

[IV] 事 例

次の問題A、問題B、問題Cの中から1つを選び、設問1～設問4の問いに答えなさい。
解答用紙所定欄に選択した問題（A～C）を記入し、解答にあたっては設問番号（設問1～設問4）を記して、設問ごとに対応させて解答しなさい。

【問題A】

紺色のブルゾンを購入し、約1年間ゴルフや通勤などで着用したところ、徐々に①ポケット回りや衿部が赤っぽくなった。また、このとき、②裾のギャザーの折り目が擦り切れていることに気がついた。消費者は、これら2つの現象に不満を感じ、アパレルメーカーに苦情を申し出た。

組成表示は次の通りで、生地はギャバジン（薄地織物）であった。

＜組成表示＞ 綿 100%

なお、取扱い表示は家庭での洗濯機洗いが可であった。

【問題B】

白色のニットセーターを先月購入し、外出時に数回着用した後、初めて商業クリーニングに出した。戻ってきたセーターを見ると、①全体に色が少し黒ずんでいることに気がついた。また、②毛羽立ちが全体に見られ、脇下や袖下には毛玉も生じていた。

消費者は、これら2つの現象に不満を感じ、アパレルメーカーに苦情を申し出た。

組成表示は次の通りであった。

＜組成表示＞ 毛 50%
 アクリル 50%

【問題C】

グレー色のダウンジャケットを購入し、1シーズン着用して初めて商業クリーニングに出した。返却後確認すると、①部分的にキルティングの縫い目部分に黒ずんだ“しみ”（きわつき）が生じており、②背中部分に顔料プリントされていたブランドマークが一部分はがれていた。

消費者は、これら2つの現象に不満を感じ、アパレルメーカーに苦情を申し出た。

また、組成表示は次の通りであり、表地は高密度織物（マイクロファイバー）で、取扱い表示は石油系ドライクリーニング可であった。

＜組成表示＞

表地	ポリエステル	100%
裏地	キュプラ	100%
中わた	ダウン	90%
	フェザー	10%

なお、いずれの問題においても原因究明のための試験には、苦情品と同一ロットの新品が使用できるものとする。

(設問は、問題A～問題C 共通)

設問1. この事例における苦情現象の発生原因を究明するために、

- (1) 苦情品について観察すべき事項
- (2) 消費者から聞き取るべき事項
- (3) アパレルメーカーが調査すべき事項

を、苦情①について(1)～(3)、苦情②について(1)～(3)に分けて、それぞれ1つずつ目的ないし理由を添えて具体的に述べなさい。

設問2. この事例の苦情①の現象について、

- (1) 考えられる発生原因を2つあげ、具体的に述べなさい。
- (2) また、それらの原因をどのような試験方法で確認するか、その内容を1つ簡潔に述べなさい。

設問3. この事例の苦情②の現象について、

- (1) 考えられる発生原因を2つあげ、具体的に述べなさい。
- (2) また、それらの原因をどのような試験方法で確認するか、その内容を1つ簡潔に述べなさい。

設問4. この事例の再発を防止するために、アパレルメーカーはどのような対策を行うべきか、企画、生産、表示などの面から、

- (1) 苦情①について2つあげ、具体的に述べなさい。
- (2) 苦情②について2つあげ、具体的に述べなさい。