



### 事例

#### 『クリーニングトラブルに遭わないために』

- ①4年前に購入したスーツをクリーニング店に出したら上着を紛失された。購入当時のスーツ代金を賠償して欲しい。
- ②クリーニングに出したセーターをビニール袋のまま保管し、1年後、着用しようとしたらシミがあるのに気付いた。クリーニング店に元に戻すように申し出たが、受取った日から6か月が経過しているので賠償できないと言われた。

### 助言

クリーニングは衣類を新品同様にするものではありません。利用者側の保管や着用、衣類そのものに問題があったり、クリーニングにより問題が顕在化したりします。まずはトラブルの原因について業者に見解を求めましょう。

クリーニングでのトラブルを解決するために『クリーニング事故賠償基準』が設けられています。これは全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が作成した自主基準で、クリーニング店が賠償する際の目安となっています。この基準によると、クリーニング店は事故の原因がクリーニングではないと証明できなければ、賠償する責任があります。また、クリーニング店には衣類の受取りや引渡し時に、事前に衣類の状態を利用者と一緒に確認し、洗濯の処理方法、苦情の申出先、賠償基準などを利用者に説明する義務があります。

#### 〈事例の対処方法〉

事例1の場合、通常一对で着用する衣類をセットでクリーニングの依頼をしていたら、セット品として賠償してもらえます。但し賠償額は購入時の金額の全額ではなく、時間経過で減少した価値の分を踏まえた上での金額になります。この算定方法はクリーニング事故賠償基準で定められています。

事例2の場合、利用者が洗濯物を受取ってから6か月を経過、またはクリーニング店が洗濯物を受取ってから1年が経過すると賠償されません。

クリーニング事故を事前に防ぐためには①預ける時には必ず衣類の状態を店側と一緒に確認して処理方法の説明を受けましょう②仕上がり日直後に受取り、状態をすぐに確認しましょう③仕上がった衣類をポリ包装袋に入れたままにすると、変色する場合があるので、すぐに外して保管しましょう④受取った衣類のシミや破れ、風合いの変化など異変に気づいたらすぐに店に連絡をしましょう。

相談専用電話 06-6998-3600

守口市消費生活センター（守口市役所）

相談時間 午前9時00分～午後4時30分

土・日曜・祝日の相談窓口は、

消費者ホットライン 188（局番なし）