

技術相談と商品テスト(第1回)

はじめに

(公財) 関西消費者協会は平成14年から商品テスト事業を大阪府消費生活センターから委託されている。大阪府内の消費生活相談窓口商品に関する相談が寄せられた場合、相談員への支援として技術情報を収集し助言(技術相談)したり、相談解決のための商品テストを行ったり、情報提供をしている。今回はこれらの業務について紹介していきたい。

技術相談

商品テストの入り口となる技術相談は、年間約240件(※)受け付けている。品目としては被服品が一番多く、その次に住居品、教養娯楽品、食料品とつづく。

現在、テスト担当の専門は繊維関係と食品関係である。専門以外の多様な商品についての相談がある中で、それらの技術相談に専門的に全て対応することは難しいことから、インターネットで情報収集したり、業界団体の意見を聴取したり、あるいは、他の専門機関の助言を受け、その結果をまとめて相談員へ伝えている。

具体的には、「事業者から回答がきたが技術的な内容が妥当かどうか分からない」「相談者や事業者は何を聞き取りすればいいか分からない」など、相談員からの問い合わせに応じている。また、新しい商品や、使ったことのない商品で、相談者が思いがけないことで困っていたりすると、相談員が回答することが難しいケースがあり、そのような場合にも技術相談が活用されている。

さらに、相談員もキャリアがあるので、テスト担当に相談せずに技術的なことに対応でき、回答することもある。ただ、相談者からすると、何ですぐ分かるのか、と疑問に思うこともある。そこで「テスト担当に聞いてみる」ということが、消費生活相談を円滑に進める一つの方策になっていると感じている。

商品テスト

技術相談の結果、商品テストを行い、相談解決を図ることがある。商品テストは年間約15件(※)実施しており、自らテストを行うほか、独立行政法人国民生活センターや独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)、および各検査機関と連携しテストを行うことで、幅広い商品に対応している。

商品テストを実施するにあたっては、まず、相談者がテストを希望しているかどうか、そして商品を提供することが可能で、しかも破壊が可能かどうか、ということが条件となる。テスト担当として、テストを実施して啓発に生かしたい、商品の改善や事故防止に生かしたいと思っても、相談者が同意しなければテストの実施に至らない。また、個人情報やデータが入ったスマートフォン、パソコンなどの通信機器を提供してもらうことについては同意を得られないケースが多い。さらに商品进行测试するために提供し破壊すると、返品・返金が困難になることも想定されることから、特に高額な商品など返金を希望される相談はテストに至らないケースがある。

さまざまな理由で、最近は商品テスト自体の件数は減少傾向にあるものの、技術相談を通して今後の相談処理の方策について相談員とともに一緒に考えることで、特に一人体制や、少人数で対応している相談員の業務を支援していきたい。

※ 平成29年度から令和元年度までの3年間の平均件数