

相談苦情から探る商品の問題点(第2回)

今回は、消費生活相談員への支援として技術情報を収集し助言等を行う、商品テスト事業の中心業務である技術相談について事例とともに紹介していきたい。

技術相談の事例と成果

事例1

(相談者から)「起毛素材の布団カバーを購入し、使用前に洗濯したところ、毛羽がたくさん自分の服についた。販売事業者に申し出たところ、起毛品なので多少の毛羽脱落は仕方がないとのことだが、本当か」という相談があった。

起毛品は、その特性上からみて、ある程度の毛羽脱落は仕方がない。毛羽脱落の量が多すぎると不良品となる可能性があるが、その量については事業者の判断となる。事業者は本件を苦情として認識しておらず、起毛品に関する一般的な問い合わせについてその特性を回答したのかもしれない。そこで、再度苦情として申し出てはどうか、と相談員へ助言したところ、その後、事業者が返品に応じたとのことだった。

商品の特性を理解した上で、事業者がなぜそのような回答をしたか考える必要がある。事業者からすると、起毛品にありがちな「よくある問い合わせ」として申し出を処理したのではないかと。テスト担当の専門分野の知識と経験から判断した事案であった。

事例2

(相談者から)「3年前に購入した椅子の、脚の真ん中の部分が斜めに折れた」という相談があった。

(独)国民生活センターへ破断面の画像を提供し、見解を求めたところ、椅子の脚は荷重による破損と考えられるとのことだった。また、脚に死節(※)があったことが破損の一因となった可能性もある、とのことだった。死節を脚部分に採用することは破損の原因になり、重大事故にもなりかねない。そのため、事業者へ品質管理の改善を求めたところ、今後は脚部等に死節のある木材は使用しない等の対策をとることになり、当該品の椅子は交換することになった。

テスト担当者の専門外分野に関する技術相談については、(独)国民生活センターはじめ、各関係機関、団体等へ見解を求めるなどして、相談員に助言を行っている。

事例3

(相談者から)「歯科医院が製造・販売している口腔洗浄剤を使用したところ、口の中がビリビリした。販売して大丈夫なのか、商品には医薬品や医薬部外品とは表示されていない」という相談があった。

販売サイトを確認したところ「コロナウイルス予防」や「殺菌」の文言があったことから、「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(薬機法)」に抵触する恐れがあり、関係機関へ情報提供した。その後、当該事業者が薬機法違反で逮捕されたという報道があった。

相談員対象の研究会(大阪府内商品テスト事例研究会)をテスト担当が企画し開催している。コロナ禍における薬機法の規制や、電動アシスト自転車やリチウムイオンバッテリーなどの商品に関する知識など、その時機に応じた講演を専門家に依頼し、日々の業務に生かしている。

大阪府消費生活センターのテスト担当者として10年以上継続して業務を行うことで、府内の技術相談が集積され、経験が蓄積されている。専門分野外の事例であっても、関係機関との連携を通して、知識を深め、さらに業務の向上に努めたい。

※ 木材にある節の種類のひとつで、強度が弱いため、くりぬいてダボ埋め等の処理を行うことがある。