

お湯が出ないときの緊急のしおり

安全を先に。連絡先と症状を、落ち着いて整理。



01 まず、安全を確かめる

ガス臭い

ガス臭いときは火気を使わず、電灯・換気扇などのスイッチに触れない。ガス臭い場所に立ち入らず、地域・契約先のガス漏れ緊急窓口へ連絡し、指示に従う。

火災・体調の異変

火災が起きている、または人の具合が悪いときは安全な場所へ移動し、消防・救急の119へ。

安全上の緊急時は、写真撮影・見積もり・この先のチェックより連絡を優先してください。

02 機器に異常があるなら、使い続けない

機器の水漏れ、すす、普段と違う大きな音、故障表示、湯温の異常に気づいたら使用を中止。点火を繰り返したり、カバーを開けたりせず、取扱説明書を確認して販売店・メーカーへ相談してください。

03 異常が見当たらず、お湯だけ出ないなら

原因を決めつけず、分かる範囲で症状を記録します。機器の操作は取扱説明書に書かれた範囲だけにしてください。

- ☐ 台所・洗面・浴室のどこでお湯が出ない？ 水は出る？
- ☐ リモコンにエラー表示はある？ いつから起きた？
- ☐ ほかのガス機器や水道にも変化はある？

連絡先を選ぶ

ガス臭い 地域・契約先のガス漏れ緊急窓口。賃貸でもまず安全対応。

賃貸住宅 貸主・管理会社へ。工事を直接依頼する前に相談。

持ち家 保証書・契約書にある販売店、施工店、メーカー、延長保証の窓口へ。

地域や契約によって窓口は違います。このしおりに全国共通の修理電話番号は載せていません。

連絡先と、電話前のメモ

分からないところは空欄で大丈夫です。



連絡先を先に書いておく

ガス漏れ緊急窓口

貸主・管理会社

販売店・メーカー

電話前の準備メモ

機器の種類・メーカー・型番

エラー表示（なければ「なし」）

症状が始まった日・時刻

どこでお湯が出ないか／水は出るか

異臭・水漏れ・異音の有無

購入店・保証書・管理会社

分からない項目は空欄で大丈夫。危険な場所へ型番を探しに行かないでください。

そのまま読める相談文

お湯が出なくなり、相談したいです。機器は〔種類・メーカー・型番／不明〕で、〔いつから〕〔どこで〕〔どんな症状〕があります。エラー表示は〔番号／なし／不明〕です。安全に使えるか、最短の訪問日と、点検だけで終わった場合の費用を教えてください。

連絡時に確認したいこと

- ・最短の訪問日と、折り返し連絡の見込み
- ・初回訪問で修理までできる条件・部品待ちの可能性
- ・出張・診断だけで終わる場合の費用と保証の扱い

このしおりは故障診断・修理手順ではありません。機種ごとの操作や安全対応は取扱説明書・メーカー・契約先の最新案内を優先してください。

一次情報：東京ガスネットワーク / 日本ガス石油機器工業会 / 総務省消防庁 / ノーリツ

Web版・最新の参照先：mitsumorou.jp/emergency/kyutouki/