

現象を口頭で伝えることは難しい (第17回)

消費生活相談員から受けたブラウス・スカートに関する商品テストを紹介する。

〈相談の概要〉

透け感のある生地ブラウスとスカートのセットアップを店舗で購入した。

ブラウスは、10回程度着用し、その都度手洗い、アイロンがけをしていたが、前身頃が縦に破れた。新品に交換してもらったが、それも2回着用後、破れた。メーカーに調査してもらったところ、高温でのアイロンがけが原因と言われた。

スカートは未着用だったが、ブラウスのことがあり見てみたところ、横糸が縮れていて破れそうになっている。商品を見てほしい。

〈商品テストの結果〉

ブラウスについて

拡大観察の結果、横糸が熱により熔融（写真1）しているのが確認された。

相談者が数回着用した後、破れたとのことから、家庭でのアイロン処理により横糸（ナイロン）が熔融し、縦に裂けた可能性が考えられる。

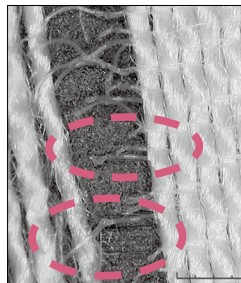


写真1

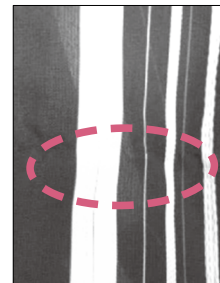


写真2

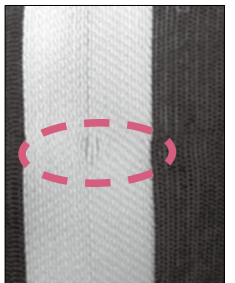


写真3

スカートについて

引っ掛けによる糸の引きつれ（写真2）2カ所と、そのうち1カ所は周辺に目寄せ（写真3）が確認された。

いつ、どこで引っ掛けが発生したかは特定できないが、引っ掛けが発生した際に周辺の生地に力が加わり、目寄せが発生した可能性が考えられる。

〈処理結果〉

ブラウスについては説明に納得した。スカートについては一度も着用していないので相談者自身が引っ掛けることはないかと相談者が主張され、返金対応となったが、事業者は、今後、当該事業者の商品購入は遠慮してほしいとのことであった。

相談者の申し出はブラウス、スカートともに「破れた」とのことであった。実際に商品を見ると上記のとおり現象、原因が違うことが分かった。

消費生活相談員から「衣服が破れた」との技術相談を受ける。破れた、といってもどのように破れているのか、相談者が的確に表現できないケースもある。例えば、「破れた」とのことであれば、・縫い目滑脱（縫い目から生地が滑って抜ける）・縫い糸切れ（縫い糸が切れる）・地糸切れ（主にニット生地の糸が縫い針によって切れる）・引っ掛け・目寄せ（生地の糸が負荷で動き組織が崩れる）、などの現象が推測される。また「色落ちした」とのことであれば、商品全体なのか、部分的な色落ちなのかに加えて ①他からの移染 ②濃い色から薄い色への色移り ③退色 ④装飾、部分的（プリントなど）の脱落 ⑤てかり ⑥白化（生地表面が細かく毛羽立ち白く見える）⑦毛羽立ち — などの現象が推測される。

別事例でいえば、家電製品の発火なども「製品から火が出た」と相談が入ることがある。コンセント、プラグ、コードなど製品のどこから火が出たのか、発煙のみか、火花が一瞬見えたのか、炎を消火したのか、焦げ跡を見て火が出たと表現しているのかなど、確認する必要がある。

現在起きている現象を正確に知ること、原因を推測し、その推測から助言、相談の解決を図る。現象が違えば、推測した原因も全く違ってしまいう可能性もある。相談者から電話でこれらを区別して聞き取ることが難しい場合、テスト担当へ相談の概要や写真を提供するなど、技術相談を活用してほしい。