

苦情事例登録用紙

登録 No. NI-19- 001
登録日 2020 年 1 月 20 日

商品名		分類Ⅰ	分類Ⅱ	分類Ⅲ	分類Ⅳ	分類Ⅴ	苦情原因・ 現象の分類	形態変化
ブラウス		婦人	中衣	織物	形態	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%			・タンブラー乾燥はお避け下さい。 ・この製品はデリケートな素材を使用していますので、クリーニングの際にはネットを使用して短時間で洗って下さい。			原産国	
その他								
苦情内容	（消費者 → クリーニング） ・ドライクリーニング後、ブリーツが取れてしまった							
外観	・幅方向に広がり、型がくずれてしまった（図1）							
聞き取り・調査結果	①商品の外観 ・在庫品を取り寄せ、ブリーツの外観変化を確認する ②着用/取扱い状況 （消費者への聞き取り） ・クリーニングに出す前の状態はどうであったか、着用中の状態はどうであったか、着用でサイズが大きくなったりしなかったか（クリーニング店への聞き取り） ・クリーニング店での洗濯方法（水洗いかドライクリーニングか、乾燥方法はタンブル乾燥か、乾燥温度、仕上げ方法（スチームを使用したか）など）を調査する ・仕上げスチームでブリーツが伸びた可能性が高いと推測される							
検討事項	①着用/取扱い状況 ・アパレルに手洗い×、ドライ石油系の表示を付けた根拠（製品試験のデータなど）を確認する ・在庫品を用いて取扱い表示にそったドライクリーニングを実施する ②表示 ・付記用語「タンブラー乾燥はお避け下さい」「クリーニングの際は短時間で洗ってください」は不適切、JIS L 1931-3では、“610” “611” で洗浄時間が決まっている。またタンブル乾燥は必須 ③再現試験 ・在庫品を使用して、クリーニング店の洗濯方法にそった試験を行う。在庫品に浮かしアイロン（スチーム）を行い、外観変化を確認する							
苦情原因	①薄手で織密度が粗い生地のため、熱セット性が劣っていた。シフォン生地で打ち込みもゆるいためブリーツの安定性に欠ける ②ドライクリーニング後に高温でタンブル乾燥されたため、または仕上げスチーム（トンネルフィニッシャー）によりブリーツが消失した ・ポリエステルのブリーツ加工製品は、高温のタンブル乾燥によりブリーツが消失する危険性が高い。タンブル乾燥時に揉みや引張りなどの物理的作用が加わり、ブリーツが取れてしまった						＜ 苦情部分の写真 ＞ 図1 苦情品の外観 図2 正常品の外観	
今後の対策	①アパレル ・ドライクリーニング×表示にする。ウェットクリーニングを推奨する ・付記用語にブリーツ加工は永久的なものではなく、消滅する可能性があることを表示する ・付記用語に「タンブル乾燥は低温で行う」「静止乾燥機を推奨」などを表示する ・家庭での水洗いに対しては、乾燥方法は“425”とし、「絞りは弱く」を付記する ・店頭での販売時に、ブリーツの特性について説明するとともに適切なサイズを推奨する ②試験 ・販売前に取扱い表示にそった製品試験（ドライクリーニングはタンブル乾燥）を行い、ブリーツが変化しないか、ブリーツの保持性を確認する ③クリーニング ・タンブル乾燥温度は高温にならないよう注意する ・揉みや引張り作用の少ない静止乾燥を行う							
その他	トビックス							