

ドイツ

顧客対応はロボットよりも人間で

●商品テスト財団「テスト」2018年10月号 <https://www.test.de/Hotlines-im-Test-5380471-0/>

商品・サービスについて質問したいとき、頼りになるのが事業者の顧客対応窓口である。電話で質問を受け付けたスタッフが、その場で回答する方法が定番だが、最近ではロボットによる対応も増えている。そこで、商品テスト財団は、さまざまな対応窓口を対象にサービスの質をテストすることとした。

まず、通信サービス事業者11社のホットラインに100回ずつ電話をかけて、接客対応や助言の正確さを調べた。その際、①子どもにふさわしい携帯料金プラン②迷惑電話の着信拒否設定③外国でストリーミングする際の地域制限という3つの基本的な質問に絞った。ところが、期待された回答はほとんどなかったばかりか、完全な誤答もあったという。電話がつながるまでの時間は事業者によって差があり、平均0.1分、最高3分というものから、平均7

分、最高60分というものまであった。

さらに、この11社のうち、インターネット上でチャット対応する窓口は30回ずつ接続し、同じ質問を投げかけてみた。その結果、人間が対応する4窓口も、ロボットが対応する4窓口も、著しく低レベルの回答だったという。特に、ロボットは質問の意味さえ理解できず、1つの単語に反応して、喜んだり、怒ったりしたとのことである。事務的で無愛想な対応も気になったという。もっとも、ロボットによる対応の場合、待ち時間が非常に短い点は評価できるとしている。

以上の調査から、誤答はあるにしても、人間が肉声で回答するホットラインのほうが親切で真摯に対応してくれるとして、チャット対応の窓口（人間、ロボット）よりもまだましと結論づけた。



スイス

乳幼児向け紙おむつの安全性は？

●FRC「Mieux Choisir」2018年10月号 <https://www.frc.ch/couche-culotte-au-sec-et-en-securite/>
●BLV ホームページ <https://www.blv.admin.ch/blv/de/home/dokumentation/nsb-news-list.msg-id-72371.html>

INC（フランス国立消費研究所）の月刊誌『6000万人の消費者』2017年2月号によると、テストした乳幼児向け紙おむつ12商品のうち10商品から、微量の有害化学物質が検出されたという。この記事は隣国スイスの消費者にも不安を与えたことから、FRC（ロマンド消費者連盟）はBLV（スイス連邦食品安全獣医局）と共同で、スイス国内に流通する商品も同様なのか検証することとした。

テスト対象は、乳幼児向け紙おむつの21商品。いずれも使い捨てのパンツタイプで、エコおむつが11商品、従来品が10商品である。「エコおむつ」に統一的な定義はないが、「有害物質を使わない」「生分解性素材を使用」「森林保全に配慮した木材パルプを使用」等と表示する商品を指すことが多

く、複数の認証ラベルがある。

まず、商品の安全性を調べるに当たり、健康に悪影響を及ぼす可能性がある114物質の検出テストを行った。その結果、5物質が微量に検出され、中でも多環芳香族炭化水素（PAHs）*は、エコおむつの4商品を除く全商品から検出されたという。しかし、乳幼児の健康に悪影響を及ぼすレベルではないとして、テストした全商品について、有害化学物質の心配は無用と結論づけた。

また、今回は吸水力のテストも行った。商品を食塩水に浸して負荷をかけ、吸収量を測定する手法を用いたところ、大手メーカーの1商品（従来品）が「不十分」と評価された。この点が響き、同商品は総合的に最も低評価になったとのことである。

* PAHs は発がん性のある化学物質として、欧米を始め世界各国で規制されている。



フランス、他

人工芝は有害か？

- ANSES ホームページ <https://www.anses.fr/en/content/synthetic-pitches-expert-assessments-currently-available-conclude-risks-health-are>
- ECHA ホームページ <https://echa.europa.eu/fi/-/recycled-rubber-infill-causes-a-very-low-level-of-concern>
- RIVM ホームページ https://www.rivm.nl/en/Documents_and_publications/Common_and_Present/Newsmessages/2016/Playing_sports_on_synthetic_turf_fields_with_rubber_granulate_is_safe

ほか

近年、多くの屋内外グラウンドやサッカー場などのピッチの人工芝には、廃タイヤを再利用したゴムチップが芝糸の隙間を埋める充填剤として使用されており、健康や環境に対し有害ではないかという懸念の声がある。ANSES（フランス食品環境労働衛生安全庁）は、ECHA（欧州化学品庁）やRIVM（オランダ国立公衆衛生環境研究所）などの機関や専門家による人工芝の安全性に関する50以上の国際水準の文献研究を行い評価を分析した。

多くの文献における疫学調査の結果、ゴムチップによって放出、溶出される発がん性物質の濃度は低く、人工芝を利用する競技者や子どもなどには発がんリスク、特にリンパ腫や白血病が増加するエビデンスは見当たらないとし、健康リスクはほぼ無視で

きると結論づけていた。一方、環境リスクに関しては、一部文献において垂鉛やフェノールなどの化学物質が土壌や雨水の排水設備を介して移行する潜在的リスクがあると指摘された。ほかにも、充填剤および芝糸の流失による海洋のマイクロプラスチック汚染を指摘・懸念するものもあった（世界中のFIFAの公認ピッチからは年間4,400~16,500トンが雨水や靴の洗浄等により流失しているという）。またANSESは、ゴムチップ中の多環芳香族炭化水素（PAHs）のEUのREACH規則*における制限強化も支持している。

ANSESは、こうした資源の再利用にまつわるリスクにどう対処していくか、将来の専門家評価作業の議論に反映させていきたいとしている。

* EUにおける化学品の認可や制限に関する規則。



香港

豆腐の商品テスト

- HKCC ホームページ https://www.consumer.org.hk/ws_en/news/press/504/tofu.html

ほか

豆腐は低脂肪・高カルシウムの健康的な食品として広く認識され、ベジタリアンに限らず、低糖質の食生活をめざす人の貴重なたんぱく源となっている。

このたびHKCC（香港消費者委員会）が市販の豆腐40銘柄の栄養成分や表示についてテストしたところ、たんぱく質やカルシウムの含有量に大きな差異があり、表示に関してはCFS（香港食品安全センター）が定める基準を逸脱するものがあることが明らかになった。

たんぱく質の含有量は100g中3.6~9.4gで、すべての銘柄が国連のコーデックス委員会の基準（3.5g/100g以上）を満たしていた。ただ、たんぱく源を豆腐等に依存するベジタリアンの場合、中国栄養学会が推奨する成人1日当たりのたんぱく質摂取量65gを豆腐だけで満たすには、最もたんぱく質が多い銘柄でも700g（2.3丁）、少ない銘柄

では1900g（7丁）も食べることになる。また、100g当たりのカルシウム量は16~420mg/100gと大きな差異があった。その他ミネラルの鉄・亜鉛に関しては総じて微量であり、他の食材で摂取すべきだ。総脂質量も100g当たり2~6.5gとばらつきがあった。

さらに、栄養成分表示と実測値の差異は20%以内とするCFSの基準に反し、3銘柄でたんぱく質量の実測値が表示より22~39%も少なく、総脂質量では7銘柄が36~212%も表示より多かった。

問題のあった銘柄はCFSに追加調査を要請し、また一部製品は既に回収や販売停止となっている。不正確な表示は特に糖尿病などの慢性疾患患者への悪影響が懸念され、メーカーや行政には、早急に改善し正しい情報を提供するよう強く要請している。