「繊維製品品質管理士」制度の発足に当って*

高 橋 真 平**

1. 「繊維製品品質管理士」制度の創設

1.1 繊維製品の品質保証の現状について

A. アパレル産業における品質保証の現状

我国アパレル産業における繊維製品の品質保証の現状は下記のように極めて複雑で、様々である。

- ① 工業標準化に基づくJISマーク
- ② 民間主導でかなり公共性のあるQマーク、ウールマーク等
- ③ 個々の企業が商品イメージを高めるとともに、ある程度品質保証に責任を持つ仕組み

このような品質保証のなかには、JISマーク、Qマークのような国が関与して定めた統一的な検査法等により裏付けされたものもあるが、その制度の内容からファッション商品には適用しにくく、実情として各業界団体や個別の企業の責任体制にその多くを依存している。

元来、商品の品質保証をする場合、

- ① 商品を格付けするための評価方法
- ② その評価を裏付ける統一的な検査方法の確立

が前提条件である。

しかし、現在市場に出ている商品をみると品質に対する評価や保証体制が業界団体、個別企業によりまちまちであり、必ずしも消費者の満足を得られていないのが実情である。

アパレル業界としては、この際、品質保証体制の整備等を行って、消費者の信頼に応える商品を供給するよう格段の努力を払う必要があり、このことは不良品の減少にもつながることとなり、企業側にとっても大きなメリットとなるはずである。

B. アパレル産業における品質保証の方法

現在、アパレル産業において採用されている方法を列記すると、

- ① 出来上がり製品についての検査の励行
- ② 製造工程における品質管理の徹底
- ③ ①および②の併用
- ④ 商品企画段階における製品見本によるチェックと工程管理の徹底との組合せ（製造工程を持たない製造卸業のような場合はあらかじめ製品見本によるチェックと受入検査との組合せ）

のような方法が一般的に行われている。しかし、①～④のいずれも一長一短があって、出荷した商品のすべてについて品質保証をできるような厳格なものとはいえない。

1.2 繊維製品に対する消費者苦情の現状

通産省が毎年まとめている消費者相談報告書（昭和55年度）によれば、消費者苦情（商品別および内容別）内訳は下記のとおりである。

・商品別消費者苦情

（構成比）

①繊維製品	31.3%
②文化・スポーツ用品	16.1%
③機械器具	14.2%
④台所・家庭用品	7.3%

・消費者苦情の内訳

（全体）（繊維製品）（その他）

①契約に関するもの	42.9%	6.4%	59.5%
②品質・性能に関するもの	27.6%	60.1%	3.5%
③表示に関するもの	10.7%	25.6%	3.9%
④サービスに関するもの	3.3%	1.9%	4.0%
⑤その他	15.5%	6.0%	29.1%

上記のように、商品別では繊維製品の比重が圧倒的に高いとともに、消費者クレームの内容をみても、繊維製品が他の商品に比較し、品質・性能および表示に関するクレームが特に多いことがわかり、この2つで85%を占めているといえる。

1.3 繊維製品に対する消費者苦情の背景、特質、問題点

前記1.2のように、繊維製品が他の商品とは特別異なっ

* At the Start of "Textile Evaluation Specialist (TES)" System.

** S. Takahashi, 通産産業省 生活産業局 総務課 繊維製品検査管理官付

た傾向を示す理由を考えてみると、下記のように繊維産業（特にアパレル産業）が他産業と異なる特徴を有しているためである。

- ① シーズン性、ファッション性による多品種小ロット化
- ② 品質管理項目の多様化、破壊試験による検査コスト上昇に伴う採算への影響
- ③ 審美性、価格重視による品質性能への配慮の低さ
- ④ アパレル産業の商品企画時におけるチェック体制・工程管理等に必要な人材・ノウハウの不足
- ⑤ アパレル製品の品質・性能の複雑性

1.4 現状の改善策

上記1.3の理由から繊維製品のような多品種少量生産がなされている商品においては、従来の品質管理の手法（統計的品質管理といわれるもので大量生産の商品を対象としたもの）を適用することは困難があり、特別な品質管理の方法が必要となってくる。

A. 品質管理の体制

このような品質管理の方法として、

- ① 出荷前（または受入れ前）の製品検査（工程間の検査を含む）
- ② 商品企画または商品仕入れに当って作成した見本のチェック

とがある。

この出荷前の製品検査は、商品企画または商品仕入れに当って作成した品質基準に照らして、そのとおりに生産されたかどうかという機能を有するものであり、品質レベルの維持の面から有効な方法である（例、ウールマーク、Qマーク）。

しかし、この方法のみでは、素材、染色堅牢等によって不良品と判断された場合は商機を逸することにもなり、生産者側にとっては不測の損害をこうむることにもなる。

したがって、アパレル産業における商品の品質管理の方法としては、企画された商品が生産工程へ投入されるに先立ち、企画され、選択された商品見本について、事前にその商品の特性、縫製等に関する試験、検査等のチェックを行う形の事前チェック方式が最適であり、効果的であると思われる。

また、問題の生じた商品見本は、生産担当者、品質管理担当者およびメーカー等に連絡し、改善や指導を行うことも必要であり、かつ、再提出された見本については、その問題点を中心に、可否を判定することも必要となってくることとなる。

以上のことを要約すれば、

- ① 商品企画部門および仕入企画部門に品質管理機能を持たせるような体制の促進
- ② この品質管理担当者を新たに配置するか、または既実務者に品質管理の知識を与えるような方法を採用することが必要

ということになる。

このような手段を講じることによって、アパレル産業

における商品の品質向上がはかられ、ひいては商品に対する苦情の減少ともなる訳である。

B. 品質管理担当者の能力

品質管理担当者は、商品知識および商品テストの技術はもちろんのこと、商品企画および仕入企画の際に品質に関しては、可否の判断ができ、かつ、苦情発生原因の究明と再発防止対策等を立案できる等、品質安定のための技術能力を有さなければならない。

C. 品質管理担当者の責任と地位の向上

品質管理担当者は、商品企画あるいは仕入企画を進めるに際し、品質面（トラブルを出さないようにする）において、責任を持つことが必要で、また企業内においてもこれまで以上の高い位置づけをする必要がある。

このような方策により、品質管理担当者は企業内における位置づけが明確になり、品質の維持向上に意欲を燃やすことともなり、企業にとっても良い結果をもたらすことになる。

D. 製品検査実施体制の整備

消費者からの苦情発生を未然に防ぐためには、上記のように商品企画部門および仕入企画部門における品質管理体制とともに、製造部門等においても製品検査体制を整備することが不可欠であり、アパレル産業の発展のためにも必要なことである。

E. 「繊維製品品質管理士」制度の創設

これまで種々述べてきた繊維産業（特にアパレル産業）をめぐる諸事情を考慮して、通産省では「繊維製品品質管理士」制度の創設に踏切った。

この資格付与を案出したのは、下記のような諸理由によるものである。

- ① 消費者からの苦情発生がないように企業内の体制整備の促進
- ② その体制の核となる「繊維製品品質管理士」の社会的地位付けの明確化と、消費者苦情発生のもたら防止のための業務を適正に行えるようにすること
- ③ 企業がその担当者選定に当って、必要とする一定水準以上の能力を具備している者かの判断基準を提供すること

2. 「繊維製品品質管理士」制度

2.1 「繊維製品品質管理士」の任務

繊維製品の製造および販売を行う企業にあって、品質に関する消費者苦情の発生を未然に防止するため、繊維製品の態様に関する知識を中心とし、その繊維素材の成分、性能、用途、製造工程に関する知識や能力を活用し、商品企画・商品仕入れの決定に当って品質に関する基準設定や品質判定を行うことをその任務とするものである（通産省告示第381号）。

2.2 認定試験の概要

通産省大臣は、「繊維製品品質管理士」として求められる一定水準以上の資質を有する者であることを審査、証明し、あわせてこの資格を社会的に奨励するため、

一定の要件に該当する資質認定を行う法人を認定することとし、社団法人 日本衣料管理協会をその実施機関として認定した(通産省告示第538号)。「繊維製品品質管理士」の認定試験の手続き等の詳細については、日本衣料管理協会から寄せられた後掲のとおりであるのでここでは省略する。

3. 「消費生活アドバイザー」制度と「繊維製品品質管理士」との関連

既に実施されている通産省の「消費生活アドバイザー」制度は、繊維製品に限らず広く一般商品に関するもので、消費者関連法規等の知識を生かして円滑な苦情相談および事後処理を任務とするものであるということが出来る。

今度の「繊維製品品質管理士」制度は、詳細に前述したように、商品企画(または受入企画)の時などに、出荷前にその業務を担当し、トラブルの未然防止をその任務としており、この両者間での業務は明らかに差異があるといえる。

4. おわりに

通産省では、この「繊維製品品質管理士」制度を繊維

製品の品質向上対策の一環として創設したが、関連企業においても、この制度創設の意図について十分な理解をいただき、企業内における有資格者になれるようおすすめしたい。また、その資格取得者を企業内において有効に生かすために品質管理部門等に配置され、その能力を活用されることを要望したい。

この制度は、消費者が求め、期待する繊維製品作りの一手段であり、従来の製造工程等における品質管理・品質保証の手法を組合せて実施することにより、繊維製品を生産、販売する企業にとっても、企業収益の向上にもなり、企業の一層の発展もはかられるものと信じている。

通産省としては、この「繊維製品品質管理士」制度創設に当り、この制度が繊維産業界の発展に寄与できることを期待しており、繊維産業界がこの制度の活用をされるためにもよりよいものにしていきたいと思っている。ぜひ積極的、建設的なご意見をお寄せ願いたい。

参考文献

- 1) 高橋真平; 日本衣料管理協会会報32号(1981-4-1)
- 2) 高橋真平; 消費科学会誌, 22, 366(1981-9)

＜投稿歓迎!!＞

繊維工学編集委員会では、下記のような種類の原稿の投稿を歓迎いたします。学問的、技術的知見、経験などで、公開できるものはできるだけ多く「繊維工学」誌上にご発表いただき、会員の相互啓発、ひいては我国の学界、産業界の発展に寄与していただきたいと思います。

- 総 説:** 提案、意見、批評等の論説
展 望: 研究、技術、経済などの総合的な記事
技術報告: 工業的に役立ち、技術的に価値を有する実際的な試験、研究、調査等
最近の技術: 繊維工業分野に直接あるいは間接に関係する最新の内外の技術、重要トピックス等の平易な解説記事
研究解説: 研究論文の平易な解説記事
技術解説: 工業技術の解説記事で工夫、考案、改良等を含む
講 義: 系統的でまとまった知識を与える記事
資 料: 調査、解説等の技術的に価値ある資料で、他のどの種類にも該当しないもの
製品紹介: 技術的に優れた製品の紹介
見学記: 学校、研究所、会社等の見学記録
座談会: 対談、てい談、座談会の記事

- 委員会報告:**
研究会報告: 委員会、研究会等に関する報告記事
委員会だより: よび記録
研究会だより等:
 その他「技術相談室」、「会員の声」、「随想」、「書評」、「サフィックス」、「シグマ」などがある。

◎投稿後の原稿の取扱い

1. 原稿の採否、分類等については繊維工学編集委員会で決定します(依頼あるいは投稿された原稿は専門分野の査読委員が査読し訂正を求めるとか却下されることがありますので予めご承知おき下さい)。
2. 掲載された原稿については、規定の原稿料をお支払いたします。
3. 校正は原則として初校ゲラにて1回お願いします。
4. 抜刷は30部に限り進呈いたします。
5. 投稿にあたっては本会「投稿規定」をご参照の上、所定の原稿用紙(希望により送付)をご使用下さい。
6. 著作権は本会に帰属します。