

クリーニング苦情における最近の傾向

近畿大豊岡女子短大。中島肥夫, 竹内善和

和歌山信愛女子短大 中田尚子, クリーニング綜研 三石芳通

目的 最近のクリーニング苦情は, 繊維製品の個性化, 多様化, 高級化と販売競争の激化に伴う過大表現や消費者の取り扱い不注意および過大期待などによって増加傾向にある^{1,2)}。本調査研究は, クリーニング事故の未然防止, 繊維製品の質向上, 消費者啓蒙の基礎資料を得るため, 今回は主に質問項目間の関係をおおむね把握することとした。

方法 調査資料は, 横浜市のクリーニング総合研究所が取り扱った事故衣類の鑑定書(昭和60~62年)計1,427件である。クリーニング総合研究所に持ち込まれた事故は, 全ク連加盟の各都道府県環境衛生同業組合や各種検査機関では, 事故原因が究明できなかった苦情が中心となつてゐる。質問項目は, 9の大項目と146の小項目に分類した。この実態調査は, 多量のデータを取り扱つて, またデータのばらつきが大きいため, 各項目間の距離づけを次のように定義した。I項目, J項目の距離づけは,

$$D(I, J) = \left(\frac{\sum_{n, l} 1}{C(n, l) + 1} \right) / \text{サンプル数, } n \text{ である。} C(n, l) \text{ は小項目} n, l \text{ への回答があつた個数である。} n, l \text{ はI項目, J項目の小項目を走る。}$$

結果 本クリーニング苦情調査は距離づけの結果, 先の方が全ての質問項目に対して関与してゐることが明らかとなつた。とくに, 各項目の中で, 色柄, 事故名と先の方は著しい親近性が見られた。

文献 1) 篠原勝彦他: クリーニング・クレームガイドII, 122, 1985. 2) 三橋峯男: 繊維製品消費科学, 14, 1, 11, 1973.