特集 アパレル業界が求める繊維の機能

商品クレーム等から見た消費者が求める繊維の機能と品質

春元 隆 HARUMOTO Takashi
株式会社阪急品質管理センター

1. はじめに

繊維は人間の生活に最も密着した素材の一つであり、かつ人間の身体に最も接近した（接触する）素材でもあります。

衣服や狩猟の道具、農耕の道具に使われ、歴史とともににより改良され、特に近代に入り化学繊維の出現により、多種の繊維素材、多種の品質・機能を持ったものが生まれ育ってきています。

元々は生活者（消費者）が生存のために必要な品質を求めていたものが、より安全な生活、より便利な生活、より快適な生活を実現するための品質や機能を求めるように進化してきています。

これら進化してきた繊維に生活者は実際満足しているのでしょうか。

不満足の流れである「消費者クレーム」を見ながら、また提供側の小売のアプローチを見ながら、消費者が求める繊維の機能、品質を考えてみましょう。

2. 小売業における消費者クレームの状況

商品の品質クレームについては、公表されているものが少なく、また以前公表されていたものが、現在は未公表（未集計）のものもあります。

ここでは、百貨店に申し出られた繊維製品のクレーム状況を説明します。

2.1 全国の百貨店の消費者クレームの状況¹⁾

図1 全国の百貨店の繊維製品クレーム内容

(参考)

食品の消費者クレームの状況

図2 全国の百貨店の食品クレーム内容

2.2 百貨店の消費者クレームの状況

図3 百貨店3社の繊維製品のクレーム内容

2.3 機能性に関する消費者クレームの状況

以上のように百貨店に申し出のあるクレームのうち、機能性に関するものはごく少ないものです。

これは生活者の買い物の行動として、百貨店、量販店、専門店、ホームセンターなどを使い分けており、百貨店の場合、どちらかというと機能性よりもデザイン性やファッション性を売りにしているケースが多いためと思われます（もちろん、機能、品質に裏打ちされた素材があつてのデザイン性やファッション性なのですが、購入に際しては機能性に対する意識はまだ強くないようです）。

●事例

ウインドブレーカー	雨の日自転車で走ったら、 雨で衣服がびしょびしょに濡れた
傘	使用を繰り返すと、 だんだん水をはじかなくなった
水着（白）	水の中に入ったら、 生地が透けて恥をかいだ
ウォッシュابلセーター	洗濯機で洗ったら、縮んだ
ウォッシュابلシルク	洗った後、干したら、 著しく日焼けした
発熱素材使用の手袋	使用しても暖かくない

・紫外線遮蔽（UVケア）商品は、販売品としては多種出ているが、クレームはほとんどない。・・・加工効果を実感できないものの、効果レベルに対しての期待は高くないようだ（化粧品のほうが人体(肌)に近く、期待が高い）。

3. 機能性の現状

3.1 機能性の分類

百貨店の扱う繊維製品の中で、機能を謳っているものの内容を拾い、オリジナルに分類してみました（表1）。

3.2 機能性の評価方法

評価方法が変われば結果も異なってきます。最近発表の資料から一例を挙げてみました（表2）。

表1 販売商品から見た機能性の分類

人に関係する機能Ⅰ （安全、健康、衛生）		人に関係する機能Ⅱ （快適性）		人に関係しない機能 （便利など）	
防災・難燃	抗菌防臭	消臭	吸水（汗）速乾	形態安定	撥油
電磁波遮蔽	抗菌（ウイルス）	芳香	吸湿速乾	防しわ	防汚
紫外線遮蔽	制菌（ウイルス）	保温	吸放湿	防縮	速乾
帯電性	防カビ	発熱	通気	抗ピル	
防ダニ		保湿	柔軟	防虫	生分解制
防花粉		放熱、遮熱	防水		
		保冷	透湿防水	遮光	
		接触温冷感	撥水	遮音	<透け防止>
		吸水	耐久撥水		
（安全=害がない）		（ストレッチ）	（肌触りが良い）	（洗える） （軽量）	（コンパクト）

表2 機能性の項目と試験方法、評価基準の例 ²⁾

機能性	試験項目	試験方法	評価基準	認定機関
電磁波シールド	電磁波シールド性	KSE法	日本化学繊維協会 ガイドライン	
UVカット	紫外線遮蔽率	日本化学繊維協会法	なし	日本化学繊維協会
	UV遮蔽率	アパレル製品等品質 性能評価協議会	A級：遮蔽率90%以上 B級：遮蔽率80%以上	
防ダニ	忌避テスト	侵入阻止法、ガラス管法	忌避率50%以上	インテリアファブリック 性能評価協議会
	防ダニ性	インテリアファブリックス 性能評価協議会法	インテリアファブリック 性能評価基準	
	増殖抑制テスト	増殖抑制試験	50%以上	
吸水速乾	吸水性	JIS L 1907 滴下法（A法）	吸水速度10秒以下	
		JIS L 1907 バイレック法（B法）	吸い上げ高さ100mm以上	
		JIS L 1907 沈降法（C法）	60秒以内	
	蒸散性	ボーケンII法	吸水指数800以上 （高吸水性タオル）	
			20分経過時 綿素材40%以上 20分経過時	日本紡績検査協会
	拡散性残留水分率	カケン法	ポリエステル素材50%以上 比較試験の為設けない	日本化学繊維検査協会
臭	消臭性	繊維評価技術協議会法	減少率70%以上	繊維評価技術協議会（SEK）
	ガスの除去 性能評価	官能評価試験	臭気強度2.0相当以下	
		機器分析評価試験	減少率70%以下	
		アバ対協法（アンモニア、 硫化水素、酢酸）	アバ対協基準	
防汚	撥水性	日本化学繊維協会法	比較試験の為設けない	日本化学繊維協会
		JIS L 1092 スプレー法	なし	日本化学繊維協会
	撥油性	3M法・簡便法	なし	日本化学繊維協会
		AATCC 118	比較試験の為設けない	
	汚れの落ちやす さ度（防汚性）	ダイヤベースト法	なし	日本化学繊維協会
		ボーケン法（家庭用品汚れ）	4級以上	日本紡績検査協会

3.3 百貨店が発信する繊維製品の機能とは

百貨店各社は、シーズンごとに自社のフィルターを通した「百貨店1押し商品」（こんな商品が今の時期いいですよ。こういうものが欲しかったですね）をカタログにまとめて消費者に提案，発信しています。

そこで最近発行されたA社とB社のカタログを機能性の面から，掲載数（コマ数）を調べてみました（表3）。

4. 気になる「機能性表示」

実際に売場で展開する商品（予定商品）の機能性表示は適正なのか，薬事法上問題ないのか，景品表示法上の裏付けとなる合理的根拠（試験データなど）があるのかを調べた結果を紹介します。

4.1 薬事法

医薬品，医療機器の承認・認証をうけたもの以外は，

身体に対する効能効果を表示，表現，広告することは禁止されています（医薬部外品，化粧品は特定範囲内の効能効果表現は可）。したがって通常の繊維製品の場合は，直接身体に対する効能効果を表示，表現，広告することはできません。

4.2 景品表示法

不当景品類および不当表示防止法（景品表示法）は平成15年5月の改正で，性能・効果に対する優良品性を強調した表示に対しては，公正取引委員会は，裏付けとなる資料（データ）の提出を求めることができるようになり，合理的根拠のない場合には不当表示とみなされ行政処分になります。

4.3 売場展開商品（販売予定）の機能性表示の調査結果

売場展開商品（販売予定）の中から機能性の表示・表現を行った商品について，メーカーから裏付けとなる試験データの提出を求めました。

表3 百貨店2社カタログ中に出てくる繊維製品の機能の掲載商品数（コマ数）

人に関係する機能Ⅰ （安全、健康、衛生）		人に関係する機能Ⅱ （快適性）		人に関係しない機能 （便利など）	
紫外線遮蔽	8	消臭	4	防汚	4
帯電性	1	芳香			
防ダニ	1	吸水（汗）速乾	9	透け防止	1
防花粉	1	吸放湿	1	形態安定	7
		吸水	1	防しわ性	5
抗菌防臭	9				
		保温	1		
		発熱	2		
		保湿	2		
		放熱，遮熱	1		
		柔軟	1		
		防水	2		
		撥水	3		
		耐久撥水	1		
オーガニック	9	ストレッチ	2	洗える	13
無染色	9	肌触りが良い	11	コンパクト	3
エコテックス	0			軽量	
合計	38		41	（重複あり）	34
総計		113			
全掲載商品（枠数）		164

（2006年秋号，2007年春号）

ほとんどのメーカーで裏づけとなる試験データを所有していましたが、一部に不十分と判断したものもありました（表4）。

表4 売場展開商品（販売予定）、POPの機能性表示・表現調査結果

調査結果※	
①全ての機能性表示に関する効能・効果の確認ができた	72%
②複数の機能性表示を付けた商品で、一部の表示に関する効能・効果しか確認ができなかった	4%
③提出されたデータでは機能性表示を裏付ける効能・効果を確認できなかった	14%
④機能性表示を裏付けるデータの提出がなかった	5%
⑤表示内容が薬事法に抵触する恐れがあった	5%

※自社の評価基準に照らして確認
②③④は販売中止，または不確かな表示・表現を削除して販売。
⑤は販売中止後，メーカーが表示内容を改善。

4.4 行政による処分事例³⁾

以下に最近の改正景表法による行政処分（排除命令）事例を挙げました。

平成19年2月1日、公正取引委員会は、●●株式会社及び●●●株式会社の2社（以下「2社」という。）に対し調査を行ったところ、2社が販売する、消臭効果を標榜するステンレス製の「●●●キラー」と称する商品に係る表示が、景品表示法第4条第2項の規定により、同条第1項第1号（優良誤認）に該当する表示とみなされ、同号の規定に違反する事実が認められたので、本日、同法第6条第1項の規定に基づき、2社に対して、排除命令（別添1及び2排除命令書参照）を行った。
排除命令の概要
(1) 違反事実の概要 2社は、それぞれ、前記2の商品を一般消費者に販売するに当たり、別表のとおり、商品の包装箱、包装容器、ホームページ又はテレビショッピング広告において、あたかも、当該商品は、水と空気に接触することによって消臭効果を有するかのよう示す表示を行っているが、当委員会が2社に対し当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めたところ、2社は期限内に当該表示の裏付けとする資料を提出したが、当該資料は、当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示すものであるとは認められないものであった。
(2) 排除措置の概要 ア 前記表示は、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すものであり、これを公示すること。

5. 消費者が求める繊維の機能性と品質全般

以上のように、百貨店における消費者苦情の中には直接「機能性」に対する品質クレームは少ないものの、間接的に性能・機能の向上が求められているものがいくつもありました。

また、百貨店側からのアプローチの中に、機能性（安全～快適～便利）を訴えるものも多く見られました（販売が好調？ということは、機能面の潜在ニーズは高いということか）。

5.1 社会が「安心・安全」を、生活者は「快適」「便利」を求める

鳥インフルエンザ，ノロウイルスなど過去になかった（表に出なかった）感染症，食中毒が次々に出てきています。また電子機器の多様で電磁波の影響もいろいろ取りざたされるなど，私たちの周りは，安心・安全を脅かす環境が増えるとともに，メディアを通して心配感を増幅させる情報も溢れてきています。

当然これらに対する防御，防衛が必要になり，安心・安全の機能の出番（必要性）を期待しています。

一方，生活を潤すための快適性・利便性は，今の日本では当然のこととして求められ，自身の生活や価値観に応じて要求の内容，レベルを組み替えています。

また，素材や製品自体の安心・安全性も当然のごとく求められており，繊維も，使用材料（加工剤なども）に安全なものを使っているということを積極的に開示する方向へ向かっていくのではないのでしょうか（食品は本質的な部分で，国も企業も開示を進めています）。消費者は安心・安全は「あって当然」の気持ちから，「もしかして？」の疑いの眼差しを持つようになってきています。

5.2 化粧品のような品質，機能

人間の肌に一番近い部分にある素材は化粧品や繊維（衣服など）です。

その素材を付けることで自らの眼，周りの眼に対して満足感や優越感を与える衣服や服飾品には，化粧品に求めるような品質・機能が似合うとともに，生活者は同様の要素を求めてきます。例えば，

①創美性…美しく見える，かっこよく見える
②快適性…使い心地が良い，使うと気分が良い （見て，着て，使って，洗って，保管して快適）
③健康・衛生…若く見える，若々しい（アンチエイジング） 身体に対する穏やかな効果 ※
④安全性…身に優しい，身に安全
⑤利便性…少ない時間で，コンパクト
⑥耐久性…ある程度の期間経過後も品質・機能が維持 （着用・使用，洗濯保管）～日持ちの短い化粧品には使用期限表示が義務付け
※ 現状では薬事法の関係で効果の表示は難しいが，社会環境が保険機能食品を認めさせたように，行政等への働きかけは重要。（例）アトピー対策衣料

化粧品の研究開発コンセプト，市場調査，品質管理，宣伝広告などは，今後研究していく価値が大いにあると考えられます（図4）。

6. おわりに

繊維製品の生産が中国をはじめとしたアジア圏や諸外国にますますシフトしています。百貨店の販売商品の中でも海外製の比率はこの10年で大きく伸び，日本製を

図4 人間—化粧品，繊維—環境のモデル

探すのが段々と困難になってきています。

一方、百貨店顧客の中には日本製を強く求める方もまだまだ多く、MADE in JAPAN, JAPAN QUALITYの研究・開発・提供を強く望んでいます。

生活者の要望、欲求は常に進化し、満たしてくれる方へ方へと移り気に購買を繰り返します（時には無理難題の求めも）。

多様化する生活者のニーズを的確に把握し、革新的な技術開発でニーズを満たしていくことにより、JAPAN

QUALITY, MADE in JAPAN が発展していくものと信じています。

参考資料

- 1) 第20回百貨店における消費者苦情の実態（日本百貨店協会 消費者委員会）
- 2) ATTS 30周年記念大会テキスト（繊維製品技術研究会 2007.2.16.）
- 3) 公正取引委員会ホームページ

研究会， 研究委員会

本学会には次の研究会，研究委員会が設置されています。会員各位のご入会を歓迎します。詳細は事務局まで。

繊維研究委員会	委員長 喜成 年泰
テクテキスタイル研究会	委員長 赤井 智幸
不織布研究会	委員長 矢井田 修
コンポジテックス研究会	委員長 横山 敦士
染色加工研究会	委員長 改森 道信
染織品と染織文化財研究会	委員長 中嶋 鉄利
繊維リサイクル技術研究会	委員長 木村 照夫
テキスタイル科学研究会	委員長 松平 光男
海外資料研究会	委員長 米田 守宏
企業心理と消費者心理研究会	委員長 辻 幸恵
生物資源繊維研究会	委員長 一田 昌利
繊維構造プロジェクト研究会	委員長 座古 勝