

苦情相談



国民生活センター 相談情報部

表示されていた耐荷重以下の物を置いたのに崩壊したスチール製ラック

インターネット通販サイトで購入したスチール製ラックの上に、サイトに表示されていた耐荷重よりも軽い物を置いたのにすぐに崩壊した、という事例を紹介する。

相談内容

スチール製のラックをインターネットのショッピングモールサイトで探し、「総積載荷重120kg（平均静止荷重）」と表記されている2段式の組み立て式のキャスター付きスチール製ラック（以下、ラック）を購入した。その後、届いたラックを組み立て、ラックの上に38kgのファクス機を置いた。ところが、20分も経たずにラックが壊れ、ファクス機が落下し周囲の壁等に傷が付いてしまった。

ラックの組立説明書には「耐荷重100kg」との記載があり、インターネット通販サイトの「120kg」という表示とは異なっていたが、どちらにせよ40kg足らずの物を置いただけで壊れたのは、ラックの品質に問題があったからだと思う。

ラックのメーカー（以下、メーカー）に連絡したところ、代替品を持参し、「この商品の耐荷重は、1段につき50kgとして考えている。今回、50kg以下で壊れたので、今後は表示を変える」などと言うだけだった。メーカーとして、商品の安全性への配慮がなく、無責任な対応だと思うので納得できない。

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、相談者から経緯を聴き取った後、ラックの取扱説明書や画像の送付を依頼した。そして、メーカーに対して詳細な説明を求めた。

メーカーによると「現物は回収し、目視で状況を確認後、廃棄した。崩壊の原因を検証するためのテストを同型品で実施した」とのことだったので、メーカーが行った耐荷重試験の結果報告書の送付を依頼し、内容を確認した。報告書によると、棚板の凹みやたわみ・荷重による転倒は見られなかったとされていた。

メーカーの行ったテストでは、ラックの棚板に重りを均等に載せて凹みやたわみを測っていたが、実際の使用では、必ずしもラック上に物を均等に置くとは限らない。この結果をもってラックの品質に問題がないとは言い切れないのではないかと考えられたため、国民生活センター商品テスト部（以下、商品テスト部）で同型品を用いた商品テストを行った。

ラック全体の剛性は、支柱と取り付け金具を締結するボルトの「締め付けトルク*」に影響さ

* ねじを回して締め付けるときに回転方向に回す力。

れるので、締め付けトルクを変えてテストを行った。その結果、ラック全体の強度が、支柱と取り付け金具を固定するねじの締め付けトルクに非常に敏感な構造となっており、ラックを組み立てた際にボルトの締め付けトルクが弱かった場合、ラックに表示された耐荷重100kg以下でも変形や破損が生じたことから、本件はボルトの締め付けトルク不足によりラックが崩壊した可能性があることが分かった。

その後、この商品テストの結果をメーカーに説明し、メーカーが行ったテストと商品テスト部で行ったテストの両方を合わせて、今後の対策を検討するよう伝えた。また、ラックの取扱説明書には、ねじの締め付けの目安などを具体的な数値や図解で表示するよう要望した。さらに、ラックがより頑強になるよう仕様を変更できないかと提案した。これに対しメーカーは、仕様変更や耐荷重を減らすかどうかなど、さらに検討すると回答した。

その後、メーカーから取扱説明書の見直しについて報告があった。ラックには2段式と3段式があり、取扱説明書は2段・3段共通となっている。取扱説明書の耐荷重表示を「2段 100kg (50kg/1段)、3段 120kg (50kg/1段)」から「40kg/1段(総荷重：最大80kg)」という表示に変更し、取扱説明書の文言も変更することであった。

しかし同時に、「2段式のラックは製造を中止した。3段式のラックについては、崩壊したなどの苦情は寄せられていない。3段式は、2段式に比べてねじ留め箇所が増える分、ラック全体が頑強になっているが、安全性を考慮して耐荷重を1段40kgとした。大規模な仕様変更は膨大なコストがかかるため行わない」との報告も受けた。

そこで当センターは、「接合部の仕様が変わらないのであれば、ラックの脆弱性は3段式でも変わらないのではないか。3段式についても

2段式と同様に崩壊の可能性がある、注意喚起が必要ではないか。ラックを販売しているインターネット通販サイトの耐荷重に関する表示も改善が必要である」と指摘した。

メーカーは、「改善の必要があるとの指摘については承知した。今後、苦情の状況などをみて、適宜対応する」と回答した。しかし、「これまでに製造・販売したラックについては苦情が寄せられていない」として、一切対応しないとのことだった。当センターは何度も説得を試みたが、メーカーの方針を変えることはできなかった。

当センターとしては納得しかねる結論であり、今後も苦情相談の状況を注視していくことが必要と思われるものの、今後販売される商品については一定の改善がみられたことから、相談を終了した。

問題点

メーカーは、自社で実施したテスト結果を基に商品の強度に問題はないと主張した。当センターは、商品テスト部で実施した商品テストの結果を伝えつつ交渉を重ねた。その結果、取扱説明書は改善されたが、ラックの仕様変更や既存のラックへの対応は見送られた。

ラックはスチール製であり、上に重い物を載せたまま崩壊した場合、周辺への物的・人的な被害は深刻なものとなるおそれがある。しかし、そうした安全性への危機感は、メーカーからは感じられなかった。

万一、商品に起因する重大事故などが起きた際には、事業者は社会的な非難を浴び、結果として多大な損失を被るであろうことを肝に銘じて、商品の製造・販売に当たってほしい。