

# 繊維製品の品質問題究明ガイド

— 消費者苦情の原因究明・再発防止策 —

**B5版 4,180円(税込)**  
**(本体価格3,800円+税)**



2019年12月より発売の繊維製品品質管理士(TES)の事例試験用テキスト。本書は2分冊であり、Part1では苦情処理を行うために必要な知識の解説、Part2では最近の品質苦情に関する事例内容の解説を行う。実際に生じた事例をカラーの写真や図を使用して取り上げているため、TES試験の対策だけでなく、実務においても役立つ内容になっている。

TES試験科目：記述式 事例

## 目次

### Part1

- I. 品質苦情を解決するための基本編
- 1. 繊維製品の品質管理
  - 1-1 衣服の品質
  - 1-2 衣料用布素材の品質
  - 1-3 アパレルの商品企画と設計上の品質
- 2. 繊維製品の使用と性能変化
- 3. 品質苦情の実態
- 4. 品質苦情の発生要因
  - 4-1 製布までの素材の品質
  - 4-2 染色加工
  - 4-3 機能加工
  - 4-4 アパレルの商品企画と縫製加工
  - 4-5 安全衛生
- 5. 要求品質性能と評価方法
  - 5-1 損傷
  - 5-2 形態変化
  - 5-3 外観変化
  - 5-4 色の変化
  - 5-5 機能低下
  - 5-6 安全・衛生
- 6. 品質規格の一般的解説
  - 6-1 衣料品のJIS規格
  - 6-2 繊維関連企業の品質規格例
- 7. 表示について
  - 7-1 品質表示
  - 7-2 原産国表示
  - 7-3 サイズ表示
  - 7-4 機能表示
  - 7-5 家庭用品品質表示法の改正について

- II. 品質苦情を解決するためのステップアップ編
- 1. 染色加工について
  - 1-1 染色加工工程
  - 1-2 染料
  - 1-3 染料と染色物の堅ろう度
  - 1-4 色の変化におよぼす生産、流通、消費者側要因
  - 1-5 染色品の欠点用語解説
  - 1-6 色の変化に関する基礎用語解説
- 2. 機能加工について
  - 2-1 一般整理加工
  - 2-2 機能加工
- 3. 縫製加工について
  - 3-1 縫製工程の流れ
  - 3-2 縫製加工に関する苦情
  - 3-3 製品寸法・着用性に関する苦情
  - 3-4 縫製部位間の色違いに関する苦情
- 4. 芯地および他の副資材
  - 4-1 芯地に関する苦情
  - 4-2 他の副資材、付属品に関する苦情
- 参考文献
- 索引

### Part2

- III. 品質苦情を処理する手順
- 1. はじめに
- 2. 苦情処理の原則
- 3. 苦情の受付
- 4. 苦情品に関する聞き取り
- 5. 苦情品の観察
- 6. 苦情品の品質確認
- 7. 原因究明および良否判定
- 8. 責任の所在と再発防止策
- 9. 調査報告書の作成
- 10. 申し出者への回答
- 11. 関連事業者、団体への対応
- IV. 品質苦情の事例
- 1. 損傷
  - 1-1 生地への損傷
  - 1-2 縫い目の損傷
  - 1-3 副資材・付属品の損傷
- 2. 外観・形態変化
  - 2-1 外観変化
  - 2-2 形態変化
- 3. 風合い変化、光沢変化
  - 3-1 風合い変化
  - 3-2 光沢変化
- 4. 色の変化
  - 4-1 変退色
  - 4-2 色泣き、汚染
  - 4-3 白化
  - 4-4 黄変
  - 4-5 リバーズ
  - 4-6 部位による色違い(スーツ上下など)
- 5. 加工の機能性低下
- 6. 安全・衛生
  - 6-1 皮膚への刺激・障害
  - 6-2 着火・表面フラッシュ
  - 6-3 臭い
  - 6-4 静電気障害
- 7. 表示の不適正
  - 7-1 品質表示
  - 7-2 原産国表示
  - 7-3 サイズ表示
- 参考文献
- 索引