

商品の“寿命”を知る、知らせることの 大切さ (第5回)

今回は消費生活相談員から依頼された商品テスト事例を紹介する。

相談の概要

16年前に購入したガスファンヒーターから煙が出た。

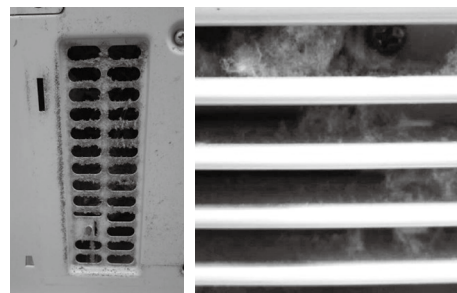
事業者がガスファンヒーターを持ち帰って調査した結果、「ファンの軸が外れていたが、安全装置が働いて何秒かで、火が消えている」とのことだった。

相談者は「製品不良が原因で煙が出たと思うので補償してほしい」と主張。そのため、事業者は相談者宅へ出向いて相談品を使って安全装置の実験を行った。その結果、やはり安全装置が働き6秒で火は消えたが、相談者は納得せず、消費生活センターでの商品テストを希望した。

商品テストを実施するにあたり、テスト担当から事前に事業者の調査報告書を確認したところ、妥当な回答と思われた。商品テストを実施したとしても結果は変わらない可能性が高い。そのことを相談員から伝えたと、相談者は商品テストを強く希望した。

商品テストの結果

相談品を観察すると、ガスファンヒーターの背面と温風吹き出し口(写真)に埃が確認された。内部観察や動作確認テストの結果、燃焼ファンが故障したことで、内部にたまった高温の燃焼ガスが背面フィルターから漏出する際、経路上の埃が過熱されて発煙したものと推察された。また、燃焼ファンの故障は経年劣化によるものと考えられた。



背面、温風吹き出し口の埃

相談者はテスト結果に不満はあるものの納得されて相談終了となった。

当事例において経年劣化による商品の“寿命”とその迎え方について考えさせられた。商品や部品の劣化は避けられず、寿命を迎えるにあたり、発火したり、他に損害を与えたりすることなく、安全に商品の最後を迎えられる、という設計が必要になる。今回の事例では、相談者は商品が安全に寿命を迎えつつある状態が、事業者からの説明だけでは理解できなかったと思われる。

事例のように相談者と事業者が平行線のまま、困っているケースがある。消費者から「消費生活センターは消費者の味方じゃないのか」という言葉を聞くことがあるが、中立な立場である。もし、消費者が商品について間違った使い方をしているのであれば間違っていると伝え、繰り返し起こらないように注意喚起をしていく。また、事業者からは「消費者に事故原因を伝えても信じてもらえないので、消費生活センターが間に入ってもらい助かった」ということもある。

消費者は発煙を目の当たりにして不安が大きかったと思うが、やはり商品には寿命があるということを理解してほしい。

商品テスト業務に携わっていると、似たような相談に何度も遭遇することがあり、分かりきっていることと思うこともある。ただし、何度も同様の相談があるということは、消費者の理解が得られにくいということでもあり、商品テストの結果を生かして啓発、周知に努めたいと思う。