

# 苦情事例登録用紙

登録 No. NI-19- 003  
登録日 2020 年 1 月 20 日

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |     |     |       |       |       |        |       |      |                |       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-------|-------|-------|--------|-------|------|----------------|-------|
| 商品名       | カットソー                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |     |     |       | 分類 I  | 分類 II | 分類 III | 分類 IV | 分類 V | 苦情原因・<br>現象の分類 | 風合い変化 |
|           | 組 成                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 婦 人 | 中 衣 | 編 物 | 風 合 い | ド ラ イ |       |        |       |      |                |       |
| 表示事項      | 組 成                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 取扱い |     |     |       | 付記用語  |       |        |       | サイズ  |                |       |
|           | ポリエステル 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |     |     |       |       |       |        |       | 原産国  |                |       |
|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |     |     |       | その他   |       |        |       |      |                |       |
| 苦情内容      | (消費者 → クリーニング)<br>・海外(アメリカ)で購入した商品。ドライクリーニングを行ったら、プリント部分が硬くなってしまった                                                                                                                                                                                                                              |     |     |     |       |       |       |        |       |      |                |       |
| 外観        | ・剥がれは見られないが、黒いプリント全体が硬化している(図1)                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |     |     |       |       |       |        |       |      |                |       |
| 聞き取り・調査結果 | ①商品の外観<br>・プリント部分の状態を確認する。硬さや色合いなどを在庫品と比較する<br>②表示<br>・水洗い可、ドライクリーニング不可「DO NOT DRY CLEAN」(図2)<br>・アメリカで購入した商品のため、取扱い表示は英文で表記されている<br>③着用/取扱い状況<br>(クリーニング店への聞き取り)<br>・クリーニング店での洗浄方法を確認する。ドライクリーニング不可と表記されているにもかかわらず、なぜドライクリーニングを行ったのか                                                           |     |     |     |       |       |       |        |       |      |                |       |
| 検討事項      | <div style="text-align: right;">図2 表示内容</div> ①着用/取扱い状況<br>・クリーニング業者の表示の見落とし、もしくは油性の汚れが目立っていたのかも知れない<br>②材料特性<br>・ドライクリーニングで硬くなったことから、バインダーとして塩化ビニル樹脂が使用されている(樹脂鑑別で検出された)<br>③再現試験<br>・在庫品を用いて再現試験(ドライクリーニング)を行う                                                                                |     |     |     |       |       |       |        |       |      |                |       |
| 苦情原因      | ①プリントのバインダーとして塩化ビニル樹脂が使用されていたため、ドライクリーニングで可塑剤が溶出して硬化した<br>②ドライクリーニングは不可と記載されているが、ドライクリーニングを行った <ul style="list-style-type: none"> <li>商品にチュールが付いているデザインのため、仕上げを考慮して水洗いを避けた</li> <li>白地に黒のプリント、チュールを組み合わせた商品のため、水洗いによるブリードを避けた</li> <li>油性の汚れが目立った</li> </ul> ③プリントにひび割れ等がなかったため、見落としとして納品してしまった |     |     |     |       |       |       |        |       |      |                |       |
| 今後の対策     | 本品は、海外(アメリカ)で購入した商品であり改善が難しい。<br>仮に輸入販売することを想定した場合、以下の対策があげられる<br>①テキスタイル<br>・プリントのバインダーとして、塩化ビニル樹脂を避けアクリルもしくはウレタン樹脂を使用する<br>②アパレル<br>・日本語の取扱い表示を明記する。水洗い可、ドライクリーニング禁止の表示にする<br>③試験<br>・取扱い表示に添って製品試験を行い、問題がないかどうかを事前に確認する<br>④クリーニング<br>・ラベルをよく見て洗いを間違わない<br>・海外表記の場合、受付時にリスクの説明を行いお客様に了承を得る   |     |     |     |       |       |       |        |       |      |                |       |
| その他       | <div style="border: 1px dashed black; width: 100px; height: 20px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="text-align: right;">図1 苦情品の外観</div>                                                                                                                                                  |     |     |     |       |       |       |        |       |      |                |       |

< 苦情部分の写真 >

