

想定外の事態を招いた返品事例 (第6回)

今回は消費生活相談員から受けた技術相談を紹介する。

相談の概要

子どものために水筒を店舗で購入した。帰宅して、開封したところ、水筒の中に茶色い液体が入っていた。毒物ではないか？ 中身を自分で調べたいが、どうすればいいか。販売店には、もみ消されるかもしれないので、まだ申し出ていない。

技術相談

相談者個人が検査機関に依頼することは可能だが、まったく見当がつかないものを分析することは難しく費用も高額になると思われる。毒物かどうかについては、範囲を絞った検査は可能だが、それが、いつ、どこで水筒に入ったかについては特定できない。まず、販売店に申し出て、調査を依頼してみてもどうか。また、相談員からも販売店に調査を要請し、検査結果の回答を依頼してみてもどうか、と相談員へ助言をおこなった。

処理結果

相談者が販売店に申し出たところ、販売店が他の消費者（以下、Aさん）から返品のあった水筒を間違えて店頭に出してしまい、それを相談者が購入した、ということが判明した。

相談者は、開封した際に水筒の紐がぐちゃぐちゃで、取扱説明書やお名前シールの付属もなく、不審に思っていた。他方、Aさんは子どものために水筒を購入し、お茶を入れて持たせたが、子どもが気に入らない、とのことで返品したとのことだった。茶色い液体はお茶であろうということで、相談者は納得し、相談終了となった。

Aさんの理由で返品を受け付けてもらえるのか……

以前、テレビコマーシャル (TVCM) でアパレル店のレジ前で年配の女性が服を脱ぎ始め、「交換してな〜」と言ってレジに置いていき、新しい服を選び始めるというものがあった。理由を問わず返品できるという趣旨のものであった。そのTVCMの衝撃から数年経ち、今では返品できることが当然と考える人が多いように感じる。気にいらないので返品したいとか、購入したがいらなくなったとか、という理由で、事業者へ返品を申し出たが受け付けてもらえない、という相談が入ることがある。

ネット通販の場合、商品を手に取って確認できないという特性上、返品・交換が無料でできるネット通販もある。ただし、本来、不良品等の特別な理由を除き、返品、交換に応じてもらえることは事業者個別のサービスである。今回、Aさんの返品申し出に販売店がどのような理由で応じたかは分からないが、自己都合で返品をする際、想定外の事態を避けるためにも水筒を洗った後に返品してはどうだろうか。

以前、樹脂のお弁当箱の底に針金のようなものがめり込んでいる、という相談事例を近畿のテスト担当者会議で聞いた。原因は弁当箱の製造時に、機械から出る破片等の金属混入を防ぐ目的で磁石を入れるそうなのだが、調査したところ磁石を入れ忘れて、金属が混入してしまった、という「入れ忘れの見本」を事業者で回覧している間に間違えて販売されてしまった、ということであった。

今回の販売店においても、このような想定外の事態が重なり、製品事故につながる可能性も否定できないことから、商品の管理体制については、しっかり見直してほしい。