

TES会中部支部 第128回クレーム事例勉強会

検討年月日	2018/6/15	Cグループ																																				
品名(品番)(写真)	デニムパンツ																																					
	<p style="text-align: center;">組成</p> <p>綿 83%</p> <p>ポリエステル 15%</p> <p>ポリウレタン 2%</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">取 扱 い 絵 表 示</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">103</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">201</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">301</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">401</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">501</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">601</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">104</td> <td style="text-align: center;">202</td> <td style="text-align: center;">302</td> <td style="text-align: center;">402</td> <td style="text-align: center;">502</td> <td style="text-align: center;">602</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">105</td> <td></td> <td style="text-align: center;">303</td> <td style="text-align: center;">403</td> <td></td> <td style="text-align: center;">603</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">106</td> <td></td> <td style="text-align: center;">304</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">604</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">107</td> <td></td> <td style="text-align: center;">あて布</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6"> ネット 無蛍光 中性 </td> </tr> </table> <p style="font-size: small; text-align: right;">国内用取扱い表示なし</p>	103	201	301	401	501	601	104	202	302	402	502	602	105		303	403		603	106		304			604	107		あて布				ネット 無蛍光 中性					
103	201	301	401	501	601																																	
104	202	302	402	502	602																																	
105		303	403		603																																	
106		304			604																																	
107		あて布																																				
ネット 無蛍光 中性																																						
申し出クレーム内容	洗濯後、着心地が悪くなった																																					
クリーニング処理法	洗濯方法・回数不明(クレームは商業クリーニング実施後)																																					
グループ検討内容	<p>・着心地が悪くなったという抽象的な表現なので、消費者が何に不満を感じたのかわからない</p> <p>・風合変化と寸法変化の両方の可能性がある</p> <p>・触るとカサカサ或いはバリバリした感じがするので、これを肌触りが悪くなったというのかもしれない</p> <p>(原因)</p> <p>・商業クリーニングでドライ処理をしたため、新品の段階では素材に肌触りをよくする加工がされていたのに、その加工剤が取れたため、バリバリになったと感じた(反省)ねじれや寸法確認等、検討時における外観観察が不十分であった</p>																																					
検査機関検討内容	<p>クレーム内容のヒアリングが不十分。「着心地が悪くなった」は非常に主観的な表現で具体性に乏しいが、下記のように推測する。</p> <p>①洗濯後の形状変化による着心地の悪化:左脚に比べて右脚のねじれが大きい。製品製造時のねじれ防止加工が不十分ではないか。</p> <p>②洗濯後の収縮による着心地の悪化:製品表示「レングス78」に対して、股下実測が75cmであった。洗濯前の実寸は不明であるが、78cm→75cmでは収縮率-3.8%となる。</p> <p>原因:耐洗濯性試験での検証不足</p>																																					