

# 苦情事例登録用紙

登録 No. NI-18- 012

登録日 2019 年 3 月 5 日

商品名	ワンピース					苦情原因・現象の分類	変退色
	分類Ⅰ	分類Ⅱ	分類Ⅲ	分類Ⅳ	分類Ⅴ		
	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	サイズ	原産国
					その他		
苦情内容	(消費者→クリーニング) 2年ほど前に購入。クリーニングに出したところ、首回り、脇および背面が部分的に青紫からピンクに変色した						
外観	・肩、背中上部など表側広範囲に及んでいる、脱色状に変色、点状のシミは裏まで抜けている						
聞き取り・調査結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>①商品の外観 <ul style="list-style-type: none"> <li>・変色は衿廻りや肩周辺で発生、外側が脱色している</li> </ul> </li> <li>②着用/取扱い状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>・何かをはおり薬品が付着した。女性の外着で薬品がつく状況としては美容院での髪染、パーマ等の薬剤が考えられる。肩も美容院のタオルケープに薬剤が残留していたのでは→薬剤が付着していて、クリーニング後のプレス処理など熱の影響で変色が進んだ</li> </ul> </li> </ul>						
検討事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>①材料、染色方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・麻は親水性で汚れが付着しやすい</li> </ul> </li> <li>②試験・分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>・在庫品使用 再現試験 第1液：還元剤（チオグリコール酸アンモニウム6.0～7.7%水溶液）</li> <li>第2液：酸化剤（臭素酸ナトリウム5～10%水溶液）の滴下</li> <li>・塩素系漂白剤、還元系漂白剤の希釈液を滴下して、変色が酸化によるものか還元によるものかを確認する</li> <li>・希釈液の滴下乾燥後、中温アイロンを当てる。加熱により変退色が進行することがある</li> </ul> </li> </ul>						
苦情原因	<ul style="list-style-type: none"> <li>①パーマ液による変退色 <ul style="list-style-type: none"> <li>・パーマ液が髪を介して衣服に付着し、染料に作用して変色を生じた</li> <li>・美容院のタオルケープに薬剤残留していた。パーマ液第2液による酸化作用ではないか（青紫からピンク色に変色）。還元剤の可能性もある</li> </ul> </li> <li>②クリーニング処理後の顕在化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドライクリーニングの乾燥やプレス時の熱の影響を受けて、付着していた薬品が染料を分解した（熱酸化）</li> </ul> </li> </ul>					<p>&lt; 苦情部分の写真 &gt;</p>  <p style="text-align: right;">図1 苦情品の外観</p>	
今後の対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>①アパレル <ul style="list-style-type: none"> <li>・麻は親水性でかつ汚れが付着しやすいから、汚れを早期に除去できるよう水洗い可能な商品設計とする</li> <li>・パーマ液はドライでは落ちにくい。水洗いで落ちる</li> </ul> </li> <li>②消費者対応（販売） <ul style="list-style-type: none"> <li>・パーマ液が付着しないよう気を付ける。また化粧品（香水など）を使用する場合、衣服に付着しないよう注意することを説明する</li> <li>・パーマ液が付着した場合はすぐに洗剤でしみ抜きを行う</li> </ul> </li> <li>③クリーニング <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付時に衿回りに変色が生じていないかを確認する</li> </ul> </li> </ul>					 <p style="text-align: right;">図2 苦情品の外観（首回り部分）</p>	
その他	トピックス						