

〔目的〕洗たくや漂白、仕上げなどに関し、家庭でどのようなことに疑問がもたれ、またどのような現象や問題が生じているかを把握し、その知見を実際の生活現場に反映させることは意義深い。そこでこれらを知る一つ的手段として、消費者相談の内容を検討した。

〔方法〕消費者から花王石鹼（株）に寄せられる相談は、花王生活科学研究所のECHOシステムにデータ化された情報として蓄積されている。今回は洗たく、漂白などの衣料に関するものを中心にその内容を解析し、生活現場でみられる現状と経年的な動向、問題点などを明らかにした。

〔結果〕洗たく、漂白などに関連した相談は、昭和59年1月～12月に約5000件寄せられており、その内容は洗剤、漂白剤などの対象衣料への使用可否、使い方、汚れの落とし方、衣料の扱い方、衣料に及ぼす影響など多岐にわたっている。これらの相談の中で汚れや衣料にかかわるものについて詳細な解析を行い、下記の知見を得た。

①汚れやシミの落とし方の問い合わせでは、通常の洗たくでは落としにくい油シミ、カビ、サビ、墨汁などが多い。②衣料については取扱いに注意を要するウール、絹、ダウン、および変退色が懸念される色柄物について洗たく、漂白方法の問い合わせが多い。③衣料に見られる様々な現象やトラブルに関する相談では、白物の黄変や色物の変退色・移染が多い。黄変の原因は、塩素系漂白剤による樹脂加工部分の変化や鉄分の付着、材質の変化などである。

以上のような相談が寄せられる背景を検討し問題点や対策についてもあわせて考察した。