

苦情事例登録用紙

登録 No. NI-18- 001

登録日 2018 年 2 月 28 日

| 商品名 | ブルゾン | 分類Ⅰ | 分類Ⅱ | 分類Ⅲ | 分類Ⅳ | 分類Ⅴ | 苦情原因・現象の分類 | 変退色 | |
|-----------|--|--|-----|-----|-----|---|--|-----|-----|
| | | 婦人 | 外衣 | 織物 | 染色 | ドライ | | | |
| 表示事項 | 組成 麻 100% | 取扱い  | | | | 付記用語 この製品は縫製後、製品洗いをしています。そのために多少のゆがみやスリ、縫目部分のしわが出ているのが特徴です。また、一着ごとに微妙な色ふれや毛羽立ちなどが見られますが、これらはこの商品の持ち味といえます。 | | | サイズ |
| | | | | | | その他 | | | 原産国 |
| 苦情内容 | (消費者→クリーニング店への苦情) 受付時はピンク色であったがクリーニング後、むら状にピンク色が消え染める前の生地色になった | | | | | | | | |
| 外観 | 多くの部位で生地表面に変色（ピンク色の消失）が見られる（図1） 一方で商品裏側は、ピンク色に染められていなかったと思われ変色が認められない | | | | | | | | |
| 聞き取り・調査結果 | <ul style="list-style-type: none"> ①着用/取扱い状況 <ul style="list-style-type: none"> ・6～7年は着用されていると思われる。元の色はピンクでクリーニング後、部分的に茶系グリーン（染める前の生地色）になった ②商品の外観 <ul style="list-style-type: none"> ・変色は表側のみに発生、裏側のストライプ（図2）に異常は見られない。ポケット内側はピンクの色合いが残っている（図3） ・肩パッドはピンク色で変色してない ③販売前の試験結果 <ul style="list-style-type: none"> ・堅ろう度等販売前の試験結果は不明 | | | | | | | | |
| 検討事項 | <ul style="list-style-type: none"> ①表示 <ul style="list-style-type: none"> ・ドライクリーニングの表示は、パークロロエチレン溶剤（以降、パーク溶剤とする）もOKになっている ②材料、染色方法 <ul style="list-style-type: none"> ・表側のピンク色はむら状に変色、裏側のストライプに変化はないことから、表側は顔料プリント、裏側は染料プリントと推測される ・テキスタイルは顔料プリント品であることをアパレルに伝え水洗いを推奨していたか、またアパレルは加工段階で顔料プリントを付加する場合、テキスタイルに白生地に使用する加工剤を制限するなどの指示を行っていたか ③試験・分析 <ul style="list-style-type: none"> ・色素鑑別、顕微鏡による観察、現在は微粒子の顔料が多く顕微鏡による側面観察だけでは鑑別は難しい、断面観察を行う場合もある ・バインダーの有無については着色させて確認する | | | | | | | | |
| 苦情原因 | <ul style="list-style-type: none"> ①パーク溶剤の樹脂溶解力によるバインダーの溶出 <ul style="list-style-type: none"> ・本品は“106”表示であり水洗いを行ってきたが、今回は汚れがひどくドライクリーニングを行ったため、一気に変色が起こった ・顔料のバインダーはアクリル樹脂が多くウレタン樹脂に比べ経時劣化は少ない。しかしパーク溶剤による洗浄では、樹脂が溶出して脱色する可能性がある ②顔料プリント加工のばらつき <ul style="list-style-type: none"> ・ペーキング条件の不足（温度・時間）や、顔料プリント前の白生地に加工剤（柔軟剤、はっ水剤、静電気防止剤など）が残留していたことによるプリントのばらつき | | | | | | <p>< 苦情部分の写真 ></p>  <p style="text-align: center;">図1 苦情品の外観</p> | | |
| 今後の対策 | <ul style="list-style-type: none"> ①テキスタイル <ul style="list-style-type: none"> ・加工のばらつきが起こらないよう、温度・時間等管理を徹底する ・生地販売に際し、製品がどのような取扱い表示になるのかを確認する ・生地販売に際し、後加工を施すのか、また最終製品が何になるかを確認する ②アパレル <ul style="list-style-type: none"> ・生地メーカーに対しては、予定している取扱い表示の内容、後加工の有無などを伝える ・海外生地など加工情報が入手できないこともある。生地の外観から顔料プリントかどうかを見分けることができる能力を養う ・生地の構造をしっかりと把握して試験方法を定める。繰り返しの実用洗濯試験が重要 ・取扱い表示は、原則、製品で実用洗濯、実用ドライクリーニングの結果をもとに定める ・顔料プリント品であることを下札、縫付に付記して、消費者、クリーニング店に情報提供を行う ③消費者対応（販売） <ul style="list-style-type: none"> ・顔料プリント品であることを伝え取扱い上の注意点を説明する、水洗いを推奨する ・販売員教育 素材の特徴、製品の取扱い方法を消費者に説明できるようにする ④クリーニング <ul style="list-style-type: none"> ・取扱い表示および付記用語を確認の上、汚れの状態を見て水洗いにするか、ドライクリーニングにするか、もしくは前処理・後処理を行うかを決める | | | | | |  <p style="text-align: center;">図2 裏側のストライプは染料プリント</p>  <p style="text-align: center;">図3 ポケット内側には赤味が残っている</p> | | |
| その他 | <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: inline-block;">ドビックス</div> | | | | | | | | |