整理していただいております。

あと、後藤委員からいただいている住宅電気工事センターの資料もご関係のものですね。一言いただければと思います。

○後藤特別委員 東京都電気工事工業組合として、一般の住宅工事センターという窓口を設けております。ここに出ているものは東京都のもので、裏側を見ていただきますと、銀座、江東、江戸川、葛飾など載っていますが、これは区で分けているものではなくて、説明するとわかりにくいのですが、東京電力の管轄でこういう区分けになっています。それが23地区ありまして、地区本部別に住宅電気工事センターという窓口を設けています。そこに連絡を入れていただければ、あくまでも電気工事のセンターですから、電気のことでのお困りの方がメインですが、東京都で、我々組合員が3,000社弱ありますので、各地区本部によって組合員はばらばらですが、そのうち、例えばエアコンの関係では、件数としては少ないかもしれませんが、全体の1割、2割は、工事をしておられる業者がいます。ですから、3,000社あれば500社前後はこうしたエアコン工事もあわせて施工していると思いますので、どこか近くの窓口に電話で問い合わせをしていただければ、各事務局で、なるべく近いところの業者に連絡を入れてもらえるのではないかと思います。

一応、住宅電気工事センターということで、これは東京電力との絡みもありまして、要は、停電で、すぐに来てくださいとか、そういうときのためにこういうものをつくっております。ですから、緊急でも、必ずだれかが行けるはずですよ。

○詫間会長 ありがとうございます。

資料1から資料3までのご説明について、この段階では大体よろしいですか。ほかに何か附属的なコメントがありましたら、おっしゃっていただきたいと思います。

先ほどご説明がありましたように、岸本委員の法人からも出ていますし、今の後藤様の組合からもいろいろと、警告と注意喚起があり、警告のほうが重大な事故につながるということのようですが。安全上のご注意ということで、取扱いを含めてのパンフレットといえますか、そういうものを配布していただいて、機械にも貼り付けるシールも作製しているわけですね。ですから、いろいろと安全確保についてはご注意いただいております、情報をもraitたいときは、センター等も設置されて対応しておられるということで、これは工事だけではなくて、そういう情報についても、少し危険なことが起きたとか、調子が悪いとか、熱が出たとかいうようなことについての対応もしていただけるとと思います。

ただ、前に小林委員からもあったと思いますが、消費者が、受けるほうが困るとか、危ない思いをしたとなると、それはどうしても事業者に対応していただく必要があります。一部パンフレットを配って、取説もあるからそれをしっかり読んだらいいんじゃないですかという立場では、今の状況にはなかなか対応できないと思います。いじめでも、しつけのつもりでやったとか、遊びのつもりだとかいって逃げる場合もありますが。とにかく、被害者というか、受ける側がそう意識したら、パワハラなりいじめなりが成立するという段階に今は来ておりますので、この消費者問題も、基本的には消費者のほうが、どうも、いろいろとパンフレットや警告などもいただいたけど、どうもよくわからないというご意見が出た場合は、それなりに、さらにわかりやすく対応していただくということが必要ではないかと思えます。

小林委員、いかがでしょうか。こういう取説が配付されていますが、何か関連のご意見がありますか。

○小林委員 取扱説明書等々に関しましては、例えば私自身が一番とらえなければいけない情報が最初に目に飛び込んできてほしいけれども、それは、メーカーさんとの間にギャップがあるのかなと感じます。それはエアコンだけに限らずですが、取扱説明書は全般的にそういうふうに行っているのかなと感じることが多々あります。

ただ、難しいですね。購入したらすぐに取り替えるということは考えないでから。

○詫間会長 古いものを使いたいということはありませんね。

○小林委員 それはありますね。ただ、私どもがリフォーム工事をしたときに、何もかも

新しくするのではなく、新しいものも購入するけれども、こちらの部屋にあったものを別の部屋に移してくださいという相談も、幾つかについてはいたしました。

その際、古いものについては、取扱説明書などは取り置いてあっても読まないですし、ひょっとしたら紛失してもうありませんという状態も起きかねません。機種が変わっても、購入年代が変わっていても、構造自体が変わらない限りは共通して注意しなければいけないことはあると思います。どうしても、どんなエアコンでも、使用に際しては、こういうことはいつも気をつけてくださいということは、すぐに目に飛び込んできて、キャッチできるところに掲示していただくと大変ありがたいと思います。使うほうはかなりわがままですので、メーカーさんは大変だろうと思いますけれども、お願いしたいところです。

○詫間会長 前に持丸委員がおっしゃったことを私は記憶していますが、消費者にインパクトがある形で、目にとまるような形でね。細かい文字で説明書に書いておくのではなく、そういう工夫についても、後ほどそういう問題も出てくるとは思います、そういう努力が必要になってきているのが現代の状況かと思います。

田澤さんから相談の関係で何かございますか。

○田澤委員 今、資料1、2、3、追加資料の中でご説明を伺って、もう少しこんなふうにしていただけたらいいと思うことがありますので。

資料2に「冷房の仕組み」という図がありましたが、例えば報告書を消費者団体が見て勉強するようなときに、冷房の仕組みがもう少しわかりやすく書いていただく。例えば、今、せっかくご専門の方がいらっしゃいますので、例えば「圧縮」と「凝縮」なんて、通常は違いがわからないですね。そのようなところで、この図をもう少しわかりやすく、なるほどこんなふうに冷媒は流れていて、しかもこういう性質があるから気をつけなければいけない、しかも、それは自分で安くあげようということではなくて、そこそこのお金はかかるけれども、専門の方をお願いしなければ危ないことがあるとわかるような形になったらいいと思います。

あと、消費生活相談に寄せられたということで、相談内容をまとめていただいてありがたいと思います。やはり、これはよく相談がある内容であることを改めて確認しましたことと同時に、どうしても消費者の方は、できるだけ安くしたい、人さまに何かお願いするということは、そうそう高いものは、何万円というのはどうかなという気持ちがよく出ていて、それは、アンケートでも同じようなことが出ていたように思うので、より一層、今回の提言に価値があると思いました。

できましたら、この相談の中身で、どういう事業者をお願いしたらこういう結果になったかということが、相談の細かいところ、事業者名等を聞いていけば、もう少し踏み込めるかと思いますが、消費生活相談の窓口で、相談者からお話を聞いているときに、引越し業者さんに頼んだのか、引越し業者さんが紹介してくれた電気事業者さんに頼んでいるのかというところまでは聞き取っていないところがあるので、出てこないかもしれませんが、どういう事業者さんをお願いしたかがわかるといいなと思いました。

もう一つ。取扱説明書に、移設などをするときには、買ったお店または専門の事業者にと書いてありましたが、具体的にはどういうところをお願いしたらいいのかということで、こういうチラシの窓口になるのでしょうか。その流れのところを教えてくださいと思います。

○詫間会長 どうもありがとうございました。

7ページのイラストは、源係長が苦勞して描いていただきましたが、一般論として、爆発まで行くというのはレアなケースですからね。我々でも、室内機と室外機があって、その間に冷媒が循環していることまで知っている人は少ないと思います。専門の方は別ですけどね。ですから、さっきご要望があったように、7ページのこれはこれで非常に努力された結晶として出てきている絵ですので、それをさらにもう少し普遍して、岸本委員からもお知恵を拝借して、最終報告の段階では改善したいと思います。

2つ目におっしゃった、専門的な相談・対応は、どのように対応しておられということですが。

○田澤委員 追加資料の、取説の表示例（抜粋）の中に、据え付けはお買い上げの販売店または据え付け専門業者に依頼すると書いてあって、なるほどと思いますが、では、だれに連絡するのかという話につながるといういいなと思いました。

○詫間会長 売ってしまったら、はい、さよならで、もうかかわり合いませんということではないと思います。ご商売でもありますので。

その辺はいかがでしょうか。全国で800万台を超える販売数がありますから、いろいろと言ってこられる方もあるわけでしょう。取り付けた後からでもいろいろと何かあるとか。

○安田特別委員 ご相談がありましたら、必ず業者が行きます。ネットワークを持っているので。

○詫間会長 それは、電気工事士の資格をお持ちですね。

○安田特別委員 その資格がないとうちは契約しませんので。契約条件の中に、電気工

事士の資格を持っているといいますか、届出をしているという証明を付けてもらいます。それと、エアコン工事の場合は、廃棄物処理法に基づく産廃の許可もあわせて、両方を契約書に出してもらっていますので。それだけではなくて、時期に応じて毎年何回か研修会を開いて、技術のアップだけではなくて、例えば今の時期は朝早くから夜遅くまで、工事業者さんが働いていますが、本当に汗だくで作業していますので、その格好で新築の家に入るとおしかりをいただきますので、着替えは必ず持ってください、くつ下は替えてください、タバコを吸ったら必ずガムをかんでくださいとか、細かいところまで注意しております。

そういうことをしていかないと消費者の方の支持をいただけないということがあります。

それと、相談があったら気軽にご相談いただければ、何とか対応するという形をとっております。

このパンフレットですが、これは毎年、今の時期に作成して出しているものです。店舗に行くときこれがあります。前回会議の後に、最終校をしていましたので、8ページの赤字の部分はあわてて入れたという面があります。「エアコンには高圧ガスが……」という赤い文字の部分がありませんでした。

○詫間会長 これは、この協議会の成果の一つですね。

○安田特別委員 すぐに入れました。

それと、消費者センターからのいろいろなご意見の中で、値段の件、工事が見積もりと違うなどのお小言をいただくことはあります。ただ、店舗では細かく聞いているはずですが、そして、8ページのこの部分についても、これも、たくさん書きすぎて消費者の方にはわからないのかもしれない。専用コンセントはありますかと質問すると、ありますと答えても行ってみるとなかった。そのときに、専用コンセントでないとだめですと言うと、そんな話は聞いていないと怒られたり。配電盤のところは古くなっていて、これは換えないとだめですよと言ったら、お金を取るのが目的ではないかとか、誤解を受けたりするようなことがあって、そうではありませんと言っても、なかなかご理解いただけないようなところがあります。

ただ、専門業者の件につきましては、うちだけではなくて、量販店のほうに言っていたら、どこでも対応するとは思いますが。

○詫間会長 岸本委員、何かありますか。

○岸本特別委員 今の警告のところの表記ですが、まず、左側に「○○エアコン○○○○

相談センター」と書いてありますが、実際にはメーカーの部署名が入っています。例えばダイキン工業お客様相談室に連絡してくださいと。そういうところで全部つながるようになっていきます。その電話番号等は、取説の中にきちんと書いてありますので、ここに連絡すれば良い。

それから、据付けのときは、まずエアコンを買ったら、買ったお店に工事も頼みますよね、普通は。恐らく、消費者の99%はそうしていると思います。商品だけ買ってきて、自分で専門事業者を探して頼むことはまずない。特に、最近、大手量販店が相当の数を販売されていますが、そこには必ず専門の工事業者や契約している人たちを抱えていますし、ネットワークでもどこでもきちんとできるので、ほとんどは販売店に相談すればすべて片づくと思いますので、こういう表記になっております。

○詫間会長 よろしゅうございますか。今の段階では、そういうご回答ですが。

○田澤委員 はい。

○詫間会長 それでは、時間も押しておりますので、資料5を中心にご検討をいただければと思います。源係長から、資料5の説明をお願いします。

○安全担当係長 それでは、資料5の説明をいたします。

前回、委員の皆様からいただいた意見、課題を左側の「安全確保に関する論点」として記載しております。まず安全確保の部分ですが、「コンプレッサ破裂の防止」と書いてあります。エアコン取外し時の冷媒回収作業は、温暖化係数が高いために必要不可欠です。長期的な要望としては、物理的な安全確保をお願いしたいと思っておりますが、本協議会では、直近の事故防止対策として誤操作、知識不足の面からの安全確保について検討していただく部分かと思っております。

ご意見を、「取外し作業をする人に関する課題」、「消費者の意識と情報提供」、「留意すべき事項」と分類して記載してあります。1つ目の「取外し作業をする人に関する課題」ですが、エアコンの撤去工事を業として行うには、電気工事業の登録が必要で、付随して電気工事を行う場合には電気工事士が行うことが必要です。ただ、実際は、エアコンの取外しにはさまざまな事業者、また、消費者の方が行っていることが、アンケート結果を見ても、自分または家族が取り外した経験があると答えている方が、3,000人中100人ほど、5%ではありますが、いました。また、インターネット上の情報例示をしますと、自分で取り外してみたいと思う方が3分の1もいました。今後、処分やリユース、移設を考える際にどこに依頼するかということがわからないというのがトップで、現状です。事業

者を知らない場合は、取外しの事業者、引取先、今はインターネットで探す人が多いこともアンケートからうかがえます。課題としては、ネット上のエアコン取外しサイトについても注視すべきといったご意見も前回いただいております。

次に、2つ目の「消費者の意識と情報提供」です。アンケートによると、コンプレッサ破裂の危険を知らない人が8割以上との結果でした。エアコンだけではなく、さまざまな商品で取扱説明書のボリュームが増えてなかなかわかりづらいという実態があるかと思えます。これについて、事業者の方は、注意や警告を漏れなく記載せざるを得ない事情もあります。それから、室外機に注意喚起を添付するなど取り組めないだろうかといったご意見、情報を必要な人にどう伝えるかが課題であるといったご意見も前回いただいております。

「留意すべき事項」ですが、エアコンの取外しでは、やはりフロン放出といった環境面の負荷があります。これについて、消費者への注意喚起が必要とのご意見。それから、再三出ておりますが、機器指定以外の冷媒ガスへの対応。これらについても不具合となることを7割が知らないという結果が出ています。相談情報からは、エアコンの取外しだけではなく、設置工事でも、消費者の方、事業者の方の間で、工事面・金銭面でのギャップが見られまして、その関係を埋めていく取組も必要と考えております。

これらのご意見をいただきまして、事務局では、右側ですが、基本的な考え方と考えられる取組を現段階の案として記載してあります。「取組の方向性」でございます。

まず第1には、エアコンの取外しを消費者はすべきではないことを明言したいと考えています。しかし、現在、買替えなどを除いて、取外しの依頼先が消費者にとってわかりづらいという状況があると思えます。このため、消費者が自ら作業をせず、安全な取外しを行うためには、今もご協力のお話も出ていますが、関連事業者の方に、消費者の方が取外しを希望する場合、その受け皿となる体制を整えていただくことが必要かと思っております。

もう一つ。家庭に持ち込み、電気を通せば使えるといったほかの家電に比べて、エアコンは取付・取外しに工事が必要です。消費者、工事業者の皆様には、初歩的な作業手順のミスが重大な事故につながるといった認識を高めていただかなければなりません。事故情報からは、事業者が行う作業であっても破裂事故が起きております。安全確保についても再度徹底をお願いしたいと考えています。

これらのことから必要と考えられる取組を列記しました。まずは、「関係者の協力によ

る安全な取外しへ導く仕組みの整備・周知」です。関連の事業者さんに窓口等を開いていただき、消費者からの要望に答えていただく仕組みの整備の取組を行っていただきたいと思います。東京都としましても、これら情報の周知という形で一緒に対応していければと思います。

次に、「消費者に対するエアコン撤去を中心とした安全面での注意喚起」でございます。消費者と事業者の間の認識の違いを埋めるためにも、流通の皆様にもご協力いただきながら、情報を必要な人に届けていくということを考えていきたいと思っております。あわせて、事業者の方々には、冷媒回収作業における安全確保の再徹底と事故防止への取組をお願いします。

また、環境面で、フロンによる地球環境への影響に関する正しい情報提供も必要ですので、こちらも環境局と連携して啓発等に努めてまいりたいと思っております。

以上です。

○詫間会長 先ほども申し上げましたように、報告書作成の際の基本的柱になる部分ですので、この構造でいいのかどうかも含めて、今の段階では基本のお話をいただけるとありがたいと思っております。

大きく、事業者と消費者の立場からの問題点と、あと、派生的に起きてくる冷媒の性質その他の注意すべき事項という形で整理していただいております。

第1段階のところは、資料1、2、3にも関連していますように、基本的な知識、それから、誤操作が、現段階では重大な原因になっていますので、そここのところの注意喚起を基礎的な作業としてまず行わなければいけないことがうたっています。

まず、事業者でもあり販売にも関係して、これをご覧になって一般的なご意見でも構いませんし、特定のご意見でも結構ですが、まず、基本的な柱については、持丸先生、いかがですか。何かありますか。

○持丸会長代理 少し一般的なことを申し上げます。私も何年もこの協議会に出ていまして、いろいろなものを扱ってきましたが、アクションをとろうとしたら、消費者の行動を変えるか、事業者の行動を変えるかということです。一般的には、事業者の行動を変えるほうが簡単というか、元栓を閉めやすいので、多くの場合は事業者が行動を変えるようなことを、ここでも今までは協議してきました。おやつの話、折りたたみいすの話はそうでしたね。

ところが、昨今、大手の事業者だけではなく事業者が参入することによって問題が起き

ているケースがあります。それは、例えば過去の中では衣服やライターが象徴的なもので、中小の事業者が入って、低コストを売りにしてインターネットでたくさん販売している。実は、今回もかなりこれに類似した部分がありまして、大手の事業者はしっかり対応していますが、何らかの別の事業者が、低コストをうたって、インターネットやいろいろなところで事業を展開している。

今まで、我々は3つのアクションをとってきました。一つは、大手の事業者さんに自主的に何かの取組をしていただく。これは、中小の事業者がないケースでは比較的有効で、大手事業者さんはよく対応してくださいました。ところが、中小の事業者がある一定の率で入って、ここのリスクが全くコントロールできない場合は、今まで成功したものは規制しかありません。ライターの案件がこの規制で、衣服は規制ができないので、大手の衣服は全部変わりましたが、インターネットでは、首にひもがついたような子供服がたくさん販売されています。

今回、規制がなかなか難しい現状を考えると、やはり消費者の行動を変えることがリスクコミュニケーションになるだろうと思います。もちろん、事業者の方々、販売店の方々にも協力いただかなければならないのですが、どうやってここでうまく伝達していくかというところが、今回の一つのキーになるのかなと、私はそう思っています。

○詫間会長 ありがとうございます。

前回や前のテーマの際にも申し上げましたが、基本的には、法律的な規制をしなければ対応できないというのはあまり望ましい形ではないですね。消費者サイドも大事ですが、事業者サイドの方が主体的に、ボランティアといいますか、自発的にそういう意義を認識していただいて、改良なり改善のほうに努力していただくということですね。これは、欧米ではそういう趣旨が日本に比べると相当高く徹底されているということがあります。ですから、消費者教育ですね。日本もようやく法律をつくって進めようとしているところですが、一般的な消費者に対する注意喚起を、法律にあるからやろうということではなくて、自発的に対応していただいていると。一部、先ほどからいろいろご紹介いただいているように、自発的に対応していただいているが、残念ながら、小林委員も先ほどおっしゃったように、消費者のほうにそれがそのままうまくインパクトを持って伝わっていないという部分もありますのでね。

今、持丸先生がおっしゃったように、今回のテーマは特に消費者の行動、リスクの低減を目指さなければいけないと。それから、先ほどご指摘があったように、中間業者の方が、

どうもうまく指示に従って行動してくださらない。一番悪い例は、こっそりと特定フロンをどんどん排出させてしまうということもあったりして、指示のとおり回収・破壊をきちんとしていないという悪い例もあるわけですね。

ですから、そういうところも含めて、各段階別に注意喚起し、かつ、法律なりルールを遵守していただくという形に持っていくことが望ましいわけですが、小林委員、まず、消費者行動の改善といいますか、その辺で何かいいキーポイントがありますか。

○小林委員 先ほどビックカメラさんからご紹介いただきました、パンフレットの8ページに専門業者にご依頼くださいと書いてありますが、正直申しまして、専門業者そのものがよくわかりません。本日お見えになっている業者の皆様方が思っている「専門業者」と、私たちが判断する「専門業者」にたぶん認識違いがあるのではないかと思います。例えば、廃品回収業も「専門業者」かもしれないと思っています。それから、引越し屋さんも「専門業者」だと思っています。よく考えてみれば、引越しさんは引越しの専門業者ですが、エアコンを取り外す専門業者とは言えない方かもしれないにもかかわらず、「専門業者」だと思ってしまうのです。

認識にギャップがあると感じますので、例えば、「取外しは非常に危険なので、ご自分ではなさないでください」と書いておいていただいたほうがわかりやすいです。

それから、今、DIYが盛んになっていまして、ホームセンターなどに行っても、自分のできるものがたくさんあります。私も、専門業者ではないにもかかわらず、水道の蛇口を1つ自分で付けてみました。とても上手くいきました。とても上手くできるぐらい、工具や器具など何でもホームセンターにそろっていますから、手先がちょっと器用であればできることがたくさんあり過ぎます。

自分が素人でも作業してもいいことと、きちんとした専門知識がない人でないと作業してはいけないことの境が、消費者には見えなくなっていると思います。やはり、私が作業してはいけないことには「作業してはいけない」と言っていただいたほうがわかりやすく、親切ではないかと思えます。その境をなくしていることの一つは、インターネットなどで何でも情報が得られて、とても安直にたやすくできることがたくさんあると煽動されているところに、大きな過ちのもとがあるように感じています。

そういう言い方ができるかどうかわかりませんが、「インターネットなどで紹介されている手法でご自分で作業することはやめてください」と言っていただいたほうが、よりわかりやすいです。ですから、もし、インターネットなどにも目を光らせて、素人さんにこ

ここまで手をつけられては困るということがあったら、それを何らかの形で規制していただく手立てがないものかと思えますし、そういう情報にお気をつけくださいという情報もメーカーさんからもっと強く流していただくことはできないものだろうかと感じております。

どこまでもわがままな消費者で申し訳ないと思いますが、大前提として、ほとんど何ごとについても無知であるとお考えいただきたいと思っています。

○詫間会長 そうですね。ありがとうございました。そういう消費者の立場を代弁しておっしゃっていただいているわけです。

○持丸会長代理 ちょっとよろしいですか。

○詫間会長 どうぞ。

○持丸会長代理 先ほど、消費者にコミュニケーションしたらよろしいということだけを申し上げたのですが、私から、どのように役割分担してコミュニケーションしたらいいかというご提案を申し上げます。2つありまして、一つはどのタイミングでということ、これは申し上げませんが、どのように役割分担してというほうを先に申し上げます。

今、言われた事業者の方がちょっと困っていると思いますが、まず一般的にリスクコミュニケーションで、今回は大きく2つの問題があつて、この調査結果を見ると、まずリスクを知らないということがあります。リスクを知らなければ、リスクに対する正当な判断ができない。ですから、原子力発電所のリスクコミュニケーションとはレベルが違って、どれだけ原発が危ないかを知らないのではなくて、もはやリスクを知らないということなので、まずリスクを知らせることが、メーカー側、事業者側、そして東京都にもできることです。

もう一つ。今あつたことで、これは購入したものですから、こうしてはいけないというわけではないので、消費者が作業してはいけないということをメーカーが言ったりすることは、私としては、どちらかという逆効果だろうと思います。なぜならば、そう言って低価格の業者を排除しようとしていると消費者は大体考えますので、むしろ、そうではなくて、中立的な東京都に主導していただく。なぜコストがかかるのかということも露骨には言わなくても、コストとリスクが一つのトレードオフになっているわけですから、それをうまくコミュニケーションしていただくことが、私たちも含めて中立機関の一つの役割だろうと思います。

その中に、今もあつた情報の非対象性ということは、リスクコミュニケーションの一般的な問題で、すべての危険情報はメーカーがたくさん知っていて、消費者はほとんど知ら

ないというのが一つの問題で、難しいことも、作り手や売り手がたくさん知っていて、消費者はあまり知らない。ここは、今もご指摘がありましたように、事業者のほうも、消費者に正しく情報が伝わるような伝え方を心がけていただければよいのかなど、基本的には思っています。

私からは以上です。

○詫間会長 今、持丸先生におっしゃっていただいた役割を協議会が行うということになるわけですね。協議会は東京都の公の機関ですので。消費者と事業者・販売者から離れた第三者的な立場ですからね。そこにたまたま関係の委員にお入りいただいているという形ですので、そういう役割は果たしていただきたいと思いますが、さっきも申し上げたように、大手の量販店、関連の組合や法人などにも対応していただいています、そういうところはスタンダードなことをPRしていただいています、それがそのまま中小のほう、さらに消費者のほうに伝わっていかないといえますか、そういう危険があって、そういうことはほかの事例でもかなり共通してあることではあります。そこをどう工夫して注意喚起を伝達し、安全な取扱いを消費者が最終的にしていただく形に持っていくかということが、我々の任務になるのではないかと思います。

そうしますと、事業者や販売サイドと消費者側とを、この柱で大きく分けておっしゃっておられるわけですが、今までのいろいろなお話の中で、さらに追加してご意見がごありますか。量販店の安田様。

○安田特別委員 今、持丸先生から中小事業者の話が出ましたが、前回の会議の後に、新聞折り込みを見たらこういうものが入っていました。びっくりしました。3,000円で取外し・回収しますという新聞折り込みで、私の家に入っていたものです。家電量販店に頼むと七千いくらかかりますよと、払わなければいけない。

我々として見ると、家電リサイクル法がありますので、引渡義務があるのでこれで対応しなければいけないのですが、実は、エアコンのリユースはほぼありません。ただ、室外機は5,000円前後で売れるので、3,000円で取外し・回収して、たぶんこれは廃棄物処理法違反、そして、家電リサイクル法違反だと思います。3,000円を消費者からいただいて、室外機を5,000円ぐらいで売るので、業者としては8,000円儲かることになります。これを取り締まれない。

実を言うと、ある量販店は、これを自前でこっそりしているところがあります。それはおかしいでしょと言うのですが。リユースはいいので、これは100円で買い取ります、ほ

かの電気屋さんに行くと8,000円かかりますよということで、100円買取りをしているところがあります。これを有価物と呼んでいるということなので、これを処理した後、外国に持っていくという形がとられているので、中小のそういう事業者がいて、これはちょっと悩ましいところがあります。消費者の方々と我々々が法に縛られてきちんとリサイクルに出さなければいけないわけですが、そうすると、こうしたところの方たちが出てきて、それがまかり通っていくということがある。そうしたところのギャップを我々としても埋めなければいけないけれども、中立的な立場の方々に対応していただくことが一番ありがたいという思いがございます。

○詫間会長 そうですね。それは先ほどご指摘をいただきましたが、両方でやっているということの問題がありますね。

それに関連してご意見がございますか。

○岸本特別委員 こういうものはものすごく多くて、家電リサイクル法という法律上は、リサイクル料金をお客様が払って、引き取ってリサイクルセンターに持っていくわけです。きちんとした販売店に頼むときちんと対応していただけますが、お金がかかるわけです。これは法律ですから。ところが、例えば1,000円あげますと言って持って帰って、それを素材として何千円かで売ることは法律違反ですが、それが多い。

今、エアコンは年間約800万台売れています。家電リサイクル法で戻ってきている量は250万台程度しか戻ってきていない。残りはどこに行っているか。これを中古品とすると買取りができますが、中古品として買い取って、中古でリユースなんかしていませんよね。

○安田特別委員 エアコンは、していません。

○岸本特別委員 していません。そうすると、それを鉄や銅の塊で売ってしまう。そのときの問題は、中にフロンが入っているものをどうしているか。そんな業者がフロンを回収して破壊センターに持っていくということは、常識的に考えてあり得ない。ということは、大気中に排出されてしまっているわけです。それで勝手に売って儲ける。これを取り締まらないと、フロン回収法は一体何なのかということになります。

先ほどの取説の表記も、努力はしますけれども、やるなと書くと、そんな法律があるのかと問い合わせが消費者から多くあります。いろいろな人がいますのでね。だから、これは非常に難しい問題で、やんわり書かなければいけない。

ついでに申し上げますが、炭化水素系を用いたエアコンの性能試験の資料がありますね。

ここで言っている問題は、電気代が50%削減できると書いてありますね。これは明らかに偽技術です。お客様は、環境にいいですよと言ってもたぶん買いません。電気代が半分になると言うのだまされて買う。そのデータが、エアコンの性能試験ということで横に載っていますが、これも完全に偽技術です。ある部屋で試験をしたら、冷えました、電気代が半分になったと書いてありますが、部屋の大きさを見ると、約3メートル角です。こんな小さな部屋が家庭にありますか。3メートル角の部屋が冷えたから、そのエアコンが8畳、10畳の部屋も冷えるという論法なんて、技術的にはあり得ない。そういうことを平気で書いてある。これは、ある大学が研究していることですが、こういうものをベースに業者が、こう言っていますからいいですよと売り込んでいる。だから、雨後の筍のようにこういう業者が出てきます。

例えば、この部屋に1トンの氷を持ってきたとしますね。たぶんこの部屋は涼しくなるでしょう。でも、冷蔵庫の製氷機の四角い氷をここに置いても冷えませんよね。でも、氷だから、表面温度は両方とも0度でしょ。それと同じことをやっているわけです。そういうものが世の中にはらんしすぎている。これをもっと取り締まらなければいけない。

政府も、原子力保安院が規制庁ですが、原子力保安院もやっと落ち着いてきたので、実は、ハイドロカーボンの使用については、やはり規制を考えようということを検討していると思います。我々もいろいろと話をしていますが、使わせないのではなくて、ある条件下を示して、その範囲では使ってもいいですよという規制を考えています。産官が一緒になって、消費者もそういう意識を持ってもらって、対応していこうという取組を、今、しています。

それから、炭化水素系の冷媒の安全性について、燃えるとか、平成20年度には火災が起きて大火になったとか書いてありますが、最後に、これも詭弁ですが、ERDの上のほうに、世界中には炭化水素冷媒を使用するシステムが約5億台あるからと、小さく書いてありますが、この5億台の根拠は全くありません。

例えば、小さな冷蔵庫を入れるとこのくらいの数になります。でも、小さな冷蔵庫の危険度と、室内外に分かれて大量の冷媒が入っているエアコンとが、同じ危険リスクであるはずがない。それを同じと扱って、数字だけで比率を出しているのは、これも統計を利用したマジックです。

最後に、何かの魔法の粉を入れるとコンプレッサが修復されて電気代が助かると言っていますが、こんなものは巷で売っている痩せ薬と同じです。この水を飲むと10キロやせて

きれいになるとか、あんなものはあり得ない。エアコンの場合は、コンプレッサの中はオイルでシールされて動いていますから、10年で5割も減るなどということは普通はありません。よほどのことがないと。そういうものを、あたかも本当のように言って売るのは、ある意味で詐欺に近いと思います。ただ、それを直接的に取り締まれないところが悩みで、これは我々もこれから当局と相談しながら対応していきますけれども、その辺が、こういう業界のこれからの大きな課題ですし、先ほど、持丸先生がおっしゃったように、いろいろな部分から手をつけていかないと解決できない問題だと思います。

ちょっと余計なことを言いました。

○詫間会長 いえ、ありがとうございます。本協議会の基本的テーマは「安全」ですからね。派生的な問題として冷媒の回収・破壊が必ずしもルールどおり行われていないということは、冒頭からもいろいろ申し上げていたとおりです。もちろん、それも関連して注意喚起をしていくべきだろうと思います。

鎌田委員にお見えていただいておりますが、商品テストセンターというすばらしいものをお持ちですが、この関連でいかがでしょうか。

○鎌田委員 実際にこういう事故があったので、原因を調べてほしいという事例はまだないのですが、日々、いろいろな製品の事故の原因究明に携わっている経験と今までの立場から述べさせていただきます。

事故原因には、大きく分けて3つあるかと思います。1つ目は製品に問題がある場合。2つ目は消費者の誤使用というか、消費者の使い方が間違っていた場合。そして、3つ目は製品にも問題があるし、使い方にも問題があるというような場合。ほかにもいろいろあるかと思います。今回の場合は、以前、この協議会で、水薬やライターの問題に参加させていただきましたが、そのときは製品側に改善を求めていたと思いますけれども、今回の場合は、破裂しないようにエアコンの仕組みを変えろとか、ガスを変えろとか、そういったことではないですね。ですので、将来的には夢の冷媒が出てくるかはわかりませんが、それが出るまでは現状のものが続くわけですので、それをどのように事業者側、消費者側に注意喚起するかが一番の課題かと思っています。

ただ、現在、こうすればいいのではないかという案は出てこないのですが、先ほど持丸先生もおっしゃっていたように、消費者というのは、皆さんも同じだと思いますが、安いというところに目が行きやすくなりまして、1万円ぐらいかかるものが、自分で作業すればこれだけで済むとか、この業者にお願いすればこれだけで済むと。そういうリスクがわ

からないままに安いほうに行って、そこで損害が出てしまうことも多々あると思いますので、その辺をいかにうまく説明してあげるかというところが鍵かと思います。その鍵をどのように開けていけばいいのかというところが、今はわかりませんが、そういうことだと思います。

○詫間会長 今のところ、商品テストに、爆発するかもしれないとか、そういうご依頼は、特定のなものとしてはありませんか。

○鎌田委員 そうですね。仮にそういう事故があっても、メーカーから補償してもらえれば私どものところに来ることはないのですが、そこでもめたようなものが来ます。メーカーは、うちの責任ではない、お宅が悪いでしょうと。

○詫間会長 裁判になったような場合、そちらに行くよ。

○鎌田委員 裁判になる前に来ます。

○詫間会長 わかりました。

西村委員にも本日はおいでいただいておりますが、大事故が起きた場合、最終的に救っていただくのは消防ですので、そのお立場からいかがでしょうか。

○西村委員 我々のほうでも、日常生活事故の防止ということで業務を行っていますが、我々がこれを知るのは、第一には救急搬送されるということで、この件に関しては、今のところ、東京消防庁の救急で搬送した事例はありません。

もう一つは、火災など、ポンプ車が出動するような事案の中で知ることがあります。これまでの例と比べて、この件について決定的に違うのは、うっかりやってしまうということではなく、故意に、ある程度の知識を持っているか、どこかで仕入れた方が、自発的に行う行為に付随するリスクですので、そういう観点から言うと、注意喚起の対象はかなり絞り込めるのかなという感じがします。

先ほど、アンケート調査の中でも、クロス集計するということでしたが、潜在的に自分で作業してみたいという人が3割くらいいっちゃると。そういう方も恐らく知識がないであろうから、どこかしらで調べないと、どこから手をつけていいかわからないだろうと思います。そういうことで、ネットのほうに注意する必要があるということでご意見も出ていたと思います。そういう方がネットにアクセスする際には、検索でかけてくると思いますので、検索をかけたときに、東京都なりで情報を出しておいて、それが頭で引っかかるように措置するとか。

要するに、そういう検索をかけた方が、そちらを先に見るような形で、要は、先ほど来

お話があったとおり、リスクそのものを知らないことが一番危ないことでしょうから、エアコンの取外しをすべきではないと言われても、したい人がやってしまうわけですから、そのリスクが何なのかということをはっきりと提示することによって、例えば、この場合、空気の混入があると爆発するということをしっかりと提示しておいて、素人が行くと空気が混入するリスクが非常に高いということを提示さえしておけば、ある程度は考えて作業する方でしょうから、リスクを冒してまで作業するだけの内容かなど。これで爆発してしまうと、とても1万円や2万円の話では済まないということであれば、抑止力にもなるのかなと思います。対象者のそういう動向に注目した形での情報提供をしていけば、これはある程度防げる率が高いのかなという感じを持っています。

以上です。

○詫間会長 ありがとうございます。今の段階では、この爆発によって救急搬送された方は、東京消防庁の管轄ではないなくて、それによる火災もないわけですか。

○西村委員 はい、ありません。

○詫間会長 それは幸いなことで、やはりその前に手を打たなければいけないことと存じます。

時間も押しておりますので、源係長さんから、先ほど、資料5の説明をいただきましたが、今までのお話も含めて、基本的な考え方を、これはサマライズした方向だと思いますが、3つの柱を立てて出していただいております。それに対して、どのような必要な取組を行うべきかという案を示していただいておりますので、付随的にご解説くださるとありがたいと思います。

○生活安全課長 では、私から補足させていただきます。

ただいま先生方から、本日の議論でも出ましたが、消費者に正しい知識をどのように発信していくかということになってくるのではないかと思います。そうしたときに、困っている消費者が、どのようにすれば情報を得ることができるのかというときに、一つは、これまでの東京都の例で申しますと、必要な情報を必要な人に届けるということで、例えば、ベビー用おやつであれば、3カ月健診の際に全員のお母さんにリーフレットを配るとか、ライターであれば、小さいお子さんがいる幼稚園や保育園で配っていくなどのことができたわけです。

エアコンの場合は、やはり小売店に相談などが来るであろうと考えられますので、大手量販店の小売店や地域の電気屋さんなどにどのように情報を提供していただけるのか、あ

るいは、そうした受け皿としての仕組み、自分たちが困っているときに、こうすればいいんですよと具体的な専門家をきちんと紹介していただけるような、そういう仕組みを用意していただけるのか。それから、どこにといったときに、物理的には、室外機そのものに警告のシールを貼ってありますが、その辺での消費者への情報提供、その辺のことがどのようにできるのかというあたりを、大変恐縮ですけれども、特別委員の皆様から、こうしたことであればできるのではないかとということでご意見を賜ればと考えております。

○詫間会長 ありがとうございます。上手に基本的な考え方をまとめていただけていますが、さらに良い案があれば、実際に販売されたり、修理したり、そのネットワークを構築されておられるお立場からご意見を出していただければありがたいと思います。

本日すぐということであれば、また後でメールやファックスでお寄せいただくと、よりよい基本的な考え方が立てられることになろうかと思います。

必要な取組としては、資料5の右下のほうに太い文字で書いていただいています、「関係者の協力による安全な取外しへ導く仕組の整備・周知」ということですが、「周知」は、今までも何度も出てきていますけれども、「整備」のところ少し弱いのかなど。ネットワークですね。その辺がもう一つのポイントとして挙げられると思います。

2つ目に、「消費者に対するエアコン撤去を中心とした安全面での注意喚起」、これも何度も出ていますが、なぜ危ないのかということをも最初に周知しなければいけないので、インターネットで検索をかけると、一番最初に候補として挙がる場所にそれを出していただくなど、そういうことも必要ではないかと。消費者と事業者とのギャップが相当あるということは、今までのご検討の中でも出てきておりますが、かなりあるという部分もありますね。私などもそうですが、専門の立場になると自分はよく知っているものですから、ちょっと言えば相手方もわかるだろうと思込んでしまいますので、ある程度のところまでは、先ほども出ていますように、相当注意喚起の努力をしていただけていますが、それをさらに進めていただく、深めていただく必要がありますね。それを系統的にネットワークを構築していただいて、それをさらに紹介していただく。そういう努力もしていただけるとありがたいと思います。

そこまでが「安全」というテーマに関連するわけですが、あくまでも派生的なことになりますが、冷媒回収のこと、冷媒自体の性質のことをよく認知することも必要で、ここには「再徹底」と書いてありますから、大部分はわかっているわけですが、それをさらに徹底しなければいけないということですね。広くは、地球全体の環境問題にも関係している

ということの情報提供をするということで、これはオゾン層を破壊するということと、温暖化ということですね。残念ながら、今はHFCのところまでは来ていますが、さらにもう少し理想的な冷媒ができることが望ましいことと、不法的なことですが、中小の方が、郊外でどんどん廃棄しているということが一部わかっているような状態ですので、そういうことは厳に慎んでもらう必要もありますが、これは本協議会の権限の問題ではなくて司法の問題にもなっていますのでね。ただ、そういうことがないようにお願いしたいということは、注意喚起しなければいけないということかと思います。

○安全担当係長 本日、ご欠席の電気商業組合の釘本委員には、こういう資料の形で「関係者の協力による安全な取外しへ導く仕組みの整備・周知」についてもご相談しております。釘本委員は、約1,400の加盟店があるということで、そういうところに家電困りごと相談センターもお持ちということで、受け皿的な部分に関しては、可能な範囲で協力いただけるということはお話をいただいております。

あと、周知面については、東京都からチラシ等ができれば、そういうものを配布する窓口としては協力できるかもしれないということは前向きに言っていただいておりますので、代わってお伝えさせていただきます。

○持丸会長代理 私からもよろしいですか。

○詫間会長 どうぞ。

○持丸会長代理 先ほど子供の話が出ましたが、私も今回の案件について気にしているところがありまして、ビックカメラさんへ行った人は、たぶんこんなことはしないんですね。ビックカメラさんに協力いただくことは構わないのですが、たぶんそこでは引っ掛けることがなかなか難しいと思います。

役所の転入届や結婚などのイベントの際に紙を渡すことはできませんか。要するに、引越しそう人、移動しそう人など。つまり、新しく買う人はきちんと設置するわけですよ。そうではないようなときに何かをやらかす可能性があるので、そういうきっかけと引っ掛けないとなかなか難しいような気がしますので、ちょっとご検討いただければと思います。

○安全担当係長 考えさせていただきます。

○詫間会長 ほかにありませんか。

○小林委員 取外し・リユース・処分等のときに、依頼先がわからないという答えが多いです。私は民生委員を務めています、特にお年寄りの場合、お話ししたことを忘れてし

まったり、お渡しした書類などを、どこかにしまい込んでわからなくなるというケースがとても多いものです。そこで、例えば冷蔵庫は、利用頻度が非常に高いものですから、どうしてもこれだけは忘れて欲しくないものは冷蔵庫の扉に貼るように、または、ドアの内側に特性のボトルを用意して、そこに、緊急のときはどこに運んでくださいとか、どこに連絡してくださいという重要事項を書いたものを入れて、ドアの内側に置いておいていただくようお願いします。それも、「そういうふうにしておいてください」と言って渡すだけでなく、場合によってはご本人と一緒に入れさせていただく、あるいは、貼らせていただくというところまで行うときもあります。

エアコンなどの場合も、施工業者が、これは冷蔵庫に貼っておいてくださいと名刺大のものを渡して、工事依頼者が冷蔵庫に貼るのを確認してから作業を終えるという段取りまで行けると、相談をするときにはあそこだとすぐにわかる。ささやかかもしれませんが、そうした手法もあるのかなと思いましたので申し上げました。

○詫間会長 ありがとうございます。引越し業者の方などは、もしご協力くださるならば、非常に強力な事業者になるかと思えます。

それでは、予定の時間が迫っておりますが、今までの課題について、基本的な考え方も結構ですが、追加のご意見がありますか。

先ほど来、申し上げましたように、報告書をまとめるに当たって、良いアイデアが出ましたら、その都度またメールやファックス等でお知らせくださればありがたいと思います。

それでは、今後のスケジュールと、特に第3回協議会の流れについて、事務局から願います。

○生活安全課長 ただいま、冷蔵庫に注意事項を貼るとか、転入・転出届を出すところ、そういうイベントを活用してはどうかなど、貴重なご意見を賜りました。考えてみますと、必要な人に必要な情報が届く、この件に関して言うならば、冷蔵庫もいいのですが、室外機そのものにもっとはっきりした注意喚起が、シールは既に貼ってありますけれども、その辺の実態も見つつ、検討させていただければと考えているところですので、どうぞよろしく願います。

○安全担当係長 今後のスケジュールとして、第3回については、既に委員の皆様にご調整させていただいておりますが、8月29日、水曜日、午前10時から開催したいと考えておりますので、よろしく願います。

○詫間会長 次回第3回は8月29日、水曜日、午前10時からということですが、場所はま

た通知いただけると思います。

それでは、いろいろと貴重なご意見をいただきまして、内容も徐々に深まってきているように思いますので、この流れで、さらに第3回で具体的に絞って、最終的には第4回に向けて良い報告書ができますよう、引き続き、各委員のご協力をいただきたいと思います。

それでは、本日の討議はこれで終わらせていただきます。

○消費生活部長 どうもありがとうございました。貴重なご意見を今後ともよろしく願います。

○詫間会長 以上で閉会します。ありがとうございました。

午後5時00分閉会