

高齢者に分かりやすい表示と使いやすい商品を (第19回)

高齢者から消費生活相談を受けた場合、相談の概要を聞き取りすることが難しいケースがあり、いつ、どこで購入したか覚えていないことがある。また、欲しい商品とは異なる用途の商品を購入しているケースもある。

〈相談の概要〉

1本9円の炭酸水を店舗で購入した。開封したところ油臭い異臭がした。製造元に問い合わせたが、文書で問題ないと回答があり不審である。購入した炭酸水は製造元に返品し、代金は返金されている。

(相談者 80歳代)

◆技術相談への回答①

かなり安価だが、どのような店舗で購入したのか。何か訳ありの商品なのか。文書を見たところ、エナジードリンクとなっている。エナジードリンクと分かって購入したのか。当該商品を購入するのは初めてか。

◆相談者への聞き取り

相談者は炭酸水だと言う。今回初めて購入する商品で、賞味期限は購入日から数日であった。

◆技術相談への回答②

エナジードリンクであればアミノ酸、ビタミンや糖類が入っていると思われ、独特の味がする可能性がある。水に炭酸を添加しただけの炭酸水の味とは違うと思われる。また、今回初めて飲んだとのことだが、これまで継続的に飲んでいる商品であればいつもと違うと感ずるかもしれない。しかし、初めて飲んで異臭がすると主張される場合、嗜好が合わない、美味しくないということを油臭いと表現している可能性もある。また、購入から賞味期限まで極端に短く、流通の時間経過の中で臭いが付着したり、変質したりした可能性も考えられる。

〈処理結果〉

購入した商品はすべて手元になく返金されていたため、確認することはできなかった。相談者は、すごく安かったので飛びついて購入してしまった。以後、気をつけるのとことで相談終了となった。

この相談のようにエナジードリンクだと分からなかったり、外装に小さい文字で書かれている表示に気がつかなかったりするケースもあると思われる。食品だけでなく家電製品など、特に安全性にかかわる注意表示が読みにくい場合には誤使用・製品事故を引き起こす可能性もある。

〈相談の概要〉

足首の長さまでの浅履きの靴下(カバーソックス)を購入した。台紙に履かせた形で販売されていて、その台紙から靴下を取り外すのが大変であった。また、靴下が履きづらくきつい、という相談があった。

(相談者 80歳代)

〈商品テスト結果〉

商品を確認したところ、確かにやや小さめの作りで、伸ばすのに力を要するものであったが、履けないことはなかった。靴下の形状上、ぴったりしていないと着用時すぐに脱げてしまう。靴下に問題があるとは言えなかった。

相談者は身体的にかがむのが難しく力を入れることが大変であったため、フィット感が強いものは履きづらかった。

高齢になると身体能力が低下し日常生活の中で不便さを感じることもある。当該相談については商品に問題はなかったが、高齢者にも分かりやすい表示と、誤使用を防ぐ製品設計を事業者にはより一層検討してもらいたい。