

12. 물방울 얼룩

□ 물방울 얼룩 사고사례 및 고객 응대법

○ 개요

100% 폴리에스터(50D 이하)의 광택이 있는 원단에 물과 빗물이 접촉 후, 건조되면 물방울 얼룩이 발생하고, 세탁하면 제거되는 현상

○ 물방울 얼룩의 외관



<물방울 얼룩>

○ 비슷한 유형의 클레임 사례

- 물방울이 떨어진 부분의 수분 함유량 증가로 인하여 빛의 반사율 차이가 발생하여 얼룩이 발생하였을 가능성이 있음.
- 수분과의 접촉에 의해 빛의 반사율이 달라지는 염료 또는 가공제의 사용으로 인해 얼룩이 발생하였을 가능성이 있음.
- 친수성이 크고, 섬유에 대한 내구성이 약한 가공제 사용으로 직물에 떨어뜨린 물을 따라 가공제가 이동하여 얼룩이 발생하였을 가능성이 있음.

○ "왜" 이런 현상이 발생할까?

- 물이 마른 흔적 및 물방울이 흘린 부분이 색상 변화함.

- 젖은 부분의 제직사가 팽윤, 수축하여 광택 변화가 발생, 얼룩상태로 보임.
- 물이 마른 흔적이 동그란 얼룩으로 되어 동그라미의 바깥 부분이 진한 색으로 됨.
- 물의 확산에 따라서 염료 또는 가공제가 이동하여 동그란 얼룩으로 됨.
- 물이 마른 흔적의 원단 표면의 모우가 얽혀 빛의 반사율이 변하여 광택이 변화하고 농색으로 보임.

○ 이러한 클레임이 발생하기 쉬운 소재의 제품은?

- 중간 정도의 농색으로 광택이 있는 무지 염색 원단을 사용한 제품
 - 면, 레이온, 폴리노직, 큐프라, 신합섬
- 중간 정도의 농색으로 광택이 있는 기모 제품 및 광택내기를 한 가공제품
 - ① 모 제품(캐시미어 마무리, 캐시미어 코트 등)
 - ② 신합섬(피치스킨 타입)

○ 클레임이 발생하기 쉬운 조건, 부위 등

- 비에 젖은 경우
- 물, 땀이 부착한 경우
- 스팀 아이론의 스팀이 반점 상으로 튀는 경우
- 휘발성 화장품이 묻은 경우

○ 매장에서 클레임 접수시의 대응은?

- 발생시의 상황 등에 대하여 고객에게 확인한다.
 - ① 구입 일시, 착용 기간, 세탁 회수등을 자세히 물어본다.
 - ④ 착용시의 발생상황을 확인한다. (비, 물, 땀, 착용상황 등)
- (2)(1)의 사항 확인 후, 원인파악에 일정 기간이 소요될 수 있음을 주지시킴.

○ 판단기준과 시험방법, 클레임 처리시의 고객에 대한 설명은?

- 조사결과의 보고서에 기초하여 설명한다.
- 시험 방법 : 물방울 적하시험(KS K 0605)

- ① 물방울 얼룩의 발생유무를 조사한다.
- ② 발생할 경우 수정 가능여부를 조사한다.

- 판단

- ① 물방울 얼룩이 발생하기 쉽고 또한 수정할 수 없는 경우, 상품에 문제가 있었다는 점을 설명한다.
- ② 수정할 수 있는 경우, 염료, 가공제 등에 기인한다는 점과 수정방법을 설명한다.

○ 상품을 기획, 생산하는 경우 주의 사항과 대책

- 양모, 견, 레이온 등의 무지 중·농색 또는 폴리에스터 신합섬 소재는 물방울 적하 시험을 한다.
 - ① 물방울 얼룩이 발생하고, 수정 불가능한 경우는 작업을 중단한다.
 - ② 물방울 얼룩이 발생하지만, 수정 가능한 경우에는 수정방법을 포함하여 취급주의 표시를 붙인다.

○ 판매시에 필요한 설명

- 캐시미어 코트, 표면에 광택이 있는 소재, 레이온, 견, 폴리에스터 신합섬 소재로써 무지(중·농색)인 취급주의 표시가 붙어 있는 제품은 필요에 따라서 설명 또는 한번 읽어 준다.
- 상담을 받은 경우 물방울 얼룩이 발생하는 일도 있다는 점을 말하고, 만일 발생한다면 세탁 또는 스팀 아이론 등의 처리로써 수정할 수 있다는 점을 설명한다.

○ 기 타

- 취급주의 표시 예

[부분적으로 물, 땀, 수용성의 오염이 부착하면, 얼룩상태의 "동그란 얼룩"이 남는 일이 있기 때문에 주의하십시오. 이러한 경우에는 세탁 또는 스팀 등으로 수정할 수 있습니다]

- 시험법 : KS K ISO 105 - E07 염색물의 물방울 견뢰도 시험방법