

相談室から(71)

10年保証の圧力鍋、実は本体と蓋の金属部分のみが対象だった。
付属部品は対象外と言われ納得できない。

相談事例

10年保証の圧力鍋、メーカーに尋ねたところ保証されるのは本体と蓋の金属部分だけとわかった。付属部品部分は保証の対象外と言われた。よく見ると10年保証は大きな文字で分かりやすいが「部品は対象外」の文字は小さくて読みにくい。同じ大きさと表示すべきだ。

60歳代 女性

処理概要

相談者は長年圧力鍋を愛用していました。最近蓋部分のプラスチック部品が割れてしまいメーカーに問い合わせたところ、10年保証の対象ではない、取り換えることはできるが費用がかかるといわれました。10年保証と信じて購入したのに納得がいかない、ということでした。インターネットで当該メーカーのホームページを確認したところ、確かに10年保証と大書してあり、その下に小さく「部品は対象外」とあります。表示に間違いがあるとは言えませんが、見落とすことも考えられる大きさです。

メーカーに問い合わせたところ、表示のとおり本体と蓋の金属部分のみが10年保証の対象で、他の部品は修理対応となり料金が発生します、とのこと。本体部分に亀裂が入っていたりした場合は保証による交換もありうるとのことでした。一般家庭の使用で本体に亀裂が入るとはどのようなことかと尋ねたところ、「素材の問題等でありうる」、とのことでした。しかし、素材の問題ならそもそも、保証するということではなく製品自体の問題(欠陥)ではないかと考えますが、明確な回答は得られませんでした。当相談室からは、部品は対象外であることの表示も10年保証と同じように見やすい表示にしてほしいと要望しました。

処理結果

相談者は製品をメーカーに送り部品交換をしてもらい、相応の部品代と送料を負担して終了となりました。

事例からの問題点

1 表示について

10年保証は大きく強調した文字で、部品は対象外の文字はごく小さく表示されています。これでは消費者は大きな文字の10年保証のみに目がいき、部品が対象外の表示を見落としがちです。表示してあればよい、ということにはなりません。有利誤認のそしりを免れないといえ、是非とも改善を求めます。

2 「10年保証」について

家電製品や住宅をはじめ様々な製品に保証期間が設けられています。では、保証とは何を意味するのでしょうか。保証の法的根拠は、民法でいう瑕疵担保責任が考えられますが、2020年4月の改正民法施行により「契約不適合責任の規定」が適用されることとなります。

家電製品などでは保証期間は購入後1年が多いようです。また、補修用性能部品[※]保有期間は製造の打ち切りから3~10年としているようです。主な製品については、経済産業省の指導により業界団体が基準を設けて運営しています。

※補修用性能部品＝製品が使えるための修理に必要な部品

●付属部品はいつまで保有されているか

金属部分の鍋本体と蓋が10年保証であっても、付属部品は保証対象になっていません。とするならば付属部品が製造中止になったり、保有していなかった場合、付属部品が壊れた場合、本体と蓋が10年保証、30年保証であっても圧力鍋としては使用できなくなります。

保証期間中の部品交換等に十分対応しているのか疑問です。長期保証を実施しているあるメーカーにこの現状を確認してみると「努力義務」として対応するようにしているが、部品は在庫の範囲での対応となる。本体との保証期間に合わせての確保の指針等は特に設けてはおらず、期間中に交換部品がない場合もありうるとのことでした。

このメーカーの場合で考えると本体等の保証期間が過ぎる前に修理不可能、すなわち圧力鍋としては使用できない可能性もあります。

●圧力鍋の保証期間を調べてみました

今回、国産、海外のメーカー5社について調べてみました。(インターネット検索)

短いものでは、1年、最長は30年、多かったのは10年でした。本体と蓋の素材は、アルミニウム、アルミニウムとの合金、ステンレスなど様々です。30年保証のメーカーに問い合わせたところ、自信をもって製造しているので30年としている、保証書等がなくなっていたとしても、事情を聴いた中で対応している、と言います。

保証期間

各メーカーで独自に決められているようです。また、保証期間について法律等の定めはありません。

消費者が期待する保証は

この事例の相談者のように、メーカー（事業者）の保証とはその保証期間内に購入した製品に問題が生じた場合には、通常の使用であればメーカー（事業者）の責任で「使用できる状態」になるよう対処してもらえると、ということではないでしょうか。今回のトラブルも相談者は10年保証であり、その期間内の不具合であればメーカー（事業者）の責任で対処してもらえると信じていたことにあります。

品質保証とは

「品質保証」は Quality Assurance の和訳で QA と略して呼ばれることもあります。一般に購入者に製品の性能や機能を保証することを指す言葉です。製品の品質（原材料、成分、構成部品、機能、安全性、製法、効果など）が、所定の水準にあることを保証することをさします。そのための制度を品質保証制度といいます。QA というと保証するための“検査”のイメージが強いですが、保証するためには、どの程度の品質なら“合格”かという基準も持たなければなりません。そのため QA には、合格基準を定義したり、どのような検査で合格判定するかというプロセスを決めることも含まれます。

① JIS マーク表示制度

日本工業規格該当表示制度は、一種の品質保証制度です。また、品質保証のためには品質検査が不可欠ですが、それには個別企業によるもののほか、業界団体、政府機関、消費者団体によるものもあります。

② ISO9000 シリーズ

国際標準化機構（ISO）が、1987年3月に制定されたもので、国際的な品質保証として多くの国で国家規格として採用されています。

品質保証は、誰から見ても理解されうること、透明性と公平性が最も重視されなければなりません。何が基本にあり、基準はどうなっているか、消費者が容易に理解できるようになっていることが品質保証の信頼につながるといえます。

その点、今回の相談のような事業者の「〇年保証」はどのような基準による保証なのか、消費者への説明は十分とはいえないと感じます。

圧力鍋に関する法律

家庭用品品質表示法

圧力鍋には家庭用品品質表示法雑貨工業品表示規定（以下表示規定）に定められている表示があります。表示規定は「表面加工、材料の種類、寸法、満水容量、取り扱い上の注意、表示社名等」です。

消費生活用製品安全法の「特定製品」に指定されている。

消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼす恐れが多い製品について、国が定めた技術上の基準に適合した旨の PSC マークがないと販売できません。マークがない製品が市中に回ったときは、国は製造事業者に回収等の措置を命ずることができます。また、特定製品に指定されている家庭用圧力鍋には、製造または輸入業者に、技術基準適合の自己確認が義務付けられています。

さらに、消費生活用製品安全法には、製品事故が生じたときに事業者が国に事故の状況等を報告する「製品事故情報報告・公表制度」と経年劣化による事故を防ぐ長期使用製品安全点検・表示制度とがあります。損害賠償措置も定めています。



国が定めた PSC マーク制度に加えて製造業者の 10 年、30 年保証は必要か。

平成 28 年度北陸三県消費生活（支援）センターが行った圧力鍋のテスト、6 銘柄についてはすべて、「PSC マーク」がついていたと報告しています。一方、事業者は「品質保証」を販売戦略としてとらえている、という意見もあります。

一般家庭で日常使用している鍋で 10 年、20 年、ときには数十年も使用できるケースは珍しくありません。圧力鍋は、そもそも法律もあることも考えると本体等のみに、ことさらに 10 年、30 年保証を付ける必要があるのでしょうか。製品の一部のみの「長期保証」は、有利誤認、優良誤認につながっていないでしょうか。

一般消費者は、安全性を確保する法律の存在を知らないことも多いのではないかと思います。法律をふまえると事業者の長期にわたる品質保証が本当に必要か、事業者とともに消費者もよく考えたいところです。

また、法律制度等の消費者への情報啓発も望まれるところです。

参考

*平成 28 年度北陸三県消費生活（支援）センター共同テスト
圧力鍋についてテストしました

*JCQA ライブラリー 品質保証の国際化 宮西博美