

TES会中部支部 第135回クレーム事例勉強会

|   |  |                     |                  |     |     |     |     |           |     |
|---|--|---------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|
| 検討年月日   | 2019/8/23  |                     | Aグループ            |     |     |     |     |           |     |
| 品名(部分写真)  | 黒地に白色文字ラバープリントTシャツ   |                     |                  |     |     |     |     |           |     |
|  | 組成   | 取扱い<br>絵表示<br>(新表示) | 140              | 220 | 320 | 440 | 530 | 620       | 710 |
|   | ポリエステル 100%  |                     | 141              | 210 | 310 | 430 | 520 | 621       | 711 |
|   |  |                     | 142              | 200 | 300 | 445 | 510 | 610       | 712 |
|   |  |                     | 130              |     |     | 435 | 500 | 611       | 700 |
|   |  |                     | 131              |     |     | 420 |     | 600       |     |
|   |  |                     | 132              |     |     | 410 |     |           |     |
|   |  |                     | 110              |     |     | 425 |     |           |     |
|   |  |                     | 100              |     |     | 415 |     |           |     |
|   |  |                     | ネット<br>無蛍光<br>中性 |     |     |     |     | あて布<br>使用 |     |
|   |  |                     | 国内用取扱い絵表示なし      |     |     |     |     |           |     |
| 申し出クレーム内容   | 購入後、プリント部分に斜めにスジが入っているのに気が付いた  |                     |                  |     |     |     |     |           |     |
| クリーニング処理法   | 不明(着用、洗濯に関する情報なし)  |                     |                  |     |     |     |     |           |     |
| グループ検討内容  | [観察及び原因推察]<br>①使用前に付いた引っ掻き傷の可能性はある<br>②プリント時に異常な熱がかかった<br>③プリント時に生地にしわがあった<br>④プリントと生地の熱収縮差を確認してあったかどうか知りたい<br>⑤1枚だけの不良なのか、同一箇所複数枚発生しているのかを知りたい<br>⑥工程の特定はできないが、プリント加工のどこかの工程においてしわがついたと思われる   |                     |                  |     |     |     |     |           |     |
| 検査機関検討内容  | [観察]<br>①プリントはラバープリントと思われる。申し出にある斜めのスジは、プリント部分がひび割れたように発生したものである。ひび割れは製品の上部から下部へ直線状に発生している<br>②クリーニング履歴は不明であるが、細かなしわは見られず、プリント表面もほぼ平滑である為、購入後は未使用、未クリーニングであったものと推測される<br>③製品全体の状態は、表面にラバープリント特有の粘つきのような風合いが確認できるものの、プリント同士が重なった程度では貼り付く様子は見られない<br>④製品のヨコ方向に引っ張るとプリントも追従して伸びが発生することが確認でき、程度としてそれ程硬い感じではない<br><br>[推測]<br>①プリント加工工程中の何らかの加工不良、もしくは保管や梱包作業中の引掻き傷など<br>②試着や着用時に製品が過度な伸びが加えられたことも考えられるが、ラバープリント部分には伸びの柔軟性もあり可能性は低いと思われる<br><br>[原因]<br>今回のクレーム発生が同じプリント部分で複数枚発生しているのか、この商品のみであるかにより絞られてくると思うが、観察からあまり使用した感じもなく、販売前段階でのプリント不良や保管時での引掻き傷のように思われる |                     |                  |     |     |     |     |           |     |