

VI 商品テスト

VI 商品テスト

1 苦情テスト

苦情相談の対象となった商品について、商品テストを計3件行った。その内訳は住居品に関するものが1件、被服に関するものが1件であった。センターで外観観察などを2件行い、また、原因を科学的に究明するために独立行政法人国民生活センターに車両・乗り物に関する商品テストを1件依頼した。

① 相談内容【品名／検体数】	センター テスト結果概要
<p>【延長コード／1個】</p> <p>購入後、数年使用した延長コードのプラグが変形したのは製品に問題があるのではないかと、リコールを求めたいとして、苦情品を持参来所した。</p>	<p>現物製品を外観観察したところ、製造年月の表記がない製品で、電源プラグの樹脂全体が歪んで変形し、プラグの刃が電源プラグ本体に対して根元から変形していた。</p> <p>また、使用状況を確認したところ、規格W容量に達する状態で使用を続けたことで、負荷がかかり、その熱で電源プラグの樹脂が変形、溶解したものと推測される。</p> <p>本製品の状況から判断して、壁側のコンセントの差し込み口に口に刺さった状態で、何らかの外因により曲がったものと思われる。</p> <p>プラグの内部は確認できないが、相談者がプラグの中を確認しようとして、傷つけたことがわかり、発見時の現状を保っていない等の状況である。</p> <p>これらのことから、製品の取扱い不良による結果が非常に高く考えられ、当センターで説明した状況に納得して終了した。新しい製品を購入し直して使用するよう勧めた。</p>
② 相談内容【品名／検体数】	センター テスト結果概要
<p>【紳士カジュアルズボン／1着】</p> <p>購入後3回使用した紳士カジュアルズボンをクリーニングに出して着用しようとしたが購入した時に比べて縮んで型崩れがあるとおもい、比較するため製品を購入した店舗で、同型品を再購入し比較したところ違いがあると思い、クリーニング店に状況を説明したが、クリーニング店は表示通りに洗ったため問題がない、メーカーに苦情を言って欲しいとされ、納得できない。クリーニング店で消費生活センターに相談するよう指示されたため、現品を確認するため、当センターに商品を持参するよう依頼した。</p>	<p>クリーニング業者からの聞き取りでは、標示通りのウエットクリーニング後、静止乾燥機を使用して吊り干している。また、製品を販売したメーカーが実施している品質検査報告書の写しを入手しており、クリーニングによる製品の縮みではないとの見解である。</p> <p>相談者が比較のために購入した同型品と見た目にはサイズが違っていると相談されたため、当該製品および同型品を当センターに持参してもらい外観目視等を行ったところ、ズボンのすそ丈が短いなどの所見が見受けられたため、再度クリーニング業者および販売メーカーに連絡して状況を説明し、メーカーでの比較を依頼した。苦情品と同等品を相談者から販売メーカーに送付してもらった。</p> <p>販売メーカーによると、製品に問題がないと思われるが、丈について2cm縮みが見られるため、縮みのある製品は返金対応することで相談者が納得したので終了となった。</p>

③ 相談内容【品名／検体数】	(独)国民生活センター テスト結果概要
<p>【自転車／1台】</p> <p>9か月前にホームセンターで購入した27インチ軽快自転車(輸入品)を通学用に使用していたが、購入後ギヤが壊れて交換修理等複数回の不具合があった。今回学校からの帰宅時に信号で停止後、立ちこぎで走りはじめたところ、突然左側、ギアクランクが折れたためペダルが外れ、転倒しないように左足を付いたところ、踵をけがした。翌日痛みが激しくなったため医療機関を受診し診断を受けた。相談者は複数回故障している事、今回負傷したこともあり、購入店に話したが、納得いかないため輸入業者にも電話した。輸入業者は製品を自社では無く、他の機関(自転車などを検査している機関)に依頼して検査をすると言っているが、信用できないため当センターに相談された。</p>	<p>自転車は、軽快車シティーサイクル(27インチ)自転車・サイクルパーツなどを販売する会社が輸入した製品で、ホームセンターにて販売(ホームセンターによる品質保証書記載がある。)されたものである。相談者が2017年3月31日購入したものである。</p> <p>今回相談の時点で当消費生活センターでは現車を確認していないが、購入者で撮影された写真が送られてきたため、この写真から問題の箇所が左側ギアクランクの取付け部分が破損し脱落してその結果左足を負傷したものと考えられる。</p> <p>販売会社は原因究明を検査機関に依頼するとのことであるが、相談者は、購入後複数カ所の故障や修理があった製品であるため、公的な所での原因究明を望んでいる。</p> <p>相談当初は治療期間が30日未満だったが全治8週間の診断書を当センターで確認したため、重大事故事例として消費者庁・経済産業省に報告した。</p> <p>使用製品による事故(けが)が発生しているため、国民生活センター検査部と調整のうえ、製品に関する原因究明検査を依頼した。</p> <p>商品テストの結果、苦情品のギアクランク軸はJISの硬さ基準以下であった。外観に変形や打痕などの異常は見られないことから、硬さおよび強度不足により繰り返し使用による応力の作用のため破断したものと考えられる。</p>

2 実習指導

消費者が商品の選択に際し、商品の品質や表示などが適切かどうかを判断できるよう、簡単な実験を実施した。小学生とその保護者を対象にした、夏休み親子生活教室では、食品の原材料や表示の見方や、LED電球の特徴や仕組みなどを学びながら簡単な実験を行った。(3回、88人)。

月日	内容・テーマ	対象者	人数
7/26 午前	夏休み親子生活教室「LEDでオリジナルランプをつくろう」	県内の小学生及び保護者	13
7/26 午後	夏休み親子生活教室「LEDでオリジナルランプをつくろう」	県内の小学生及び保護者	38
7/31 午前	夏休み親子生活教室「スナック菓子について調べてみよう」	県内の小学生及び保護者	37

3 技術指導

実際のテストは行わないが、電話での問い合わせや来所者にテストデータ、技術情報の提供、苦情相談に伴うアドバイスを行った(情報提供 45件)。

(内訳)

方法	電話	来所	その他	計
件数	43	2	0	45

(分類別内訳)

分類	件数	分類	件数
食料品	8	土地・建物・設備	3
住居品	13	教養・娯楽サービス	1
被服品	1	保健・福祉サービス	6
保健衛生品	4	その他の相談	1
教養娯楽品	5		
車両・乗り物	3	計	45