

**【調査①】「エレベーターの保守管理等に関する実態調査」の結果  
（エレベーターメーカー・メーカー系保守管理会社）**

## [調査項目]

### I 会社概要等

- 問1-1 社員数（非常勤社員を含む）（平成21年4月1日時点）。
- 問1-2 エレベーター及びエスカレーター製造部門の社員数（非常勤社員を含む）（平成21年4月1日時点）。
- 問1-3 問1-2で回答いただいた社員数のうち、「昇降機検査資格者」の資格を有する者の人数（非常勤社員を含む）（平成21年4月1日時点）。
- 問1-4 エレベーター及びエスカレーター保守管理部門の社員数（非常勤社員を含む）（平成21年4月1日時点）。
- 問1-5 問1-4で回答いただいた社員数のうち、実際に保守管理作業を行っている社員数（非常勤社員を含む）（平成21年4月1日時点）。
- 問1-6 問1-5で回答いただいた社員数のうち、「昇降機検査資格者」の資格を有する者の人数（非常勤社員を含む）（平成21年4月1日時点）。

### II 製造者として、設置した製品の安全を確保するための体制や所有者等への対応等

#### ○ 保守管理マニュアルの取扱いについて

- 問2-1 安全に製品の保守管理を行うための所有者等に対する説明は、どのように行っていますか。
- 問2-2 平成21年9月28日、安全に保守管理するために必要な内容（いわゆる保守点検マニュアル）を確認申請にあたって添付する図書の一つとして提出することが義務化されます。これによって、所有者及び所有者が委託した保守管理者へも保守点検マニュアルが渡ることになります。添付図書の運用については現在検討中ですが、製造者として添付が必要と考える範囲についてお答え下さい。

#### ○ 製造者としての事故や不具合情報の取扱いについて

- 問2-3 製品の事故や不具合情報について積極的に収集していますか。「③その他」に○を付けた場合には、その内容について具体的に記入願います。
- 問2-4 製品の事故や不具合が発生した場合に、製造者として原因解明を行う部門がありますか。
- 問2-5 製品の不具合が、設計又は製造の過程に原因があると認める場合に、製造者として所有者等へ通知していますか。
- 問2-6 製造者として製品の不具合情報（設計又は製造の過程に原因があると認める場合）について独立系の保守管理者に対して、内容及び改善方法等を通知していますか。
- 問2-7 製品の不具合情報（設計又は製造の過程に原因があると認める場合）について、製造者として一般に広く公開していますか。
- 問2-8 今後、製品の事故及び重大な不具合の情報（発生日時、内容、被害状況及び原因等）について、製造者として公開することができますか。
- 問2-9 昇降機については、自動車に比べて体制がかなり遅れているとの指摘がありますが、その原因と改善策についてどのように考えていますか。

#### ○ 独立系の保守管理者への技術情報の提供について

- 問2-10 独立系の保守管理者より申し出があった場合に、社内の保守技術者向けマニュアルの提供をしていますか。
- 問2-11 独立系の保守管理者から、御社の保守管理に関する研修を受けたい旨の申し出があった場合に、研修を行っていますか。

#### ○ 独立系の保守管理者から部品の提供依頼があった場合の対応等について

- 問2-12 部品を提供する際に、販売価格をどのように設定していますか。
- 問2-13 部品の提供依頼を受けてから、部品を提供するまでにどの位の時間がかかりますか。
- 問2-14 部品の提供をする際に取り替え方法等の技術基準について提供していますか。
- 問2-15 御社が設置した製品について、他社が、修繕工事及びリニューアル工事（制御盤の一式取替え、かごの一式取替え等）をすることについて、どのように考えていますか。

### Ⅲ 保守管理業務

#### ○ 保守管理業務の概況について

問3-1 平成20年度の保守管理台数（他社が製造したものを含む。）について記入願います。

問3-2 御社が設置したエレベーター・エスカレーターのうち（平成21年3月末現在で稼動している台数）、御社が保守管理を行っている台数を記入願います。

なお、稼動している台数が不明の場合には、概ねの割合（%）のみの記入でも構いません。

問3-3 問3-1の保守管理台数について、フルメンテナンス契約とPOG契約の台数について記入願います。

問3-4 保守管理を行う社員への社内教育制度がありますか。「①はい」に○をつけた場合には、その内容、時期、期間、頻度等について、具体的に記入願います。なお、別途、パンフレット等がある場合にはそれを添付することでも構いません。

#### ○ 保守管理者としての事故や不具合情報の取扱いについて

問3-5 製品に事故又は不具合が発生した場合に、保守管理者として当該製品の所有者等へ通知する事故や不具合の内容について基準がありますか。

問3-6 製品の事故や重大な不具合に関する情報の公開にあたって、所有者等との契約が支障となる場合がありますか。

問3-7（問3-6で「①ある」と回答した場合にお答え下さい。）

製品に事故や重大な不具合が発生した場合に、特定行政庁等に直接通知することが可能となるように所有者との契約を見直すことが出来ますか。

問3-8 製品の修繕履歴情報の管理は、1台ごとにデータベース化していますか。

問3-9 製品の不具合情報の管理は、1台ごとにデータベース化していますか。

問3-10 保守管理が他社に代わった場合に、その製品の不具合情報及び修繕履歴情報について、当該製品の所有者等又は次に保守管理を受けた保守管理者に渡していますか。

この調査で取り扱う「事故」、「不具合」は以下の通りとします。

「事故」：一般利用者の通常の利用により生じた人身事故とする（利用者の過失や不適切な利用により生じたものは含みません。）

「不具合」：異常停止、装置の機能の異常停止、異常音、異常振動、着床誤差、機器の損傷（熱損・破損等）等で通常の状態と違うものとする。

「重大な不具合」：「不具合」のうち、人身事故は起こっていないが、主に「戸開走行」、「着床階以外の階の戸開き」、「かごの突き下げ」及び「かごの突き上げ」とし、人身事故につながるおそれのあるものとする。

## [各社の回答]

### I 会社概要等

	三菱電機 (株)	三菱電機 ビルテク ノサービ ス(株)	(株)日立製 作所	(株)日立ビ ルシステ ム	東芝エレ ベータ(株)	日本オー チス・エレ ベータ(株)	フジテッ ク(株)	シンドラ ーエレベ ータ(株)
問1-1 社員数(非常勤社員を含む)(平成21年4月1日時点)。	28,964	7,768	(非公開)	6,042	(非公開)	2,582	3,177	324
問1-2 エレベーター及びエスカレーター製造部門の社員数(非常勤社員を含む)(平成21年4月1日時点)。	(非公開)		(非公開)		(非公開)	366		(非公開)
問1-3 問1-2で回答いただいた社員数のうち、「昇降機検査資格者」の資格を有する者の人数(非常勤社員を含む)(平成21年4月1日時点)。	(非公開)		(非公開)		(非公開)	75		(非公開)
問1-4 エレベーター及びエスカレーター保守管理部門の社員数(非常勤社員を含む)(平成21年4月1日時点)。	-	(非公開)		非公開	(非公開)	1,163		(非公開)
問1-5 問1-4で回答いただいた社員数のうち、実際に保守管理作業を行っている社員数(非常勤社員を含む)(平成21年4月1日時点)。	-	(非公開)		非公開	(非公開)	1,069		(非公開)
問1-6 問1-5で回答いただいた社員数のうち、「昇降機検査資格者」の資格を有する者の人数(非常勤社員を含む)(平成21年4月1日時点)。	-	(非公開)		非公開	(非公開)	(非公開)		(非公開)

## Ⅱ 製造者として、設置した製品の安全を確保するための体制や所有者等への対応等

### ○ 保守管理マニュアルの取扱いについて

問 2 - 1 安全に製品の保守管理を行うための所有者等に対する説明は、どのように行っていますか。

「④行っていない」に○をつけた場合には、その理由について記入願います。

※保守技術者向けマニュアルとは、所有者に渡している取扱説明書ではなく、実際に社内の保守管理者が使用しているマニュアルを指しています。

- ① 社内の保守技術者向けマニュアルを渡して説明している
- ② 社内の保守技術者向けマニュアル以外の資料を渡して説明を行っている
- ③ 口頭のみで説明を行っている
- ④ 行っていない（理由： \_\_\_\_\_）

メーカー名	回答	理由等
三菱電機(株)	②	弊社で保守技術者向けマニュアルは作成しておらず、昇降機の保守・点検時に注意すべきメーカー特有の事項または製品特有の事項がある場合は、従来より「製品本体へのラベル等による表示」、「ホームページ上への掲載」等にて開示している。これに加え新規開発機種販売時には「専門技術者にご指示頂きたい事項を記載した資料」を所有者・運行管理者の方にお渡しする等の対応を順次行っている。なお、弊社では保守の専門技術者として、「昇降機検査資格を有し、かつ昇降機の保守を専門に3年以上従事した者」を想定しており、上記資料により保守は可能と考える。
(株)日立製作所		保守技術者向けマニュアルは所有者等に渡していませんが、所有者等用に管理ブックを作成して、全てのお客様に配布、説明しています。また、法令で定められている定期検査や維持管理において、判定基準が必要な検査項目（巻上機ブレーキのパット残存厚み基準等）については、当社ホームページの技術情報「昇降機の法定検査と安全確保について」にて公開すると共に、エレベーター各機器に貼付けのラベル・銘板にて検査方法（絶縁抵抗測定等）を明示しています。
東芝エレベータ(株)	②	
日本オーチス・エレベータ(株)	④	所有者からの要求があれば、必要な部分を社内保守技術者向けマニュアルから抜粋して渡しています。
フジテック(株)	②	
シンドラーエレベータ(株)	④	所有者には運行管理を適切にさせていただく必要があるために、運行管理に関する説明書を渡して説明しております。

問2-2 平成21年9月28日、安全に保守管理するために必要な内容（いわゆる保守点検マニュアル）を確認申請にあたって添付する図書の一つとして提出することが義務化されます。これによって、所有者及び所有者が委託した保守管理者へも保守点検マニュアルが渡ることになります。添付図書の運用については現在検討中ですが、製造者として添付が必要と考える範囲についてお答え下さい。

- ① 社内の保守技術者向けマニュアル
- ② 社内の保守技術者向けマニュアルの一部（具体的な内容を記入※）
- ③ 社内の保守技術者向けマニュアル以外の資料（具体的な内容を記入※）
- ④ 添付したくない

※「②社内の保守技術者向けマニュアルの一部」、「③社内の保守技術者向けマニュアル以外の資料」として添付することが必要と考える具体的な内容

メーカー名	回答	理由等
三菱電機㈱	③	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 昇降機の安全な維持管理のために、所有者・管理者が直接行うべき事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運行管理者の選任と教育</li> <li>・ 点検記録の保管</li> <li>・ 日常管理と利用者への指導 等</li> </ul> </li> <li>2. 昇降機の安全な維持管理のために、所有者・管理者が専門技術者へ実施させるべき事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機器を適法な状態に維持するための点検と整備</li> <li>・ 上記点検・整備において注意すべき製品特有の事項 等</li> </ul> </li> </ol>
㈱日立製作所	②	『昇降機技術基準の解説』（国土交通省住宅局建築指導課、(財)日本建築設備・昇降機センター、(社)日本エレベータ協会 編集)の変更に合わせて、安全に必要な内容を記載した資料（安全装置並びに主索及び巻上機綱車の磨耗判定基準及びブレーキのストローク等）に加え、当社として必要と考える機器の点検要領などを予定しています。
東芝エレベータ㈱	③	製品の維持管理を行うにあたり、JISA4302（昇降機の検査標準）及び定期検査業務基準書に記載されている内容に含まれない製造メーカー独自の保守方法が必要となる部分についての、資料が必要と考えています。なお、本件に付きましては現在(社)日本エレベータ協会にて検討中のため弊社としましては、そちらの最終見解に従う予定です。
日本オーチス・エレベータ㈱	③	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 作業手順</li> <li>2. 検査等に必要な寸法の記載</li> <li>3. 主な部位の点検及び交換周期（弊社遠隔装置等を使用した内容は除く）</li> </ol>
フジテック㈱	③	製品の安全性の確保および当社独自技術・ノウハウ等の保全の観点から、今後、必要な内容を検討します。
シンドラーエレベータ㈱	③	製造メーカーとしては所有者に対し、運用マニュアルに加え、レイアウト図、電気回路図、安全装置の確認や法定検査が実施できるレベルの保守説明書は必要と考えます。

○ 製造者としての事故や不具合情報の取扱いについて

問 2 - 3 製品の事故や不具合情報について積極的に収集していますか。「③その他」に○を付けた場合には、その内容について具体的に記入願います。

- ① 自社で保守管理している製品のみから収集している。
- ② 設置した製品（自社で保守管理をしていないものを含む）すべてについて収集をしている。
- ③ その他（ ）

メーカー名	回答	理由等
三菱電機(株)	①	関係会社である三菱ビルテクノサービス(株)が保守している製品から収集している。また、三菱電機ビルテクノサービス(株)が保守管理していない製品についても、弊社または三菱電機ビルテクノサービス(株)が故障修理等を行ったものは把握している。
(株)日立製作所	③	(株)日立ビルシステムで保守管理している製品だけでなく、(株)日立ビルシステム保守以外で情報として入ってきたものについても対応・管理しております。
東芝エレベータ(株)	③	弊社が設置した製品全てについて事故や不具合情報を収集することを希望しているが、実際には弊社が保守管理を実施していない製品に関する情報を収集することは難しい。
日本オーチス・エレベータ(株)	②	
フジテック(株)	③	設置した製品のうち、自社で保守管理しているもののほか、所有者等の求めにより特別に点検等を行った製品について収集しています。
シンドラエレベータ(株)	①	

問2-4 製品の事故や不具合が発生した場合に、製造者として原因説明を行う部門がありますか。

- ① はい
- ② いいえ

メーカー名	回答	理由等
三菱電機(株)	①	
(株)日立製作所	①	
東芝エレベータ(株)	①	
日本オーチス・エレベータ(株)	①	
フジテック(株)	①	
シンドラエレベータ(株)	①	



問 2 - 5 製品の不具合が、設計又は製造の過程に原因があると認める場合に、製造者として所有者等へ通知していますか。「④その他」に○を付けた場合には、その内容について具体的に記入願います。

- ① 自社で保守管理している製品の所有者等のみ通知している。
- ② 設置した製品（自社で保守管理をしていないものを含む）全ての所有者等に通知している。
- ③ 所有者等に通知せず、保守点検時に改善を行っている。
- ④ その他（ )

メーカー名	回答	理 由 等
三菱電機(株)	②	
(株)日立製作所	②	
東芝エレベータ(株)	④	製品の不具合が設計又は製造の過程に原因があると認められた場合で、且つ昇降機事故等報告制度に規定されている重大製品事故に関わる場合や、安全に関わる不具合の場合は、設置した製品（弊社で保守管理していないものを含む）全ての所有者等に通知しており、これまでも異種鋼材の使用において同様通知を実施しました。
日本オーチス・エレベータ(株)	④	不具合の程度により、①～③のいずれかの行動をとっています。
フジテック(株)	②	
シンドラーエレベータ(株)	②	

問2-6 製造者として製品の不具合情報（設計又は製造の過程に原因があると認める場合）について独立系の保守管理者に対して、内容及び改善方法等を通知していますか。

「③いいえ」に○をつけた場合には、今後、通知するのか、通知できない場合には、理由について記入願います。

- ① 全ての独立系の保守管理者に対して通知している。
- ② 設置した製品を保守管理している独立系の保守管理者のみに通知している。
- ③ いいえ（今後の対応： \_\_\_\_\_）

メーカー名	回答	理由等
三菱電機株	③	問2-5で述べた通りすべての所有者等に通知しているので十分と考える。なお、製造者として独立系の保守管理者を把握することは困難である。
株日立製作所	③	重大な不具合は所有者等に通知しています。
東芝エレベータ株	③	稼働段階で製品の管理責任を負う所有者等には通知しており、所有者等の求めがあれば独立系の保守管理会社にも通知しています。
日本オーチス・エレベータ株	③	通知しない（所有者に通知しており、保守管理者は所有者から通知した情報を入手することが可能であるためです。）
フジテック株	③	保守管理者を知り得ないものもあり、主に所有者・管理者に対して通知しています。
シンドラーエレベータ株	③	弊社の事業規模では、設置した建物が特定でき、所有者への通知で対応できるため。

問2-7 製品の不具合情報（設計又は製造の過程に原因があると認める場合）について、製造者として一般に広く公開していますか。

「②いいえ」に○をつけた場合には、今後、公開するのか、公開できない場合には、理由について記入願います。

① はい

② いいえ（今後の対応： \_\_\_\_\_）

メーカー名	回答	理由等
三菱電機株	②	当社製の昇降機利用者は、昇降機の種類や仕様などの詳細情報は知り得ないことから、不具合情報を一般に公開した場合、不具合対象製品以外の利用者が当社ブランドの昇降機であることだけで不安を抱くような不測の混乱を招くおそれがある。 また、メーカーがその混乱に対応することで本来早急を実施すべき対策が遅れるおそれもある。このため、不具合の対象となる所有者・運行管理者の方に直接通知を行うことが重要であり、今後も公開する予定はない。
株日立製作所	②	重大な不具合は、所有者等に対して情報を開示しています。
東芝エレベータ株	②	製品を所有しており管理責任を負う所有者等への通知を優先し、所有者等の許可の下、或いは所有者等の求めに応じて一般の利用者への公表を図っている。
日本オーチス・エレベータ株	②	公開する予定はありません。（製品の不具合は、所有者に通知するという対応を取っているため、情報公開は不要と考えます。）
フジテック株	②	個々の製品の所在および所有者・管理者の情報を有しており、個々に通知、説明することが出来る限り、特に公開する予定はありません。
シンドラーエレベータ株	②	弊社の事業規模では、設置した建物が特定でき、所有者への通知で対応できるため。

問 2 - 8 今後、製品の事故及び重大な不具合の情報（発生日時、内容、被害状況及び原因等）について、製造者と  
して公開することができますか。

また、「⑦社内基準に基づき公開する。」に○をつけた場合には、その基準を、「⑧公開しない。」に○を付け  
た場合には、その理由を記入してください。

- ① 全ての事故及び重大な不具合の情報を公開する。
- ② 全ての事故及び重大な不具合の情報及びその後の措置内容について公開する。
- ③ 新聞等で報道された事故及び重大な不具合の情報のみ公開する。
- ④ 新聞等で報道された事故及び重大な不具合の情報及びその後の措置内容について公開する。
- ⑤ 重大な不具合を除いて事故情報のみ公開する。
- ⑥ 重大な不具合を除いて事故情報及びその後の措置内容について公開する。
- ⑦ 社内基準に基づき公開する。（基準：                         ）
- ⑧ 公開しない。（理由：   ）

メーカー名	回答	理由等
三菱電機(株)	⑦	製品の事故及び重大な不具合については会社規則に基づき該当する場合は事故対策の公表を行っている。
(株)日立製作所	⑦	「重大な製品不具合情報の社外開示に関する規則」
東芝エレベータ(株)	⑦	利用者の生命又は身体に対する重大な危害が発生した事故、あるいは、製品起因により火災が発生した場合の「重大製品事故」、及び前記重大製品事故には該当しないが利用者の安全に関わる重大な不具合が発生した場合の「安全に関わる不具合」について、設計又は製造の過程に原因がないことが明らかな場合以外は、公開します。
日本オーチス・エレベータ(株)	④	
フジテック(株)	⑦	製品の事故については、社団法人エレベータ協会の昇降機事故等報告制度に基づき報告するとともに、事故の危険性およびその緊急性等を勘案して特に必要であるときは公開します。
シンドラエレベータ(株)	⑦	人身事故、およびマスコミ報道等により社会的関心が高い場合。

問2-9 自動車においては、以下の取り組みが行われています。

- ・点検・整備に必要な情報は、メーカーから自動車整備団体へ提供されている。また、一般にも販売されている。
- ・不具合等については、メーカーとして自主的に整備会社等から情報を収集している。
- ・リコール制度により国土交通大臣に届出を行い、使用者に周知をしている。
- ・事故情報については、地方運輸局長等への報告が義務付けられている。

昇降機については、自動車に比べて体制がかなり遅れているとの指摘がありますが、その原因と改善策についてどのように考えていますか。

メーカー名	回答	理由等
三菱電機(株)		<p>昇降機の場合、設置場所及び所有者等を把握できることや、問2-7で述べた事由等を勘案し、以下の通り同等の効果を上げる取り組みを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・点検・整備に必要な情報は問2-1で述べたとおり開示している。</li> <li>・不具合等については問2-3で述べたとおり収集している。</li> <li>・所有者への通知については、問2-5,2-6で述べたとおり実施している。</li> <li>・事故情報の報告については、既に定期検査報告制度にて義務付けされている。</li> <li>・さらに、事故発生の都度、所有者・運行管理者から特定行政庁への報告を定めている指針（昇降機の維持及び運行の管理に関する指針）がある。</li> </ul> <p>以上のことから、自動車で行われているリコール制度の意図するところについては、弊社としては現状の仕組で充分機能していると考えます。</p>
(株)日立製作所		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 点検に必要な情報は所有者等に提供しています。</li> <li>2. 不具合情報については、(株)日立ビルシステムで保守管理している製品だけでなく、(株)日立ビルシステム保守以外で情報として入ってきたものについても対応・管理しています。</li> <li>3. 昇降機の特長として設置場所が固定されており所有者等が特定できるため、管理責任者である所有者等に通知し、遅滞なく対策する方法が効果的であると考えております。</li> </ol>
東芝エレベータ(株)		(非公開)
日本オーチス・エレベータ(株)		<p>自動車業界と昇降機業界は、その発展形態や産業構造、保守サービス体制、法制度など、多くの点で異なると考えます。このため、自動車業界の制度をそのまま昇降機業界に当てはめることは適切な方法ではないため、十分な検討が期待されます。</p> <p>昇降機業界は、定期検査報告制度があり、昇降機の所有者、管理者、所在地、保守管理者が明確になっているため、不特定多数に知らせるようなリコール制度は適切な方法ではないと考えます。</p> <p>自動車業界において、メーカーからの点検・整備に必要な情報が適切に運用されている理由は、整備工場が指定・認定されていること、整備士が国家資格を有していること、等であると考えます。このため、昇降機業界においても次のような制度の確立が必要であると考えます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保守会社の認定制度</li> <li>2. 捕手技術者の資格制度</li> <li>3. メーカーの情報公開をするにあたっての法的な制度</li> </ol>
フジテック(株)		<p>（自動車等との動産と異なり、不動産に付加、固定されている）昇降機については、その所在地および所有者等の情報を保有しており、個々の所有者等に対して直接的に情報を提供し詳細説明を行うことができることのほか、不具合等の改善措置のために技術者がその所在地に出向しなければなりません。</p> <p>また、点検、整備について、その業務上の技術および作業上の安全性を確保するためには長期にわたる研修・教育・訓練を要することのほか、メーカー独自の技術・ノウハウ等に係る情報の非公開も斟酌、考慮されるべきものと考えています。</p>
シンドラエレベータ(株)		<p>リコール制度、事故情報の報告義務については、基本的に製品の所在地が特定できない動産と特定できる不動産の違いが背景としてあると思われます。</p> <p>また、国と強く結びつきのある自動車業界と異なり、昇降機業界は全て個々の製造メーカー独自で設備投資を行い、研究開発やテストを実施・運営しており、資金的にも体制的にも限界があるのが現状と思われます。</p> <p>そのため、研究開発のみならず、検査・保守においても国家資格や専門の学校、大学の学部などでの教育機関を作ること、技術者を育成し、また利用者に対してもメーカーや業界団体のみならず、警察・消防・関連する政府機関も積極的に利用方法についての安全講習を行っていくレベルになるよう、官民による根本的取り組みが必要と考えます。</p>

## ○ 独立系の保守管理者への技術情報の提供について

問2-10 独立系の保守管理者より申し出があった場合に、社内の保守技術者向けマニュアルの提供をしていますか。

「⑤その他」に○をつけた場合には、その内容を具体的に記入願います。また、「⑥提供していない。」に○をつけた場合には、今後、提供できるのか、できないのであればその理由を記入願います。

- ① 無償で提供している。
- ② 有償で提供している。
- ③ ライセンス契約を結ぶことを条件に提供している。
- ④ 社内の保守技術者向けマニュアルと違うものを提供している。
- ⑤ その他（内容：
- ⑥ 提供していない。（今後の対応：

メーカー名	回答	理由等
三菱電機(株)	⑥	保守技術者向けマニュアルは作成していない。 ただし、保守に必要な情報は、問2-1で述べたとおり、製品本体へのラベルやホームページ、また、所有者・運行管理者の方を通じて入手できる仕組みとなっている。
(株)日立製作所	⑥	必要な情報は所有者等へ提供しています。
東芝エレベータ(株)	⑥	所有者等に対しては、重要な部分の保守資料を提供している。今後独立系保守会社に資料を提供する場合は、教育とセットでの提供が必要と考えており、業界全体における制度整備の中で検討して行きたいと考えています。
日本オーチス・エレベータ(株)	⑤	所有者の要求があれば、必要箇所を抜粋し、所有者経由で提供しています。
フジテック(株)	⑤	保守管理のために必要と認める情報を提供することとしています。
シンドラエレベータ(株)	④	

問2-11 独立系の保守管理者から、御社の保守管理に関する研修を受けたい旨の申し出があった場合に、研修を行っていますか。

「②いいえ」に○を付けた場合には、今後、研修を行うのか、行えないのであればその理由について記入願います。

① はい

② いいえ（今後の対応： )

メーカー名	回答	理由等
三菱電機株	②	昇降機の保守管理に関する基本事項は、建築基準法、建築基準法施行令、これらに関連する告示、JISA4302等の法および基準の資料に示されており、公知の情報として入手可能である。さらに、これらの法および基準の詳細内容については（財）日本建築設備・昇降機センター主催の説明会や講習会が開催されていることから、メーカー主催の研修会は行っていない。 なお、メーカー特有の事項についても保守に必要な情報は、問2-10で述べたとおり入手可能である。
株日立製作所		依頼内容を検討して判断いたします。
東芝エレベータ株	②	研修の内容も含めて検討中です。
日本オーチス・エレベータ株	①	
フジテック株	②	乗客の救出等災害対策の講習は行うことがあるが、保守管理全般に関する研修については、特別に施設、設備、マニュアル、人員等を備えておらず、また、自社独自の技術・ノウハウ等の保全の問題もあり、通常、研修の受入れを予定していません。
シンドラーエレベータ株	①	安全装置に関する研修に限る。

○ 独立系の保守管理者から部品の提供依頼があった場合の対応等について

問 2 - 1 2 部品を提供する際に、販売価格をどのように設定していますか。

「③ ②より高い価格で提供している。」に○を付けた場合には、その理由について記入願います。

- ① 卸価格で提供している。
- ② 自社で管理しているエレベーター等において、所有者に提出している請求書と同等の価格で提供している。
- ③ ②より高い価格で提供している。(理由： )

メーカー名	回答	理由等
三菱電機ビルテクノサービス(株)	③	当社が保有する保守用部品の物流コスト・在庫管理コスト(人件費、物流センター・管理システム等のインフラ他を含む)は、実質的にその大部分を保守契約料金で回収している為、当社と保守契約の無い注文者に対しては、応分の物流コスト・在庫管理コスト負担を加味した料金に設定している。
(株)日立ビルシステム	③	必要な管理費を頂いております。
東芝エレベータ(株)	(非公開)	
日本オーチス・エレベータ(株)	②	
フジテック(株)	②	
シンドラエレータ(株)	(非公開)	



問2-13 部品の提供依頼を受けてから、部品を提供するまでにどの位の時間がかかりますか。  
 「② ①より時間がかかっている。」に○をつけた場合には、その理由を記入願います。

- ① 自社で管理しているエレベーター等に提供するのと同じ時間で行っている。
- ② ①より時間がかかっている。(理由： )

メーカー名	回答	理由等
三菱電機ビルテクノサービス(株)	①	保守契約顧客向けの在庫が僅少となっている場合を除き、保守契約顧客と同等の納期にて、注文者の要求に応じている。なお、当該昇降機が停止継続中等、緊急性が高い場合については、在庫が僅少であっても、当社が保有している部品を供給している。
(株)日立ビルシステム	①	
東芝エレベータ(株)	①	部品の保管状況等により用品によっては、時間のかかる物もあります。
日本オーチス・エレベータ(株)	①	
フジテック(株)	①	
シンドラエレベータ(株)	(非公開)	

問2-14 部品の提供をする際に取り替え方法等の技術基準について提供していますか。

「② いいえ」に○をつけた場合には、その理由を記入願います。

① はい

② いいえ (理由: )

メーカー名	回答	理由等
三菱電機(株)	①	交換時に特別な注意が必要な部品については資料を添付している。
(株)日立ビルシステム	②	専門技術者による取替えをお願いしており、一般的には不要と考えております。
東芝エレベータ(株)	①	
日本オーチス・エレベータ(株)	②	仕様変更や生産の中止等、代替による設置方法や回路変更を含むものに限り提供しています。それら以外は、技術基準を提供していません。その理由は、通常の保守管理技術の知識と技量を有する者であれば、技術基準を提供しなくても支障がないと考えるためです。
フジテック(株)	②	当該部品を取替えるために必要な技術情報を提供し、また、機器の調整等の必要に応じて技術指導をしているため。
シンドラエレベータ(株)	(非公開)	

問 2 - 1 5 御社が設置した製品について、他社が、修繕工事及びリニューアル工事（制御盤の一式取替え、かごの一式取替え等）をすることについて、どのように考えていますか。

「③安全上問題がある」に○をつけた場合には、その理由を具体的に記入願います。

- ① 製品の技術情報は公開しているので、問題はない。
- ② 問い合わせがあれば製品の技術情報を提供しているので、問題はない。
- ③ 安全上問題がある（理由： \_\_\_\_\_ ）

メーカー名	回答	理由等
三菱電機株		リニューアルについては、当社は製造、組立、据付まで一貫して行った最終製品に対する責任を負うが、これに他社が独自の加工を行った場合は、メーカーとして製品の責任を負うことは出来ない。また、修繕工事については工事内容にもよるが、メーカーとして製品の責任を負うことは難しいと考える。何れにしろ、安全上の問題の有無に係わらず、他社が独自の加工を行った場合は、メーカーとして製品の責任を負うことはできないと考えており、「該当なし」とした。
株日立製作所		他社が行なう工事については、問題があるかどうかの判断ができません。また製品責任を持ってません。
東芝エレベータ株	②	技術情報のやり取りは、所有者等を通じて行っています。
日本オーチス・エレベータ株		他社の改修工事の内容が不明であるため、安全に関する判断はできません。
フジテック株	③	施工業者の技能が明らかではなく、また、メーカー独自の設計、製造上の技術情報は提供していないこともあり、修繕またはリニューアルによって設計、構造、構成機器・部材等を改変されると、安全性を担保できないため。
シンドラーエレベータ株	③	他社技術者の弊社製品に関する知識・技量が確認できないため、弊社が所有者に提供する技術情報を正しく理解するかどうか確認がないため、安全上問題となる可能性は否定できない。



問3-4 保守管理を行う社員への社内教育制度がありますか。「①はい」に○をつけた場合には、その内容、時期、期間、頻度等について、具体的に記入願います。なお、別途、パンフレット等がある場合にはそれを添付することでも構いません。

- ① はい
- ② いいえ

メーカー名	回答	理由等
三菱電機ビルテクノサービス(株)	①	
(株)日立ビルシステム	(非公開)	
東芝エレベータ(株)	①	(内容非公開)
日本オーチス・エレベータ(株)	①	
フジテック(株)	①	
シンドラエレベータ(株)	①	(内容非公開)

## ○ 保守管理者としての事故や不具合情報の取扱いについて

問3-5 製品に事故又は不具合が発生した場合に、保守管理者として当該製品の所有者等へ通知する事故や不具合の内容について基準がありますか。

- ① 全ての事故及び不具合について通知している。
- ② 事故についてのみ通知している。
- ③ 事故及び重大な不具合についてのみ通知している。
- ④ 所有者等に通知せず、改善を行っている。

メーカー名	回答	理由等
三菱電機ビルテクノサービス(株)		当該製品の所有者・管理者に対しては「①全ての事故及び不具合について通知している。」に該当する。同型機種所有者・管理者に対しては、以下の通り対応している。重大な不具合については全件、その他の不具合については必要の都度、弊社より三菱電機へ報告しており、製品の設計・製造に起因する場合は三菱電機の指示に従い通知している。また、保守に起因する場合は、不具合の内容に応じて当社が個別に判断し通知している。以上のとおり、通知対象者如何によって対応が異なるため「該当なし」とした。
(株)日立ビルシステム	①	
東芝エレベータ(株)	③	
日本オーチス・エレベータ(株)	③	
フジテック(株)	①	
シンドラエレベータ(株)	③	

問3-6 製品の事故や重大な不具合に関する情報の公開にあたって、所有者等との契約が支障となる場合がありますか。  
① ある  
② ない

メーカー名	回答	理由等
三菱電機ビルテクノサービス(株)	①	
(株)日立ビルシステム	①	
東芝エレベータ(株)	①	
日本オーチス・エレベータ(株)	①	
フジテック(株)	②	
シンドラエレベータ(株)	①	

問3-7 (問3-6で「①ある」と回答した場合にお答え下さい。)

製品に事故や重大な不具合が発生した場合に、特定行政庁等に直接通知することが可能となるように所有者との契約を見直すことが出来ますか。

- ① できるだけ早くに見直す。
- ② 今後見直すことを検討する。
- ③ 契約を見直すことは出来ない。

メーカー名	回答	理由等
三菱電機ビルテクノサービス(株)		製品は所有者の持ち物であり、その情報を保守管理者が所有者の同意無くして外部に報告することはできない。本来、定期検査報告制度や「昇降機の維持及び運行の管理に関する指針」等により、所有者から特定行政庁に報告すべきものであり、その義務付けと徹底が第一義と考える。 報告するに当たって、所有者が行うか、所有者が保守管理者に委託するかは所有者の判断である。よって、所有者から委託があった場合は、それを受けて契約を見直すことは可能であるが、契約内容にばらつきが生じることで対応に混乱を招くことが危惧される。
(株)日立ビルシステム		所有者との協議事項であり、個別に検討します。
東芝エレベータ(株)	②	
日本オーチス・エレベータ(株)	②	
フジテック(株)		
シンドラエレベータ(株)	③	



問3-8 製品の修繕履歴情報の管理は、1台ごとにデータベース化していますか。

- ① 現在自社で保守管理しているもののみ行っている。(他社の管理となったものについては、データを消去している。)
- ② 自社で設置したもの全て行っている。(他社の管理となったものについても、自社で管理していた時のデータを残している。)
- ③ 自社で設置したもの全て行っている。(他社の管理となったものも、修繕履歴情報の収集を行っている。)
- ④ 行っていない。

メーカー名	回答	理由等
三菱電機ビルテクノサービス(株)	②	<注. "自社で設置"には三菱電機が設置したものも含む>
(株)日立ビルシステム	②	
東芝エレベータ(株)	②	
日本オーチス・エレベータ(株)	②	
フジテック(株)	②	
シンドラエレベータ(株)	(非公開)	

問3-9 製品の不具合情報の管理は、1台ごとにデータベース化していますか。

- ① 現在自社で管理しているもののみ行っている。(他社の管理となったものについては、データを消去している。)
- ② 自社で設置したもの全て行っている。(他社の管理となったものについても、自社で管理していた時のデータを残している。)
- ③ 自社で設置したもの全て行っている。(他社の管理となったものも、不具合情報の収集を行っている。)
- ④ 行っていない。

メーカー名	回答	理由等
三菱電機ビルテクノサービス(株)	②	<注. “自社で設置”には三菱電機が設置したものも含む>
(株)日立ビルシステム	②	
東芝エレベータ(株)	②	
日本オーチス・エレベータ(株)	②	
フジテック(株)	②	
シンドラエレータ(株)	(非公開)	

問3-10 保守管理が他社に代わった場合に、その製品の不具合情報及び修繕履歴情報について、当該製品の所有者等又は次に保守管理を受けた保守管理者に渡していますか。

- ① 所有者等に渡している。
- ② 所有者等及び次に保守管理を受けた保守管理者に渡している。
- ③ 渡していない。

メーカー名	回答	理由等
三菱電機ビルテクノサービス(株)	①	保守管理が他社に変わった場合ではなく、定期的な保守点検報告書に加え、不具合情報や修繕履歴情報についても発生の都度、所有者・管理者にお渡ししている。
(株)日立ビルシステム	①	
東芝エレベータ(株)	③	定期点検及び故障対応等で不具合を確認した場合や修繕を実施した場合は、その都度所有者等に報告しています。
日本オーチス・エレベータ(株)	①	
フジテック(株)	①	
シンドラエレベータ(株)	①	