



誤使用の要因

③慣習や使用経験から誤使用に

人は、ある製品を初めて使う時に、使い方が分からず、間違えると大きなトラブルを招きそうと思えば、自ずと慎重に行動します。逆に、使い方が容易に予想でき、たいしたトラブルはなさそうと思えば、行動に注意を払わなくなります。今回は、そんな不注意が思わぬ事故に繋がった事例を紹介します。

【相談】 △△社のシートタイプ除湿剤〇〇を、タンスの衣服の間に挟み込んでおいた。先日、この衣服を取り出したところ、除湿剤の上部に触れたスラックスにシミが付いていた。このシミは、除湿剤が吸湿した水分が衣類に付着したものと思う。製品の使用方法には、『重ねた衣類の一番上に置いてご使用ください』と書かれていたが気付かなかった。これは、製品の欠陥ではないか。

シートタイプ除湿剤〇〇は、吸湿剤として塩化カルシウムを使用した除湿剤です。塩化カルシウムには潮解性といって、空気中の水（水蒸気）を取り込んで自発的に水溶液となる性質があり、除湿剤中にたまった水分は純粋な水ではなく、高濃度の塩化カルシウム水溶液です。このため、一旦衣服に付いてしまうと、塩化カルシウムが除去されるまで、衣服上で水分を吸湿し、シミとして残ってしまいます。



この製品の仕様は、ポリ袋状の外装で、中に個別シートが複数枚封入されています。使用方法などの表示は外装の裏面にあり、「外装から本品を取り出し、白色の吸着面を必ず上に向けて、そのまま衣類の一番上に置いてご使用ください」との記載がありました。注意表示があることから、製品欠陥とは言えず、消費者の誤使用に起因する事故ということになります。しかし、消費者心理を考えたときに、シートタイプ除湿剤を衣服の間に挟みこむという行為はありがちな行動です。衣服を湿気から守りたい、という強い気持ちが働いた場合、衣服の間に除湿剤を挟み込むと効果が高いと考えたとしても不思議はありません。事業者もそのようなトラブルを予見していたからこそ、注意表示に記載をしたと考えられます。相談者は使用前に注意表示に気づいておらず、注意表示を見た上でも、製品欠陥ではないかと主張しています。これは「衣類を湿気から守る除湿剤が、使い方によってシミの原因になる」という事実が、相談者にとって思いもよらぬことだったからに他なりません。事業者にとって当たり前のことが、消費者にとっても当たり前とは言えません。むしろ、教えられて初めて「えっ、そうなの」ということも多いのです。本事例の場合、外装の裏表示だけでなく、タンスの引き出しに置くときの目に付くように、個装にも記載してあれば、また、「外装から本品を取り出し、白色の吸着面を必ず上に向けて、そのまま衣類の一番上に置いてご使用ください。吸湿した液が染み出し衣服にシミが付くことがある」と、注意表示を守らないとどんなトラブルが起こるかまで記載してあれば、強い注意喚起となり、事故を未然に防ぐことができたかも知れません。

製品の持つリスクを伝える注意・警告表示は、記載されていれば良いというものではなく、消費者に伝わってこそその表示です。事業者は目立ちやすさ・読みやすさを含めた注意喚起力、そして記載場所にも注意を払う必要があり、一方、消費者も事業者のメッセージを見落とさぬよう心構えが必要でしょう。