

花王生活科学研 ○坪井圭子 岡崎静子 佐藤孝逸 重弘文子 藤森英明

〔目的〕 住環境，商品の多様化の中で，消費者から様々な相談が寄せられている。このような相談を通じて家庭における住まいの手入れの実情を把握し，より適切な相談対応，情報提供をしていくために「住まいの手入れ」の観点から相談内容を解析，整理した。

〔方法〕 昭和61年1年間に花王生活科学研究所消費者相談室に寄せられた相談のうち，住宅用洗剤，台所用洗剤，クレンザー，漂白剤，消臭剤などの商品と，住まいの手入れとの関わりのある相談約1000件についての内容を，手入れの要素である汚れ，洗剤，対象物（材質）との関連で検討した。

〔結果〕 ①消費者からの相談は，手入れ前か手入れ後の時点で寄せられ，前者の場合は疑問点の確認や問合わせ，後者の場合はトラブルの対処法に関する問合わせが多い。

②住まいの手入れに関わる相談内容は，洗剤（性能，使用法など），汚れ（落とし方，一般的手入れ方法など），対象物（材質への影響）に分けられ，後二者の相談が多い。

③住まいの汚れについては，台所廻りの油污除去の問合わせが多く，浴室の壁，目地などのカビや黒ズミ汚れ，カーペット，床などのシミや付着汚れ，排水管の詰まりなども多い。住まいの手入れに関する相談は暮れの大掃除を反映し12月に多い。カビの問合わせは季節的には夏場にやや多く，ここ数年来増加傾向がみられる。

④住生活の場での多様な素材の使用を反映し，洗剤などの対象物，材質への影響や，使えるか否かの問合わせも多い。また不注意による材質の変色などのトラブルもある。トラブルの未然防止や消費生活に役立つ情報の提供を，関連企業の連携で進めていく必要がある。