

消費生活相談におけるテスト業務の 現状と課題 (第4回)

(公財) 関西消費者協会は、2002年に大阪府消費生活センターから商品テスト業務の委託を受け、現在に至る。テスト担当として、5名程度が業務にあたっていた時期もあるが、業務の見直しや効率化が行われ、現在は2名体制で実施している。

商品テスト・試験を実施するにあたり、テスト機器を保有していなければ、担当者は試験ができない。テスト機器を維持、管理するには、多くの費用が必要となってくる。例えば、機器が故障した際の修理費に予算がつかず、使用できない状況が続いたり、また、高額な定期点検費用が出なかったりすることもある。そうすると、分析した結果が正しいのかどうか不明であり、機器が使用できない状況となる。また、予算(人員)削減の結果、テスト担当者自身の専門でない機器類は活用できない、ということもある。

大阪府消費生活センターが、現在保有している機器は拡大観察用のマイクロスコープのみである。これ以外の機器を必要とする試験や、専門外の分野については、(独) 国民生活センター(以下、国セン)、(独) 製品評価技術基盤機構との連携、各専門の検査機関と連携して商品テストを実施することで、業務の効率化を図っている。

業務の効率化は、大阪府だけでなく全国同じ状況だと思われる。商品テストに関わる担当者会議として、国センの主催で、商品テスト企画会議が年1回開催される。2015年度の会議で議題にあがったのが、商品テスト担当者の「技術・経験の継承、引継ぎの問題」である。参加センターからは、「3年程度で異動する職員の引継ぎ、技術の継承は十分ではない」「技術職員を置いておらず、すべて外部機関に委託しているが、本当にテストが必要なのか、消費者の過剰な心配や要求なのか判断がつかない場合がある」など、苦慮している意見が多かった。また、昨年度は、『商品テストを実施する上でのリスク管理について』ということで意見交換が行われた。各自治体等から外部機関にテストを依頼することもあるが、その外部機関のデータに間違いがあることに公表直前で気付いたという話があった。経験がないとミスにも気付かないということもあり、参加センターでのリスク管理について意見交換した。参加センターからは、「複数名で確認している」「テストは1人体制なので、国センなどの外部機関からの助言を受ける」という対応の報告があった。

当協会でも、外部テスト機関に依頼している結果については、基本的に信用しているところである。専門分野外のテストであれば、なおさらミスに気が付くことは難しいと思われる。

消費生活センターとして受ける商品テストは幅広い分野におよぶ。当協会は幸いにも20年ほど継続して商品テスト業務を受けているが、他自治体では1～3年目のテスト担当者が多く、消費生活相談における苦情処理テストについての経験も少ないと思われる。そのような中で、消費者の特性を理解してテストを行うこと、結果について多くが1人体制の中で責任を負うことはとても難しいと感じる。

国センは、地方支援として商品テストを実施しているが、本来は各自治体で処理すべきであると考え。商品テストの業務の効率化・予算削減という流れのなかで、難しい状況だが、これまで蓄積してきた経験を生かし、テスト担当として現場でできることを行っていく。また、前述した会議では「このような状況の中、相談者が求める消費生活センターとしての役割を果たせるのか不安」という意見もあり、商品に関わる消費生活相談の中で、地方が自ら危険・危害をいち早く察知し、事故の防止につなげられるよう、消費者庁、行政、国セン等の機関が一体となり今後の商品テスト業務のあり方について検討してもらいたい。