

8 クリーニングで夏物のワンピースが褪色した

濃いグリーンの夏物のワンピースを初めてクリーニングに出しましたが、首回りや背中 of 辺りが色あせてしまいました。高価なワンピースなので納得できません。

苦情への対応

このワンピースの表示を見ますと、素材は麻50%、綿50%とあり、洗濯は石油系ドライクリーニングとなっていました。何度か着られたとのことでしたが、それほど汚れているように見えませんでした。表示どおりドライクリーニングをしましたところ、一部がうっすらと褪色してしまいました。褪色は汗のつきやすい部位に生じていましたが、その裏面は褪色していませんでした。

汗には、ある種の染料に作用して日光などからの紫外線に対する染色堅牢度を低下させる成分が含まれています。このため汗が付着した部分に紫外線が当たると、変色や褪色が発生しやすくなります。従って生地 of 表面は変褪色していても、紫外線 of 当たらない裏面は変わっていません。また汗がつきやすい腋の下などは紫外線が当たりにくいので変化はないようです。なお濃い色の綿や麻の衣料品に多く見られます。

今回はクリーニング前には目立たなかった汗と紫外線 of 複合作用による褪色が、クリーニングでハッキリしたものと考えられます。念のためクリーニング科学研究所でみてもらいましたところ、同様の所見でした。

お客さまには汗と日光による変褪色について説明し、理解をしていただきました。なお夏物衣料はなるべく水洗いできる素材を選び、麻や綿でドライクリーニングと表示されたものは、汗を付着させないようにこまめにクリーニングを行い、日光を避けてくださいとアドバイスしました。

今後はお客さまが麻や綿素材でドライクリーニング表示 of 夏物を持ち込まれた場合は、受け付け時によく点検をして十分な説明をすることにいたします。

原因・問題点

受け付け時に汗と日光による変褪色 of 可能性について説明しなかった。

9 クリーニングでシミが取れなかったジャケット

婦人ジャケットを初めてクリーニングに出しました。シミの一部が落ちていません。店に「再処理しても落ちないので我慢してほしい」と言われましたが、納得できません。

苦情への対応

お客さまに、再度商品を見せてもらいました。組成は、レーヨン72%、ポリエステル28%で、シミの色合いは茶色でした。また、取り扱い絵表示は、石油系ドライで、水洗い・漂白は不可、アイロンは低温となっていました。

苦情箇所を観察しましたところ、付着物がないことから、染み抜き後に変色したものと推察されました。この変色箇所に水をつけたところ、生地自体の色合いが茶褐色に変化し、しわがつきやすく、時間が経たないと色合いは元に戻りませんでした。

レーヨン製品は水に弱いなど注意を必要とする繊維です。

メーカーに問い合わせたところ、この商品には、「雨などで濡れた場合や、スチームアイロンなどを使用すると水シミ・色むらになることがあるので、ご注意ください」との注意表示が吊り下げラベルでつけられていたことが分かりました。ウォータースポットを起こす生地で、シミなどをつけるのが難しい商品であることも分かりました。

最終的には苦情箇所も徐々に元に戻りました。お客さまには着用中もクリーニングも取り扱いには注意が必要な商品だということをご理解いただきました。

原因・問題点

このような性質の生地は、特に無地の衣類には不向き。

繊維の知識不足。

ワンポイント・アドバイス

新しい繊維製品が次々出てきます。クリーニング店も多くの知識が必要とされています。

商品についての疑問はメーカーや通商産業省へ問い合わせるのがよいでしょう。

10 モール系のカーディガンの毛が抜けた

クリーニングから戻ったモール系のカーディガンを点検したら、左前の胸の辺りに毛が抜け落ちたところがありました。クリーニングが原因ではないでしょうか。

苦情への対応

当店では、最近のニット製品の素材は多様性があるので、特に丁寧にドライクリーニングをしています。

そこで、苦情のカーディガンを再度お持ちいただいて、クリーニング科学研究所に詳しく調べてもらいました。その結果、「毛の抜けたところの周囲はかなり摩擦による劣化が見られました。着用中に何かかなり摩擦を受けたためではないか」との結論でした。

お客さまにこの結果を説明したところ、着用中に左手にバッグを抱えていたことを思い出されました。そのバッグとの摩擦でモール系にゆるみが生じ、クリーニングしたことでモールパイルの脱落が起きたものと考えられますと説明しましたら納得されました。

当店も点検不足とお客さまへの説明不足がありましたので、クリーニング事故賠償基準に基づく賠償額を双方で負担することをご了解いただきました。

原因・問題点

受け付け時と仕上がり時の点検不足。

事故品を説明なしに返却。

ワンポイント・アドバイス

ニットは摩擦に弱いので着用によるダメージを丁寧にチェックしましょう。

専門テスト機関にテストを依頼したり見解をもらったりすることも良いと思います。

モール系とは、パイルになる糸を巻き付けた2本の芯糸を撚りあわせ、さらに巻き付けたいをカットし、パイルにして仕上げます。パイルが抜けないように熱溶融性のポリアミド樹脂で接着させたものです。パイルの脱落の程度を調べるには、毛羽付着試験があります。メリヤス検査協会が行う業界試験で、セロテープ法と呼ばれ、毛羽の脱落のひどい順に1から5段階に評価するものです。

11 クリーニングで穴が開いた婦人ズボン

冬買った婦人ズボンを春にクリーニングに出し、小さな穴が数カ所開いて戻ってきました。

苦情への対応

お客さまは、買ったばかりの気に入っているズボンなので何とかしてほしいとの申出だったので、販売していたというデパートの商品検査室に事故原因の調査をしてもらいました。

調査結果は、「小さな穴の繊維を顕微鏡で調べると虫食いの菌形の痕が見られました」ということでした。虫食いの場合は繊維には、虫がかみ切った痕が見られます。そこで、メーカーとデパートに販売期間を問い合わせましたところ、3年前という回答でした。お客さまには検査結果のみお伝えして、ご購入について再度うかがいました。購入時期はお客さまの勘違いで3年前であったことも分かりました。

お客さまが保管中に虫に食われたものと納得されました。虫食いの穴が小さなものでもクリーニングすることで穴の周りがケバたち、目立って初めて気が付くということもあります。

当店でも受付けとお渡しの際に充分確認しなかったことで、お客さまにご迷惑をかけたので、クリーニング代相当のギフト券をお渡しいたしました。

原因・問題点

受付け時の点検不備。

ワンポイント・アドバイス

事故解明のため、必要なときは検査機関に依頼しましょう。

穴あきの原因としては虫食いのほか、たばこなどの燃焼によるもの、バッテリー液などの化学作用によるもの、摩擦や刃物などの物理的作用によるものがあります。顕微鏡で見ると判別できます。

虫食いであっても、クリーニングした後では虫の食い痕が分からなくなることもあるので、受付け時の確認はしっかりしましょう。

12 クリーニングで縮んだ英国製セーター

英国製XLサイズのウール100%のセーターをクリーニングに出し、受け取って5ヶ月目、次のシーズンに着ようとしたらきついのです。店で1度のばしてくれたのですが、やはりきついので弁償してほしいと思います。

苦情への対応

当店では、セーターはドライクリーニングをしております。念のため、水洗い時に生じるフェルト化による収縮を考えましたがそのような収縮は見られませんでした。タンブラー乾燥で製品がたたかれることにより幾分縮むことも考えられましたので、お申出を受け、スチームアイロンによるのばし作業を行いました。

それでも、再度のお申出で、ご納得していただけませんでした。そこで、表示にあった輸入代理店で同じメーカーの同サイズのセーターを借りてきました。お客さまにおいでいただき両製品を合わせてみて縮んでいないことを確認しました。お客さまは了解され納得していただきました。

原因・問題点

前回着用後長時間経過してのクレーム。

ワンポイント・アドバイス

国内製品はサイズ表示がJIS規格で決められているので、その規格サイズを参考にすると収縮の有無は簡単に判断つきます。外国製品のサイズは統一されていないので、同じ商品を購入する必要があります。輸入代理店に相談するのが賢明です。

間違っても、お客さまに「肥られたのでは・・・」などと言わないように気を付けましょう。