

Ⅶ 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、センターで商品テスト(外観観察など)を2件行った。商品テストは計3件で、内訳はクリーニングに関するものが2件、教養娯楽品に関するものが1件であった。また、原因を科学的に究明するための商品テストを外部に依頼し行った。依頼先は独立行政法人 製品評価技術基盤機構(NITE)に1件調査を依頼した。

① 相談内容【品名/検体数】	当センター テスト結果概要
<p>【帯/1本】</p> <p>帯を約2ヶ月前に百貨店で仕立て直しとカビ取りを依頼したが、カビ取り等の処理はこれ以上できないと断られた。そこで、インターネットで着物のカビ取りが出来るという業者を探して帯を送った。その後もカビ取りはできると言われた。しかし業者から洗った後に電話があり「カビではなく虫食い穴だった。そのために穴が大きくなった。クリーニング代金は不要です。」と言われた。帯は祖母の代から大切にしているもので、百貨店で5万円かけて仕立て直しや洗いをしたばかりで、できればその5万円を賠償してほしいと業者に伝えたが、「応じられない。消費生活センター等、第三者に間に入ってほしい。」と言われ、納得がいかない。</p>	<p>目視で外観観察を行った。帯の裏側は、相談者が仕立て直しをしたと言っていた通り、新しい生地がはられていた。帯の表側には、1cmほどの穴や小さな穴が多数空いていた。特に損傷の大きい穴は、ほとんどが金属糸のある箇所に集中していたため、誤った漂白剤等の使用や洗濯方法により化学反応を起こし、金属そのものやその周りの生地を損傷させたと推測される。また、カビによる黒茶色のシミや虫害などで空いた多数の穴や、着用摩擦などによる自然損耗により織り柄や生地が薄くなった箇所が、洗いの作用が加わり損傷が大きくなり顕著化したと想定される。なお、洗う前の状態を確認できないので、クリーニング店主の主張している「カビではなく虫害のために穴が大きくなった」という可能性は否定できない。ただし、穴が空いた時期は不明である。</p>
② 相談内容【品名/検体数】	当センター テスト結果概要
<p>【婦人礼服のワンピースのみ/1着】</p> <p>法事で着用していた礼服(ワンピースとジャケット)の胸の辺りに、乳児の吐出物がかかりシミになったので両方をクリーニングに出した。引き取り後カバーを取ると、ワンピースの膝の辺りにだけに白い付着物が6、7箇所あり、取次店に持って行った。その場で付着物の一箇所指でなぞると付着物が取れて下から小穴が出てきた。預けた時に、この箇所に付着物や穴は無かったと受付店員と双方で確認している。そのまま店に苦情品を置いて帰宅。その後工場担当者から電話で、「ワンピースの部分シミ抜きはするが、穴は線香の熱で空いたと思われるので、こちらの責任ではないので対応できない。」と言われた。法事の時は、シミは洗濯用溶剤ではないのか、本当に線香の熱で出来た穴なのか調べてほしい。</p>	<p>外観観察では、苦情部に白い付着物は見られなかった。穴の大きさは直径4mmで、生地の表側から裏側に貫通していたが、裏地に影響は見られなかった。穴を触るとその輪郭は硬化していた。</p> <p>ブラックライト観察では、反応は見られなかった。</p> <p>マイクロスコープで拡大観察したところ、苦情部の穴の輪郭付近は繊維の形状を成していなかった。</p> <p>苦情品はポリエステル 100%で、その特徴は酸やアルカリなどの薬品に強く、虫やカビの害を受けにくい。また、化学繊維の中でも耐熱性が高い方であるが、溶融点が 255～266℃くらいである。タバコや線香の温度は 600℃～900℃で、その灰などが付着してしまうと、生地が溶けて穴が空いてしまうことがある。業者が主張している線香(の灰)で、できた穴であるかどうかは不明だが、苦情部はその一箇所に何らかの直接的な熱により繊維が溶解しながら穴が空き、穴の輪郭が冷えて硬化したと推測される。</p> <p>相談者はこの礼服を 2010 年に購入した後、5回着用したが、今回はじめてクリーニングに出している。取次店の店員と相談者の双方で胸元のシミは確認しているが、苦情部周辺の確認をしたかは定かではない。よって穴の空いた時期は不明である。</p>

③ 相 談 内 容 【品名／検体数】	(独) 製品評価技術基盤機構(NITE) 調査結果概要
<p>【MP3プレーヤー／1個】</p> <p>5年前に購入したMP3プレーヤーでの発火事故。事故当日、自宅のデスクトップパソコンに製品付属品のUSBケーブルで接続充電して就寝した。突然異常な音で目が覚め、確認すると机上でMP3プレーヤーから発火したようだった。直ちに製品を充電ケーブルから抜いたが、すごく高温で煙が出ており、液晶の裏面がムクムクと膨らんできたので、水の入ったコップに事故品を沈めた。落ちていて周囲を見ると、机上のスピーカーのカバーは焦げて溶解し、本体が丸見えの状態となり、その他の机上の物は焦げたり、黒くすすけたりしていた。</p> <p>製造販売メーカーに電話で事故の経緯を話したが、購入後5年以上経過しており、補償などの対応は出来ないとの返答だった。</p> <p>製品が故障しただけなら納得できるが、事故で大変危険な体験をしたので納得できない。発火の原因を調べてほしい。</p>	<p>内部観察したところ、リチウムポリマー電池(以下「蓄電池」と言う)の包装のアルミ箔や正極(アルミ)の外周部分が残存している一方で、正極の内周部分が焼失していることから、蓄電池の内周部分で内部短絡(絶縁が破れて、抵抗の小さい回路ができること。ショート。)を起こして内側から焼損したものと推定できるが、蓄電池の損傷が著しく内部短絡を起こした原因の特定には至らなかった。</p> <p>また、メーカー提供の同等品を事故品付属のUSBケーブルを使用し、充電試験を行ったところ、事故品付属のUSBケーブルに異常はなく、満充電に近づくと充電電流が低下し過充電にはならなかった。</p> <p>つまり、蓄電池の製品起因による単品不良であると思われるが、事故の原因は不明である。今後も注視していく必要があると思われる。</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、簡単な実験や講話を実施した。小学生とその保護者を対象にした、夏休み実験教室では、LED電球の特徴などを、食品について原材料や製造方法などを学びながら簡単な実験を行った。また、一般消費者や団体を対象にした、消費生活啓発講座では、繊維の特徴とクリーニングトラブルなどについて講話を行い、暮らしに役立つ知識を深めてもらうことができた(5回, 80人)。

月日	内 容 ・ テーマ	対 象 者	人数
7/30 午前	夏休み実験室「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	20
7/30 午後	夏休み実験室「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	17
7/31	夏休み実験室「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	26
8/11	消費生活啓発講座 講話「衣生活の基礎知識(繊維の特徴)」	常磐大学人間科学部現代社会学科の生徒及び教員	13
11/18	職場体験:商品テスト体験	県内の中学生	4

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を行った(情報提供 41件)。

(内訳)

方法	電話	来所	その他	計
件数	40	3	0	43

(分類別内訳)

分類	件数	分類	件数
商品一般	1	車両・乗り物	1
食料品	5	土地・建物・設備	1
住居品	6	クリーニング	7
被服品	6	保健福祉	3
保健衛生品	8		
教養娯楽品	5	計	43