



誤使用の要因

②インターネット通販での製品購入に注意

インターネットの普及に伴い、私たちは知らず知らずのうちに、インターネットに依存した生活行動を取るようになってきています。インターネット上では様々な製品が販売されており、消費者は容易に比較検討することができます。ユーザーの使用評価もブログ等に掲載されており、消費者は、製品を実際に手に取ることなくインターネット情報を頼りに購入することに、何の抵抗も感じなくなってきました。



このような状況下では、企業は消費者がウェブ情報を頼りに商品を選択し購入、使用することを考慮し、製品特性を踏まえた注意・警告情報をキチンとウェブ上にも掲載しておく必要があります。また、消費者は、製品の魅力を伝えるマーケティング情報だけでなく、その製品の持つリスクについても目を向けることが必要となります。

【相談】 天然素材で安心・安全と謳っている〇〇社の漆喰△△を使って、半月ほど前に部屋の壁塗りをした。成分は天然素材で安心とのことだったので、9才の娘に手伝わせたところ、ゴム手袋等はしていたが、作業中に漆喰液が手に付いたらしく、火傷のようになってしまった。医師に診てもらったところ、全治1ヶ月で、痕が残るかも知れないと言われた。メーカーには申し出ているが、当社の製品に問題はないと言っばかりで埒があかない。

上記の事例ですが、〇〇社は、予め水で練り込み済みの漆喰をチューブ入りにした製品を、一般消費者向けにインターネット販売している企業です。製品特長として、①完全自然素材100%、②練り済みだから届いたらすぐ塗れる、③ほとんどすべての下地に塗れる、④国産素材で作った本物の漆喰・珪藻土、⑤専門店だからできるDIYサポート体制等を謳っており、自然素材と簡便さを売りにしています。

漆喰は消石灰（水酸化カルシウム）を主成分とする壁材で、強いアルカリ性を有し、皮膚に対する刺激性や眼に対する重篤な損傷性があります。本事例の場合、皮膚に付いてそのまま置かれたことで、化学火傷を起こした可能性があります。また、ゴム手袋等は着用していたとのことですが、9歳の子どもの、ゴム手袋を付けないでつい触れてしまうなど、扱いを誤ると危険であるという認識があったかどうかは疑問です。

インターネット販売では、消費者はウェブ情報を頼りに、購入を検討しますが、企業がウェブ上に安全性等の情報を載せていないことが多いのが実情です。本事例の場合も、ホームページ等のウェブ情報を見ると、マーケティング情報が多く、用途・液性・成分・使用量・使用上の注意などの、いわゆる製品情報を掲載したページは見当たりませんでした。

相談者には、漆喰という自然素材を使った製品であること、また練り済みのチューブ入り製品で、作業が簡便であること等から、「安全で子どもに使わせても大丈夫な製品」という思い込みが生じてしまったのではないのでしょうか。そして、この思い込みが、注意表示を見落とすことに繋が

ったと思われます。

インターネット通販を利用する理由としては、①お店に行かなくても買い物が出来る。②24時間いつでも利用できる。③安く買える。④品揃えが豊富。⑤簡単に探せる。といった事項が挙げられます。これを踏まえてインターネット通販の購入パターンを考えてみると、一つは、日用品などのコモデティ製品、いつも使っている製品をより安く購入するというパターンがあります。店に行かなくてすむ、自宅まで配送してくれるということも利用の理由になります。この場合、商品は大手メーカーのもので一般店でも容易に買え、内容が分かっているものが中心になり製品安全に関連したトラブルは起き難いと思われます。

一方、もう一つの利用パターンとして、ニッチな製品、嗜好品・こだわりのある製品をあちこち探した結果、インターネット通販で購入するというパターンがあります。購入する製品は中小メーカーのもの、輸入品、ユーズド、個人の製品などで、一般店では中々扱っていないものが中心になります。このような場合、購入者は、製品の内容について十分な知識を持っていないことが多く、販売サイトの商品情報が不十分であった場合に事故に繋がりやすいように思われます。また、購入後、分からないことがあった場合に適切な相談窓口が見つからないことも多いように思われます。

インターネットは、もはや私たちの生活に欠かせないものになっています。それだけに、インターネット販売を利用する際には、購入を検討している製品の安全性情報や使用上の注意についても留意する必要があります。思い込みは厳禁、ウェブ上に記載がなく、購入前に確認できなかった場合でも、製品に記載されている注意表示には、十分に注意を払うよう心掛けましょう。

