

苦情相談



国民生活センター相談情報部

米袋の中でコクゾウムシが発生していた無洗米

数カ月前に、インターネット通販サイトで無洗米を購入し保管していた。最近になって、米袋を開けたら、袋の中から虫が出てきたという事例を紹介する。



相談内容

6月末に、インターネット通販で1,800円の無洗米5kgを購入し、クレジットカードに貯めていたポイントを使って決済した。しかし、自宅にはまだ開封したばかりの米があったため、購入した無洗米は袋を開けずに保管していた。

購入から4カ月ほど経った数日前、手元の米を食べきったので、保管していた無洗米を食べようと米袋を開けた。すると、中から黒い虫が大量にゾロゾロと出てきた。びっくりして、これでは食べられないので交換してもらおうと、テープで米袋に封をしてから、着払いで販売業者に送り返した。しかし、販売業者に受け取りを拒否された。

販売業者からは「購入から1～2週間で当社へ相談してくれば商品の交換にも応じられたが、今になってはできない」と電話があった。食べられない米のために往復の送料を負担しなければならないことに納得できない。米袋の中に虫がいるなど初めてのことであり、商品の返金を求めているのではなく、交換してほしいだけ

だ。応じてもらえないか。

(50歳代 女性 家事従事者)

結果概要

相談を受けた国民生活センター(以下、当センター)では、相談者から本件の経緯を詳細に聴き取った。すると相談者は、米袋の中の虫を見つけた後、販売業者に連絡もせず、4カ月前に購入した米を一方向的に返送していた。何の連絡もせず開封後の商品を送り返したのであれば、販売業者が受け取り拒否をするのもしかたのないことと考えられた。

また、販売業者のウェブサイトには、

- 「お米は生ものですので、商品到着後しばらくたってからのトラブル、虫の発生やカビの発生等、お客様の保管状況により発生するお米のトラブルによる交換・返品等は受け付けておりませんので、お米の保管には十分気をつけてください」
- 「お客様が当店の承認なしに、代金引換により勝手に返品した場合、商品の受け取りは拒

否されます。必ず、当店の承認を得て当店の指定業者による返品手続き(当店の回収手続き)をお願いいたします]

などと保管や返品の注意点が記載されていた。

無洗米の袋の中に大量の虫が発生していた原因については、購入時に「コクゾウムシ」の卵が米粒の中に産み付けられており、それが高温多湿の夏を越したことでふ化し、袋の中で生息していたものと考えられた。

次に、当センターより販売業者に連絡して事実確認をした。販売業者によると、「本件については、事前連絡もなく返品してきたため商品を受け取ることはできない。相談者へは3カ月以上も前に商品を販売しており、保管状況も不明であるため、返金も交換にも応じられない。また、商品については、発送の前日か前々日に精米したばかりのものを送付しており、販売業者側で長期保管したものを送ったわけではない」ということだった。

コクゾウムシが混入していたことについて販売業者は「精米所には異物をはじく機械などを入れており、精米機も2日に1度は洗浄して注意を払っているが、強い薬を使わない限りコクゾウムシなどを完全に排除することは難しい」と言い、「通常、商品の引き渡し後1～2週間で本件のような事象が発生したのであれば、事前に購入者から申し出をもらい、事実確認ができれば返品等の対応をしている」とのことであった。

当センターでは本件について購入から4カ月も経過しており、どのような状況で商品を保管していたのかも不明であるうえ、サイトに明示してある返品時の注意事項も読まず、一方的に商品を返送していたことから、販売業者に何らかの対応を求めることは難しいと判断した。

当センターから相談者に対し、販売業者の話の内容についてよく説明した。相談者は「貯まったポイントが消えてしまうのがもったいないか

らと不要な精米を購入し、そのまま暑い夏を越してしまったことがいけなかった。商品を返送したときにかかった送料については、勉強代だと考えて負担する。そもそも短期間で米を5kgも消費できないので、今後は店頭で1～2kgの小さなものを購入することにする」と自らの行動を反省し、販売業者の対応に納得した。このため、相談を終了した。



問題点

本件は、インターネット通販で無洗米を購入したものの、消費しないまま蒸し暑い時期に長期間保管していた間に、害虫(コクゾウムシ)が発生(ふ化)していたという事例である。米への異物(虫)混入を発見した経緯や異物混入の原因について調べた結果、消費者側に問題があったものと思われた。

米は生鮮食品と同じく、長期保管に向かない。一度に大量に購入せず、保管は冷蔵庫などの冷暗所で行うべきものである。しかし最近では、異物混入で問題になることを嫌う販売業者の方針や、精米や洗浄といった技術の進歩、流通の進歩等により生鮮食品に害虫がついていることは少なくなり、それに伴い消費者は、生鮮食品に害虫や土などはついていなくて「当然」、それが「普通」というような感覚を持つようになっている。

確かに、米の袋から黒い虫がゾロゾロと出てくれば、大変に気味が悪かったであろうことは想像に難くない。しかし、高温多湿の日本の夏に4カ月間も米を放置すれば、米に何らかの問題が生じる可能性がある。

自然の恵みである収穫物を消費するに当たっては、生産者や卸売業者、販売業者が知識を持つだけでなく、最終的に消費する消費者自身もそれらに関する知識を持つことが、非常に大切なことであり、賢明なことといえよう。