ちょっと注目

誤使用の要因
①同一ブランドで用途の違う製品に注意

使い慣れたいつもの製品、いつも通りに使っていたのに思わぬ事故に繋がってしまった。今回はそんな事例をご紹介します。

企業にとって製品を販売する上でブランドはとても重要な要素です。企業はブランドを通して製品のイメージ構築を図ります。消費者は広告等でそのイメージを共有化し、ブランドで製品を記憶します。ひとつのブランドを浸透させるには、長い期間マーケティング活動を継続する必要があり、多大な労力と費用を要します。その結果、企業はマーケティング効率の観点から、戦略的に一つのブランドの下にいくつものアイテムを持つような製品構成をとることが多くなります。同じ用途で使い方も同じ場合（例えば香り違いの商品）は大きな問題はありませんが、用途が違い、使い方も違う時は、誤認が思わぬ事故に繋がることがありますので要注意です。

> 【相談】 主人が仕事で、ある施設のトイレや風呂の掃除をしている。〇〇社の△△という、リン酸とオキシ酢酸が使われている洗浄剤を使っているが、対象物に塗布したあと、高圧水で洗い流す使い方をしている。マスクはしているが、洗浄剤の飛沫を吸い込んでしまうのか、作業後咳が止まらなくなるようで心配だ。韓国の除菌剤の件もあり、使っている剤が安全なものなのかどうか教えてほしい。

上記の相談事例は、業務用の風呂・トイレ用酸性洗浄剤の事故についてです。△△は、リン酸を高濃度に使用した製品で、水垢や石けんカスをこすらずに落とす住居用の酸性洗浄剤です。主成分のリン酸は強い酸性で、吸入すると気道を刺激し、呼吸器に入ると激しい障害を起こすとこが知られています。使用時には吸入しないような工夫が必要であり、高圧水で流すような使い方は、微細な飛沫が生じる可能性があり危険です。〇〇社のウェブサイトに製品の使い方が映像で紹介されていますが、対象物に刷毛などで洗浄剤を塗った後しばらく放置して、流水でよく流すことが薦められており、高圧水の使用は想定されていません。本事例は相談者の誤使用による事故と思われますが、何故このような誤使用が生じたのか、もう少し詳しく調べてみました。

すると、この製品の正式名称は「酸性△△」ですが、同じブランド名で「△△」という製品があることが分かりました（△△の部分は全く同一）。この「△△」は、屋外など水で洗い流すことのできる床用の洗浄剤で、メタ珪酸ナトリウムを含有するアルカリ性の洗浄剤でした。使い方は、洗剤を水で希釈した液をつくり、汚れた床面にモップ等で塗りこみ、一定時間放置した後高圧洗浄機で洗い流す、というものでした。恐らく、相談者は最初に「△△」を使用しており、または使用した経験があり、その上で「酸性△△」を使い出したために、ブランド名が同じであることから、使い方も同じと思い込んでしまったのではないかと考えられます。

ここで取り上げた事例は業務用の洗剤であり、日常的に皆さんが使うものではありません。しか

し、一般家庭用の製品にも、“同一ブランドで用途の違う製品”は沢山存在します。例えば、住居用洗剤は、同じブランドで、キッチン用、トイレ用、浴室用、ガラス用、床用、リビング用と異なる用途の製品があり、それぞれ配合組成や液性も違います。間違えたからと言って、直ぐに事故につながる訳ではありませんが、各製品はそれぞれの用途に合わせて設計されていますので、本来発現すべき機能や性能が得られないこともあります。また、本来の対象物と違うものに使われることで、基材を傷めてしまうケースも考えられます。

また、“同一ブランドで用途の違う製品”とは異なりますが、全く異なる製品カテゴリー同士のコラボレーションで統一デザインやよく似たデザインにした製品が販売されることがあります。例えば、お菓子と入浴剤といった感じです。このような場合には、誤食に気をつける必要があります。購入した本人は良くわかっていても、家族が知らずに勘違いして誤食事故を起こしてしまうということが考えられます。

このような誤使用は、企業にとって「予見可能」のものであり、わかりやすく適切な注意表示が必要なことは言うまでもないことですが、消費者も誤使用に繋がりやすいケースとして認識しておくとよいでしょう。