

苦情事例登録用紙

登録 No. NI-19- 004
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		付記用語			サイズ	
	シルク 100%						原産国	
				その他				
苦情内容		(消費者 → クリーニング) ・海外で購入した商品。クリーニングを行ったところ、両脇下部分で凹凸が発生した						
外観		・脇下以外でも、袖回りや右ひじでも凹凸が見られる (図1)						
聞き取り・調査結果		①商品の外観 ・発生している部位や生地の子上がり (目寄れ) 状態を確認する ②着用/取扱い状況 (消費者への聞き取り) ・繰り返し擦れたり、局部的に力がかかることはなかったか ・サイズはあっているか ・洗濯時に柔軟剤を使用していないか (クリーニング店への聞き取り) ・水洗いか、ドライクリーニングか。仕上げ方法						
検討事項		①材料特性 ・シルクフィラメント系使用の朱子織 (交差点が少なく滑りやすい) 右拡大写真参照 (図3) ②再現試験 ・在庫品を使用して、目寄れ試験を行う ・着用試験を行う ・同様の条件でドライクリーニングを行い外観を確認する						
苦情原因		①スリムなデザイン (腕が細い、可動域が小さい) であったため着用時に脇下部分に無理な力が加わり、織糸が移動して目寄れが発生した ②上腕や脇下部分は着用時に無理な力がかかりやすく、織糸がずれクリーニングを行うことで拡大した ③シルクフィラメント系使用の朱子織のため、織り糸が滑りやすかった ④家庭洗濯時に柔軟剤を使用したために、糸が動きやすくなった						
今後の対策		①テキスタイル ・過度にソフトな風合いを求めない ②アパレル ・ゆとりのある衣服にする ・「柔軟剤の過度な使用はお避けください。」「柔らかな風合いに仕上げた生地を使用しています。強い摩擦や過度な力が加わると縫い目が開いたり、織り目が寄れることがあります。」などを付記する ・販売時に商品の特性を説明し、部分的に無理な力をかけないなど注意喚起を行う ③試験 ・素材の選択時に目寄れ試験を行い、目寄れの危険性のあるものは避ける ④クリーニング ・受付時の商品チェックを確実にを行う						
その他								



図2 商品の表示

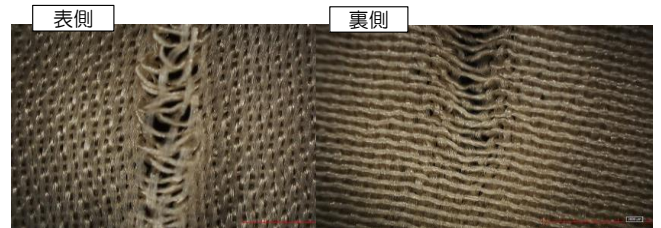


図3 目寄れ部分の拡大写真

< 苦情部分の写真 >



図1 苦情品の外観