

特定できないテスト結果と その後の対応 (第11回)

消費生活相談員から受けた商品テストを紹介する。

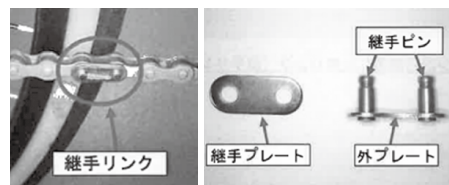
相談の概要

事例1: 2022年3月にネット通販で電動アシスト機能付き自転車を購入した。8月に走行中、チェーンが切れたため修理してもらい、10月に修理品を受け取った。4月、半年しか経っていないのにまたチェーンが切れた。1回の使用は10分前後で使用頻度も少ないのに1年で2回もチェーンが切れるのは問題だ。調べてほしい。

事例2: 1年3カ月前にネット通販で高枝切りチェーンソーを購入した。変な音がし、相談者が分解したところギアが逆についていたため、事業者に申し出て、交換品を送付してもらった。届いた交換品を試しに動かしたところ、異音はしなかったため屋内で保管していた。最近、使用したところ、10分ほどでモーターから煙が出て使用できなくなった。事業者に申し出たところ1年の保証期間を過ぎているので修理は有料と言われた。納得できないので原因を調べてほしい。

商品テストの結果

事例1: (独) 国民生活センターでテストを実施した。テストの結果、チェーンは、継手リンク※のプレートが外れたことで切れたと考えられた。プレートが外れた原因については、継手リンクの装着が不完全であった可能性や、継手リンク自体に何らかの不具合があった可能性も考えられたが、継手リンクの部品が一部紛失しており確認できず、取り付け状況が不明であるため、原因の特定には至らなかった。※チェーンの端と端をつなぎ、輪にする部品



継手リンクの例

事例2: (独) 国民生活センターでテストを実施した。テストの結果、相談品は、製造から事故が生じるまでの過程において、電線を挟んだ状態で組み立て、または再組み立てされたものと考えられた。その状態で使用されたことで発熱し、モーターの焼損、発煙に至ったものと考えられた。相談者の申し出によると、当該相談品は分解等していないとのことであるが、製造時点から組み立てが不十分であったのか、流通経路等どこかの時点で再組み立てされたのかについての特定は困難であった。

処理結果

事例1: 原因の特定は困難であったものの、相談者は自転車を自身で修理や手入れしたことはなく、修理に問題があったか、部品の不具合の可能性が高いと考えられた。いずれにおいても事業者原因がある可能性が高いことから消費生活相談員があっせんした結果、商品購入代金が返金された。

事例2: 当該品の組み立てを最後に誰が行ったかは特定できない。今回、相談者は1台目の不具合の際、商品を分解し構造の不適を事業者に指摘していることから、相談者が分解・再組み立てできない、していないとは客観的に言い切れない状況と考えられた。よって、相談者へテスト結果を説明し、相談終了となった。

テストの結果が原因不明であっても、原因不明の理由や相談内容を踏まえて処理方法を検討していく。商品に不具合があった場合、その箇所が消費者の関わる部分なのかどうか等によっても処理方法が違ふ。消費生活相談員へテスト結果を伝える際、原因不明ということだけでなく、それぞれの相談内容、テスト結果からどういう方向で相談を処理していくかを相談員と一緒に検討して、対応をすすめていくことが大切だと考える。