

苦情事例登録用紙

登録 No. NI-18- 004

登録日 2018 年 3 月 31 日

商品名	シャツ	分類Ⅰ	分類Ⅱ	分類Ⅲ	分類Ⅳ	分類Ⅴ	苦情原因・現象の分類	型崩れ
表示事項	組成	取扱い		付記用語		サイズ	現象の分類	型崩れ
	綿 69% 毛 31%			(特になし)		原産国		
苦情内容	(消費者→百貨店への苦情) 家庭洗濯を行ったら商品全体にわたってシワや凹凸が発生した。アイロンをかけても元に戻らない							
外観	格子柄部分が毛羽立っている。本体部分には毛羽立ちは見られないが、生地がだぶついてシワになっている(図1、図2)							
聞き取り・調査結果	<p>①着用/取扱い状況</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様の申し出は、「初めての洗濯で手洗いを行った。」とのこと <p>②商品の外観</p> <ul style="list-style-type: none"> 格子柄の繊維組成は毛、本体は綿である 綿をベースに毛の格子柄を合わせたサッカー調の商品であったと思われるが、洗濯前の外観がどのような状態であったかは不明 裾まわりは、格子柄部分が上部に持ち上がり波打ったようになっている(図3) <p>③販売前の試験結果</p> <ul style="list-style-type: none"> 不明 							
検討事項	<p>①表示</p> <ul style="list-style-type: none"> 毛混素材であるにもかかわらず、タンブル乾燥禁止および中性洗剤使用の付記無し 本体 綿に毛格子柄を組み合わせたサッカー調の素材。ドライを前提した企画であったが、アパレルは水洗い表示で製品化 <p>②取扱い方法 (家庭洗濯)</p> <ul style="list-style-type: none"> 全体的に凹凸が発生している。また毛格子柄の毛羽立ちが目立つことから、洗濯の機械力が強かった可能性が高い (商業水洗い) 手洗い表示に対しては、MA値20前後で洗浄。洗浄工程で問題がなくても、脱水、乾燥工程(タンブル)で変形する可能性あり <p>③試験・分析</p> <ul style="list-style-type: none"> 旧JIS106法の MA値は10前後のため、毛のフェルト化は発生しないかも知れない 旧JIS106法と全自動洗濯機手洗いコースの機械力の差。洗濯機ソフトコースのMA値は 25前後とされている 							
苦情原因	<p>①販売前の試験と家庭洗濯の機械力の差</p> <ul style="list-style-type: none"> 手洗い表示であっても、手洗いに代え洗濯機のソフトコースで洗う家庭が多い 旧JIS106法と全自動洗濯機ソフトコースの機械力の差による型崩れ、もしくは、誤って機械力の強い標準コースで洗ったことによるウールのフェルト化 <p>②毛/綿交織素材は、水洗いが難しい</p> <ul style="list-style-type: none"> 毛と綿の収縮差による変形(凹凸やシワの発生) 素材メーカーとアパレルの連携不足、素材メーカーは水洗いを想定していなかった <p>③不適正な表示</p> <ul style="list-style-type: none"> タンブル乾燥による変形、弱アルカリ洗剤使用による毛の脆化 						<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	<p>①テキスタイル</p> <ul style="list-style-type: none"> テキスタイル⇄アパレル間の情報共有、水洗いが難しいことをアパレルに伝える 格子柄部分にウールを使用する場合は、ウォッシュブルウールを採用する <p>②アパレル</p> <ul style="list-style-type: none"> テキスタイル⇄アパレル間の情報共有 水洗いを前提としていることを伝える 組成表示は、“本体 綿100% 柄部分 毛100%”に替え、交織であることをわかるようにする 取扱い注意表示を縫い付け、消費者、クリーニング店に注意喚起を行う (取扱い注意表示例) 「水洗いすると型くずれすることがあります。ドライクリーニングしてください」 「洗濯機の使用は避け、手洗いしてください」「形を整えて吊干してください」 <p>③試験</p> <ul style="list-style-type: none"> 毛/綿交織素材は、水洗いで収縮差による外観変化が想定されるため、 <ul style="list-style-type: none"> 生地および製品試験の際は、必ず外観を確認する 3~5回洗濯を行い外観、寸法変化を確認する <p>④クリーニング</p> <ul style="list-style-type: none"> 取扱い表示、付記用語を確認して取り扱う <p>⑤販売店</p> <ul style="list-style-type: none"> 販売時に商品の特性をお客様に説明し、手洗いを推奨する 						 <p style="text-align: center;">図2 本体生地はシワが目立つ</p>	
その他	<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px;">ドビックス</div>						 <p style="text-align: center;">図3 裾線は波打っている</p>	

