

誤使用を見過ごさない ～同様の危害を防ぐためのテスト～ (第10回)

消費生活相談員から受けた卓上保温ポットに関する商品テストを紹介する。

相談の概要

インターネット通販で2種類の卓上保温ポットを購入した。熱湯を入れ、カップに熱湯を注ぎ、残りのお湯の量を確認しようと蓋を取ったところ、蓋に熱湯が残っていて手の甲に熱湯がかかり火傷をした。2種類とも同様に熱湯がこぼれた。事業者に出ると2種類とも返金に応じると返事があったが、熱湯がこぼれるのは構造上問題ではないか。テストしてほしい。

商品テスト

(独) 国民生活センターでテストを実施した。テストの結果、相談者の申し出のとおり、本体を傾けた状態でレバーから指を離すと、中せん(相談者申し出の蓋)内に飲み物残り、中せんを取り外して傾けると飲み物が漏れ出ることが確認された。

当事象については、相談品に特有の事象ではなく、他社の卓上保温ポットでも同様の事象が起こることがテストで確認された。また、相談品および他社の卓上保温ポットいずれの取扱説明書にも中せんから飲み物があふれ出ることについての「注意」が表示されていた。

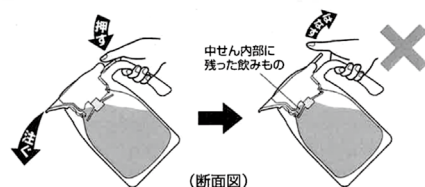
取扱説明書の内容を確認、理解したうえで使用することが望まれる。



本体

中せん

△注意
注いだ後、本体を傾けた状態でレバーから指をはなすと、中せん内に飲み物が残り、使用中に漏れて、やけどやものを汚す原因になります。



(断面図)

取扱説明書の注意表示(抜粋)

処理結果

相談者にテスト結果を説明し、今後、テストの結果を注意喚起のために活用する旨を伝えたとこ納得され、相談は終了した。

相談員から相談を受けた際、取扱説明書に使用方法によっては中せん部分にお湯が残る構造である旨の注意表示が記載されていることから、消費者の誤使用にあたる可能性が高いと考えた。取扱説明書の記載などから当事象は、想定内のこととして捉えており商品テストを実施するに至らない可能性があったと思われる。しかし、商品テストの実施を検討していく中で、実際に火傷をしていること、取扱説明書を読まなくても使用できてしまう商品であることから商品テストを実施することになった。

誤使用が、相談者に限った誤使用なのか、他の消費者も誤使用してしまうような誤使用なのか、よく検討する必要がある。今回は、たとえ相談者の誤使用にあたるとしても他の消費者も同様の扱いをする可能性が考えられた。商品テストを実施することで、同様の商品の使用についての注意喚起につながるから商品テストを実施するに至った。

今回の相談事例は、テストの結果、使用方法の周知を行うことにつながった事例であったが、消費生活相談の解決のためのテストには商品の特性、使用方法、啓発など相談ごとにさまざまな事情がある。より幅広い視点で技術相談およびテストの実施について検討する必要があると改めて実感した事例であった。