水と、空気と、睡眠と。
TUK東洋羽毛

消費者志向自主宣言
フォローアップ
2025 年度取り組み内容

2026 年 11 月

1. お客様の声を聴き、その声を企業活動に活かします

①専門知識を身につけた人材を育成し、お客様に寄り添った対応をします。

■資格取得による社員の知識向上

寝具や睡眠についてお客様一人ひとりに寄り添ったアドバイスができるよう、専門知識を習得するため、当社の関連団体である一般社団法人日本快眠生活研究所が実施する「快眠生活アドバイザー」の資格取得を推進しています。2026 年 3 月時点での資格保持者は 281 人となっています。※また、営業社員が寝具の販売だけでなく、お客様の生活環境・睡眠環境に対してアドバイスができるよう、外部関連団体認定の「寝具」「睡眠」に関する資格取得を推進しています。医療機関や学校よりご依頼いただく睡眠セミナーへの講師派遣については、有資格者の社員が対応しています。

2025 年度「外部関連団体認定の『寝具』『睡眠』に関する資格」保持者数※（2026 年 3 月時点）

資格の名称	資格保持者数
一般社団法人 日本睡眠教育機構認定/睡眠健康指導士（上級）	15名
一般社団法人 日本睡眠教育機構認定/睡眠健康指導士（初級）	34名
一般社団法人 日本睡眠改善協議会認定/睡眠改善インストラクター	2名
一般社団法人 全日本寝具寝装品協会認定/睡眠環境・寝具指導士	24名

※グループ関連販売会社、一般社団法人日本快眠生活研究所を含む人数

■電話・メールなどによるお客様相談対応

お客様相談室では、電話やお問い合わせメールフォームなどにより、クリーニングやリフォームのご依頼をはじめ、日頃のお手入れや保管方法など快適にお使いいただくためのご質問、ご購入やお支払いのお問い合わせなど幅広くご相談を受け付けています。また、ご相談について関連部門や営業所と連携しながら、迅速かつ丁寧に対応しています。

■ダイレクトメールによるアンケートの実施

ご購入から 1 か月以内にお客様へダイレクトメールを送付し、同封した返信用のアンケートハガキにて、契約内容や営業社員の対応、商品の品質への不満の有無などを確認し、問題がある場合は迅速に対応しています。

■顧客管理システムへのお客様の声の記録

お客様から伺った要望や、ご意見などを顧客管理システムに記録し、きめ細かく対応しています。また、記録したお客様の声を検証し、商品やサービスの改善につなげています。

■最優秀営業社員表彰制度の実施

年 1 回、評価の高い営業社員から「最優秀営業社員」「優秀営業社員」を選出しています。選考基準は営業成績だけでなく、アフターサービスの受付状況、お客様からの苦情の受付状況、アンケートでの顧客満足度も評価項目とし、お客様一人ひとりに寄り添った対応のできる社員の育成を継続しています。

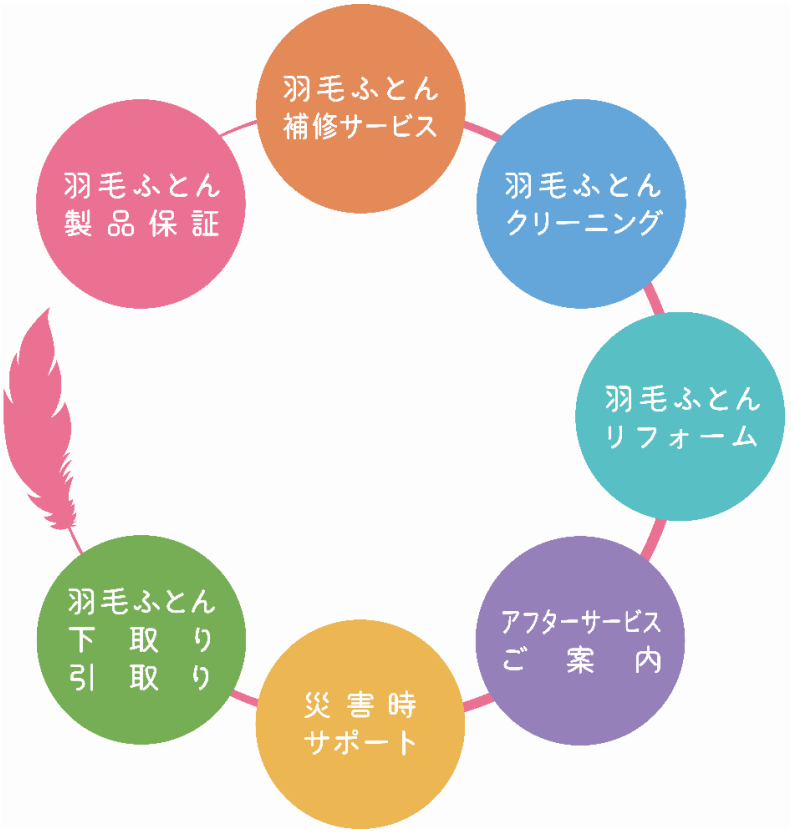
②お客様の声を反映し、価値ある商品・サービスを提供します。

■お客様とのつながりを大切にするアフターサービス

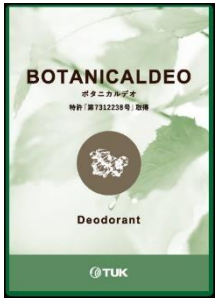
お客様に羽毛ふとんを長い年月ご使用いただけるよう、補修・クリーニング・リフォームなどのメンテナンスを行うほか、ご不要になった際は下取りや引取りをし、羽毛を再生可能な資源としてリサイクルするなど、購入時から使用時、廃棄時までさまざまなサービスを提供しています。

また、万が一、自然災害により当社の羽毛ふとんが使用できなくなった場合には、社内基準に応じてサポートします。（市区町村が発行する被災証明書（罹災証明書）が必要です。）

お客様へのアフターサービスのご案内については、ご契約から 1 か月以内のお客様と対象アイテムの購入後 3 年・8 年・13 年・18 年経過したお客様にも「東洋羽毛あんしんサポート」の内容を記載したダイレクトメールをお送りし、購入から年数が経ったお客様にも周知を図っています。



■東洋羽毛オリジナルの特許技術　羽毛の消臭加工「ボタニカルデオ」



当社の羽毛製品に使用する羽毛は、精製工程により羽毛由来の臭いは軽減されます。しかし、それでも羽毛臭が苦手という方に対して、少しでも臭いを低減できる策はないかと研究し、ハーブ（ジンジャー）エキスによる羽毛臭低減化方法（特許第7312238 号）と銀イオンによる羽毛衛生加工を開発し、2022 年 10 月より採用しています。
なお、2025 年 4 月よりジンジャーエキスのみの加工に変更し、羽毛消臭加工「ボタニカルデオ」へリニューアルしました。

■温度調節機能がある寝具素材（アウトラスト社開発）を使用した夏向けの商品を販売

昨今の暑くて長い夏を快適にお過ごしいただけるよう、温度調節素材「Outlast®（アウトラスト）」を使用した「クーリーテック敷きパッド」の販売に続き、2025 年 4 月に「クーリーテックダウンケット」、7 月に「クーリーテックピロー」の販売を開始しました。Outlast®は 2～30 ミクロンという小さなマイクロカプセルの中に入ったパラフィンワックスが快適な体感温度（31～33℃）へとコントロールしようとするハイテクノロジーな新次元素材です。
生地の表面に Outlast®をコーティングプリントすることにより、体からの余分な熱を素早く吸収して、冷感が持続します。また、ひんやり感を控えたいときは未加工の面を使用でき、ほぼオールシーズンの使用が可能です。





■社内コンテストから生まれた商品企画

日頃からお客様と接する営業社員を含め、全社員から商品アイデアを募集し、そのアイデアの中から生まれた「ダウンアイマスク」の商品化を進めました。交代勤務を含む不規則な生活リズムで働く人の快適な睡眠環境づくりをサポートするため、光をしっかり遮断し、目もと・耳もとをあたためるアイテムとなっています。また、販売前にお客様へのモニターアンケートを実施し、より満足いただける商品づくりを目指しています。



アイマスク（本体）



ダウンパック（アイマスク中材）



※着用イメージ

■お客様の声を反映し、サイズ表記を改善

足首ウォーマー・おやすみ足首ウォーマーの足首周りの対応サイズを「約 25 cmまで」と最大値のみ記載していましたが、足首が細い方にはゆるく感じられ、回ってしまうという声があったため、着用に適した「推奨サイズ」を加えた表記に改善しました。

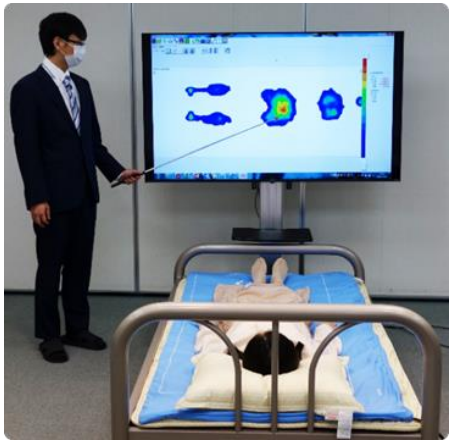




■ふとんクリーニングの「保管サービス」を開始

お客様からご要望を受け、東洋羽毛あんしんサポート羽毛ふとんクリーニングの保管サービスを 2025 年 5 月より開始しました。依頼品が当社クリーニングサポートセンターに到着してから最大 8 か月間保管するサービスになっています。

■寝姿勢圧の測定と快適な敷き寝具の提案



「使用している敷き寝具が、自分に合っているのか気になっている」といった声があります。
そこで、寝ているときの姿勢において、体のどの部分に圧力（重さ）がかかっているかを測定し（寝姿勢圧測定）、それぞれのタイプにあった快適な敷き寝具を提案しています。
なお、寝姿勢圧測定を実施できるのは、年に一度講習を受けて修了者一覧に登録された社員のみとなります。

③お客様への情報提供を充実し、コミュニケーションを推進します。

■ ダイレクトメールによる情報提供

購入後、定期的にダイレクトメールを送付し、商品のお手入れ方法やメンテナンス・睡眠に関する情報などを提供しています。

■Instagram と X（旧 twitter）の公式アカウントによる情報提供

2020 年 6 月より Instagram と X の公式アカウントを開設し、随時、会社情報やお役立ち情報・キャンペーンなどの投稿を行い、幅広いお客様とのコミュニケーションを図っています。

■商品の取扱説明書やよくある質問の見直し

商品の使用方法やお手入れ方法などを記載した「取扱説明書」、ホームページの「よくある質問」は定期的に見直しを行っています。

■AI チャットボットの運用

24 時間いつでも、お客様自身で疑問を解決していただけるよう、2020 年 9 月より AI チャットボットでの対応を行っています。

■睡眠情報の提供

睡眠情報サイト「ぐっすり.com」にて、睡眠に役立つ情報を発信しています。

■点検商法についての注意喚起

ふとんに関する悪質商法の相談は減少傾向にあるものの、アフターメンテナンスやプレゼントを口実にした勧誘方法の手口が依然として見受けられます。お客様からの相談内容をもとに、ホームページや啓発チラシに最新の手口を紹介し、注意喚起を強化して被害の未然防止に役立てています。





2.未来・次世代のために、より良い社会づくりに貢献します

①事業活動を通じた環境負荷低減の取り組みを行います。

■環境負荷が低い素材の選定

製品づくりにおいて、環境になるべく負荷がかからない素材を採用する努力をしています。

・麻・・・綿と比較して農薬や化学肥料をほとんど使用せず、少量の水で育てることができます。一年草なので育つスピードが速く収穫までが短く、成長過程において、環境への負荷の低減ができます。また、生分解性があるため土に還る環境にやさしい繊維です。

・オーガニックコットン・・・農産物などの生産方法についての基準に従い、2～3 年以上の生産実績を経て、認証期間に認められた農地で農薬・肥料の厳格な基準を守って育てられた綿花のことです。化学薬品の使用による健康被害や環境的負荷を最小限に抑え、労働の安全や児童労働など社会的規範を守っています。

・獣毛繊維・・・アルパカやキャメルなどの獣毛は、飼料になる草がある限り毎年新しく生えるため再生可能な資源です。また、生分解性があり、土に還るサステナブルな繊維です。

・レーヨン（パラモス）・・・レーヨンは木材パルプを主原料とした再生セルロース繊維からできており、天然由来原料であることから生分解性があります。大和紡績株式会社の開発した「パラモス」は、責任ある管理がされた森林から収穫された木材が、適切に消費者の手に届くまでの流通過程を保護する国際認証「FSC CoC」と、農産物、森林物資、海洋物質などの生物由来の原料を使用した製品であることを保証する国際認証「バイオベース認証」を取得しており、当社では 2008 年より掛けふとんの生地に採用しています。

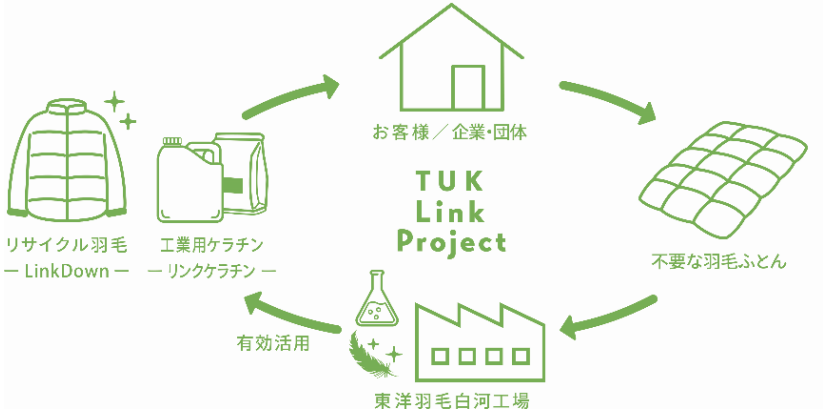
・リサイクルポリエステル・・・これまで廃棄されてきた衣料品や、生産時に使用されなかった生地、生地を裁断した時に出る端切れを粉砕、チップにした後、糸にした繊維を再び繊維に戻した再生原料「RENU」をふとんの生地に採用しています。石油由来のポリエステルを使用した場合と比べ環境保全に寄与できます。

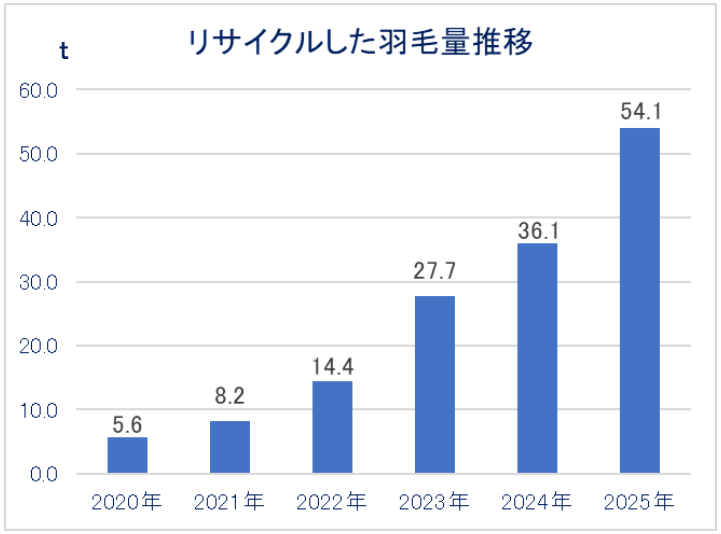
■3 通りに使い分けできる新シリーズのふとんを発売

近年の気候変化に加え、住環境の多様化により、寝具に求められる快適さのニーズが多様化しています。そこで、季節や室温に合わせて温かさを調整できる 2 枚合わせのデュエット仕様の新シリーズ「アニューラ」を 2025 年 10 月に発売しました。春・秋は合掛けふとん、夏は肌掛けふとん、冬は 2 枚を合わせてスナップボタンで固定して使用するなど、季節や室温によって使い分けができます。ふとん生地は、オーガニックコットン 60%と再生ポリエステル「RENU(レニュー)」40%を交織した当社オリジナルの生地を採用しています。

■羽毛の再生事業

ご購入の際にお客様から古い羽毛ふとんを下取りしたり、ご家庭や自治体・企業などから不要な羽毛ふとんの引取りを行っています。これらのふとんを解体して羽毛を取り出し、白河工場にて羽毛の汚れや、破損した羽毛などを徹底的に除去したうえで、リサイクル羽毛「LinkDown(リンクダウン)」として再生しています。
さらに、ケラチン事業として、廃棄される羽毛から加水分解ケラチン(タンパク質)を抽出し、リンクケラチンとして工業用途に再利用しています。
羽毛をリサイクルすることで不要な温室効果ガスの排出を削減しています。





＜リサイクル素材のトレーサビリティに関する国際認証基準を取得＞

2023 年 1 月にリサイクル素材の国際認証「RCS（Recycled Claim Standard）」を取得しました。
RCS 認証とはリサイクル原料及びトレーサビリティ要件を定めた国際的な第三者認証規格で、国内のリサイクル羽毛では初の取得となります。

＜消費者からの引取り受付＞

不要羽毛ふとんの引取り依頼がホームページ上からいつでもできるよう、2022 年 8 月より専用フォームを設置し、
当社のお客様だけでなく、一般の方からも広く依頼を受け付けています。

＜リサイクル羽毛の周知活動＞

相模原市所在の SC 相模原（サッカー）・三菱重工相模原ダイナボアーズ（ラグビー）のスポンサー企業となり、LinkDown を使用した
サポーターグッズを製作し、リサイクル羽毛の認知拡大を図っています。

SC相模原
（サッカー・J3）



三菱重工相模原
ダイナボアーズ
（ラグビー・D1）



羽毛ブランケット

＜共同募金会との連携＞

・社会福祉法人神奈川共同募金会と SDGs の実現に向けた新たな取り組みを推進していくために、福祉と環境分野を融合した”赤い羽根が結ぶ絆プロジェクト”を 2023 年 4 月に発足しました。また、このプロジェクトに賛同いただいた全国の共同募金会へも取り組みを広げています。
共同募金会による地域福祉事業と、当社の羽毛素材のリサイクル事業との異業種が連携した社会貢献プロジェクトとして、引取った羽毛ふとん 1 枚ごとに共同募金会を通じて地域福祉の財源に還元しています。

・東洋羽毛工業株式会社では、リサイクル羽毛販売量に応じた売上の一部を赤い羽根中央共同募金会へ寄付しています。



②寄付・寄贈活動を通じて、支援を必要とする方々をバックアップします。

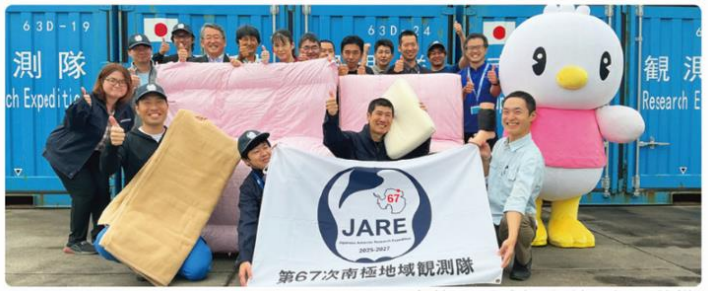
■中央共同募金会への寄付

1995 年に発生した阪神淡路大震災への支援をきっかけに、売上の一部を中央共同募金会に寄付する活動を継続しています。

■南極地域観測隊への支援活動

当社は、1956 年に第 1 次南極地域観測隊へ羽毛服を納入しました。今でも南極地域観測隊（越冬隊）で使用されている一部の羽毛服には、当社の羽毛が使用されています。
また、2022 年から南極地域観測隊（越冬隊）に羽毛ふとん他寝具一式を寄贈し、極寒の地で活動する方々の眠りをサポートしています。 2024 年からは南極地域観測隊で使用され役目を終えた羽毛ふとんを引取り、中の羽毛を丁寧に洗浄して、南極地域観測隊への新たな寄贈品の一部に再利用しています。
また、2026 年 3 月には国立極地研究所南極・北極科学館に展示用羽毛ふとん他寝具一式を納入しました。





2025 年第 67 次南極地域観測隊の皆様と



※2 リサイクル羽毛一部使用（販売品の仕様と異なります）

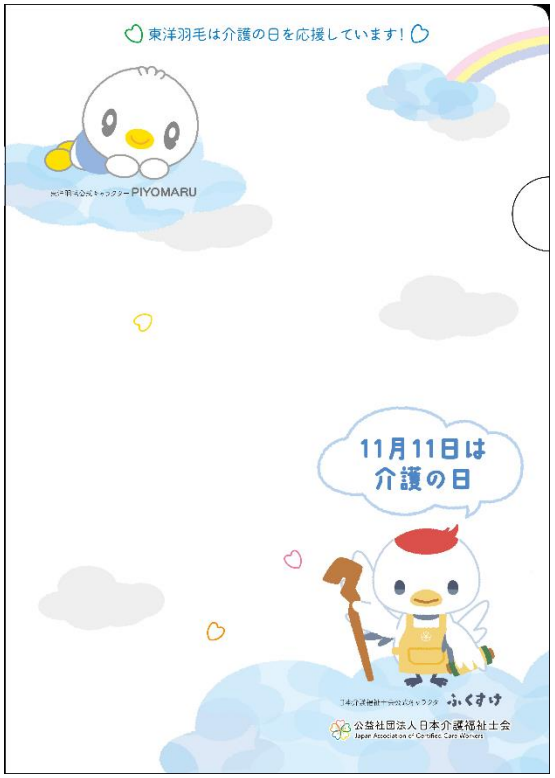
■社会福祉支援活動への協賛・応援

毎年 5 月 12 日の「看護の日」（日本看護協会）、7 月 1 日の「こころの日」（日本精神科看護協会）に協賛し、11 月 11 日の「介護の日」（日本介護福祉士会）の活動を応援しています。

＜7 月 1 日「こころの日」協賛ウエットティッシュ＞
2025 年度は日本精神科看護協会、支部へ
27,000 個提供しました。



＜11 月 11 日「介護の日」応援エコクリアファイル＞
2025 年度は日本介護福祉士会、支部へ
26,500 枚提供しました。



③消費者啓発事業に取り組みます。

■睡眠セミナー、睡眠講話の講師派遣及び「土曜学習応援団」へのプログラム提供



医療機関や福祉施設など、睡眠セミナーの開催のご要望があった施設に講師を派遣し、「医療安全対策研修」「高齢者の睡眠ケア」など対象に合わせた睡眠セミナーを実施しています。
また、睡眠は子どもたちの脳や体の成長、日々の集中力や記憶力、感情のコントロールなどにも関わっていることから、子供たちに睡眠の大切さを理解してもらえるよう、小中学生向けの睡眠講話も実施しています。
さらに、文部科学省が推進する「土曜学習応援団」に賛同し、小中学生向けに睡眠について学べるプログラムを提供しています。

【2025 年度　睡眠セミナー開催実績】402 件
【2025 年度　睡眠講話（小中学生向け）実績】335 件
【2025 年度　土曜学習応援団での講話（小中学生向け）実績】36 件

■「工場見学」の実施

相模原工場（神奈川県）・白河工場（福島県）で工場見学を実施し、羽毛の精製やふとんの製造工程をご覧いただいています。また、羽毛原料の説明や寝姿勢圧測定などを通じて、羽毛ふとんの性能や品質に関する理解を深めていただいています。

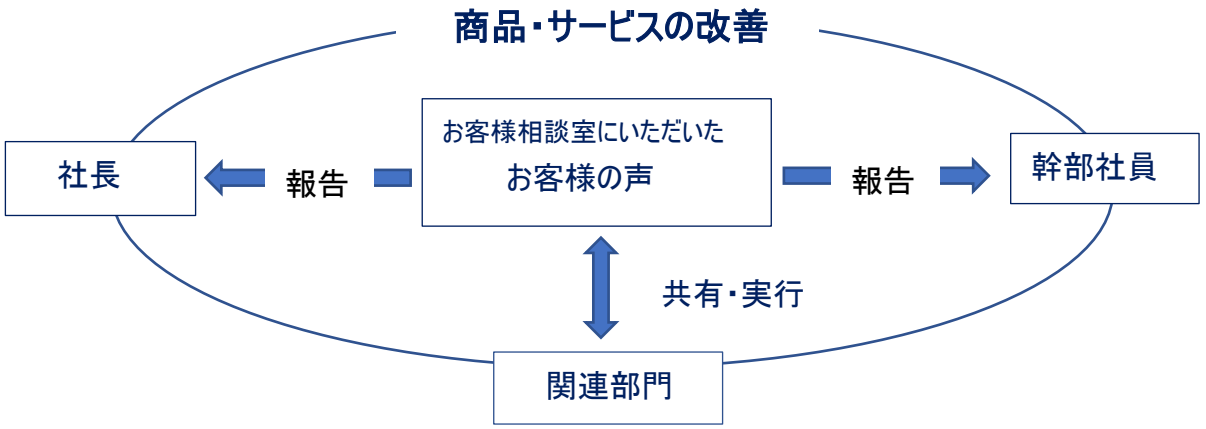
【2025 年度　工場見学実施回数】 18 回
【2025 年度　工場見学参加人数】 455 名

3.法令の遵守／コーポレートガバナンスを強化します

①お客様の声を経営に反映させる取り組みを行います。

■経営トップのコミットメント・コーポレートガバナンスの確保

毎月 1 回、お客様相談室では、お客様からいただいた声を直接社長に報告しています。
また、毎月実施する幹部会議において、幹部社員にも報告を行っています。



②法令を遵守した営業活動を行います。

■新入社員の研修実施

消費者関連法をはじめ、当社の活動に関連する基本的な法律について、新入社員向けに定期的な研修を実施しています。

2025 年度　営業社員への研修実績（基本研修・オンライン）

講義内容	担当部署	実施日	受講人数
特定商取引法における営業活動のルール、相談事例など	お客様相談室	2025年10月	14名
		2026年2月	9名
個人情報保護法	総務部	2025年10月	14名
		2026年2月	9名
信販契約書（特商法）	総務部	2025年10月	14名
		2026年2月	9名
営業に関する基礎知識（優良誤認、有利誤認、薬機法）	営業部	2025年10月	14名
		2026年2月	9名

■制作物に関するチェック体制の強化と注意喚起

お客様がご覧になるすべての制作物（営業所で使用するチラシ・ダイレクトメール・展示案内のハガキ・POP・広告・動画など）について、法令に抵触していないか、分かりにくい点はないかなど、本社の関連部署でチェックを行っています。特に修正が多い項目については、全社でルールや注意点を情報共有しています。

■お客様相談事例の共有

お客様相談室に寄せられたお客様からのお叱りやご指摘のなかで重要度の高い内容については、お客様相談室より社内ネットワークに掲示し、営業所へ事例共有と啓発を行っています。

③行政や外部団体と連携し、消費者志向経営を推進します。

■「SDGsパートナー」への登録

2020 年 11 月より本社・相模原工場の所在地である相模原市の「さがみはら SDGs パートナー」に登録されています。また、神奈川県より SDGs の推進に資する事業を展開している神奈川県内の企業と認められ、2023 年 12 月に神奈川県の「かながわ SDGs パートナー」に登録されました。
さがみはら SDGs パートナー企業、かながわ SDGs パートナー企業の異業種他社との交流を通じ、協働できる活動を模索しています。





■業界団体などにおける活動、連携

羽毛、寝具の業界団体における委員会活動や、消費者関連団体への参加を通して、他の企業や団体との情報共有および連携を行っています。

・日本羽毛製品協同組合
　技術委員会委員
・一般社団法人　日本寝具寝装品協会
　コンプライアンス委員会委員
　睡眠環境寝具指導士　認定委員会委員
　J-TAS 普及委員会委員

・公益社団法人　消費者関連専門家会議（ACAP）　正会員
・公益社団法人　全国消費生活相談員協会　賛助会員
・一般財団法人　日本消費者協会　賛助会員

■消費生活センターへの訪問調査実施

毎年、全国の都道府県の消費生活センターへ地域の営業所の所長が訪問し、当社に関する消費者相談を調査しています。
2025 年度は 46 か所の消費生活センターを調査し、営業所からの結果報告をお客様相談室で集約し、社長へ報告しました。

以上