

特集3

事例で学ぶクリーニングトラブル

長谷川 千恵 Hasegawa Chie 消費生活アドバイザー

株式会社白洋舎 洗濯科学研究所 主任研究員。繊維製品品質管理士。一般財団法人洗濯科学協会 編集委員。

責任主体と原因

衣料品の品質トラブルの責任主体と主な原因を表に示します。例えば、洗濯が原因で収縮したケース(現象分類は形態変化)では、収縮量(寸法変化率)はどの程度か、収縮に作用したのはどこで行った洗濯か、洗濯方法は適切であったかなどによって、責任主体が異なります。

着用中の擦れ(着用摩擦)では、原因・責任主体が同じでも、切れる、毛羽立つ、テカるなど、異なる不具合が生じることもあります。

また、消費者から収縮の申し出があっても、実際は収縮していないと思えるもの、色が流れ出たとの申し出でも、元々の柄だと考えられるもの(いずれも不具合は生じていない)、不具合が生じていても、クリーニング処理が関与していないものもあります。

事例紹介

最近経験した、トラブル事例を紹介します。

事例1 環境ガス(窒素酸化物)による変退色



〈特徴〉

- 変退色部は、肩・袖の中央ライン沿い・身頃の両サイド、裾際など。
- 変退色部の輪郭がぼやけている。
- 裾や袖口付近の変退色は、内側にも生じる。
- 綿やナイロン製品での事例が多い。

〈背景等〉

- 環境中の窒素酸化物(酸化窒素ガス*1などは、繊維製品の変退色原因になる。
- 住宅等の気密性が高いと通気経路が限定され、窒素酸化物の作用を受けやすい。
- 酸化窒素ガスなどが衣料品の変退色原因となることは、あまり知られていない。

表 衣料品の品質トラブルの責任主体と主な原因(太字は、本文中に取り上げたもの)

責任主体 現象分類	クリーニング事業者	製造販売業者 (品質不十分など)	消費者	その他・不明
変退色	・光 ・汗と光の複合 ・ 環境ガス(酸化窒素ガス) ・薬品類 ・汚染	・光 ・汗 ・汗と光の複合 ・ 環境ガス(酸化窒素ガス)	・光 ・汗 ・汗と光の複合 ・ 環境ガス(酸化窒素ガス) ・薬品類 ・カビ	・光 ・汗と光の複合 ・ 環境ガス(酸化窒素ガス) ・素材特性
シミ	・移染 ・擦れ汚れ	・色泣き ・マーク跡 ・ミシン油	・水 ・飲食物、汗 ・筆記具 ・擦れ汚れ	・不明 ・劣化樹脂 ・ 勘違い(元々の柄など)
破損	・張力 ・薬品 ・高熱 ・誤処理	・縫い代不足 ・企画不良	・ 着用摩擦 ・圧縮 ・引っ掛け ・張力 ・虫害 ・高熱(火の粉、アイロンなど)	・圧縮 ・引っ掛け ・素材特性+着用摩擦
形態変化	・洗濯：誤処理	・洗濯：形態安定性不良 ・企画不良	・洗濯：誤処理 ・塩化カルシウム(乾燥剤) ・着用摩擦(フェルト化)	・洗濯：許容範囲/不明 ・素材特性 ・ 勘違い ・不明
その他	・ アタリ ：誤処理 ・光沢変化：誤処理 ・触感変化：誤処理 ・白化：誤処理	・アタリ：企画不良 ・ はく ・剥離：耐久性	・アタリ：着用方法 ・毛羽立ち： 着用摩擦 ・テカリ： 着用摩擦	・アタリ：素材特性/不明 ・光沢変化：素材特性/不明 ・触感変化：素材特性/不明 ・白化：素材特性 ・ベタツキ：樹脂劣化特性 ・剥離： 樹脂劣化特性

*1 灯油やガスなどの燃料が燃える際に空気中の酸素と窒素が融合して発生するガス。

- 変退色は、販売前、家庭内保管中、クリーニング事業者で保管中のいずれでも発生し得る。

〈トラブル防止策〉

- 保管場所の換気をする。
- 衣類の受け渡し時に変退色の有無を確認する。

事例2 金属パーツ接触によるアタリ*2



〈特徴〉

- ボタンやバックルなど、金属製の付属パーツ付近に、長さ2～3mm程度の白っぽい点々状のアタリが多数できる。
- アタリは一般に、アイロンやプレスで生じるが、本事例のアタリは、金属パーツが強く接触することで生じている。
- ポリエステルやナイロン製品での事例が多い。

〈背景等〉

- 金属パーツは繊維素材より硬く重いこと、乾燥時に繊維素材より高温になることなどにより、パーツによるアタリがしやすい。
- アタリはクリーニング中のほか、着用中に生じることもある。

〈トラブル防止策〉

- クリーニング事業者は、金属パーツが生地を直接圧縮しないようにパーツカバーなどを使用するのが望ましい。
- クリーニング事業者は、受け付け時に点々状のアタリができていない場合、消費者にも確認してもらい、既にアタリができていないことと、クリーニング中にさらにアタリが増える可能性があることを知らせてうえで預かる。
- 消費者は、預け時にアタリに気づいていた場合、クリーニング事業者と相談する。

*2 圧が加わることにより、生地が平滑化し、光沢が増す現象。

事例3 合成皮革樹脂の劣化による剥がれ、ひび割れ



〈特徴〉

- 衿ぐりや袖口付近の樹脂層が剥がれ、各所にひび割れが生じている。

〈背景等〉

- 合成皮革樹脂は、繊維素材よりも劣化しやすく、素材製造後3年程度以降、樹脂層のバタつき、ひび割れ、剥がれなどの不具合が発生しやすい
- 合成皮革樹脂の劣化は、高湿度環境や皮脂付着によって促進する。
- 合成皮革の劣化特性は、衣料品分野ではあまり知られていない。
- 縁沿いなどの樹脂層が剥がれている場合、単に擦れているのか、劣化しているのかを外観で判断するのは難しく、クリーニング時の揉み作用などによって、広範囲に剥がれることがある。

〈トラブル防止策〉

- 消費者は、着用時にインナーを工夫するなどして、皮脂が付着しにくいようにする。
- 保管時には、湿気がこもらないようにする。

相談時の聞き取りポイント



① 具体的な不具合の状況

② いつ、どのような方法で取り扱ったか

②に気を取られがちですが、①の確認が不十分だと、適切な対応は難しいです。

例えば「色が抜けた」との申し出(相談)の場合、実際の不具合現象は、「変退色」「付着物(シミ)」「毛羽立ち」など複数の可能性があり、原因、状態、改善方法、補償内容等が異なります。このため、できるだけ現物を見て、不具合の状況を確認することが大切です。