

消費者意識を探る！！

・・・インターネット上での相談事例から

クリーニングよろず相談

(<http://www.azaq-net.com/bbs/bbs.cgi?goinkyu>)

◎ クリーニング店への信頼感はあるのか？

◇ ほとんどの相談は「自分でやれる処置方法を知りたい」

◇ 次に多いのがクリーニング店の対応への不満

➤ なぜ自分で処置しようとするのか

- 以前に出したらシミが落ちなかった
- 破れて帰ってきた
- シミ抜きを頼んでも、その結果の説明が無かった
- 時間が掛かった割には結果が良くなかった
- 家で落ちそうなシミが落ちずに帰ってきた
- クリーニング店で処理できると知らない
- クリーニング店で断られた

➤ なぜクリーニングを依頼しないのか？

- 過去のトラブル時の対応のまずさ
- シミ（汚れ、臭い）がついて戻って来た
- プレスが悪い
 - ふんわり → ペったんこ
 - テカリ
 - シワ加工が伸びた
 - プリーツが伸びた
- ドライクリーニングの意味が判らない
 - 家庭用ドライマーク洗剤＝ドライという意識
 - タンブラーの違い（家庭用と業務用）

➤ 家庭洗たくでの失敗は無いのか？

- 漂白剤による脱色事故
- 移染事故
- 縮み、型崩れ
- 輪ジミ

◎ どのように対応したら信頼を得ることが出来るか

☆ 十分な（消費者が理解できる）説明を行う

● （事例）ボタンの変色

『夏用学生服をクリーニングに出したところ、白色ボタンがクリーム色に変色してました。ボタンを購入し付け替えましたが、納得いきません。』

素材は分かりませんが、制服に使われる普通の透明がかったボタンです。どうして変色したのでしょうか？』

「ボタンの材質やクリーニング方法にもよりますが、たまにボタンの樹脂が溶けて透明感が無くなるものがあります。

ポリスチレン樹脂のボタンは無色透明なのですが、油脂溶解力の高いドライクリーニング溶剤を使用した場合には溶けてしまうことがあります。

学生服の取扱い絵表示がどのようになっているのか、クリーニング店が表示されている洗濯方法を行ったのが大切ですね。表示通りの洗濯でボタンが変化したのなら、表示ミスで制服の製造業者の責任となりますし、表示された洗濯方法より強い洗いをクリーニング業者が行っていればクリーニング業者の過失度合いが大きくなります。」

『有難うございます。クリーニング店に言いましたら、業者からボタンが届くことになりました。どうして？に、はっきりした返答なかったので、ご隠居さんの説明でスッキリしました。』

● （事例）トレーナーの縮み

『トレーナーをクリーニングにだしたら縮んでしまいもう着られません。これって仕方ないのでしょうか。』

「トレーナーなどの編物（ニット）は、引っ張ってサイズ調整したものもあります。

クリーニング店の洗い方や乾燥方法が判らないので何とも言えませんが、原因には素材の問題と洗い方の問題がありますのでもう少し詳しい情報を教えてくださいね。」

『こんにちは。早速ご回答頂きありがとうございます。』

クリーニング店にはいつも縮みに気をつけて下さいと言っています。トレーナーはスウェットという事しかわかりません。

縮みを見込んでサイズを選んでいるのですか時々異常に縮む事が・・・』

「ニットは以前、メリヤスって呼ばれてました。このメリヤ

スを漢字で書くと「莫大小」って書きます。

要するに大きくも小さくも変化するもの。本当は同じ製品で S と M サイズがあった場合には、どちらも 1 cm あたりの目数は一緒のはずですが、まれに異なるものもあります。これは、小さなサイズのものを引き伸ばして寸法を変化させている訳です。

スエットは汗を良く吸う素材ですが、水洗い不可でドライクリーニングを指定したものもあります。しかし、ドライは汗などが落ちないので臭いも抜けません。だから、クリーニング店で水洗いすると縮むものもあります。

これは糸の性質というか、縮めた状態で採寸、縫製してあれば問題ないものが、そうでないために起こる事例です。

日本は高温多湿の国ですから、ジャブジャブと水洗いできる製品が向いているのですが、ヨーロッパなどの製品ではそのような作りでないものもあるようです。

素材の問題、洗い方の問題のどちらかなのかは判断できませんが、ある程度の寸法直しは可能だと思いますよ。」

『ありがとうございます。からくりを理解できただけでもすっきりしました。クリーニング店悪しの感情も少し緩和しました。寸法直しを考えてみます。 …感謝…』

☆ 落とせる汚れは落としてこそプロ

- 水と洗剤で落とせる汚れ
- 油性の溶剤で落とせる汚れは確実に
- 変色シミも落とせる漂白技術を持つ

☆ タイム イズ マネー（時は金なり）

- 時間が掛かるのは理由にならない
 - 家庭洗濯に要する時間は約 40～60 分
 - これで洗いから乾燥まで終わる
 - 漂白剤を使用しても時間はそんなに増えない
 - ☆ だから、クリーニングに出して時間が掛かるのは不思議なこと ⇒ 頼めない
- 主婦は毎日水洗い（洗濯）をやっている
 - ドライよりランドリーやウエットに時間が掛かる理由が判らない