

クリーニング業の苦情対応の手引き

(財)全国生活衛生営業指導センター

紫外線による変色



プリーツの消失



プリーツ消失前

プリーツが消失したスカート

衣類害虫による食害



× 500 事故部



× 800 事故部

ポリウレタン樹脂のはく離





合成皮革の硬化



色落ち前



色落ち後

ボタンの色落ち



ポリウレタン弾性糸の吹出し



ドライチェッカー
(乾燥状態をチェックする)



合成皮革断面図 (顕微鏡写真 ×150)
空孔に溶剤が残り乾燥しにくい素材

化学やけどが起きやすい素材

はじめに

本苦情対応の手引きは、平成9年に消費者対応円滑化推進事業として、生活衛生業界のうちクリーニング業に携わる方々に対し作成した「苦情処理マニュアル」を全面的に改訂を行ったものです。

初版作成から8年が経過いたしました。その間我が国においては生活様式も多様化し、消費者意識も、生活衛生関係営業の社会・経済環境も大きく変化してきております。特にクリーニング業に係る苦情は高水準にあります。

消費者擁護の観点等から生活衛生業界に係る主な法律の施行等をもみても、消費者保護基本法の大幅な改正（消費者基本法と名称変更）、消費税法の改正、消費者契約法、身体障害者補助犬法、個人情報保護法等施行されました。

平成16年10月1日には「クリーニング業法の一部を改正する法律」が施行されました。法律では「営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない」とこととされています。

日本工業規格では、企業や団体等の組織が、消費者の満足度を高めるために、消費者の苦情に対して、適切かつ迅速に対応するために不可欠な要件を、「苦情対応マネジメントシステムの指針」として策定しています。

指針は、消費者からの相談・苦情に対する円滑な活動が組織全体に良い影響を与え、組織経営の質の向上に寄与し、組織全体が消費経済社会の発展・向上に貢献するための基本的な要件であると述べています。

消費者と組織が相互の立場を尊重し、組織の利益、消費者の満足度を高める経営が求められ、苦情を組織全体として、真摯にうけとめて問題解決に努めることが、強く要請されております。

当全国生活衛生営業指導センターでは、このような近年の社会情勢を踏まえ、生活衛生業界の経営に少しでも資することができればと今回改訂いたしました。

改訂に当たっては、社団法人全国消費生活相談員協会の相談員の皆様に最新事例の収集をお願いし、これをいろいろな角度から分析し、事例では、問題点と望まれる対応、併せて法的な解説等も参考として記載いたしました。

本手引きが、一つのモデルとして生活衛生営業の第一線でご活用いただければ幸いです。

最後に、ご協力いただきました改訂委員会の各委員はじめ、関係者及び取りまとめにご尽力いただきました社団法人全国消費生活相談員協会に厚く御礼申し上げます。

平成18年3月

財団法人 全国生活衛生営業指導センター
理事長 山下 真 臣

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会からのメッセージ

平成 16 年に改正されたクリーニング業法には「利用者の利益の擁護」が盛り込まれ、そのために「必要な説明の励行」「責任所在の明確化」が求められることとなりました。その背景にあるのは、消費者基本法をはじめとする消費者保護対策が重視されてきていることはもちろんのこと、クリーニング苦情が相変わらず多発していることが挙げられます。

クリーニング苦情発生には様々な背景があり、アパレルや消費者の理解・協力なしにクリーニング店の努力だけでは防ぎきれないことも事実ですが、そのことを含めて利用者と十分なコミュニケーションを通じて認識や情報量のズレをなくすことで、苦情の多くは防げるはずです。

本文中でも繰り返し述べられているところですが、クリーニング業の場合、サービスが利用者の目の前で行われないこともあってか、品物返却後しばらく経過してから、かつ利用者側から申し出られることのほうが多くなっています。しかもそれら事故品の大半は目視で確認できる事例です。後からの苦情は、事故原因や責任所在が曖昧となってしまうばかりか、感情的なトラブルに発展することもあります。そうならないためには、日頃からしっかりと相互確認と検品を励行していくことが必要です。

相互確認については、受渡し時と引渡し時にそれぞれ実行すべきですし、万が一その場でできない場合も、クリーニング店は洗う前にしっかりチェックし、異常が見つかった場合はすぐに利用者に連絡する、などの対応が望まれます。引渡し時も包装されていますが、なるべくしっかりとした相互確認ができるよう工夫すべきです。忙しくてできない、扱う点数が多すぎる、などの声をよく耳にしますが、こじれた場合を含めて苦情対応の時間、補償などを考えれば、むしろしっかりとした説明や相互確認を行っていくほうが生産性はあがるのではないのでしょうか。

クリーニング各工程における検品体制の充実も望まれます。前述の通り、大半が目視で確認できる事故であるにもかかわらず、そのまま何の情報提供もなしに消費者の手元に戻ってしまう現実、検品体制が不十分であるといわざるを得ません。しっかりとした検品体制の構築が必要です。

また、必要な説明の励行やしっかりとした検品を行う前提として、新しい繊維素材の特性、最新の事故事例などの情報の収集、技術力向上のための研修会等への参加などの研鑽を随時行っていくことが大切です。全国生活衛生営業指導センターが実施するクリーニング師研修・従事者講習の受講や標準営業約款制度への登録を始め、日本繊維製品・クリーニング協議会の展開するクリーニング事故防止システムやクリーニング技術部会の発行する『技術情報』等の積極的な活用、組合等が開催する講習会等への参加などを励行していくことが望まれます。

本書は、苦情発生時の対応を取りまとめたものとして、クリーニング業界にとっては非常に有意義で、広く普及・活用されることを期待いたしますが、本書を通じて、苦情そのものを発生させない、つまり「苦情・事故の未然防止」にも努力を傾注していただきたいと願ってやみません。

平成 18 年 3 月

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会
会 長 山 本 昭 三

目 次

1. 法令遵守と顧客満足は営業の基本姿勢	1
(1) クリーニング需要と消費者ニーズ	1
(2) 法令遵守	1
(3) 苦情対応で顧客満足	2
(4) 個人情報の保護	3
2. 日常の品質管理システムの構築	4
3. 苦情対応システムの構築	5
(1) 苦情対応の指針	5
(2) 苦情対応の基本原則	6
コラム「苦情の事前防止」	7
苦情対応カードと記入例	8
4. 苦情事例から学ぶ	9
(1) 安全・衛生・品質・機能編	9
事例1 クリーニングでプリーツが消えたスカート	9
事例2 赤く変色した黒いジャケット	10
事例3 左右の色が違う紳士ズボン	11
事例4 灰色にくすんだ白のスーツ	12
事例5 部分的に変色した婦人コート	13
事例6 ダウンが偏ったロングコート	14
事例7 ズボンがテカった紳士スーツ	15
事例8 硬くなった合成皮革のジャケット	16
事例9 風合いが変わったアクリル毛布	17
事例10 ワンピースに目立つ洗濯タグの留め穴	18
事例11 合成皮革のパンツで化学やけど	19
(2) 接客対応編	20
事例12 ブラウスの襟が変色	20
事例13 コーティング加工がとれた綿コート	21
事例14 色、艶が変わったカシミアのコート	22
事例15 毛皮の襟が劣化したコート	23
事例16 綿コートの折り目の擦り切れ	24
事例17 伸びてしまったニットのスーツ	25
事例18 虫食いだといわれたジャケットの穴	26
事例19 浴衣の襟のにじみ	27
(3) 販売方法、契約・解約編	28
事例20 まとめ出しによる紛失	28
事例21 紛失された娘のジャンパー	29
事例22 ボロボロになった思い出のブラウス	30
事例23 宅配ボックスによる紛失	31
事例24 火災による洗濯物の滅失	32
事例25 背広やワイシャツに勝手に記名するお店	33
(4) 価格・料金編	34
事例26 クリーニング料金が不明瞭	34
事例27 お店によって差があるクリーニング料金	35

(5) 表示・広告編	36
事例28 紛らわしいカーテンのクリーニング料金	36
事例29 ボタンのコーティングが剥げたコート	37
事例30 糸が吹き出した紳士スーツ	38
(6) その他	39
事例31 タバコの臭いがついたクリーニング品	39
事例32 高齢者にも使いやすいクリーニング店	40
事例33 保管サービスで穴があいた婦人コート	41
事例34 クリーニング品のポリカバー、ハンガー	42
事例35 個人情報の利用目的の説明が不十分	43
5. トピックス	44
(1) クリーニング業法の改正と消費者保護	44
(2) クリーニング業の振興指針改正	45
(3) インターネット対策	45
(4) 消費者基本法	46
(5) 個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）	47
(6) クリーニング店を取り巻く諸事情	48
(7) 化学やけどについて	49
① 国民生活センター「くらしの危険」より	49
② 「厚生労働省による通知」	50
6. クリーニング業に関係する判例	51
(1) クリーニングに出したズボンの脱変色について、消費者の損害賠償請求を認めた	51
(2) ズボンに穴があいたとして損害賠償を請求したが、認められなかった	51
7. 関連法規等	52
(1) クリーニング業法	52
(2) クリーニング業に関する標準営業約款	53
(3) 消費者契約法	56
(4) 容器包装に係わる分別収集及び再商品化の促進等に関する法律 （容器包装リサイクル法）	56
(5) 家庭用品品質表示法	57
(6) 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）	57
(7) 製造物責任法（PL法）	58
(8) 消費税法	58
(9) 高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の 促進に関する法律（ハートビル法）	58
(10) 健康増進法	59
(11) 「クリーニング事故防止システム」	59
参考資料	60
1. クリーニング事故賠償基準	60
商品別平均使用年数（別表1）	65
物品の購入時からの経過月数に対応する補償割合（別表2）	68
2. 取扱絵表示のJISとISOの比較	69
3. 試験検査・研究機関	70
4. 参考文献	70
5. 苦情対応カード（様式）	71
索引	72

1. 法令遵守と顧客満足は営業の基本姿勢

(1) クリーニング需要と消費者ニーズ

クリーニング需要は、就労人口の減少、衣類のカジュアル化に加え、家庭用洗濯機・洗剤等の性能向上もあり、平成4年をピークに減少傾向が続いています。縮小する市場の中で同業者間の競争が激化し、二極化の進む社会背景と相まって、クリーニング業界も高級・専門化と低料金の二極化が進み、低価格を追求する結果として一部では提供するサービスの低下を招き、苦情となるケースもあります。

また、消費者ニーズは多様化し、特に深夜集配、コンビニでの受付け、マンション等のボックス方式などの利便性に対する要求が強まってきています。これら新サービスは、消費者の利便に対する欲求は充足させるものの、一方ではクリーニング業としての本来の責務である品物の相互確認が省略されるケースもあり、新たな苦情やトラブルも増えています。

クリーニングサービスは他のサービスと異なり苦情がリアルタイムで発生しないため、後日顕在化するという特性があり、国民生活センターに寄せられるクリーニングに関する苦情は、過去10年にわたり年間1万件前後という高い水準で推移しています。

社会的に消費者重視の流れの中、クリーニング業界としても利用者に不利益が生じないように、必要な義務を遂行することが強く求められています。

(2) 法令遵守

平成16年4月クリーニング業法が改正されました。「利用者の利益の擁護」を図るため、営業者は洗濯物の受取り、および引渡しをしようとする時は、利用者に対し洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない、苦情の申出先を明示しなければならないとされました。その他生活衛生同業組合員の加入資格の拡大、無店舗型取次業に対する責務等も組み込まれています。

消費者基本法においても事業者に対し、消費者の安全及び取引における公正を確保すること、必要な情報を明確かつ平易に提供すること、消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理すること、環境の保全に配慮し、サービスの品質等を向上させ、自主行動基準の作成等により消費者の信頼を確保するよう努めること等が求められています。

また、個人情報保護法が平成17年4月に施行され、個人情報の取り扱いについて事業者の守るべき義務等が定められました。

ここ数年、コンプライアンスに関わる企業の不祥事が続発しています。大手乳業メーカーの食中毒事件、食品会社による牛肉偽装事件、大手電機メーカーのFF式石油温風機による一酸化炭素中毒事故、マンション耐震強度偽装問題などが頻発し、消費者に大きな不安を与えています。企業には尚一層の社会的責任を果たし、消費者の信頼を確保することが求められています。

クリーニング業界においても法令遵守の下、消費者のニーズに即したサービスや適切な情報の提供に努め、顧客満足度を高める経営が望まれます。

(3) 苦情対応で顧客満足

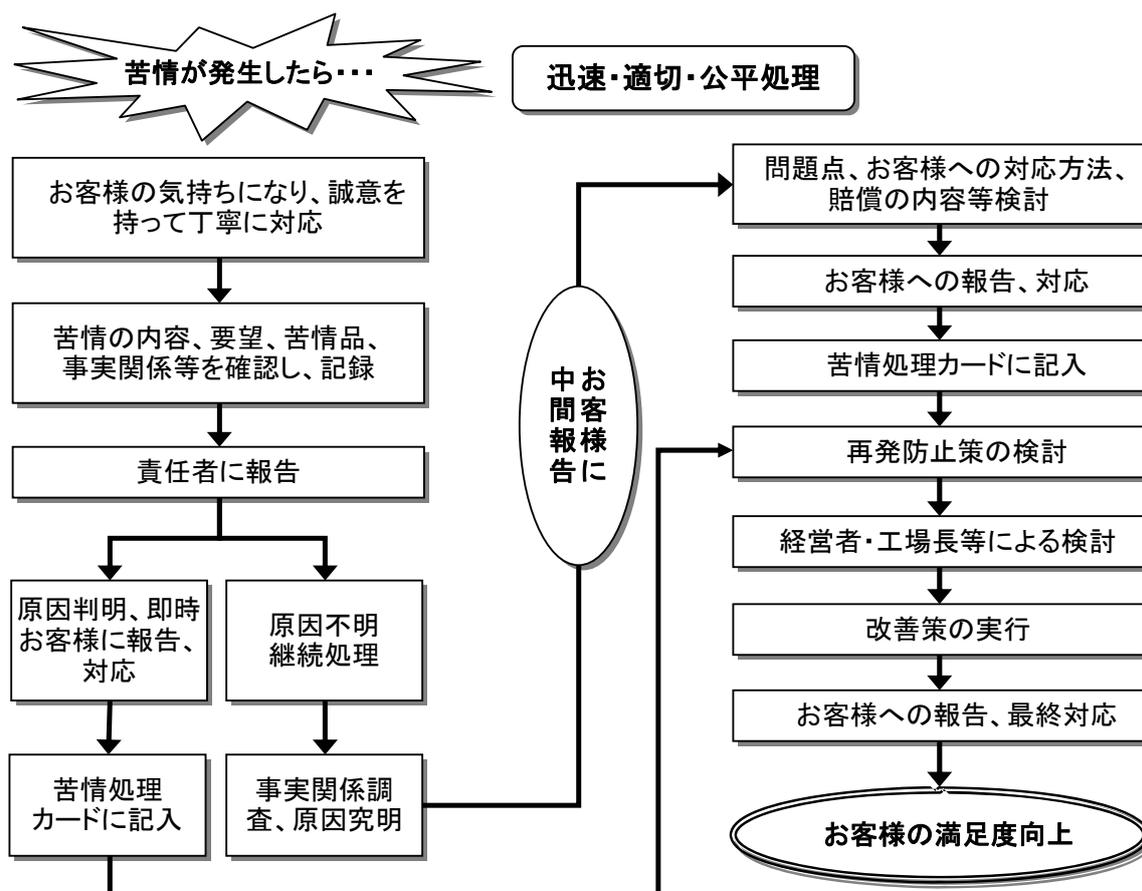
クリーニングに関する苦情は残念ながら相変わらず多く寄せられています。衣類の変退色や形状変化など品質に関するもの、カウンターにおける接客対応のクレーム、紛失・誤配など内容は様々です。「調べて回答すると言われたがそれきり返事がない」「受付の担当者から責任者に苦情内容が正確に伝わっていない」などのお客様の声をよく耳にします。

これらは苦情をしっかりと受け止めていないことの現われです。苦情対応の誤りは思わぬ大きなトラブルにつながります。苦情をきっかけにお客様は二度とお店を利用しないばかりか、悪い噂も流れかねません。

お客様の気持ちになって不満をしっかりと受け止め、誠意ある対応を行いましょう。迅速、公平な苦情処理を行うことが円満な解決につながります。また、お店の信頼を高めることとなります。

さらに、苦情の原因を追究して再発防止に努め、経営にフィードバックさせることが重要です。お客様の声を経営に反映させ、更なるサービス向上に努め、顧客満足度を高めることが求められています。

苦情対応の流れ



(4) 個人情報の保護

クリーニング事業者はクリーニング業法、水質汚濁防止法や消防法など業務に関わる法令等のみならず、企業を取り巻く多数の法令や企業倫理を守り、健全な事業活動を行うことが求められています。それは、日々のカウンター業務、クリーニング処理、機器の管理、廃棄物の処理など営業に関するあらゆる分野で多岐にわたる法令や規範等を遵守することであり、これを従業者全員に徹底させることが重要です。

平成 17 年 4 月 1 日、個人情報保護法が施行されました。この法律は高度情報通信社会の進展に伴い、個人情報の利用が著しく拡大しているため、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利や利益を保護することを目的としています。個人情報データベース等が 5 千件以下で、「個人情報取扱事業者の義務」が適用されない場合でも、個人情報は個人の人格尊重の下に慎重、適正に取り扱われるべきとの基本理念（第 3 条）は全ての事業者に適用されます。会員カードの作成時には利用目的を明示するなど、個人情報保護への積極的な取り組みが望まれます。

個人情報保護法

1.
個人情報取扱事業者とは？

- コンピュータなどを用いて検索することができるよう体系的に構成した「個人情報データベース等」を事業活動に利用している事業者
- 個人情報（お客様、取引先、従業員等の情報）の数が 5 千件を超える事業者
- 紙の情報であっても、個人情報を五十音順など一定の方式によって整理し、目次などをつけて容易に検索できるものも対象になる

2.
保有個人情報データが 5 千件以下の場合は？

基本理念(第 3 条)

- 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきもの
- 適正な取扱いが図られなければならない

全ての法人、私人
が守るべきもの

3.
どのような取り組みが必要？

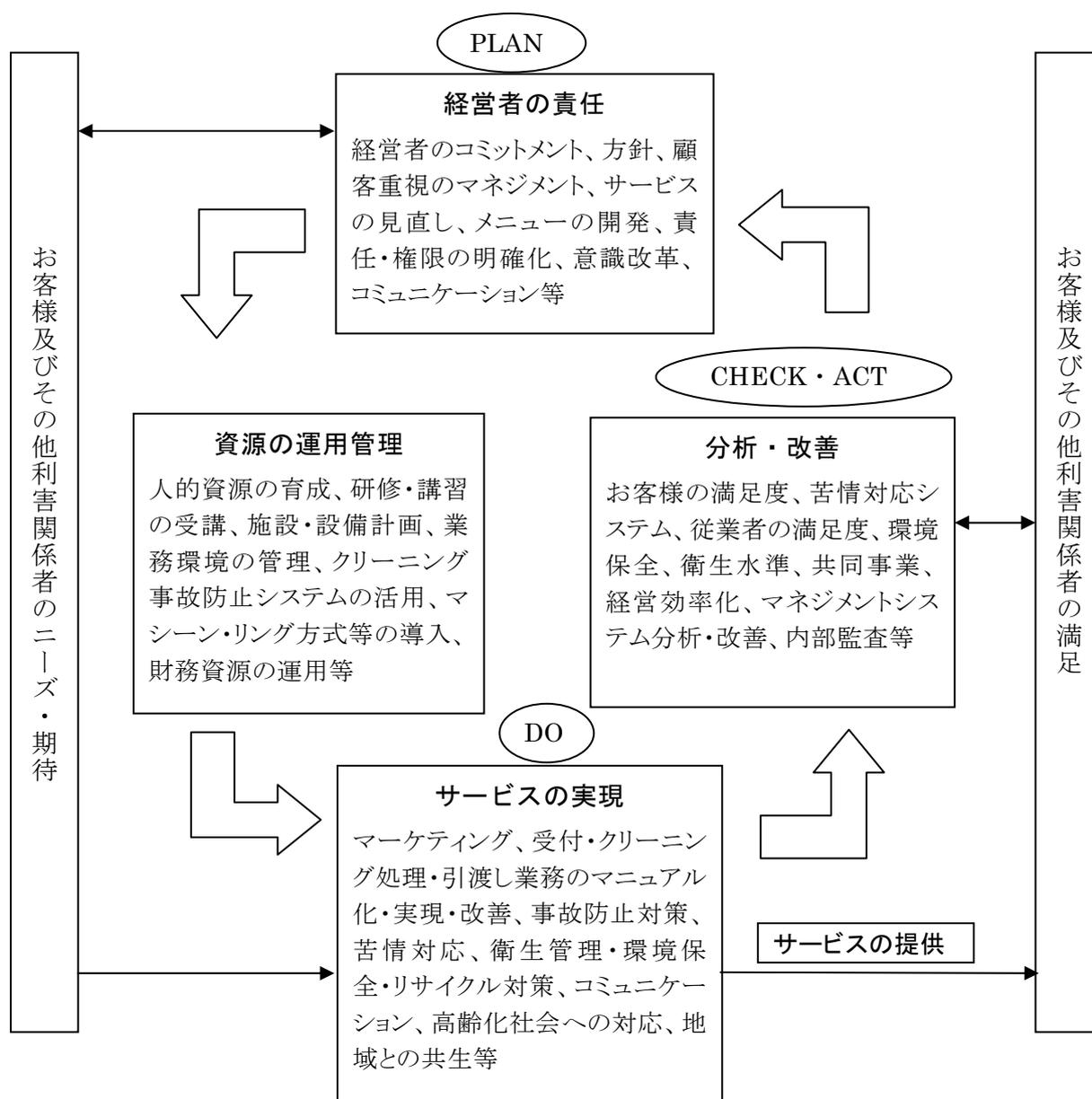
- お客様に会員カードを記入していただく場合、あらかじめ個人情報の利用目的を明示する（はっきり説明する）
- 個人情報を間接的に取得した場合には、すみやかに利用目的を通知または公表する（店内表示、パンフレット、ホームページなどで）
- 利用目的は特定しその目的外の利用はしない
- 個人データは正確・最新の内容に保つ
- 個人データが漏れないように管理し、従業者等を監督する
- お客様の同意を得ない個人データの第三者提供は原則禁止
- 苦情等の申し出があった場合は適切かつ迅速に処理する等

2. 日常の品質管理システムの構築

国際的に製品やサービスの標準化を進めている民間組織である ISO（国際標準化機構）が品質管理に関する国際規格（ISO9000 ファミリー）を 1987 年に制定しました。以来、改定を重ね世界中で広く普及し、日本でも国際一致規格として JIS で制定しており、あらゆる業種や規模の組織に適用できる規格となっています。

クリーニング業では人の付加価値が非常に重要であり、標準化や規格化が難しい部分もありますが、ISO9001:2000 の品質マネジメントシステムの基本的な考え方を日頃のサービスに反映させることにより、お客様の信頼度向上につながると思われます。

品質マネジメントシステムの継続的改善



3. 苦情対応システムの構築

地球規模での消費者保護を行うための苦情対応マネジメントシステムが、2004年にISO（国際標準化機構）において制定されました（ISO10002）。これを受け日本工業規格（JIS）からISO10002に完全に準拠したJISQ10002が2005年6月に発行されました。

この規格は、顧客満足度を高めることを目的として顧客の苦情に対し、適切かつ迅速に対応するために不可欠な要件を指針として定めたものです。

この苦情対応のための指針はP.4の品質マネジメントシステムの一要素として用いることができます。下記の基本的な指針を参考に、各店がそれぞれの苦情対応マニュアルを作成し、顧客からの苦情をきちんと受け、責任を持って処理することが望まれます。

(1) 苦情対応の指針

- ① 顧客重視の苦情対応方針を明確に設定する。

対応方針をチラシや店内掲示などでアピールしましょう

お客様への対応方針

お客様の申し出を真摯に受け止め、迅速・適切・誠実に対応します
さらに、お客様の声をクリーニングサービスの向上に活かします

- ② 苦情対応責任者を決め、責任と権限を明確にする。
- ③ 苦情方針に従って計画・設計・実施・維持及び継続的改善がされることを確認する。
- ④ 苦情を積極的に受け入れる。
- ⑤ 苦情を収集し記録する。
- ⑥ 苦情を直接受付していない場合は、受理した旨を苦情申し出者に通知する。
- ⑦ 苦情について緊急性、重大性、即時処理の可能性等を判断し、対応適任者を決定する。
- ⑧ 苦情の内容及び問題点を明確にし、原因調査を行う。
- ⑨ 調査の経緯及び結果を記録する。
- ⑩ 所定の手続きに基づき解決策を提示する等迅速に行動し、解決策を決定する。
- ⑪ 合意した解決策を実行する。
- ⑫ 苦情について分析し、再発防止のための改善策を実施する。
- ⑬ 苦情対応であらゆる対策をしたと判断した時、顧客に伝えて満足度を評価する。
- ⑭ 定期的に苦情対応方法、サービスの質について検証し継続的に改善する。

まず苦情対応カードに記入

お客様の気持ちになり誠意ある丁寧な対応を

責任を持って原因究明を行う

迅速・適切・公平な処理

従業員全員が一丸となり再発防止へ

(2) 苦情対応の基本原則

苦情の申し出者から、適正な手順で対応されたという満足・信頼を得るためには、下記の基本原則を達成する苦情対応の仕組み作りが求められます。

- ① 公開性
 - ・ 苦情受付窓口を広告、店内掲示、預り証、会員カードなどで明らかにする。
 - ・ 苦情を積極的に受け入れる。 連絡先を明記しましょう
 - ・ 苦情申し出の方法を分かりやすくし、広く情報提供する。
- ② アクセスの容易性
 - ・ 苦情受付窓口に、全ての申し出者が容易にアクセスできるようにする。
 - ・ 外国語での申し出者、高齢者、ハンディキャップ者等に対しても配慮する。
- ③ 応答性
 - ・ 苦情を郵便やメールなどで受け付けた時には、直ちに受理した旨を申し出者に通知する。 誰が受けても同じ対応を
 - ・ 苦情はその緊急度に応じて迅速に対処する。
 - ・ 申し出者には丁寧な対応をする。 苦情対応カードの活用
 - ・ 申し出者に苦情対応の進捗状況を適時知らせる。
- ④ 客観性
 - ・ 苦情に対し公平で、客観的、かつ偏見のない態度で対応する。
 - ・ 苦情解決事例を定期的に監視し、また苦情申し出者に対し客観的な対応であったか確認し、客観性を確実にする。
- ⑤ 料金
 - ・ 苦情対応は無償で行う。
- ⑥ 機密保持
 - ・ 苦情申し出者の個人情報、苦情対応の目的に限り利用するものとし、適切な管理を行う。 公平な処理
 - ・ 苦情申し出者が情報の公開に明確に同意しない限り、情報を公開しないよう積極的に保護する。
 - ・ 苦情の詳細は直接関係者だけに知らせる。 個人情報の取り扱いに注意
 - ・ 苦情対応をしない理由に機密保持を使わない。
- ⑦ 顧客重視のアプローチ
 - ・ 顧客重視の苦情対応方針、目標を明確にし、その内容について従業員が十分理解するよう努め、お客様にもお知らせする。 お客様重視の明確な対応方針
 - ・ 効果的、効率的な苦情対応に積極的に取り組む。
- ⑧ 説明責任
 - ・ 苦情に対する対応、決定についての説明責任及び報告の実行について明確に確立する。 分かりやすく説明しましょう
- ⑨ 継続的改善
 - ・ 苦情対応の過程及びサービスの質の継続的改善を、永続的な目的とする。
 - ・ お客様の苦情、要望を適切に反映する。
 - ・ 再発防止のために現存する問題、苦情につながる潜在的な問題の原因を除去する処置を行う。 苦情を経営にフィードバック

コラム：苦情の事前防止

苦情発生時の対応・原則については前述の通りですが、クリーニング業の場合、サービスが消費者の目の前で終われないこともあってか、品物返却後しばらく経過してから、かつ消費者側から申し出られることのほうが多くなっています。実際、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会・クリーニング総合研究所に寄せられる事故品の約4分の3は顧客に返却後の苦情となっています。しかもそれら事故品の8割は目視で確認できる事例です。

後からの苦情は、事故原因や責任所在が曖昧になってしまうばかりか、感情的なトラブルに発展することにもつながります。そうならないためには、日頃からしっかりと相互確認と検品を励行していくことが必要です。

相互確認については、受渡し時と引渡し時にそれぞれ実行すべきですし、万が一その場でできない場合も、クリーニング店は洗う前にしっかりチェックし、異常が見つかった場合はすぐに消費者に連絡するなどの対応が望まれます。引渡し時も包装されていますが、なるべくしっかりとした相互確認ができるよう工夫すべきです。

クリーニング各工程における検品体制の充実も望まれます。前述の通り、大半が目視で確認できる事故であるにもかかわらず、そのまま何の情報提供もなしに消費者の手元に戻ってしまう現実には、悪意がないのだとすれば、検品体制が不十分であるといわざるを得ません。しっかりした検品体制の構築が必要です。

(全国クリーニング生活衛生同業組合連合会)



苦情対応カードと記入例

苦情対応カード								
受付番号 023	受付年月日 2005年09月28日	受付方法 <input type="checkbox"/> 即時店頭 <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 電話 <input checked="" type="checkbox"/> 来店 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他		苦情内容別分類 <input checked="" type="checkbox"/> 安全・衛生、品質・機能 <input type="checkbox"/> 価格・料金 <input type="checkbox"/> 表示・広告 <input checked="" type="checkbox"/> 販売方法、契約・解約 <input type="checkbox"/> 接客対応 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> その他		苦情内容キーワード <input checked="" type="checkbox"/> 変色・脱色 <input type="checkbox"/> シミ <input checked="" type="checkbox"/> 説明不足 <input type="checkbox"/> 伸縮 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 風合変化 <input type="checkbox"/> 外観変化 <input type="checkbox"/> 型崩れ <input type="checkbox"/> 穴あき <input type="checkbox"/> 裂け・亀裂 <input type="checkbox"/> 紛失(全体・付属品)		
苦情申出者	氏名 千太 くり子	住所 〒100-0001 千太区千太1-1-1		性別 男 <input type="checkbox"/> 女 <input checked="" type="checkbox"/>	年代 30代	責任者 	苦情受付者 	
	電話番号 01-0111-0001	会員番号 02222						
苦情対象品	苦情品名 女性用ニットシャツ	クリーニング受付日 2005年09月25日	料金 420円	L・D・W	受付時のご要望事項 クイック仕上げ		受付者	
	色柄 水色地に青色水玉	引渡し日 2005年09月26日	クリーニング前の状態 襟山部分にやや変色あり	引渡し時の状態 確認せず		引渡者		
	購入年月日 2005年07月 日	購入先 △△デパート千太区店	購入金額 10,500円	組成表示 綿100%	着用回数 5回	クリーニング回数 3回目		
	メーカー名 L&D	ブランド名 LLL	特徴	取扱絵表示 	電話番号 01-0001-1111	担当者名 総務部 新井主任		
苦情内容	店から引き取ったシャツの襟山や腋の下の部分が白っぽく変色していた。クリーニングが原因で変色したのではないかと、全く着用できない状態ではないが、とても残念だ。							
処 理 対 策	外観形状と苦情部分の図 		所見 着用時、汗が付きやすい襟山、腋の下の部分が赤みがかった白色に変色している。襟の裏側には変色はない。				担当者 責任者	
	処理経過(日時、内容など) 9/28・苦情内容等を十分聞き取り、責任者からすみやかに連絡することを伝え、預り証を発行の上、苦情品を預かった。店長に報告。 ・メーカーに電話し、染色堅牢度や同様のトラブルについて問い合わせしたが、同種事例はないとの回答あり。 ・「クリーニング事故防止システム」で検索。汗と紫外線の複合作用が原因の事例多数あり。 9/28・クリーニング受付時の状態、クリーニング処理方法等、担当者から聞き取り。					担当者	責任者	
	原因究明 9/28・事故品の観察、「クリーニング事故防止システム」での検索結果および受付担当者がクリーニング前にわずかな変色があることを確認していたこと等から、汗の成分がドライクリーニングでは除去されずに徐々に蓄積した所に紫外線が作用したため染料が分解し変色。クリーニングにより汚れが除かれ、加えて紫外線で分解した染料が脱落したため変色が明らかになったものと思われた。 責任所在： 当店 (受付・洗浄・仕上げ・納品) ・ メーカー ・ お客様					担当者	責任者	
	解決年月日 2005年09月29日 解決方法: 15時にお客様を訪問。「クリーニング事故防止システム」で検索した同種事例を印刷して持参し、お見せしながら原因究明の結果を説明し、水洗いを勧めなかったことを謝罪。 シャツは着用するとの意向で、話し合いの結果クリーニング料金を含め2千円を支払い解決。気持ちよく納得していただいた。					担当者	責任者	
	防止対策・改善策 9/29決定 受け付け時: 汗のついた夏物の場合、水洗い可であれば水洗いを勧める。水洗い不可の衣料は、お客様の了解を得て処理方法を決定。理由を説明して水洗いを勧めることも検討。光や汗による変色が既にある場合は、お客様にクリーニング処理により変色が強くなる可能性があることを説明し、相互確認をする。 引渡し時: 変色の状態を相互確認する。 日常: 汗と紫外線により変色すること、汗はすみやかに水洗いすることが大切であること等、チラシや店内表示で情報提供する。 9/29店内表示を実施。					担当者	責任者	

(注) お客様の個人情報につき、取扱い、保管等については個人情報保護法の観点からも十分な配慮が望まれます。

4. 苦情事例から学ぶ

(1) 安全・衛生、品質・機能編

安全・衛生、品質・機能

事例1 クリーニングでプリーツが消えたスカート

プリーツスカートをクリーニングに出したところ、スカートのプリーツが消えてしまいました。お店では表示通りドライクリーニングをしたと言いますが、納得できません。

プリーツ加工の方法には合成繊維などに用いる熱可塑性を利用したもの、綿やレーヨンなどに用いる樹脂加工、ウールに用いるシロセット加工などがあります。綿、レーヨンなどはプリーツが消失しやすい素材です。加工方法の特性を考慮しないと事故につながります。クリーニング店では素材を確認し、適正な処理を行いましょう。

加工に問題があれば、クリーニング処理によりプリーツは消えます。メーカーは商品テストを十分に行い、事故防止に努め、取り扱い表示をわかりやすくしてほしいものです。

賠償については、事故の原因がクリーニングによるものなのか、衣料品メーカーによるものなのか、お客様の着用状況等によるものなのかを明らかにし、補償割合を算定しましょう。

クリーニング店とメーカーに事故の原因がある場合は、クリーニング店の過失の割合は2分の1と考えられます。クリーニング店、メーカー、お客様の三者に過失の原因があればクリーニング店の過失割合は、3分の1と考えられます。ただしお店は事故の原因の一部が他者の過失に基づくことを証明しなければなりません。また、賠償金はお店がいったんお客様に支払いその後メーカーに請求することとなります。

お客様とのトラブルを減らすには受付け時の心がけが大切です。商品の素材や加工方法を的確に判断し、事故の可能性が考えられればその旨をお客様にきちんと説明し、理解していただきましょう。時にはリスクの高い商品はお断りすることも必要です。

参 考

◆クリーニング業法 第3条の2（利用者に対する説明義務等）

営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない。

◆クリーニング事故賠償基準 第6条（賠償額の減縮）（P63 参照）

◆基準の解説（1）賠償額のカット率

被害者の過失が事故の一因である場合におけるクリーニング業者が支払う賠償額のカット率。

(イ) 事故の過失が二者(被害者とクリーニング業者)にわたる場合 1/2 カット

(ロ) 事故の過失が三者(被害者、クリーニング業者、衣料販売業者)にわたる場合
1/3 カット

事例 2 赤く変色した黒いジャケット

黒いジャケットをクリーニング後、ポリカバーをつけたまま洋服ダンスに保管。1年後着用しようと思ったら、襟や袖、裾などが赤っぽく変色していました。クリーニング店から引き取った時には気がつかなかったのですが、なぜ変色したのでしょうか。

着用時や保管の際、酸化窒素ガスや亜硫酸ガスなどが繊維に吸着したことにより変色したものと推測されました。大気汚染の要因と言われるこれらのガスには、酸化または還元作用があり、染料を分解して色を変化させます。家庭でも湯沸かし器や石油ストーブなどの燃焼により発生するので注意が必要です。

このジャケットはアセテートとレーヨンの混紡です。クリーニング店はお客様にアセテートは酸化窒素ガスで変色されやすいこと、ポリカバーのまま保管するとガスなどが溜まり、事故が起きやすいことなどを説明し、さらに、「クリーニング事故防止システム」にある同種事件事例を、実際にパソコン画面でお客様に見ていただいたところ納得されました。

ガスによる変退色は着用時や保管時に進みますが、お客様にはこのような現象についてご理解ない場合が多いようです。クリーニングに出したことにより品物の汚れが取れ、変色に気づいて、クリーニング処理が原因と苦情になるケースも見られます。

日頃からポスターやチラシなどでお客様にガスによる変退色があることをお伝えし、保管方法等をアドバイスしましょう。

参 考

◆クリーニング事故防止システム (P59 参照)

*クリーニング・繊維・アパレル業界や検査機関などを中心に、それぞれの情報を共有し、トラブル原因の究明、事故の未然防止、再発防止を図る目的で「クリーニング事故防止システム」が構築されました。

*クリーニング店には、このシステム情報をカウンターチェックやクリーニング処理およびお客様への説明に活用し、事故の未然防止やサービスの充実を図ることが望まれます。

詳しくは、日本繊維製品・クリーニング協議会 <http://www.nichisenku.jp/>

事例3 左右の色が違う紳士ズボン

夫のスーツをクリーニングに出したところ、ズボンの左の外側の色が薄くなっていて、明らかに左右の色合いが変わっていました。強い洗剤を使ったのではないかと苦情を伝えましたが、通常通り洗っており、クリーニングには何ら問題がないと強く言い返されました。とても納得いきません。

お客様から苦情を受けた場合は、まずお話をよくお伺いした上で苦情品を点検することが大切です。苦情品は薄いモスグリーンの子羊ウールで、これまでも数回ドライクリーニングを行っており、全体的に多少の退色が認められました。ズボンの左側だけでなくお尻のあたる部分にも著しい退色がありました。

お客様に着用状況をお伺いしたところ、仕事で車を運転することが多く、汗をよくかけられるとのことでした。着用時の汗が十分に抜けきれずに徐々に蓄積したところに、太陽光中の紫外線が作用して染料が分解した可能性が考えられます。

念のためクリーニングの検査機関でテストしたところ、塩分やタンパク質など汗に含まれる成分の残留が確認できました。お客様には当初の対応方法について謝罪し、テスト結果を伝えて説明したところ、納得していただきました。

このように、わずかでも変色がある場合は、クリーニング処理によりさらに変色が強くなることもあるので、受付け時には注意しましょう。変色を見つけた場合はお客様と相互確認を行うことが大切です。特に、夏物でドライ処理しか出来ない表示の衣料は、お客様の了解を得て、処理方法を定めることが必要です。ドライクリーニングでは汗がとれないことを説明して、水洗いをすすめることも事故防止につながると考えられます。

またクリーニング事故防止システムを活用し、事故の未然防止に努めることが大切です。

参 考

◆クリーニング業法 第3条の2（利用者に対する説明義務等）

2 営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをするに際しては、厚生労働省令で定めるところにより、利用者に対し、苦情の申出先を明示しなければならない。

◆家庭用品品質表示法（P57 参照）

◆試験検査・研究機関（P70 参照）

◆クリーニング事故防止システム（P10、59 参照）

事例4 灰色にくすんだ白のスーツ

白の婦人用スーツを初めてクリーニングに出したところ、全体的に灰色にくすんで戻ってきました。お店は当初くすみを認めませんでしたが、共布を見せて交渉した結果、賠償をしてもらうことになりました。また今後もスーツを着用したいと伝えましたが、お渡しできませんと断られました。返してもらうことはできないでしょうか。

苦情品の素材はウールとアクリルの混紡です。くすみの原因はクリーニング時の再汚染によるものでした。再汚染はクリーニング時に出てきた汚れが、再び液中の衣服に付着するもので全体的に灰色にくすんだ色になったりします。

再汚染はアクリル、ポリエステル製品に多く見られ、時には羊毛などにも起こります。

再汚染の原因として、①不十分な荷分け ②洗浄負荷量過多 ③ソープ投入量不足 ④洗浄時間不足 ⑤溶剤流量不足（配管の詰まり、バルブの開閉不良、ポンプの性能低下）⑥ウォッシュタンクの溶剤量不足 ⑦蒸留量不足 ⑧フィルター不良 などによることが考えられます。

「クリーニング事故賠償基準」では苦情品の所有権は苦情品の賠償金を支払った者、即ちクリーニング店に移るとされています。しかし、お客様から苦情品を引き取りたいとの申し出があった時は、お客様の同意を得て賠償金の一部を減額して引き取ってもらうことができます。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準 第6条（賠償額の減縮）（P63 参照）

- 2 クリーニング業者が賠償金の支払と同時に事故物品を被害者に引き渡すときは、被害者の同意を得て賠償額の一部をカットすることができる。

事例5 部分的に変色した婦人コート

4～5年前に購入のポリエステル100%の婦人ハーフコートをクリーニングに出したところ、後ろ身頃の一部分が白く変色していました。お店からは自宅で保管中の紫外線が原因だと言われましたが、納得がいきません。

クリーニング店が苦情品をお預かりして調べた結果、変色している布地の縫い代の内側部分も同様に変色していることから、生地の段階で既に紫外線等の変色原因が作用していたものと推測されました。また、生地の状態や変色は縫い目を境にした各パーツの生地によって差が見られることから、異なるロットの生地が使用されている可能性があります。

アパレルメーカーにこれらの結果を申し出たところ、メーカーからお客様に損害賠償金が支払われました。

「クリーニング事故賠償基準」では、洗濯物について事故が発生した場合、クリーニング店に責任がないことの証明を行わなければ、お店はお客様に対して補償しなければならないとしています。また、クリーニング業法の目的にお客様の利益の擁護を図ることが加えられました。

これらのことから、クリーニング店以外に事故原因があると思われる場合でも、単にお店に事故の責任がないことをお伝えするのではなく、事故の原因を究明し、お客様に詳しく説明して理解していただく必要があります。アパレルメーカーに原因があると思えるものは、メーカーに連絡して対応を求めます。

事故原因が科学的に分からない場合には、検査機関や全国クリーニング生活衛生同業組合連合会のクリーニング総合研究所などで鑑定してもらうことも必要でしょう。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準 第3条（過失の推定）

洗たく物について事故が発生した場合は、その原因がクリーニング業者にあるかどうかを問わず、クリーニング業者が被害者に対して補償する。ただし、クリーニング業者がもっぱら他の者の過失により事故が発生した事を証明したときは、本基準による賠償額の支払いを免れる。

◆クリーニング業法 第1条（目的）

この法律は、クリーニング業に対して、公衆衛生等の見地から必要な指導及び取締りを行い、もってその経営を公共の福祉に適合させるとともに、利用者の利益の擁護を図ることを目的とする。

◆試験検査・研究機関（P70 参照）

事例6 ダウンが偏ったロングコート

去年の冬に購入したダウンのロングコート。キルティングが大きく施されているデザインです。クリーニングに出したところ、ダウンが偏り団子状に固まりました。何回かやり直しをしてもらいましたが直りません。補償してほしいです。

ダウンをぬいつけているキルティングが少ないため、クリーニングにより中のダウンが移動し固まったと考えられます。メーカーはファッション性を重視するのみではなく素材にふさわしい仕立てを心がけてほしいものです。

ダウンは布団などにも使われていますが接着剤を使用した商品、熱に弱い素材のダウンパックを使用した商品もあり、乾燥の温度や干し方に注意が必要です。縫製が悪い場合はダウンが移動したり噴き出すこともあります。

クリーニング事故が生じる可能性のある商品は、受付け時に「クリーニング事故防止システム」などを利用して事例を参考にお客様に情報提供を行いましょう。クリーニングによるリスクがあることを説明してトラブルの未然防止に努めることが大切です。

クリーニング店は、メーカーに事故の責任がある場合は、責任の割合に応じてメーカーに賠償金の請求ができます。しかしお客様には、クリーニング店よりいったん賠償金を全額支払うこととなります。ただし事故の責任を負うべきメーカーなどが倒産したり、製造者が外国で所在がつかめなような場合、クリーニング店は賠償の請求が不可能なことを証明すればお客様に支払う賠償額の一部をカットすることができます。

お客様には事故の原因や責任の所在をきちんと説明しましょう。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準 第6条(賠償額の減縮)

クリーニング業者が、事故の原因の一部が他のものの過失に基づくことを証明したときは、そのものに対して求償することができるにとどまり、被害者に対しては本基準による賠償額の支払いを免れることはできない。ただし、被害者の過失が事故の一因であること、または事故の責任を負うべき者が、倒産し、若しくはその事業所を外国に置いている等の事情により、その者に対する求償が事実上不可能であることをクリーニング業者が証明した時は賠償額の一部をカットすることができる。

◆クリーニング事故防止システム (P10、59 参照)



事例7 ズボンがテカった紳士スーツ

紳士スーツ上下をクリーニングに出したところ、ズボンのセンターラインが2本になっていました。やり直しをしてもらい、折り目は直りましたが、生地が伸び、テカリも生じました。ズボンのみ補償すると言われましたが、スーツとして着用できず不満です。

ウールなど素材によってはテカリやすいものがあります。着用時の摩擦状況により、クリーニング処理を行うことによって顕著にテカリが現れることがあります。今回は、やり直しの処理で生地が伸びたり、テカリが生じたようです。

スーツなどのように2点以上を一对としなければその着用が著しく困難な品物については、その一部にのみ損害が生じた場合でも、一对のものの全体を考慮してクリーニング事故賠償基準により賠償額を算定します。ただしお客様が一对のもののうち1点だけをクリーニングに出し、お店がこれを知らされていなかった場合は、1点のみの賠償でよいとされています。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準 第4条 (P62 参照)

◆基準の解説

(2) 賠償額算定の特例…

背広上下など、2点以上を一对としなければ着用が困難な品物については、片方(一部)に事故が生じた場合でもその全体に対して賠償しなければなりません。ただし、客が一对のものうち1点だけをクリーニングに出し、かつクリーニング業者が一对のもの一部であることを知らされていない場合は、クリーニングに出された一部のみの賠償で良いとされています。

(3) 特約を結ぶことが望ましい例…

(イ) かたみ、記念品、骨董品などの主観的価値の高い品物、並びに海外での購入品などの代替性のないもの。

(ロ) 前記(2)のケースで、一对の全体の価格がわかっているものの1点ごとの価格が不明の場合

○ツーピース	上衣 60%	ズボン (スカート)	40%	
○スリーピース	上衣 55%	ズボン (スカート)	35%	ベスト 10%

事例 8 硬くなった合成皮革のジャケット

人から貰った合成皮革のジャケットをクリーニングに出したところ、全体が昆布のように硬くなって着用できなくなりました。クリーニング店は、取扱い絵表示の通りに洗っており、責任はとれないと言っています。初めてのクリーニングなのでとても納得できません。

苦情品はポリ塩化ビニルの合成皮革のジャケットでした。ポリ塩化ビニル素材の合成皮革製品を石油系溶剤で処理すると、可塑剤が溶出するために柔軟性が失われて硬化してしまう事故が頻発しています。ポリウレタンの合成皮革は硬化しないので衣料品に使われることが多いのですが、外観からだけではポリ塩化ビニルとの区別は難しいものです。なかには、素材名をポリ塩化ビニルと表示しておきながら、取扱い絵表示を石油系ドライ可としている製品も見受けられます。

今回の事故品にはメーカーの表示がありませんでした。また、日本語の表示がないため、外国で購入した商品と思われる。組成表示はポリウレタンとなっていて、表示どおり石油系ドライクリーニングをしたところ硬化してしまったケースです。表示の誤りに原因があります。

合成皮革製品は、経時的な劣化や誤表示による事故が起こりやすいため、受付け時には表示をよく確認し、お客様から聞き取りを十分に行うことが大切です。想定される事故についてご説明して、時には引き受けを断ることも必要でしょう。

また、合成皮革を使用した商品でこのような事故の起きる可能性があることを知らせるために、店内にチラシやポスターを貼ることもよいでしょう。

お客様には、絵表示に誤りがあったこと、また海外の製品であるため責任の追及が難しいことをお伝えし、納得していただきました。

海外衣料品は増加傾向にあり、海外で直接購入したり、インターネットで購入する機会も多く、品物の中には外国表示しかついていない衣料品も増えています。

最近では ISO（国際標準化機構）表示が多く用いられているので、その理解が必要となります。JIS 表示と ISO 表示の比較を参考にして適切なクリーニング処理を行うことが望まれます。

参 考

◆家庭用品品質表示法（P57 参照）

◆取扱い絵表示の JIS と ISO の比較（P69 参照）

事例 9 風合いが変わったアクリル毛布

アクリル毛布 2 枚をクリーニングに出したところ、2 枚とも風合いが変り硬くなってしまいました。お店は過失を認め毛布の補償をしてくれました。しかしクリーニング代金は返金されませんでした。このような場合、返してもらうことはできないのでしょうか。

アクリル系の繊維はかさ高性があり、毛に似た軽くて柔らかい手触り、耐候性に優れ美しい色に染まる利点があります。欠点としては熱、蒸気に極端に弱く収縮、変化を起こしやすいので低温乾燥(ドラム入り口付近の温度は、60℃以下が望ましい)とします。一旦蒸気により変化した毛羽の回復はできませんので、蒸気は絶対あててはいけません。またジメチルホルムアミドなどのシミ抜き溶剤には溶けるので注意が必要です。

クリーニング代金については事故の原因がクリーニング店にある時、お店はクリーニング代金を放棄することとされています。クリーニング代は返金しなければなりません。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準 第 2 条 (賠償額) の解説

(2) 「賠償額」について…

洗濯物の紛失や破損に伴う事故のうち、一般的に損害賠償の対象となるのは、その洗濯物自体に生じた損害であることを明らかになった場合です。

ただし、①約束した引渡し日に洗濯物が被害者に引き渡されない場合で、被害者が代替品を賃借した時の料金、②被害者が損害賠償請求にあたって、あらかじめ、クリーニング業者などの同意を得て負担した調査費、③その他、特別の事情による費用の支出を被害者が行っている場合などは、この基準で定める額を超える賠償額でもよいものと解釈されます。

なお、賠償額の算定に関連して、クリーニング代の扱いが問題となり得ますが、事故の原因がクリーニング業務にあるときは、クリーニング業者は、クリーニング代金の請求を放棄することとなります。

事例10 ワンピースに目立つ洗濯タグの留め穴

パーティー用のワンピースをクリーニングに出したところ、繊細な生地に洗濯タグが安全ピンで留められていました。大きな留め穴ができてしまい、このまま着用すると生地が裂けそうなので、修理してもらえないでしょうか。

クリーニングは請負契約と寄託契約の混合契約で成り立っています。お客様との契約に基づいてお預かりした洗濯物の状態を的確に把握し、適切なクリーニング処理方法を選択して、完全に実施する義務を負っています（民法 632 条）。また、洗濯物を適正な状態で引き渡さなければなりません（民法 657 条、商法 593 条）。洗濯物に穴を開けてしまった場合は、賠償責任を問われます（民法 415 条、416 条、634 条）。

まずは、お客様にきちんと謝罪し、意向に沿って修理をすることになります。修理が出来ない場合には「クリーニング事故賠償基準」に則って賠償することになります。

洗濯物はお客様の大切な財産です。破損などは絶対にしないよう細心の注意を払わなければなりません。

洗濯タグを外す時、留めてあったホチキスの針で指を傷つけたという苦情もあります。タグのつけ方については十分留意することが望まれます。

参 考

- ◆**請負契約 民法 632 条** 請負は、当事者の一方がある仕事を完成することを約し、相手方がその仕事の結果に対してその報酬を支払うことを約することによってその効力を生ずる。
- ◆**寄託契約 民法 657 条** 寄託は、当事者の一方が相手方のために保管をすることを約してある物を受け取ることによって、その効力を生ずる。
商法 593 条 商人が其営業ノ範囲内ニ於テ寄託ヲ受ケタルトキハ報酬ヲ受ケサルトキト雖モ善良ナル管理者ノ注意ヲ為スコトヲ要ス
- ◆**債務不履行責任 民法 415 条** 債務者がその債務の本旨に従った履行をしないときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。債務者の責めに帰すべき事由によって履行をすることができなくなったときも、同様とする。
民法 416 条 債務の不履行に対する損害賠償の請求は、これによって通常生ずべき損害の賠償をさせることをその目的とする。
2 特別の事情によって生じた損害であっても、当事者がその事情を予見し、又は予見することができたときは、債権者は、その賠償を請求することができる。
- ◆**請負人の担保責任 民法 634 条** 仕事の目的物に瑕疵があるときは、注文者は、請負人に対し、相当の期間を定めて、その瑕疵の修補を請求することができる。ただし、瑕疵が重要でない場合において、その修補に過分の費用を要するときは、この限りでない。
2 注文者は、瑕疵の修補に代えて、又はその修補とともに、損害賠償の請求をすることができる。

事例 1 1 合成皮革のパンツで化学やけど

クリーニングに出した合成皮革のパンツを引き取り日の翌朝はいたら、足がしびれたので昼にスカートにはき替えました。かゆみ、しびれ、痛みがひどく、赤くなった皮膚がむけ皮膚科で受診したところ、石油系溶剤の衣類への残留による化学やけどと診断されました。治療費などをクリーニング店に求めたいのですが。

洗濯物への石油系溶剤残留による化学やけど(皮膚障害)事故が依然起きています。石油系溶剤使用の際の乾燥が不十分であったことが原因ですが、合成皮革など乾燥しにくい素材の流行、即日渡しシステムの増加、においの少ない低アロマタイプ石油系溶剤の採用も関係しています。

勘や経験によって溶剤の残留を判定するのは確実とはいえません。クリーニング処理終了後には、必ず石油系溶剤判定器(ドライチェッカー)を使って乾燥の確認をしましょう。引渡し時点でも、お客様の前で測定の実演を行えば、お客様に安心と信頼を提供できます。また、ドライチェッカーで確認しているお店の目印になる「ドライチェッカー・ステッカー」を店頭に貼りましょう。

万一事故が発生し、溶剤の残留が原因であると診断された場合、お客様に対して損害賠償責任が生じます(民法 415 条、634 条、709 条、710 条)。

丁重にお詫びを申し上げ、誠意をもって速やかに対応することが大切です。治療費などの支払いに加え、慰謝料の支払いを求められるケースもあるばかりではなく、場合によっては傷害罪が適用される可能性もあります。

参 考

〈ドライチェッカー・ステッカー〉 ◆債務不履行による損害賠償 民法 415 条(P18 参照)

◆請負人の担保責任 民法 634 条 (P18 参照)

◆不法行為による損害賠償責任

民法 709 条 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

民法 710 条 他人の身体、自由若しくは名誉を侵害した場合又は他人の財産権を侵害した場合のいずれであるかを問わず、前条の規定により損害賠償の責任を負う者は、財産以外の損害に対しても、その賠償をしなければならない。

◆化学やけどについて (P49 参照)

(2) 接客対応編

接客対応

事例 1 2 ブラウスの襟が変色

3ヶ月前にお気に入りのブラウスをクリーニングに出した後、たんに保管していました。先日取り出してみると、後襟の色が抜けたようになっていました。とても着用できそうになかったので、クリーニング店に問い合わせをしてみました。パーマ液がついた可能性があり、クリーニングによるものではないとの回答でしたが、本当でしょうか。

お客様が気付かないうちに、パーマ液が服に付着して起こるクリーニング事故は少なくありません。お客様から予め申し出がなければ受付けの段階でわからないことが多いため、トラブルになりがちです。お客様に品物を引き渡すときには、異常がないかをよく確認することが大切です。引き渡し後暫く時間が経過してからお客様が気付くことが多いため、原因の究明が難しい場合もあります。

パーマ液の他にも、塩素系の漂白剤やカビ取り剤などが付着した場合にも変色や強度の低下が生じることがあります。受付け時に変色など少しでも兆候が見られるときには、何か変わったことはなかったかを伺うようにしましょう。また原因がわかれば丁寧に説明することも大切です。

参 考

◆クリーニング業法 第3条の2 (利用者に対する説明義務等) (P44 参照)



事例 13 コーティング加工がとれた綿コート

ブランド物の綿コートをクリーニングに出したところ、生地がはげてぼろぼろになってしまいました。販売店には頻りにクリーニングに出す必要はないと言われていましたが、クリーニング店は大丈夫と言っていたのでこんな状態になるとは思っていませんでした。

苦情品は表面にポリウレタン樹脂加工が施してある綿コートでした。このようにクリーニングによってコーティングされた樹脂が剥離する事故が多発しています。ポリウレタン樹脂が経年劣化によって、はがれやすくなっているところに、クリーニング処理の物理的な作用が加わることでひどい状態になったと考えられます。

お客様からクリーニングの依頼を受けたときには、家庭用品品質表示法の取扱い絵表示を確認し、このような事故の起こる可能性について十分説明を行い、場合によっては引き受けを断ることも必要です。

今回のように予めお客様からお問合わせがあつて事故が生じた場合は、クリーニング店の責任を問われてもしかたがありません。「クリーニング事故賠償基準」に則って補償をすることとなります。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準（P60 参照）

◆家庭用品品質表示法（P57 参照）

◆債務不履行による損害賠償 民法 415 条（P18 参照）

◆消費者契約法 第 3 条（事業者及び消費者の努力）

事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

事例 1 4 色、艶が変わったカシミアのコート

濃いピンク色のカシミアコートとアンゴラのセーターを初めてクリーニングに出しました。クリーニングから戻ったコートは全体的に色が白っぽくなり、購入時よりも艶がなくなっていました。またアンゴラセーターも風合いが変わり、縮みが生じたように思います。クリーニング店は表示通りのドライクリーニングをしている、特に変化はないと主張し賠償に応じてくれません。受付時に担当者には取り扱いを注意するようにお願いし、大丈夫と言っていたのに納得いきません。

カシミアは生地に柔らかさと膨らみを持たせるために、撚りを甘くしています。機械的な摩擦や手荒な取り扱いをすると毛並みが乱れ、毛羽の脱落や風合いの低下を招きます。取り扱いには十分な注意が必要です。アンゴラは獣毛繊維の中でも特に収縮、再汚染、風合い変化、毛抜けなどがドライクリーニングで起こりやすい素材です。トラブルになりやすいのでカシミア製品同様に取り扱いには注意を要します。

洗濯物に最適なクリーニング処理をするために色が濃い商品と薄い商品の分けや、丈夫なものやデリケートなもの等の分けをします。クリーニングによる洗浄が品質を大きく左右するからです。

受け付け時には素材別のクリーニング方法の説明をし、クリーニングをすることによって購入時の新品同様な状態に戻るのではないこと、風合いの変化も多少起こりうるなどのリスクの説明が重要です。

参 考

◆クリーニング業法 第3条の2（利用者に対する説明義務等）

- 1 営業者は、洗濯物の受け取り及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない。
- 2 営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをするに際しては、厚生労働省令で定めるところにより、利用者に対し、苦情の申出先を明示しなければならない。

◆消費者基本法 第5条（事業者の責務等）

事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等を努め、当該苦情を適切に処理すること。

事例 15 毛皮の襟が劣化したコート

襟にフォックスの毛が付いたウールのコートをクリーニングに出す際、毛皮は専門店に出してほしいとお願いしました。しかし自分の店でドライクリーニングしたため、色、艶など風合いが悪くなってしまいました。毛皮の襟が重要なポイントのコートであり、毛皮がなければ意味が無いデザインです。6年前、デパートのセールで購入しましたが同じ物を補償してほしいです。

お客様との約束に反し、ドライクリーニングしたことが原因と考えられ、この場合クリーニング店の賠償責任が発生します。

毛皮はきわめてデリケートであるため、洗浄には独特なパウダークリーニングを行います。パウダークリーニングはソーダスト（おがくず）、コーンパウダー（とうもろこしの芯の粉）のような植物の粉末に、毛皮用洗剤、加脂栄養剤などを含ませてタンブルし、汚れをパウダーに吸着させ洗う方法です。ドライクリーニングは脱脂されてしまうので避けます。

最近天然毛皮をダウンジャケットのフードの縁回りに使用したり、ニットに編みこまれたりと毛皮部分を本体から取り外す事ができない商品が出回っています。クリーニング方法としては、部分的に汚れをふき取るか、石油系溶剤で汚れている部分をブラッシングして全体を短時間処理し、艶だし剤を吹きつける方法しかありません。

また、毛皮製品は繊維製品に比べ均質性を得る事が難しく、例えば個体間、一個体間内でも部位によっても毛の長さ色などが異なります。さらに、時間がたつに連れて皮部分が硬くなり、毛の部分は汚れや日光などで変色します。

クリーニング受け付け時には、湿度に弱く、虫がつきやすい事なども含め毛皮製品の特徴について説明し、脱毛、擦り切れ、変色、収縮、虫食い、臭いの有無や付属品の損傷、欠落がないかなどの確認をすることがクリーニング事故を未然に防止する上で必要になります。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準（賠償額の算定に関する基本方式）

第4条 賠償額は、つぎの方式によりこれを算定する。ただし、客とクリーニング業者との間に賠償額につき特約が結ばれたときは、その特約により賠償額を定める。

$$\text{賠償額} = \text{物品の再取得価格} \times \begin{array}{l} \text{物品の購入時からの月数に対応} \\ \text{して別表に定める補償割合} \end{array}$$

別表1 商品別平均使用年数（P65 参照）

別表2 物品の購入時からの経過月数に対応する補償割合（P68 参照）

◆債務不履行による損害賠償（P18 参照）

事例 16 綿コートの折り目の擦り切れ

購入して3年、ブランド品の紳士用綿100%のコートをクリーニングに出しました。コートの裾回り、袖口が擦れたようになり、特に袖口は両方ともたて(経)糸が損傷し、よこ(緯)糸はほつれて戻ってきました。苦情を伝えましたが、擦り切れは着用時の摩擦によるものだからと補償を断られました。高額な商品だっただけに納得いきません。

生地 of 風合いがかための素材は、特に折り目の部分に着用中の摩擦や擦れなどの物理的作用が強く加わり損傷することがあります。

たとえば袖口は時計やブレスレットなどの擦れにより損傷が起こります。特にコート類は長年にわたって着用することが多く擦れが生じやすくなります。受付け時、引渡し時、お客様と一緒に裾回りや袖口、ポケット口などに擦れなどによる損傷が無いか確認してもらいましょう。また、ズボンなどの折り目部分や、裾回りも擦れが生じやすいので、確認作業が大切です。お客様には商品の購入価格が高い、安いにかかわらず素材的に擦れが生じやすいこと等を分かりやすく説明します。

受付け時の確認を怠った場合には、素材、着用方法、クリーニング方法等が原因と考えられますが特定することは難しく、賠償については当事者間での話し合いが必要です。

参 考

◆クリーニング事故防止システム (P59 参照)

*クリーニング・繊維・アパレル業界や検査機関などを中心に、それぞれの情報を共有し、トラブル原因の究明、事故の未然防止、再発防止を図る目的で「クリーニング事故防止システム」が構築されました。

*クリーニング店には、このシステム情報をカウンターチェックやクリーニング処理およびお客様への説明に活用し、事故の未然防止やサービスの充実を図ることが望まれます。

詳しくは、日本繊維製品・クリーニング協議会 <http://www.nichisenku.jp/>

◆クリーニング業法 第3条の2(利用者に対する説明義務等)(P44 参照)

事例 17 伸びてしまったニットのスーツ

有名ブランドの婦人用ニットスーツを最近できたクリーニング店に初めて出しました。受付時には何ともなかったのですが、引き取りに行って確認した時に上着の両肩が伸びて型崩れしていました。その場で苦情を伝えて、元に戻すか弁償して欲しいと申し出ましたが、責任者がいないので後で連絡するとのことでした。その後 2 週間たっても電話がないため、再度問い合わせましたが一向に連絡がなく不満です。

お客様に商品を引き渡す際に、伸びていることをお互いに確認しているので、きちんと謝罪を行うべきだったと考えられます。ニット製品をハンガーにつるして保管していたため、明らかにクリーニング店の責任となります。迅速に対応しなければなりません。お客様にはクリーニング事故賠償基準に従って、補償することとなります。

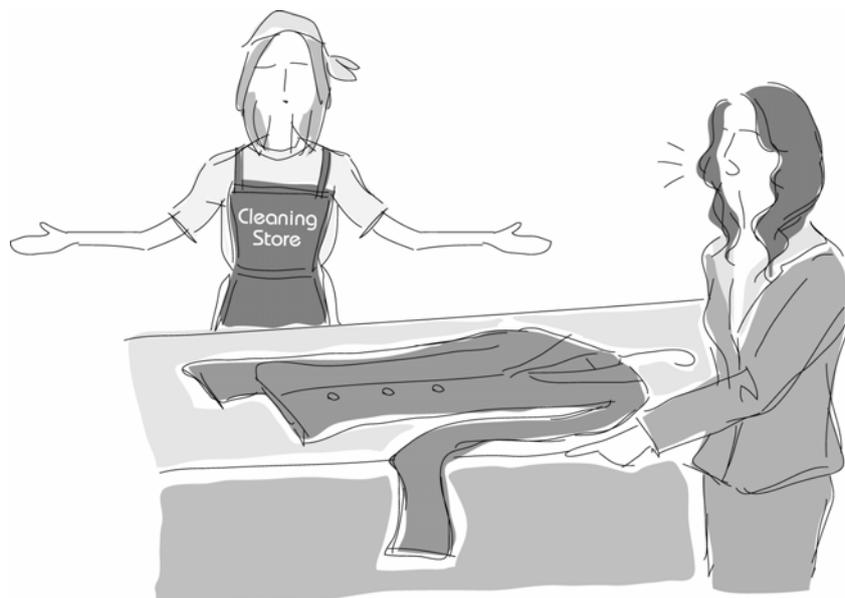
このように、仕事の内容だけでなく、お客様に約束した時間に連絡がとれずに問題を長引かせてこじれてしまうことは避けたいものです。クリーニング業法の改正によりお客様からの苦情をきちんと受け責任を持って処理することが事業者には義務付けられました。

クリーニング店の受け付けはパートタイマーの従業員で、責任者の顔の見えない店が多くなっています。工場が店舗と離れていて、技術者の話も聞けない現状で、苦情の扱いが曖昧になっているのも事実です。お客様の信頼を得るためにも苦情処理体制を明確にする必要があります。

参 考

◆クリーニング業法 第 3 条の 2 (利用者に対する説明義務等) (P44 参照)

◆クリーニング事故賠償基準 (P60 参照)



事例 18 虫食いだと言われたジャケットの穴

2、3日前まで着用していたジャケットをクリーニングに出したら背中、襟、袖等に十数個の穴があいて戻ってきました。引取り時に指摘したところ、「虫食いです、よくあることです。」と軽く言われましたが、本当に全部が虫食いなのでしょうか。

クリーニング店が検査機関に鑑定を依頼した結果、全ての穴が繊維切断面の形状から衣料害虫による傷や穴であることが判明しました。

鑑定結果を基に、虫食い部分をマイクロスコープで観察した写真などをお客様に見ていただきながら、クリーニングにより穴が顕著化したこと等説明したところ、虫食いによるものであることが分かり納得されました。

今回のように穴あきの原因が分かっても、返品してからでは食害を受けた場所や時期の特定は困難です。受付け時、お客様の目の前でしっかり点検し、穴などの部分についてはお客様にも確認していただき、預り証に記入しましょう。受付け後に気がついた場合は、すぐにお客様に確認を取ることが大切です。

クリーニング店では虫食いなどのケースでは、お客様のお話を十分伺わずに簡単に処理してしまうこともあります。そうすると、お客様は取り合ってもらえなかったと不満を持たれてしまいます。まずは、お客様のお話を丁寧に伺うことが苦情対応への第一歩です。

クリーニング業法の改正においては、目的に「利用者の利益の擁護」を加えるとともに、お客様に対し「洗濯物の処理方法等について説明すること」を求めています。

日頃から、虫食いなどの被害を受けやすい衣料の手入れや保管の方法などをお客様に提供したいものです。

参 考

◆クリーニング業法の改正

(目的) 第1条 この法律は、クリーニング業に対して、公衆衛生等の見地から必要な指導及び取締りを行い、もってその経営を公共の福祉に適合させるとともに、利用者の利益の擁護を図ることを目的とする。

(利用者に対する説明義務等) 第3条の2 営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない。

2 営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをするに際しては、厚生労働省令で定めるところにより、利用者に対し、苦情の申出先を明示しなければならない。

◆試験検査・研究機関 (P70 参照)

事例 19 浴衣の襟のにじみ

藍染めの浴衣の襟に黄ばみが生じ、染み抜きを兼ねてクリーニングに出したところ、クリーニング店から「染み抜きをしたら藍色がにじんでしまった。浴衣を仕立て直し、にじみを見えない所にもっていきたい。ついては仕立て代を負担してほしい」と連絡がありました。負担しなければなりませんか。

にじみの原因については染み抜き剤と染料との適合性、堅牢度など検査機関に依頼してみるのが良いでしょう。

染み抜き料金、仕立て直しの料金等はクリーニング方法に原因があればお店が支払うこととなります。堅牢度に問題があるときはメーカーにも責任が発生してきます。この場合、クリーニング店とメーカーとの話し合いとなります。

既製の浴衣の場合はクリーニング方法、メーカー名等の表示のタグがあります。しかし、お客様が反物を購入し仕立てた場合、洗濯方法やメーカーの連絡先などの表示がないことがあります。事前に表示の有無を確認し、万一の場合の危険性を説明して了解を得ます。

クリーニング店は表示の確認をせずに洗濯物を預かり、処理をした場合責任を持って返さなければなりません。トラブル発生時には「クリーニング事故賠償基準」による賠償が発生します。受付け時の確認、説明が大切です。

参 考

- ◆家庭用品品質表示法（P57 参照）
- ◆クリーニング業法 第3条の2（利用者に対する説明義務等）（P44 参照）
- ◆クリーニング事故賠償基準（P60 参照）
- ◆試験検査・研究機関（P70 参照）



(3) 販売方法、契約・解約編

販売方法、契約・解約

事例 20 まとめ出しによる紛失

衣類 15 点をクリーニングに出しました。受取り時に急いでいたので、確認をせずにまとめて持ち帰りました。自宅で確認したところ、1 点足りないことに気がつきました。

預り証に記載のない緑のジャケットはあります。やはり預り証をすぐ見なかったからでしょうか。

受付け時には必ずお客様の前で 1 点 1 点確認を行い、預り証を発行しましょう。その際、手早く点検を行いながら、品物の特徴や付属品の有無、損耗箇所など必要事項を記載します。まとめた受付けや混んでいる時はなかなか大変ですが、どんなに忙しくても受付け時の確認作業は省けません。

預り証は、お客様の連絡先やお預かりした品物の記録がきちんとできることはもちろんですが、紛失の防止もできるような発行方法を工夫して、トラブル防止に努めましょう。

引渡しをする際は、必ず 1 点 1 点預り証と照合し、お客様と確認を行います。確認が終了したら、お客様からサインをいただきます。手間はかかりますがトラブルを防ぐには必要なことです。受付け時、引渡し時の確認作業でクリーニングトラブルの多くは防げます。

参 考

◆預り証の例

預り証						No.			
お名前			様		受付日		年	月	日
ご住所					引渡日		年	月	日
品名	料金	色柄・素材など	注意事項 (シミ・汚れ・キズ・ブランドなど)	タックNo.	処理方法				
1									
2									
3									
4									
5									
合計									
当該お預り品に対するお問合せ先									
〇〇〇〇〇クリーニング店					責任者 □山 太郎				
〒△△△-△△△△ 〇〇市〇〇町〇〇番地					TEL. ××-××××-××××				

◆必要な記載事項 ・受付番号、受付日、引渡し予定日 ・お客様の氏名、住所、電話番号 ・品名、ブランド名 ・特徴(素材、色柄等) ・付属品(ベルト、付け襟等) ・損耗箇所(破れ、虫食い、スレ、シミ、焼け焦げ、変退色等) ・預り品点数 ・処理方法 ・クリーニング料金 ・特殊シミ抜き ・特殊加工 ・お客様のご要望、賠償特約 ・注意事項 ・店名、責任者名、担当者名、住所、電話番号等

事例 2 1 紛失された娘のジャンパー

娘のジャンパーをクリーニングに出したところ、お店が紛失したらしく 3 週間捜してもらいましたが見つかりません。購入したのは 1 年前で、レシートがなく値段も分かりませんが、賠償してもらえるでしょうか。

クリーニング店がお客様から洗濯物をお預かりしてクリーニング処理をし、これをお客様に引き渡す関係は法律上請負契約と寄託契約の混合契約と考えられます。お店はお客様の洗濯物について適切なクリーニング処理を行って、適正な状態で引き渡さなければなりません。洗濯物を紛失してしまった場合は、寄託契約上の債務不履行に当たり損害賠償責任を問われます(民法 415 条、416 条)。あわせて不法行為に基づく損害賠償責任も負うことになります(民法 709 条)。

「クリーニング事故賠償基準」では、洗濯物の紛失のように物品の再取得価格が分からない場合、ドライクリーニング処理が行われたときはクリーニング料金の 40 倍、ランドリー処理についてはクリーニング料金の 20 倍と賠償額の算出方法が示されています。このジャンパーの紛失もこれに従って賠償いたします。

紛失事故の多くは他のお客様に間違ってお渡ししてしまうことにより起こります。洗濯物の受取り時と引渡し時のカウンターでの点検と、お客様との相互確認の徹底が望まれます。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準 第 5 条 (賠償額の算定に関する特例)

洗たく物が紛失した場合など前条に定める賠償額の算定によることが妥当でないとみとめられる場合には、つぎの算定方式を使用する。

(1) 洗たく物がドライクリーニングによって処理されたとき

クリーニング料金の 40 倍

(2) 洗たく物がランドリーによって処理されたとき

クリーニング料金の 20 倍

◆債務不履行責任 (P18 参照)

◆不法行為による損害賠償責任 (P19 参照)

事例 2 2 ボロボロになった思い出のブラウス

亡くなった母に買ってもらったブラウスを初めてクリーニングに出したところ、オーガンジーの襟の部分が破れてしまいました。クリーニング店は洗い方に問題があったことを認めて賠償すると言ってくれましたが、大切な思い出の品なのでそれだけでは釈然としません。慰謝料を請求できるのでしょうか。

お客様からお預かりした商品のなかには、形見の品や記念品、海外で購入されたもの等、特別の思い出のあることがあります。このように主観的な価値は大きくても、商品自体の購入価格がそれほど高額でない場合には、賠償価格を呈示してもお客様に納得していただくことが難しいことがあります。

予めお客様からお申し出があった場合で代替品のない品物については、万一事故が発生したときの賠償額について特約を結び、預り証にも記載しておくといよいでしょう。しかし特にそのような申し出がなければ、標準的な小売価格を基準として賠償額が算定されることとなります。

お客様にとっては思い出のある品物ですから、謝罪したうえで事故賠償基準について丁寧に説明することが必要です。このようなトラブルを防ぐためにも、受付け時にはお客様に予め特別な要望等がないかをお伺いする配慮も大切です。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準 第 4 条（賠償額の算定に関する基本方式）解説（P62 参照）

（3）特約を結ぶことが望ましい例

（イ）かたみ、記念品、骨董品などの主観的価値の高い品物、並びに海外での購入品などの代替性のないもの。

◆預り証（P28 参照）

事例 23 宅配ボックスによる紛失

マンションの中にクリーニング用宅配ボックスが設置されています。衣類数点をボックスに入れてクリーニングに出しました。預り証にはすべて記載されていましたが、その中のセーター1枚が戻っていません。店の記録上ではセーターはお渡し済みとなっており、店には残っていませんと言われましたが納得いきません。

利便性を求める消費者からの要望に応じて、宅配ボックスを設置したマンションや、自動受け渡し機などを利用する非対面型方式、コンビニでの受付け等、新しい形態のサービスが増えています。これらのサービスは従来と異なり洗濯物の状態の把握、洗濯処理方法の選択等、その場での相互確認や情報提供が難しいため紛失や誤配などのトラブルが起りやすくなっています。

クリーニング業法の改正により、お客様へ処理方法などの説明、責任所在の明示等営業者の責任が明確化されました。トラブルを避けるためには、事前にお客様と紛失した場合などの取り決めをしておくことが重要です。

参 考

◆クリーニング業法（P44 参照）



事例 24 火災による洗濯物の滅失

子供の学生服を預けていたクリーニング店が、先日地震による火災で焼失してしまいました。学生服を新しく買い直さなければなりません。店に弁償してもらえるのでしょうか。

地震による火災や隣家からの類焼など、クリーニング店の責めに帰すことのできない事情でお客様からの預かり品が滅失・毀損し、返却できなくなった場合には、民法に基づいて店は預かり品の損害賠償を行う必要はありません。ただし、地震保険の保険金などにより、それらの預かり品について店が補償を得た場合には、お客様がその代償の譲渡を請求することができます。

ただし、出火原因がクリーニング店にある場合は、当然そのクリーニング店に賠償責任が生じることとなります。

この他水害などにより預かった品物が滅失・毀損した際も同様の取扱いとなります。

なお、クリーニング料金の取扱いについては、以下の2つのケースに分かれます。

① 一般的な状況下で被災した場合

クリーニング店は洗濯物の返還義務を免れますが、クリーニング料金を受け取る権利を失います。もし、すでに料金を受領している時には、お客様に料金を返還しなければなりません。

② 引取りを催告したにもかかわらず、お客様が引取りにこなかった場合

クリーニング店は、預かり品が滅失した場合は全面的にその債務を免れ、毀損した場合は毀損したままで品物を返還すれば債務を履行したことになり、いずれの場合もお客様に対してクリーニング料金の支払いを請求することができます。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準 第5条（賠償額の算定に関する特例）（P63 参照）

◆災害により滅失・毀損したクリーニングの預かり品の損害賠償に関する法的取扱いについて（厚生省生活衛生局指導課）

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会

「クリーニングハンドブック 2004」より抜粋

2. 預かり品の損害賠償について

地震、豪雨災害等、クリーニング所の責めに帰すことのできない事由により、預かり品が滅失・毀損し、洗濯物を利用者に返すことができなくなった場合、民法に基づき、クリーニング所は預かり品の損害を賠償する必要はないこと。

ただし、保険等により滅失・毀損した洗濯物につきクリーニング所が補償を得ているときは、利用者はその代償の譲渡を請求する事ができること。

事例 25 背広やワイシャツに勝手に記名するお店

転居して初めて利用したクリーニング店。背広、ジャケット、ワイシャツの品質表示タグに自分の名前と部屋番号を記入していました。私物に勝手に記名されて不愉快です。プライバシーの侵害にならないでしょうか。

クリーニング店は、お客様の特定物（財産）を預かって処理をするため、お客様との信頼関係を築くことが重要になります。勝手にお客様の洗濯物に記名することは、この信頼関係を壊すことになります。

また、クリーニングは請負契約と寄託契約の混合契約で成り立っています。お客様の洗濯物を適切にクリーニング処理し、適正な状態で引き渡す義務を負っていますので、今回のような場合には損害賠償責任が生じます。併せて所有権侵害による損害賠償責任も問われることになります（民法 709 条）。

最近では、インターネットオークションなどで中古の衣料品が高額で取引されています。洗濯物へのマーキングにより商品価値が下がったとして、多額の賠償金を求められる可能性もありますので、マーキングなどは絶対に避けなければなりません。

また、平成 17 年 4 月 1 日より個人情報保護法が施行されました。たとえ個人情報取扱事業者に該当しない場合でも個人情報の適正・安全な管理が望まれますので、お客様の個人情報の取扱いには細心の注意が必要です。

参 考

◆請負契約、請負人の担保責任（P18 参照）

◆寄託契約（P18 参照）

◆債務不履行責任（P18 参照）

◆不法行為による損害賠償責任

民法 709 条 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

◆個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）（P47 参照）

個人の権利や利益を保護するために、個人情報の適正な取扱いに関し、個人情報取扱事業者の守るべき義務等が定められ、平成 17 年 4 月 1 日より施行されています。

*クリーニング店が保有する会員名簿も個人情報データベース等です

(4) 価格・料金編

価格・料金

事例 2 6 クリーニング料金が不明瞭

いつも利用する近所のクリーニング店ですが、料金がよくわかりません。価格の表示はありますが、自分ではシャツだと思っていたのに、ジャケットにされて高い料金を請求されたことがあります。受付ける人によって判断が異なることもあるようです。もっとわかりやすくしてもらえないでしょうか。

クリーニング料金はお客様にとってはお店を選ぶ際に重要な要件となっています。ワイシャツなどの日用品は低価格のお店に頼んでいても、高額な商品は別の店に出すなど、お店を使い分けることもあります。技術的なことばかりでなく、受付カウンターでのサービスや対応を厳しくチェックされているのです。

店の内外にサービスの項目と料金表をわかりやすく掲示して、お客様の誤解を招かないようにしましょう。また、デザインによっては判断の難しい場合もありますが、お客様には商品の区分及び料金についても丁寧に説明することが大切です。

また、消費税法では消費者に対して商品やサービスを販売するに際し、価格表示を行う場合には、消費税相当額を含めた支払総額表示を行うことが義務付けられています。わかりやすく料金を表示することが大切です。

参 考

◆消費者基本法 第 5 条 (P46 参照)

◆消費税法 (P58 参照)



事例 27 お店によって差があるクリーニング料金

クリーニング料金がお店によってずいぶん違います。ワイシャツのランドリー料金も 95 円から 370 円位までありますが、なぜこのような差があるのでしょうか。また、デリケートなものや高級品について勧められるデラックスコース（上級のコース）と普通のコースの違いについてもほとんど説明がないので分かりません。

クリーニング料金はクリーニングサービスの質の価格です。料金の差はこの品質レベルの差であるといえます。クリーニング店によって洗濯物の仕分け・分類に重点を置いている、溶剤の管理にコストをかけている、シミ抜きの特許技術の習得に費用をかけているなど違いがありこれが料金に反映されます。クリーニング処理に関することばかりではなく、カウンター業務に力を入れている、環境の保全にすすんで努めている等、ハードおよびソフトの全ての品質が料金に反映されます。

このようなクリーニング料金についてお客様に理解していただけるよう、お店の特徴をポスターやチラシなどを利用してアピールすることが必要です。

S マーク、LD マークのお店であることもお客様への大きなアピールになります。

また、上級洗いコースについては、具体的に料金、洗浄方法、シミ抜きや仕上げのしかたなどを店内に表示するとともに、お勧めの際には普通洗いとの違いについて丁寧に説明しましょう。

参 考

◆『SマークとLDマーク』クリーニング店選びの信頼と安心のマーク



S マークは厚生労働大臣が許可した「クリーニング業の標準営業約款」の登録店のマーク。

「生活衛生関係営業の運営の適正化および振興に関する法律」（生衛法）に基づき、消費者が安心して利用できる標準営業約款制度を創設し、サービスの標準を定め、技術や設備の充実を図り、事故が起きた場合の損害賠償に対応するようになっています。

「S」は「Standard:標準」「Sanitation:衛生」「Safety:安全」の頭文字を表しています。



LD マークは全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の会員である 47 都道府県クリーニング生活衛生同業組合に加盟し、お客様に質の高いサービスを提供しているクリーニング店のマーク。

万一、クリーニングトラブルが発生した場合には、S マーク店と同様、「クリーニング事故賠償基準」に基づいた対応をいたします。

「L」は「Laundry」、「D」は「Drycleaning」の頭文字。

(5) 表示・広告編

表示・広告

事例 28 紛らわしいカーテンのクリーニング料金

新聞の折込広告を見てカーテンのクリーニングを依頼することにしました。広告には窓のたて、よこの寸法と価格表が示されていました。クリーニング料金は窓の大きさによると思っていましたが、予想よりかなり高額だったのでお店に説明を求めたところ、幅はカーテンの裾の長さで窓の幅ではない、カーテンの寸法の取り方として当たり前だと言われました。

料金は思っていた額の3倍程となります。このような広告表示は紛らわしく、誤解を生じさせるのではないのでしょうか。

広告表示を行う場合はお客様に内容が正しく誤解のないように伝わる注意が必要です。商品、サービスの内容や取引条件が誤認されるような不当な表示は「不当景品類及び不当表示防止法」(景品表示法)で禁止されています。

セール of 広告でも大きくクリーニング代2割引などと表示を行い、除外品を分かりにくく表示することは、お客様に誤解されるおそれがあります。誰が見ても誤解のないような表示を行いましょう。

参 考

◆不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)(P57 参照)

(不当な表示の禁止) 第4条1項3号より

商品又は役務の取引に関する事項について、一般消費者に誤認されるおそれがある表示であって、不当に顧客を誘引し、公正な競争を阻害するおそれがあると認めて公正取引委員会が指定するもの。

*公正取引委員会が指定している不当な表示には、おとり広告に関する表示があります。

例えば、安売りのチラシに掲載された商品の販売価格について、実際と異なる表示が行われている場合は適用されます。事業者が行う具体的な価格表示が景品表示法に違反するか否かについては、景品表示法の規定に照らして、個別事案ごとに判断されます。

◆インターネット対策(P45 参照)

最近、インターネットの普及により、お店の案内や広告等を掲載するクリーニング店も増加しています。更なる情報の収集や知識の向上に努めましょう。

事例 29 ボタンのコーティングが剥げたコート

娘のコートをクリーニングに出したところ、金ボタンがまだらに剥げて戻ってきました。数ヶ月前に購入してワンシーズン着用しただけで、初めてのクリーニングでした。こんなに早く変色するのはおかしいと思います。同じボタンを取り付けて欲しいです。

苦情品のコートには、前身ごろには金のつや消しボタンが4個ずつ8個、袖口にはやや小さめな同様のボタンが2個ずつ付いていました。クリーニング店では、ボタンをアルミ箔でくるみ、石油系溶剤でドライクリーニングを行っていました。

ボタンメーカーに問い合わせたところ、ボタンの材質は、ABS樹脂にニッケルメッキをし、更に金メッキをした上に、金のつやを消すためにポリウレタン樹脂加工を施しているとのことでした。洗濯の溶剤にテトラクロロエチレンを使用した場合にはこのような事故があったが、石油系では初めてであるという回答がありました。

そこでテトラクロロエチレンと石油系両方の溶剤を使用して検査機関で再現テストをしたところ、テトラクロロエチレンの方が剥離が強いが、石油系でも落ちることがわかりました。

また、溶剤をつけずに爪でこすっただけでも剥離しました。一般的にポリウレタン樹脂加工は通常の状態では放置していても、劣化しやすい性質があるため、クリーニングするものへの使用には無理があると考えられます。

衣料品メーカーは、衣料品を構成している全ての材料、付属品や加工等がドライクリーニング処理に耐えることを確認した上でドライクリーニング可とする取扱い表示をつけることが望まれます。

また、ボタンなどは通常アルミホイルなどでもくるみクリーニングすることが多いのですが、完全な事故防止は難しいため、受付け時に特殊またはブランド品などのボタンの取扱いについては、数や付け方をよく確認して、場合によってはお客様の了解を得てとりはざしていただいたほうが良いでしょう。

今回はクリーニング店からボタンのメーカーに以上の結果を伝えたところ、新しいボタンがメーカーから提供されることとなりました。

参 考

◆家庭用品品質表示法 (P57 参照)

◆試験検査・研究機関 (P70 参照)

事例 30 糸が吹き出した紳士スーツ

海外ブランドの紳士スーツをクリーニングに出したところ、短い糸のようなものが生地表面にところどころ吹き出していました。クリーニング店では原因を調べますと対応してくれましたが、高額な商品なので納得できません。

クリーニング店では苦情品を検査機関に鑑定依頼しました。その結果ストレッチ素材に混用されていたポリウレタン弾性糸が生地表面に吹き出したものと判りました。ポリウレタン弾性糸にはドライクリーニング溶剤を吸い込むと膨潤する性質があるため、糸の中に納まりきれない状態まで膨潤が進むと吹き出しが発生します。

このスーツは日本の企業により輸入された製品でしたが、「家庭用品品質表示法」に基づく日本の表示は付いていませんでした。英語表記による組成表示と ISO（国際標準化機構）によるケアラベルでテトラクロロエチレンによる弱い処理が可との表示がありました。

日本国内で販売される製品には外国製輸入品も海外生産品もすべて国産品と同様に「家庭用品品質表示法」に基づいて表示することが義務付けられています。販売業者には表示責任がありますが、直接海外で購入した製品が持ち込まれることもあり、クリーニング店では海外の表示も理解する必要があります。

ヨーロッパ諸国ではテトラクロロエチレンが主流となっていますが、ポリウレタン弾性糸の吹き出しを防止するためには、石油系溶剤で短時間処理を行い、ソフトに取り扱うような注意が必要です。

ポリウレタンは経時劣化をおこす素材のため、着用により外観や形状が悪くなることをお客様によく説明し、トラブルを防ぎましょう。

参 考

- ◆クリーニング業法 第3条の2（利用者に対する説明義務等）（P44 参照）
- ◆家庭用品品質表示法（P57 参照）
- ◆取り扱い絵表示の JIS と ISO の比較（P69 参照）
- ◆試験検査・研究機関（P70 参照）

(6) その他

その他

事例31 たばこの臭いがついたクリーニング品

スーツ、ワンピース、ジャケット、セーター、ストールのクリーニングを集配サービスを行っているクリーニング店に頼みました。ビニール袋に密封されているセーター、ストール以外の品物にたばこの臭いがついて返ってきました。クリーニング代を返金してもらい、他のお店にクリーニングを頼みたいと思います。

臭いに対しては個人差がありますが、敏感な人にとってはとても気になるものです。特に、たばこの臭いは吸わない人にとっては嫌なものです。

近頃は健康志向によりたばこを吸わない人も多くなりました。「健康増進法」では受動喫煙による健康への悪影響が指摘されています。受動喫煙による健康への悪影響を排除するために多数の者が利用する施設の管理者に対し、受動喫煙を防止する措置をとる努力義務が課されています。

直接お客様にたばこの煙の害はなくても、お店ではお預かりした品物にたばこの臭いが移らないよう注意することが必要です。

お客様の中にはあえて苦情として申し出をされなくても、このようなお店は二度と利用したくないと思われる方もいらっしゃることでしょう。うっかりたばこを吸ったために大切なお客様を失いかねません。

参 考

◆クリーニングの振興指針 (P45 参照)

◆健康増進法 (P59 参照)



事例 3 2 高齢者にも使いやすいクリーニング店

最近足腰が弱ってきて、クリーニング店に行きづらくなってきました。季節の変わり目に整理する衣類は、特に量がかさばるため億劫になってしまいます。また、カーテンやカーペット、毛布や布団などは重くて店まで持って行けません。気軽に集荷や配達を頼める店があると助かるのですが。

高齢化社会の進む中でクリーニング店に求められているサービスが多様化してきています。高齢者が住み慣れた地域で、気軽に立ち寄っていただけるように、入り口の段差を無くす等お店のバリアフリー化に積極的に取り組むことが必要です。

また、お店に来ることが困難な高齢者には、積極的に集荷や配達サービスを行い、日頃から声を掛けて様子をたずねることを心掛けましょう。最近が高層マンションに暮らす世帯も増えており、高齢者に限らず、ますますこのような集配サービスへのニーズが高まるものと思われます。

参 考

◆クリーニング業の振興指針（P45 参照）

高齢社会への対応

◆ハートビル法（P58 参照）



事例 3 3 保管サービスで穴があいた婦人コート

冬物のコートをクリーニングと半年間の保管サービスを兼ねて依頼しました。その折店員がコートの点検をしましたが何も言いませんでした。半年後コートを引き取り自宅でよく見ると、小さな穴が数箇所あいていることに気が付きました。お店ではもともとあった虫食いがクリーニングで顕在化したものであり、補償の対象ではないと応じてくれません。

穴あきの原因が衣料害虫によるものかどうかは、繊維切断面から判断できます。しかし、場所や時期を特定することは困難です。保管中に生じたことが明らかな場合には、クリーニング店が賠償責任を負うことになります。

クリーニングの特約として洗濯物を保管する場合は、カビの繁殖や虫害、シミが起こらないように、温湿度調整や防虫対策を完備し、又脱酸素剤入り専用パックなどを適切に使いましょう。蛍光灯や日差しによる変色を防ぐための対策を講じることも必要です。

受付け時には入念な相互確認を行い、預り証にその状態を明記しましょう。引渡し時にも包装されていますが、互いに確認することにより返却後のトラブルを防ぐことができます。

また、通常のクリーニングで洗濯物を受け取った日より 90 日を過ぎても出来上がった洗濯物をお客様が受け取らず、かつ、これについてお客様側に責任があるときは、クリーニング業者は受取りの遅延によって生じた損害についてはその賠償責任は免れると「クリーニング事故賠償基準」で定められています。クリーニング事故を未然に防止する上で、お客様への説明や店内に受取り期間を掲載しておくことが重要になります。

参 考

◆クリーニング事故賠償基準 第 6 条（賠償額の減縮）（P63 参照）

◆クリーニング事故賠償基準 第 7 条（基準賠償額支払い義務の解除）

3 クリーニング業者が洗たく物を受け取った日から 1 年を経過したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。ただし、この場合には、次の日数を加算する。

- (1) その洗たく物のクリーニングのために必要な期間をこえて仕事が完成した場合には、その経過した日数。
- (2) 特約による保管サービスを行った場合には、その保管日数。
- (3) その洗たく物のクリーニングのために必要な期間をこえて仕事が完成したのち、継続して特約による保管サービスを行った場合には、超過日数と保管日数を合算した日数。

事例 3 4 クリーニング品のポリカバー、ハンガー

クリーニングに出すたびに、透明のポリカバーで包装されてきますが、かさばるし不燃ごみになるので困っています。また、ハンガーもついてきますが不要です。クリーニング店で引き取ってもらえませんか。

クリーニング店で使用されている包装材やハンガー類は、現行では役務の提供に伴うサービスということで容器包装リサイクル法の対象外となっています。しかし環境保護と省資源化に取り組む必要性と、消費者からの回収への要望も高いものとなっていることを踏まえてエコロジカル・クリーンライフの視点で、クリーニング業界では独自の自主回収システムを構築しつつあります。

システムとして検討されているのは、消費者に予めポリ包装の要・不要を確認し、希望者のみに包装し、ポリ袋の削減を図ること。包装を希望したお客様にはポリ包装を家庭ゴミとして排出せず、次回の来店時に持参してもらうようお願いする。宅配の場合には、お渡し時に包装をはずして持ち帰ることなどとなっています。回収したポリ包装は回収業者を経由し、最終的には製造業者に渡る仕組みを考えているようです。

また、ポリ包装ではなく、和紙のカバーを使用している店もありお客様の評判もよいとのことですが、難点はポリ袋よりも3~4倍のコストがかかることでしょう。また中の品物が見づらいことや、破けてしまう心配もあります。コスト競争が厳しいなか、紙包装を積極的に導入している店はごくわずかですが、今後は環境保護のためにも業界全体としての取り組みが必要になるでしょう。

ハンガーの回収に関しては、ハンガー10本に対して50円の商品券をお渡しする等、積極的な取り組みを既に行っているクリーニング店もあります。店内にポスター等を貼って消費者に積極的にアピールすることも必要でしょう。

参 考

◆クリーニング業の振興指針（P45 参照）

環境の保全及びリサイクル対策の推進

◆容器包装リサイクル法（P56 参照）

事例 3 5 個人情報の利用目的の説明が不十分

ポイントが貯まれば特典があると勧められてクリーニング店で会員登録をしました。住所、氏名、電話番号、生年月日を教えたが、なぜ生年月日が必要だったのかは説明されませんでした。悪用されないか、心配です。

クリーニング店ではお客様から品物を預かる時に住所、氏名、電話番号を伺って預り証を発行します。お客様に来店の都度伺わずに顧客管理をし、お客様へのサービスを提供する目的で多くの店で会員登録を勧めています。その際、生年月日ではなくお誕生月ぐらいの方がお客様の理解も得られるのではないのでしょうか。

平成 17 年 4 月 1 日より、「個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的」とする個人情報保護法が施行されました。個人情報取扱事業者に対し個人情報の適正な取扱いを義務付けています。

個人情報取扱事業者とはデータベースが過去 6 ヶ月間に 5,000 人分を超えた事業者をいいますが、該当しない場合でも個人情報の取得、管理、利用方法等に細心の注意が必要です。

お客様には、個人情報の利用目的を明らかにし、目的以外の使用はない旨を説明して同意を得てから、情報をいただきます。併せて店内にも個人情報保護への取組みについての表示をしておきましょう。

参 考

◆個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）

個人の権利や利益を保護するために、個人情報の適正な取扱いに関し、個人情報取扱事業者の守るべき義務等が定められ、平成 17 年 4 月 1 日より施行されています。

*クリーニング店が保有する会員名簿も個人情報データベース等です

コンピュータ処理情報のほか、紙に書いてある情報であっても、個人情報を五十音順、生年月日順など一定の方式によって整理し、目次・索引等をつけて容易に検索できる状態に置いてあるものも含まれます。

*個人情報取扱事業者はルールを守らなければならない

- ◎利用・取得に関するルール
- ◎適正・安全な管理に関するルール
- ◎第三者提供に関するルール
- ◎開示等に応じるルール

詳しくは、内閣府国民生活局のホームページ

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/info/info.html>

5. トピックス

(1) クリーニング業法の改正と消費者保護

クリーニング業に係る苦情が依然高水準にあること及びクリーニング所を開設しないで行う新しい形態のクリーニングに係る取次業の出現を踏まえ、利用者の利益の擁護を図り、クリーニング業における適正な衛生水準を確保する必要があることから、(厚生労働省ホームページより)クリーニング業法が平成16年4月16日に改正されました。お客様の利益の擁護のために、十分な説明をすることが求められています。主な改正点は以下の通りです。

[目的の改正] 第一条 この法律は、クリーニング業に対して、公衆衛生等の見地から必要な指導及び取締りを行い、もつてその経営を公共の福祉に適合させるとともに、利用者の利益の擁護を図ることを目的とする。

[営業者の衛生措置等] 第三条 営業者は、クリーニング所以外において、営業として洗たく物の処理を行い、又は行わせてはならない。

2 営業者は、洗たく物の洗たくをするクリーニング所に、業務用の機械として、洗たく機及び脱水機をそれぞれ少なくとも一台備えなければならない。ただし、脱水機の効用をも有する洗たく機を備える場合は、脱水機は、備えなくてもよい。

3 営業者は、前項に規定する措置のほか、次に掲げる措置を講じなければならない。
一 クリーニング所及び業務用の車両（営業者がその業務のために使用する車両（軽車両を除く。）をいう。以下同じ。）並びに業務用の機械及び器具を清潔に保つこと
二 洗たく物を洗たく又は仕上を終わったものと終らないものに区分しておくこと
三 洗たく物をその用途に応じ区分して処理すること（以下略）

[利用者に対する説明義務等] 第三条の二 営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない。

2 営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをするに際しては、厚生労働省令で定めるところにより、利用者に対し、苦情の申出先を明示しなければならない。

◆クリーニング業法施行規則

(苦情の申出先の明示)

第一条の二 法第三条の二第二項の規定による苦情の申出先の明示については、次に掲げる方法によるものとする。

一 クリーニング所においては、苦情の申出先となるクリーニング所の名称、所在地及び電話番号を店頭に掲示しておくとともに、洗たく物の受取及び引渡しをしようとする際に、当該掲示事項を記載した書面を配布する。

[営業者の届出] 第五条 2 クリーニング所を開設しないで洗濯物の受取及び引渡しをすることを営業としようとする者は、厚生労働省令の定めるところにより、営業方法、従事者数その他必要な事項をあらかじめ都道府県知事に届け出なければならない。

◆生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律関係 一組合加入資格の拡大一

平成16年4月16日時点で一般クリーニング所を営んでいた者は、その後取次業へ業態転換を図った場合においても、当分の間、引き続き生活衛生同業組合員資格を維持できることとなりました（改正法附則第3条）。

（２）クリーニング業の振興指針改正

振興指針は、生活衛生関係営業の振興を推進し、公衆衛生の向上及び利用者の利益の増進に資することを目的として厚生労働大臣が制定するものです。

平成 16 年 2 月に改正されたクリーニング業の振興指針には、経営方針を明確化することが重要であり、リサイクル対策、高齢化社会への対応、地域との共生が望まれるとあります。また、「ドライチェッカー」「マシン・リング方式」「事故防止システム」等の活用や導入が薦められています。

クリーニング業の振興を図るためには、お客様の立場に立った付加価値の提供に向けた努力、環境保全対策の推進、共同事業の強化等経営効率化の努力、お客様への説明や苦情処理の適正化等のお客様の信頼を得る営業努力等が重要であるとしています。

（３）インターネット対策

IT 社会の進展に伴い、クリーニング業界においてもインターネットは重要な情報の入手や発信のツールであるばかりでなく、販売促進における有効なツールとなっています。

このインターネットを含む情報ネットワークは、今や生活に欠かせない便利ものとなりましたが、同時にネットワークを使った犯罪や個人情報の流失等さまざまなトラブルが起きています。今後はネットワークトラブルに対する対策も必要です。

◆特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の

開示に関する法律（プロバイダ責任制限法）

インターネットの匿名性に係わるトラブルに対処すべく、被害者に発信者情報の開示権を認め、さらにプロバイダ等が違法情報削除の申し出を受けた場合の削除について、また削除しなかった場合の損害賠償責任が制限されることを定めた法律です。被害者が発信者情報の開示を求めるには、自己の権利が侵害されたことが明らかであることを証明するなど、一定の要件が必要となります。開示請求に応じられない場合には、裁判所に仮処分申請を行うこととなります。

◆不正アクセス行為の禁止等に関する法律（不正アクセス禁止法）

ネットワークに接続され、ID・パスワード等を入力しないと利用できないようアクセス制御されているコンピュータに対して、ID 等の適正な管理、不正アクセス行為からの防御措置を講じる努力義務が課せられました。適正管理をしていたにもかかわらず、不正アクセス行為により顧客情報を取られた場合等は、管轄の警察署に申し出ることにより援助措置を受けられます。

◆電子消費者契約法及び電子承諾通知に関する民法特例措置法（電子契約法）

電子契約において、事業者が消費者の申込内容などを確認するための適切な措置を設けていない場合、民法 95 条但し書を適用せず、原則契約を無効とすることを定めています。

◆特定商取引に関する法律（特定商取引法）

インターネット通販において、広告は消費者にとって唯一の情報であることから、トラブルを未然に防止するため、広告に表示すべき事項が詳細に定められています。

(4) 消費者基本法（旧消費者保護基本法）

「消費者保護基本法」が36年ぶりに全面改正され平成16年6月2日から施行されました。現代の経済社会にふさわしいものとして抜本的に見直し、消費者政策を充実・強化していくことから法律名も「消費者基本法」と改正されました。

事業者についても責務等の拡充がはかられ、消費者の利益の擁護及び増進に関する事業活動の確保が求められています。

[目的の改正]

消費者と事業者との間の情報の質及び量、交渉力等の格差を踏まえ、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保すること」を目的としています。

[基本理念の新設]

消費者政策は消費者の権利を尊重するとともに、消費者の自立の支援を基本として行うものとしています。従来の「消費者保護」から発展し、消費者が自主的、合理的に行動することができるよう「消費者の自立の支援」を行うことが明記されました。

[消費者の8つの権利]

- 消費生活の基本的需要が満たされる権利
- 健全な生活環境が確保される権利
- 消費者の安全が確保される権利
- 商品やサービスについて、自主的・合理的な選択の機会が確保される権利
- 必要な情報を得る機会が提供される権利
- 必要な教育の機会が提供される権利
- 意見が消費者政策に反映される権利
- 被害が適切・迅速に救済される権利

[事業者の責務等の拡充]

- 消費者の安全、取引における公平の確保をする
- 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供する
- 消費者取引に際し、消費者の知識、経験、財産の状況に配慮する
- 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理する
- 国・地方公共団体が実施する消費者政策に協力する
- 環境の保全に配慮し、提供する商品やサービスの品質等を向上させ、自主行動基準の作成等を行うことにより消費者の信頼を確保しなければならない

(5) 個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)

個人情報の適正な取り扱いなどについて義務付けるもので、平成 17 年 4 月 1 日より施行されました。個人情報取扱事業者などの守るべきルールを定めています。

- [目的] 個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利や利益を保護すること
- [基本理念] 個人情報は、個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであり、適正な取り扱いが図られなければならない
- [個人情報とは] 生存する個人の識別が可能な情報(氏名・性別・生年月日等の記述等より特定の個人を識別できるもの)

[個人情報取扱事業者]

- 5 千件を超える個人情報を、コンピュータなどを用いて検索できるように構成した「個人情報データベース等」を事業活動に利用している事業者
- 紙情報であっても個人情報を五十音順など一定の方式によって整理し、目次、索引等をつけて容易に検索できるものも含まれる

[個人情報取扱事業者に適用されるルール]

利用・取得

- 個人情報の取得時には利用目的を特定し、目的外利用は原則禁止
- 個人情報は適正に取得する
- 本人から直接書面で個人情報を取得する場合は、利用目的をあらかじめ明示しなければならない
- 間接的に取得した時は、本人に速やかに利用目的を通知または公表する

適正・安全な管理

- 個人データを正確・最新の内容に保つ
- 個人情報の漏えいなどを防ぐために、個人データを安全に管理し、従業者や委託先を監督しなければならない

第三者提供の制限

- 個人データをあらかじめ本人の同意を取らないで第三者に提供することは原則禁止

開示等・苦情処理

- 事業者が保有する個人データに関して、本人から求めがあった場合は、その開示、訂正、利用停止等を行わなければならない
- 個人情報の取扱いに関して苦情が寄せられたときは、適切かつ迅速に処理しなければならない

- 個人情報取扱事業者が義務規定に違反した場合、罰金が科せられます。

詳しくは内閣府国民生活局ホームページ

<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/index.html>

（6）クリーニング店を取り巻く諸事情

近年、クリーニング店を運営していく中で業務以外の様々なトラブルも発生しております。巻き込まれないためには実態を把握し、知識向上に努める必要があります。

《電話機のリース契約》

個人事業者や中小企業者をターゲットに訪問し「電話料金が安くなる」「今の電話機は使えなくなる」などと事実と異なる説明をして勧誘し、高額な電話機等のリース契約をさせるトラブルが数多く発生しています。事業者の場合、特定商取引法のクーリング・オフ制度の対象外です。ただし民法、その他の法律で取消や無効の主張ができることもあります。

◆特定商取引に関する法律（特定商取引法）

昭和 51 年に制定された事業者規制法です。取引を公正にし、消費者の利益の保護を図ることを主たる目的としており、クーリング・オフの規定（無条件解除権）がありますが事業者は対象外です。しかし、経済産業省は個人事業者を狙った電話機等リースの訪問販売に係る苦情相談が増加しており、中には悪質な事例も多数見受けられることから、平成 17 年 12 月 6 日付けで、特定商取引法の通達改正、業界団体への指導等の対策を取りまとめ、実施いたしました。例えば一見事業者名で契約を行っていても事業用というよりは主として個人用、家庭用に使用されるためのものであった場合は、特定商取引法による救済が受けられるようになりました。

《訪問販売による消火器薬剤の充填契約》

消火器販売業者が、以前からの出入りの業者を装って事業者を訪問し、消火器薬剤の詰め替え等の契約を結ばせて、高額な料金を請求するトラブルが発生しています。

事業者の場合、上記の通りクーリング・オフの適用外ですが、以下のように適用を認めた裁判例もあります。

◆事業者間取引でも消火器薬剤詰め替えにクーリング・オフを認めた

大阪高等裁判所 平成 15 年 7 月 30 日 判決

消火器販売の業者の勧誘員が自動車販売会社の事務所を訪問し、従前からの出入り業者であるかのように装い、消火器薬剤の充填・点検作業等の契約を結ばせ、消火器を搬出し、高額な費用を請求。自動車販売会社は、訪問販売による契約であるとして特定商取引法のクーリング・オフを主張し、消火器の返還と強制執行不奏功の場合の損害賠償責任を求め、欺罔的な勧誘につき詐欺取消を主張した。

原審判決は自動車販売会社の請求を認めたため、消火器販売業者が控訴し、本件は控訴審の判決である。

<判決のポイント>

- ① 特定商取引法 26 条 1 項 1 号では、事業者が「営業のため若しくは営業として締結するもの・・・」した取引についてクーリング・オフ規定は適用除外としているが、自動車販売会社は消火器を営業の対象とする会社ではないので適用除外とはならないとし、事業者間の訪問販売取引にクーリング・オフの適用を認めた。
- ② 勧誘員は契約者が従前の出入り業者であると錯誤に陥っていることを利用して契約を締結させたことを認定し、詐欺取消も認めた。

(7) 化学やけどについて

① 独立行政法人国民生活センター「くらしの危険 232 号」より 平成 11 年 10 月発行

□クリーニングした衣類で化学やけど

ドライクリーニングした衣類にクリーニング溶剤が残っていたために体にトラブルが発生したという事故が、国民生活センターには 174 件寄せられています。これらの大半が、クリーニング溶剤との接触によって、皮膚が赤くなったり、やけどのようになる皮膚の被害（化学やけど）です。化学やけどは、一般的にいて治療に時間がかかるのですが、被害の程度がわかっている 129 件のうち約 4 分の 1 にあたる 30 件が 1 ヶ月以上の治療を必要とした深刻なケースでした。

□合成皮革製のズボンで多く発生

化学やけどは「合成皮革のズボン」に圧倒的に多く発生しています。衣類の種類ではズボンが 120 件（73%）で断然多くなっています。衣類の素材・材質では、分かっているもの 106 件のうち 97 件（91.5%）が合成皮革、レザー、革などの皮革です。中でも合成皮革が多くなっています。

□化学やけどとは

化学やけどとは酸やアルカリなどの薬剤が皮膚に付いたり触れた際に皮膚の細胞を侵すことによって起きるいわゆる「薬傷」です。クリーニング溶剤や灯油、ガソリンが皮膚についた場合にも起きます。

□どんな状況か

■ クリーニングした合成皮革のズボンを一泊旅行に着用した。バスの中で両足の太ももがチクチクしたので旅先の病院でかぶれの応急処置をしてもらったが赤く腫れ水泡ができた。自宅に帰り病院に見せたところ、やけどと判明し、入院した。

(30 歳代 女性)

■ ドライクリーニングに出したスキー用手袋をスキー場で使用したところ、手が痛くなり皮膚がかぶれた。すぐに手を洗ったので、10 日たった今は、赤くなって時々かゆくなる程度になった。

(20 歳代 女性)

■ クリーニング店にジャケットの当日仕上げを頼み、すぐに着用した。数時間後ヒリヒリするので調べたら両ひじが赤くなっていた。2 日後皮膚科で診てもらい「石油溶剤による化学やけどの疑いがある」との診断書が出された。受け取った時から強い石油臭がした。

(20 歳代 女性)

□ドライクリーニング溶剤が体に付くとどうなるのか

ドライクリーニングに使われる溶剤にはパークロルエチレン系と石油系があります。どちらの溶剤も衣類に残っていると化学やけどなどを起こす可能性があります。石油系溶剤は皮膚を通過しやすく、その下の組織に損傷を与え一次刺激性接触皮膚炎を起こすことが知られています。症状としては、まずピリピリしてそのまま着用し続けると肌が赤くなり、腫れ上がり、水ぶくれができるという経緯をたどります。2 度のやけど状態になる場合も多く、治療後も色素沈着を起こすこともあります。

□化学やけどをしないために

ドライクリーニングから戻った衣類はすぐに袋から出し、石油臭などの異臭がしないか

確認し、においがあるようなら、クリーニング店に申し出て再処理を依頼するか、風通しのよい屋外ににおいがなくなるまで陰干しをします。特にスキーウェアや合成皮革のような厚地の素材はクリーニング後十分に時間をおいてから着用しましょう。

□異常を感じたら

なるべく早く着ているものを脱ぎ、ぬるま湯でよく肌を洗い流しましょう。脱ぐのを我慢して治療が遅れると治るまで時間がかかり、しみや傷跡が残ることがあります。水泡ができたり腫れるなどひどくなりそうな場合はなるべく早く皮膚科で治療を受けましょう。

② 石油系溶剤の残留による化学やけどに関する厚生労働省からの通知

(全国クリーニング生活衛生同業組合連合会ホームページ

(<http://www.zenkuren.or.jp/>) より)

石油系溶剤の残留による化学やけど事故がいまだに後を絶たないことから、厚生労働省は下記の通り 3 度にわたって、ドライチェッカーによる乾燥の確認を励行するよう通知しています。

また、平成 16 年 2 月厚生労働省から告示された「クリーニング業の振興指針」においても、衣類の乾燥状態をドライチェッカーで確認するよう取り組むべきだとしています。

化学やけどを防止するために、必ずドライチェッカーで検品することが望まれます。

□平成 3 年 7 月 1 日衛指第 110 号厚生省生活衛生局指導課長通知

石油系溶剤の残留により消費者が皮膚障害を起こす事故が発生しているが、衣類の十分な乾燥、溶剤の残留していないことの確認の励行で防止しうるもの。石油系溶剤残留判定器（ドライチェッカー）で確認すること等対策を講じてほしい。

□平成 10 年 11 月 4 日衛指第 119 号厚生省生活衛生局指導課長通知

- 石油系溶剤によるドライクリーニング処理後には、乾燥を十分に行うこと。
 - 乾燥しにくい材質や形状の衣類、特に合成皮革製品及び天然皮革製品については、十分に乾燥していることを石油系溶剤残留判定器（ドライチェッカー）などにより確認すること。
 - 乾燥しにくい材質や形状の衣類、特に合成皮革製品及び天然皮革製品を消費者に引き渡す際は、持ち帰った後は念のため袋から出して風通しのよい日陰で干し、時間をおいてから着用するように消費者に伝えること。
- これらの対策を講じ、事故発生の防止に努めてほしい。

□平成 11 年 5 月 11 日衛指第 47 号厚生省生活衛生局指導課長通知

平成 3 年および平成 10 年の通知にもかかわらず、依然として石油系溶剤による皮膚障害が発生しているのは、乾燥しにくい材質や形状の衣類、特に皮革製品については、十分に乾燥していることを石油系溶剤残留判定器（ドライチェッカー）などにより確認することが行われていないことにあると思われる。

なお、ドライクリーニング溶剤の使用管理に関する調査を毎年依頼しているが、本年度調査において石油系溶剤残留判定器（ドライチェッカー）の導入の状況についても調査する予定であるので申し添える。

6. クリーニング業に係る判例

(1) クリーニングに出したズボンの脱変色について、消費者の損害賠償請求を認めた

札幌地方裁判所 平成 11 年 03 月 18 日 判決

クリーニング店にレーヨンのズボン(10ヶ月前に購入したジョルジオアルマーニ製の男性夏物スラックスで再取得価格は6万5000円)をクリーニング代金1800円で預託し、仕上がりから約1ヵ月後にズボンの返還を受けた。その時点で、部分的な脱変色(しみ状態)が腹部を中心に左右に広範囲に生じていた。クリーニング店は脱変色が下腹部の左右に広がりタックの内側にもあることから、消費者の着用中に付着したものであると主張。

消費者は預託時には脱変色がなく返還時に生じていたことから、店に損害賠償責任を求めた。

<判決のポイント>

- ① 脱変色が広範囲に広がっているにもかかわらず、クリーニング店がズボンを受領し確認した際に、脱変色を発見していないことから、消費者の着用中に生じていたとすることはできない。
- ② 脱変色にイオウ含有還元性物質が関与していると推定され、クリーニング店にはハイドロサルファイトが存在、使用されている。
- ③ 店内に保管された約1ヶ月間、ズボンの所在や保管状況を明確に把握していたとは言いがたく、上記物質がズボンに付着する可能性を否定するに足りる証拠はない。
- ④ クリーニング店においてズボンの前面が広げたまま置かれていた場合には、脱変色の原因となった物質が付着する可能性がある。
- ⑤ クリーニング店にはその債務不履行によって合計18万9500円の損害(クリーニング事故賠償基準に従った消費者の損害賠償請求を全額認めた上、15万円の弁護士費用を認めた)を、賠償する責任がある。

(2) ズボンの染み抜きを委託したところ、穴が開いたとして損害賠償を請求したが、認められなかった

名古屋地方裁判所 昭和 60 年 10 月 07 日 棄却(控訴)

新品のズボンに染みをつけたのでクリーニング店に箇所を指定して染み抜きを依頼し、その際、事故が起きたら交換してくれるかどうかまで確認。数日後に引渡しを受けたところ、ズボンの股間部に直径約1.5ミリの穴があり、その周辺部に直径約5ミリにわたって糸のほつれがあった。これはクリーニングによって生じたものであるとして、消費者は債務不履行または不法行為による損害賠償として店に約8万円の支払いを求めた。

クリーニング店は受付直後にズボンの穴等を発見したが、相当着古したものであり、消費者もこれを知っていると考えて連絡はしなかった。

<判決のポイント>

- ① クリーニング店の証言の方が一応信用性が高い。
- ② 事故が起きた場合の措置についてまで消費者が予め確認することは不自然。
- ③ 店も穴を発見しながら連絡しない点はやや不自然である。
- ④ 染み抜き処理をしても本件のような穴が開く可能性は極めて低い。
- ⑤ 穴は委託前に既に存在していた蓋然性が高いので請求は認められない。

7. 関連法規等

(1) クリーニング業法（昭和 25 年）

1 クリーニング業

クリーニング業とは「溶剤又は洗剤を使用して、衣類その他の繊維製品又は皮革製品を原型のまま洗たくすること（繊維製品を使用させるために貸与し、その使用済み後はこれを回収して洗たくし、さらにこれを貸与することを繰り返して行うことを含む。）を営業とすること」とされている。したがって、衣類のみでなく、シーツやカーテン、絨毯、床マット、おしぼり、化学雑巾、モップ、暖簾、旗の洗たくは対象となる。また、原型のまま洗たくすることが要件となっており、着物の洗い張りのようなものは含まれない。

また、クリーニング行為には水洗いやドライクリーニングのみでなく、受取、選別、プレス、染み抜き、乾燥、仕上げ、引渡等といった一連の行為もクリーニング業に含まれる。したがって、このような一部の行為だけを行う場合もクリーニング業になる。

2 クリーニング所

クリーニング所には、一般クリーニング所と洗たく物の処理をせず受取・引渡のみを行う取次所がある。クリーニング所以外では洗たく物の処理を行わせてはならない。

クリーニング所は洗たく機・脱水機を置くほか、さまざまな規制がかかっている。一般クリーニング所には、クリーニング師を置かなくてはならない。

クリーニング所を開設・廃止するときは、都道府県知事に届出をしなければならぬ。また、クリーニング所は、都道府県知事の使用前の検査確認を受けなければ使用してはならない。

3 クリーニング師

クリーニング師の免許は、中学校を卒業した者を対象にした都道府県知事の試験に合格した者に与えられる。

クリーニング師は、3 年を超えない期間ごとに都道府県知事の指定した研修を受けなくてはならない。

4 クリーニング業務従事者

営業者は、そのクリーニング所の業務に従事する者（クリーニング所の従業員 5 人に 1 人以上）に対し、クリーニング所の開設後 1 年以内に業務に関する知識の修得・技術の向上に関する都道府県知事の指定した講習会を受講させなければならない。また、3 年を超えない期間ごとに同様に受講させなければならない。

5 閉鎖命令等

都道府県知事（保健所設置市又は特別区にあつては、市長又は区長）は、必要に応じ、従業員等に対する業務停止、環境衛生監視員による立ち入り検査、改善命令、営業停止、閉鎖命令、クリーニング師の免許停止処分をすることができる。

(2) クリーニング業に関する標準営業約款

(目的)

第1条 クリーニング業に関する標準営業約款（以下単に「約款」という。）は、生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律（昭和32年法律第164号。以下「法」という。）第57条の12第1項の規定に基づき、クリーニング業について役務の内容及び施設又は設備の表示の適正化並びに損害賠償の実施の確保に関する事項を定めることにより、利用者の選択の利便を図り、併せて公衆衛生の向上に資することを目的とする。

(定義)

第2条 この約款で「営業者」とは、クリーニング業法（昭和25年法律第207号）第2条第1項に規定するクリーニング業を営む者で、この約款に従い営業を行う者として都道府県生活衛生営業指導センター（以下「都道府県指導センター」という。）の登録を受けた者をいう。

2 この約款で「クリーニング所」とは、洗濯物の処理（これと併せて行われる受取り及び引渡しを含む。）のための施設をいう。

3 この約款で「取次所」とは、洗濯物の受取り及び引渡しのための施設をいう。

4 この約款で「営業施設」とは、営業者の登録に係るクリーニング所及び取次所をいう。

5 この約款で「表示」とは、提供する役務の内容等を利用者に周知させることを目的として営業施設の店頭又は店内に掲げる掲示板、ポスター等による広告及びビラ、パンフレット、看板等による広告をいう。

(役務の内容の表示の適正化に関する事項)

第3条 営業者及び営業者の登録に係る取次所を営む者（以下「営業者等」という。）は、提供する役務の内容（取次所にあつては、クリーニング所において行われる役務の内容を含む。）について、次の各号に定めるところに従い表示するものとする。

(1) 提供する役務の種別

提供する役務の種別を、次の区分により表示するものとする。

- ア ランドリー（仕上方法を含む。）
- イ ドライクリーニング（仕上方法を含む。）
- ウ ウェットクリーニング（仕上方法を含む。）
- エ 特殊クリーニング

(2) 従事者の氏名

次に掲げる従事者の氏名を、アについては必ず表示し、イ及びウについては該当する者がいる場合は表示することができるものとする。

- ア クリーニング師
- イ クリーニング業法による研修及び講習修了者
- ウ その他全国生活衛生営業指導センター（以下「全国指導センター」という。）が別途定める要件を備えた者。

2 営業者等は、前項第1号に掲げる役務を提供するに当たっては、全国指導センターが別途定めるクリーニング処理基準に従うものとする。

3 営業者等は、その他役務の内容の表示を行うに当たっては、「最高」、「完ぺき」その他最高級の又は絶対的な意味を表す用語を用いてはならない。

(施設又は設備の表示の適正化に関する事項)

第4条 営業者等は、営業施設について、クリーニング所又は取次所の区別を表示するものと

する。

- 2 営業者等は、全国指導センターが別途定めるクリーニング営業施設の管理基準に従い、営業施設の構造・設備を維持し、及びその管理を行うものとする。
- 3 施設又は設備の表示については、前条第3項の規定を準用する。

(損害賠償の実施の確保に関する事項)

第5条 営業者等は、役務を提供するに当たっては、次の各号に掲げる事項を記載したり預り証を発行するものとする。

- (1) 受付日
 - (2) 引渡日
 - (3) 品名、数量及び料金
 - (4) 処理方法（第3条第1項1号の役務の種別による。）
 - (5) 特殊なしみ抜き又は特殊加工の必要の有無
 - (6) 顧客との確認事項（賠償特約等）
 - (7) 取扱責任者名
- 2 営業者等は、自ら受取りを行った洗濯物について、利用者に対する役務の提供に起因して事故が発生した場合は、全国指導センターが別途定めるクリーニング事故賠償基準に基づき、利用者に対してその賠償を速やかに行うものとする。
 - 3 営業者等は、前項の損害賠償の確実な実施を図るため、全国指導センターが別途定める損害賠償保険に加入しなければならない。
 - 4 営業者等は、洗濯物の事故に関し迅速かつ円滑な解決を図るため、利用者の利便に配慮してその苦情処理に努めるものとする。

(標識等の掲示)

第6条 営業者等は、全国指導センターが法第57条の13第2項の規定に基づき定める様式の標識を、営業施設ごとに、店頭又は店内の利用者の見やすい場所に掲示するものとする。

- 2 前項の標識の有効期間は、登録の有効期間と同一とする。
- 3 営業者等は、この約款に従って営業を行う旨、第3条第1項及び第4条第1項に規定する事項、前条の損害賠償の実施の確保に関する事項その他の提供する役務に関する事項の要旨（以下「役務の要旨」という。）を、営業施設ごとに、店頭又は店内の利用者の見やすい場所に掲示するものとする。
- 4 営業者が営業を廃止する旨の届出を行ったとき（取次所について営業を廃止する旨の変更の届出を行った場合を含む。）若しくは登録を取り消されたとき又は登録の有効期間が経過したときは、営業者等は、当該営業施設について、速やかに、第1項の標識及び前項の役務の要旨を取り外さなければならない。

標準営業約款登録店標識



(3) 消費者契約法

平成 13 年 4 月 1 日に施行され、消費者と事業者の間のすべての契約（労働契約を除く）に適用されます。

消費者と事業者の間には情報の質や量、交渉力に大きな差があり、対等取引するためにはその差を埋めるルールが必要であることから制定されました。また、規制緩和が進む中、消費者が自己責任で自分にふさわしい契約を結べるように生まれた新しいルールです。

事業者の不適切な行為（①不実告知、②断定的判断、③故意の不告知）により消費者が誤認し、または事業者の一定の行為（①不退去、②退去妨害）により困惑して結んだ契約について取消することができます。また、消費者が結んだ契約において、消費者の利益を不当に害する一定の条項の全部または一部が無効になります。

(目的)

第一条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとするとともに、事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とすることにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

(事業者及び消費者の努力)

第三条 事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

詳しくは内閣府・消費者の窓 <http://www.consumer.go.jp/>

(4) 容器包装に係わる分別収集及び再商品化の促進等に関する法律

(容器包装リサイクル法)

家庭ごみに占める割合が容積比で約 6 割に達する容器包装廃棄物を対象に、資源として有効利用を進め廃棄物の減量を目的とする容器包装リサイクル法が平成 7 年に制定されました。平成 12 年 4 月から、ガラス瓶、ペットボトル、紙製容器包装、プラスチック製容器包装等が対象となっています。

この法律の基本にあるものは、消費者・市町村・事業者が、容器包装リサイクルを推進していくための責務を明確に分担し、これを果たしていくことにより、三者一体となってリサイクルに取り組んでいくことです。消費者は容器包装廃棄物を分別排出、市町村はこれを分別収集し、特定事業者（特定容器利用事業者・特定容器製造等事業者・特定包装利用事業者）は再商品化（リサイクル）することが定められています。

クリーニング品の返却サービスとしての包装材やハンガー類は、現行では役務の提供に伴うサービスということでこの法律の対象外となっています。しかし、最終的には家庭からごみとして排出されるものなので、リサイクルの実施について積極的かつ自主的な取り組みが望まれます。

（５）家庭用品品質表示法

消費者が日常使用する家庭用品について、品質を正しく認識し、その購入に際し不測の損失を被ることがないように、消費者の利益の保護を図ることを目的に昭和 37 年に制定された法律です。事業者に対し商品の品質に関し表示すべき事項や、その表示方法等を定め、品質表示を適正で分かりやすくすることを求めています。家庭用品は、生活スタイル、ニーズの変化や技術革新等により様変わりしていることから、対象とする品目や表示を行う事項等については、随時見直しが行われています。

（定義）

第二条 この法律で「家庭用品」とは、次に掲げる商品をいう。

- 一 一般消費者が通常生活の用に供する繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具及び雑貨工業品のうち、一般消費者がその購入に際し品質を識別することが著しく困難であり、かつ、その品質を識別することが特に必要であると認められるものであつて政令で定めるもの。
 - 二 前号の政令で定める繊維製品の原料又は材料たる繊維製品のうち、需要者がその購入に際し品質を識別することが著しく困難であり、かつ、同号の政令で定める繊維製品の品質に関する表示の適正化を図るにはその品質を識別することが特に必要であると認められるものであつて政令で定めるもの。
- 2** この法律で「製造業者」とは、家庭用品の製造又は加工の事業を行なう者をいい、「販売業者」とは、家庭用品の販売の事業を行なう者をいい、「表示業者」とは、製造業者又は販売業者の委託を受けて家庭用品に次条の規定により告示された同条第一号に掲げる事項を表示する事業を行なう者をいう。

（表示の標準）

第三条 経済産業大臣は、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図るため、家庭用品ごとに、次に掲げる事項につき表示の標準となるべき事項を定め、これを告示するものとする。

- 一 成分、性能、用途、貯法その他品質に関し表示すべき事項
- 二 表示の方法その他前号に掲げる事項の表示に際して製造業者、販売業者又は表示業者が遵守すべき事項

（６）不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

商品や役務（サービス）の取引に関して、過大な景品類の提供や虚偽・誇大な表示による顧客への不当な誘引を防止して、公正な競争を確保することにより、一般消費者の利益の保護を図ることを目的として昭和 37 年に制定されました。

平成 15 年に、商品またはサービスの品質、規格等の内容について、著しく優良であると表示をし、それが不当な表示か否か判断をするのに必要な場合は公正取引委員会が事業者に対し、「表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる」よう法律が改正されました。

(7) 製造物責任法 (PL法)

製造物の欠陥によって生命、身体または財産に被害が生じ、その因果関係を証明した場合、被害者は製造業者等に対して損害賠償を求めることができる法律です。製造業者等の過失の有無に関わらず、製造物の欠陥の有無による責任です。

(目的)

第一条 この法律は、製造物の欠陥により人の生命、身体又は財産に係る被害が生じた場合における製造業者等の損害賠償の責任について定めることにより、被害者の保護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において「製造物」とは、製造又は加工された動産をいう。

2 この法律において「欠陥」とは、当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることをいう。

(8) 消費税法

消費税に対する信頼性、透明性を向上させる観点から、平成 15 年度の消費税法の一部改正により、中小事業者に対する次のような特例措置の見直し等が行われました。

① 免税点制度

事業者免税点が課税売上高 1,000 万円（改正前は 3,000 万円）に引き下げられました。

② 簡易課税制度

適用上限が年 5,000 万円以下（改正前は 2 億円）に引き下げられました。

③ 申告納付回数

直前の課税期間の年税額が 4,800 万円を超える事業者については、中間申告・納付が毎月（中間申告 11 回、確定申告 1 回）となりました。

④ 総額表示方式の義務付け

消費者に対して商品やサービスを販売するに際し、価格表示を行う場合には、その商品やサービスに係わる消費税相当額を含めた支払総額表示をすることが義務付けられました。

(9) 高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の

促進に関する法律(ハートビル法)

平成 15 年 4 月、新築・増築・改築するデパートなどにバリアフリー対応を義務付ける改正ハートビル法が施行されました。「特定建築物」を新築や改築する場合にはバリアフリー対応をすることが努力目標としてあげられ、その中でも「特別特定建築物」として政令で定められた場合には必ず守る義務があります。現在は、2,000 m²以上のデパート、劇場やホテルなどですが、地方自治体の条例により面積規制を厳しくするなど可能ですが、今後の高齢社会に向けて、不特定かつ多数の人が集まるところなどではそれら規制を先取りしたバリアフリー対応が望まれます。

特定建築物：学校、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、ホテル、事務所、共同住宅、老人ホームその他の多数の者が利用する政令で定める建築物又はその部分をいい、これらに附属する特定施設を含むものとする。

(10) 健康増進法

急速な高齢化の進展や疾病構造の変化に伴い、国民の健康の増進の重要性が増大しており、健康づくりや疾病予防を積極的に推進するための環境整備が要請されています。このような中、平成12年3月に国民健康づくり運動として「健康日本21」が開始されました。この「健康日本21」を中核とする国民の健康づくり・疾病予防をさらに積極的に推進するため、医療制度改革の一環として平成15年5月1日に健康増進法が施行されました。

同法では、受動喫煙による健康への悪影響を排除するために、多数の人が利用する施設の管理者に対し、受動喫煙を防止する措置をとる努力義務を課しています。

(目的) 第一条

この法律は、我が国における急速な高齢化の進展及び疾病構造の変化に伴い、国民の健康の増進の重要性が著しく増大していることにかんがみ、国民の健康の増進の総合的な推進に関し基本的な事項を定めるとともに、国民の栄養の改善その他の国民の健康の増進を図るための措置を講じ、もって国民保健の向上を図ることを目的とする。

第二節 受動喫煙の防止 第二十五条

学校、体育館、病院、劇場、観覧場、集会場、展示場、百貨店、事務所、官公庁施設、飲食店その他の多数の者が利用する施設を管理する者は、これらを利用する者について、受動喫煙（室内又はこれに準ずる環境において、他人のたばこの煙を吸わされることをいう。）を防止するために必要な措置を講ずるように努めなければならない。

(11) 「クリーニング事故防止システム」

ONE POINT

クリーニング事故防止システムの情報を、お客様へのご説明やクリーニング処理に生かすことにより、お店の信頼度がアップ！！



日本繊維製品・クリーニング協議会ホームページより
<http://www.nichisenku.jp/>

参考資料

1. クリーニング事故賠償基準

(全国クリーニング生活衛生同業組合連合会発行)

「クリーニングハンドブック 2004」より全文引用)

(目的)

第1条 この賠償基準は、クリーニング業者が客から預かった洗たく物の処理または受取および引渡しの業務の遂行にあたり、職務上相当な注意を怠ったことに基づき法律上の損害賠償責任を負うべき場合に、大量のクレームを定型的に処理するための合理的基準を設定し、これにより公平かつ効率的にトラブルを解決するとともに、消費者の簡易迅速な救済を図ることを目的とする。

(1) 「職務上相当な注意を怠ったこと」とは…

クリーニング業者は、客との間で洗濯物を預かって保管した上で返却すること（寄託契約）と、クリーニング処理を施すこと（請負契約）の2つを約束しています。

このことからクリーニング業者には次のような注意すべき義務が存在します。したがって、これらの注意義務のいずれかを怠った場合に「職務上相当な注意を怠ったこと」となります。

(イ) 客からクリーニングの依頼を受けた洗たく物の機能、汚れの質と量、汚れの放置期間、染色の堅牢度などを的確に把握すること（洗たく物の状態把握義務）。

(ロ) (イ)の義務を尽くした上で、その洗たく物についてクリーニング処理が不可能な場合はクリーニングの引受けを断り、クリーニング処理が可能な場合には、最も適正なクリーニング処理を選択すること（適正クリーニング処理選択義務）。

(ハ) (ロ)で選択したクリーニング処理方法を完全に実施すること（クリーニング完全実施義務）。

(ニ) 客から預かった洗たく物を適正な状態で引き渡すこと（受寄物返還義務）。

(2) 「法律上の賠償責任を負うべき場合」とは…

(イ) クリーニング業者は、職務上必要とされる注意義務、すなわち「洗たく物の状態把握義務」、「適正クリーニング処理方法選択義務」、「クリーニング完全実施義務」のいずれかを怠り客に損害を与えた場合には、客に与えた損害を賠償しなければなりません。

(ロ) クリーニング業者は、(イ)で述べた注意義務を尽くした場合でも、洗濯物に傷等の過失が発生した場合には客に対し賠償責任を負わなければなりません。

(ハ) クリーニング業者が、不注意により客から預かった洗濯物を紛失、破損などした場合には、客に対して寄託契約不履行を理由として賠償責任を負うことになります。

(ニ) 上記(イ)ないし(ハ)とも重複しますが、クリーニング業者が、客から預かった洗濯物を故意または過失により紛失、破損などした場合には、客に対して不法行為に基づく賠償責任を負うことになります。

(定義)

第2条 この賠償基準において使用する用語は、つぎの定義にしたがうものとする。

(1) 「クリーニング業者」とは、洗剤または溶剤を使用して衣類その他の繊維製品または皮革製品を原型のまま洗たくすること、繊維製品を使用させるために貸与し、その使用済み後はこれを回収して洗たくし、さらにこれを貸与することを繰り返すこと、ならびに洗たくをしないで洗たく物の受取および引渡しをすることを営業とする者をいう。

- (2) 「賠償額」とは、客が洗たく物の滅失破損により直接に受けた損害に対する賠償金をいう。
- (3) 「物品の再取得価格」とは、損害が発生した物品と同一の品質の新規の物品を事故発生時に購入するに必要な金額をいう。
- (4) 「平均使用年数」とは、一般消費者が物品を購入したその時からその着用をやめる時までの平均的な期間をいう。
- (5) 「補償割合」とは、洗たく物についての客の使用期間、使用頻度、保管状況、いたみ具合等による物品の価値の低下を考慮して、賠償額を調整するための基準であって、物品の再取得価格に対するパーセンテージをもって表示された割合をいう。

(1) 「クリーニング業者」とは…

この基準においては、広い意味でのクリーニング業者を対象にしているので、いわゆる取次店も賠償責任を負う場合があります。そうしたケースでは、取次店がクレーム処理の窓口として責任をもって解決にあたるべきです。

(2) 「賠償額」について…

洗濯物の紛失や破損に伴う事故のうち、一般的に損害賠償の対象となるのは、その洗濯物自体に生じた損害であることを明らかになった場合です。

ただし、①約束した引渡し日に洗濯物が被害者に引き渡されない場合で、被害者が代替品を賃借した時の料金、②被害者が損害賠償請求にあたって、あらかじめ、クリーニング業者などの同意を得て負担した調査費、③その他、特別の事情による費用の支出を被害者が行っている場合などは、この基準で定める額を超える賠償額でもよいものと解釈されます。

なお、賠償額の算定に関連して、クリーニング代の扱いが問題となり得ますが、事故の原因がクリーニング業務にあるときは、クリーニング業者は、クリーニング代金の請求を放棄することとなります。

(3) 「物品の再取得価格」とは…

「購入するに必要な金額」とは、事故が発生した時のその物品の標準的な小売価格をいいます。ただし、例えば、時期遅れのためバーゲン品として売り出された物品のように、事故発生時の標準的な小売価格と著しく異なる場合で、クリーニング業者または客が購入価格を明らかにした時は、購入価格を基準として再取得価格を定めます。

なお、物品購入時の価格がわかっても、事故発生時に物品が販売されていないため、事故発生時の標準的な小売価格が不明のときは、購入時の価格×消費者物価指数の上昇率、で算出します。

(4) 「平均使用年数」とは…

衣類などの使用開始から、その使用をやめるまでの平均的な期間をいいます。たとえば、衣服などの使用をやめる理由としては、流行おくれ、着あきた、似合わなくなった、サイズが合わなくなったなどの理由も含まれているので、平均使用年数は単なる物理的に使用不能になるまでの期間とは異なります。

(過失の推定)

第3条 洗たく物について事故が発生した場合は、その原因がクリーニング業者にあるかどうかを問わず、クリーニング業者が被害者に対して補償する。ただし、クリーニング業者がもっぱら他の者の過失により事故が発生した事を証明したときは、本基準による賠償額の支払いを免れる。

(1) 「証明」は、原則としてクリーニング業者が行うものです。ただし、これに客が納得しない場合は、第三者機関の鑑定に基づいてクリーニング業者が証明することになります。

なお、クリーニング業者が「証明」のために第三者機関に鑑定を依頼している間は、クリーニング業者は賠償の支払いはしなくても良いこととなっています。

(2) クリーニング業者の責任は「職務上相当な注意義務を怠った」場合にあるのであって、過失がない場合にまで責任を求めてはいません。

ただし、この第3条は、被害者が「たらいまわし」にされることがないようにするために、クリーニング業者に責任がないことが「証明」されるまでの間は一応、クリーニング業者に過失並びに責任があるものと推定しています。あくまでも、被害者を救済することが目的です。

(3) クリーニング業者の過失と繊維メーカー等の過失とが混在して洗濯物に損害が発生した場合には、被害者に賠償手続き上の負担が加わることを回避するために、一旦クリーニング業者が全額の賠償金を支払った後に、クリーニング業者が繊維メーカー等に対して賠償額を請求することとなっています（基準第6条第1項）。

（賠償額の算定に関する基本方式）

第4条 賠償額は、つぎの方式によりこれを算定する。ただし、客とクリーニング業者との間に賠償額につき特約が結ばれたときは、その特約により賠償額を定める。

$$\text{賠償額} = \text{物品の再取得価格} \times \text{物品の購入時からの月数に対応して別表に定める補償割合}$$

(1) この規定は、事故を起こした洗濯物がもう着用することができない状態にあって、クリーニング業者がその品物を引き取る場合の賠償額を定めるものです。

事故の程度が軽く、その後も着用可能として客が引き取る場合は、部分損としてその割合に応じて賠償することとなります。

(2) 賠償額算定の特例…

背広上下など、2点以上を一对としなければ着用が困難な品物については、片方（一部）に事故が生じた場合でもその全体に対して賠償しなければなりません。ただし、客が一对のものうち1点だけをクリーニングに出し、かつクリーニング業者が一对のもの一部であることを知らされていない場合は、クリーニングに出された一部のみで賠償で良いとされています。

(3) 特約を結ぶことが望ましい例…

(イ) かたみ、記念品、骨董品などの主観的価値の高い品物、並びに海外での購入品などの代替性のないもの。

(ロ) 前記(2)のケースで、一对の全体の価格がわかっているものの1点ごとの価格が不明の場合

○ ツーピース 上衣 60% ズボン（スカート） 40%

○ スリーピース 上衣 55% ズボン（スカート） 35% ベスト 10%

(4) 経過年数とは…

物品の購入日（贈与品の場合は贈り主の購入日）から、クリーニング業者がクリーニングを引き受けた日までの月数をいいます。この間、着用しないで保管していた期間も含まれます。

(賠償額の算定に関する特例)

第5条 洗たく物が紛失した場合など前条に定める賠償額の算定によることが妥当でないときとめられる場合には、つぎの算定方式を使用する。

- (1) 洗たく物がドライクリーニングによって処理されたとき
クリーニング料金の 40 倍
- (2) 洗たく物がランドリーによって処理されたとき
クリーニング料金の 20 倍

- (1) 洗濯物が紛失した場合でも、物品の再取得価格、購入時からの経過月数が明らかである場合は、第4条の算定式が基準となります。
- (2) 「紛失した場合など」の「など」に該当するものとして、次のような場合があります。
 - (イ) 盗難
 - (ロ) 災害により洗濯物が滅失した場合
 - (ハ) 特殊品で商品別平均使用年数表が適用しにくいとき
- (ニ) 洗濯物が原形をとどめない位に破損したため、物品の購入時からの経過月数の補償割合表が適用しにくいとき
- (3) 特殊クリーニング並びにウェットクリーニングによる処理の場合の賠償額は、ランドリーと同様、クリーニング料金の 20 倍となります。

(賠償額の減縮)

第6条

- 1 クリーニング業者が、事故の原因の一部が他のものの過失に基づくことを証明したときは、そのものに対して求償することができるにとどまり、被害者に対しては本基準による賠償額の支払いを免れることはできない。ただし、被害視野の過失が事故の一因であること、または事故の責任を負うべき者が、倒産し、若しくはその事業所を外国に置いている等の事情により、その者に対する求償が事実上不可能であることをクリーニング業者が証明した時は、賠償額の一部をカットすることができる。
- 2 クリーニング業者が賠償金の支払いと同時に事故物品を被害者に引き渡すときは、被害者の同意を得て賠償額の一部をカットすることができる。
- 3 クリーニング業者が洗たく物を受け取った日より 90 日を過ぎても仕事の完成した洗たく物を客が受け取らず、かつ、これについて客の側に責任があるときは、クリーニング業者は受け取りの遅延によって生じた損害についてはその賠償責任を免れる。

(1) 賠償額のカット率

被害者の過失が事故の一因である場合におけるクリーニング業者が支払う賠償額のカット率は次の基準の通りです。

- (イ) 事故の過失が二者（被害者とクリーニング業者）にわたる場合
1/2 カット
- (ロ) 事故の過失が三者（被害者、クリーニング業者、衣料販売業者）にわたる場合
1/3 カット

(2) 「求償が事実上不可能なこと」とは…

客が海外で購入した衣類の販売先が不明な場合、または販売先が判明しても、その求償に多額の費用を要せなければならない場合などが該当します。

(3) クリーニング業者が洗濯物の価値の全額を賠償した場合、事故品の所有権はクリーニング

業者に移ります。被害者が事故品の返却を希望する場合は、両者合意の金額に賠償額を減額することができます。

(4) 「受け取りの遅延によって生じた損害」とは…

客が品物を引き取りにこない間に、クリーニング業者の責任でない理由で損害が発生した場合を指します。具体的には次のようなケースが該当します。

(イ) 受け取りが遅延している間にクリーニング店が類焼（自家以外からのもらい火）した場合の損害

(ロ) 受け取りが遅延している間に生じた変退色・虫食い

(基準賠償額支払義務の解除)

第7条

- 1 客が洗たく物を受け取るに際して洗たく物に事故がないことを確認し異議なくこれを受け取ったことを証する書面をクリーニング業者に交付した時はクリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。
- 2 客が洗たく物を受け取った後6ヶ月を経過したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。
- 3 クリーニング業者が洗たく物を受け取った日から1年を経過したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。ただし、この場合には、次の日数を加算する。
 - (1) その洗たく物のクリーニングのために必要な期間をこえて仕事が完成した場合には、その経過した日数。
 - (2) 特約による保管サービスを行った場合には、その保管日数。
 - (3) その洗たく物のクリーニングのために必要な期間をこえて仕事が完成したのち、継続して特約による保管サービスを行った場合には、超過日数と保管日数を合算した日数。

(1) 第1項は、通常クリーニング業者が品物の引渡しの際、カウンターで客とともに検品だけでは、後日クレームが発生しても賠償責任は免れない、客が確認書にサインすることが必要であるとしています。

(2) 第2項では、客が品物を受け取った日から半年以上経過して苦情を申し入れた場合、クリーニング業者は賠償の責任がないとされています。
このため、全ク連では周知徹底のためのポスターを作製し、消費者啓蒙を図っています。
また、同様の趣旨から、クリーニング総合研究所においても、客の引き取り後半年以上経過した品物の事故品鑑定は受け付けていません。

(3) 従前より、クリーニング業者が洗濯物を受け取った日から1年を経過したものは、クリーニング業者は賠償責任を免れるとされていましたが、客の責任外の日数や特約による保管期間等が考慮されていなかったため、新たに客が不利益をこうむることがないように、平成11年にただし書きを加える改正が行われています。

(クリーニング事故賠償審査委員会)

第8条 この賠償基準の適用に関して、客とクリーニング業者との間に争を生じたときは、当事者の一方からの申出にもとづきクリーニング事故賠償審査委員会がその判断を示すこととする。同委員会の構成等は、別に定めるところによる。

別表 1

商品別平均使用年数

分類	商品区分					商品例	使用年数	処理方法			
	品目	No.	品種	用途	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
洋 装 品 織 維 製 品 和 装 品	背広 スーツ	1		夏物	絹・毛		3		○	○	
		2		〃	その他		2		○	○	○
	ワンピース類	3		合冬物			4		○	○	
		4		夏物			2		○	○	○
	ジャケット ブレザー	5		合冬物	獣毛高率 混		3		○	○	
		6		〃	その他		4		○		
	ジャンパー	7		夏物			2		○	○	○
		8		合冬物		替ズボン、スラックス、ジーパン、パンタロン、カジュアルパンツ等	4		○		
	スラックス類	9		夏物			2		○	○	○
		10		合冬物		タイトスカート、フレアスカート、キュロット、プリーツスカート、ジャンパースカート等	3		○		
	スカート	11	礼服			モーニング、タキシード、えんぴ服、シマズボン等	10		○		
		12	略礼服				5		○		
	ドレス類	13				イブニング、アフタヌーン、カクテル、ウェディングドレス等	5		○		
	コート	14			獣毛高率 混	オーバーコート、半コート、レインコート、ダスターコート、ポンチョ、ライナー等	3		○	○	
		15			その他		4		○	○	
	スポーツウエア	16				トレーニングウエア、スポーツ用ユニフォーム、水着、剣道着、柔道着、スキーウエア、ゴルフウエア、スポーツシャツ、レインウエア、ウィンドブレーカー等	2			○	○
	室内着	17			毛	ラウンジウエア、ナイトガウン、キルティング、バスローブ等	5		○	○	
		18			その他		2		○	○	○
	制服	19	作業衣			白衣、看護衣、理美容衣、作業衣等	1				○
		20	事務服				2		○	○	
		21	学生服			学生服、セーラー服等	3		○	○	
	セーター類	22			獣毛高率 混	セーター、カーディガン、ベスト等	2		○		
		23			その他		3		○	○	
	シャツ類	24				Tシャツ、ポロシャツ	2			○	○
	ワイシャツ類	25			絹・毛	ワイシャツ、カッターシャツ	3		○	○	
		26			その他		2				○
	ブラウス	27					3		○	○	○
	下着類	28	ファン デーション 及びラン ジェリー				2			○	
		29	防寒下着		毛メリヤ ス		3		○	○	
		30	肌着		絹		2		○	○	
		31	〃		その他		1			○	○
	礼服 礼装品	32			絹	打掛、留袖、振袖、喪服、男紋服、紋付羽織、はかま、帯（丸帯、袋帯）等	15	和			
		33			その他		10	和			
	外出着	34			絹	訪問着（付下げ・色無地・小紋・お召）、本紬、絵羽織、和装コート、道行、はかま、帯（名古屋）等	10	和			
		35			その他		5	和			
	普段着 家庭着	36				普段着（紬・ウール着物・木綿着物）茶羽織、帯（半巾帯・つけ帯）、室内着、網羽織等	4	和	○		
	長じゆばん	37					3	和	○	○	
	丹前	38					4		○		
	ゆかた	39					2			○	○
	ショール	40			絹・毛		5		○		
		41			その他		2		○	○	
	和装肌着 小物	42				和装用スリッパ、帯あげ、帯じめ、羽織ひも等	2	和	○		
	足袋	43					1				○

分類	商品区分				商品例	使用年数	処理方法				
	品目	No.	品種	用途			素材	特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
繊維製品	洋装用品	手袋	44				1	○	○		
		スカーフ	45			絹・毛	3		○	○	
			46			その他	2		○	○	
		マフラー	47			絹・毛	3		○	○	
			48			その他	2		○	○	
		ネクタイ	49				2		○		
	帽子	50			パナマフェルト	3	帽				
		51			その他	1	帽				
	乳幼児着	乳幼児着	52	祝い着			5	和	○		
			53	遊び着			1		○	○	
			54	その他			2		○	○	
	寝装	毛布	55			毛	5		○	○	
			56			その他	3		○	○	
		タオルケット	57				2			○	
		ふとん	58	羽毛ふとん			10	羽			
			59	羊毛ふとん			10		○	○	
			60	こたつふとん			3		○	○	
			61	その他のふとん			4		○	○	
		シーツ	62				2			○	
		かや	63				5		○		
		寝着	64				2		○	○	
	カバー類	65	ふとん類			2			○		
	ベッド用品	66	ベッドスプレッド			3			○		
	室内装飾品	カーテンのれん	67	薄地		ポリエステルを除く	1		○	○	
			68	その他			3		○	○	
		床敷物	69	カーペット		毛	10	カ			
70			〃		その他	5	カ				
71			簡易敷物			2	カ				
カバー類		72	レースししゅう品 その他			5		○	○		
		73				2		○	○		
その他	幕、のぼり	74				5		○	○		
	クッションぬいぐるみ	75				3		○	○		
特殊業務用衣類	リース貸衣裳及び 営業用接客用 舞台衣裳	76			絹・毛	2	和	○			
		77			その他	1	和	○	○		
皮革毛皮製品	外衣（裏毛皮製品を除く） ショールストール	78	うさぎ			2	毛				
		79	オポッサム、ラム類、キャット類、ムートン、ホワイトフォックス			5	毛				
		80	リンクス、フォックス類、ビーバー、ウィーゼル類、ヌートリア、チンチラ			10	毛				
		81	ミンク、セーブル類			20	毛				
		82	うさぎ			2	毛				
	インテリア	83	ムートン			5	毛	○			
		84	その他			10	毛				
		85	うさぎ			2	毛				
	その他	86	その他			5	毛				

分類	商品区分					商品例	使用年数	処理方法				
	品目	No.	品種	用途	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー	
皮革 毛皮 状 製品	人造毛皮	87	合成毛皮 ハイパイル				2		○	○		
	皮革製品	外衣	88	ぶた 爬虫類				3	皮			
			89	その他				5	皮			
		その他	90	その他				3	皮			
	人造皮革	外衣	91	人工皮革				3		○	○	
			92	合成皮革（スエードタイプ、レザータイプ）	塩化ビニル コルク レザー			2			○	
			93	合成皮革（スエードタイプ、レザータイプ）	その他			3		○	○	
			94	コーティング品（透湿性防水加工布、カラーコーティング、パラフィン加工布、オイルクロス等）				2		○	○	
			95	フロック加工品				2		○	○	
	その他	96					2					

注1. 次の素材を使用している商品及び加工をしている商品は、上記の数字に拘らず平均使用年数表は次の年数を上限とする。

- イ. 3年 アセテート製品、ゴムコーティング製品、ゴム裏張り製品、気泡性ゴム引布製品
- ロ. 2年 ウレタンフォーム張り製品、接着衣料品（ファブリック・ツー・ファブリック）、モールヤーン、スラブヤーン、ループヤーンなど飾り糸、絹紡糸、抄織糸、薄起毛調加工品、エンボス加工品、顔料プリント、発泡プリント、メタルプリントなど特殊プリント加工品

注2. 商品区分、商品例に入っていない商品については、最も品質に近い商品の平均使用年数を適用する。

注3. 特殊クリーニング欄において

- 「和」とは、和服専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「帽」とは、帽子専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「羽」とは、羽ぶとん専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「カ」とは、カーペット専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「毛」とは、毛皮専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「皮」とは、皮革専門のクリーニング処理方法をいう。

注4. 処理方法欄における○印は、通常行われる商品別のクリーニング処理方法を示したものである。

注5. 商品区分の素材において

- 「絹・毛」とは、表地に80%以上の絹または毛が使用されているものをいう。
- 「獣毛高率混」とは、アンゴラなど脱毛しやすい獣毛を60%以上含有するもの（表示のあるものに限る）をいう。

別表2 物品の購入時からの経過月数に対応する補償割合

平均年 使用数	購入時からの経過月数										補償割合		
	1	2	3	4	5	10	15	20	A級	B級	C級		
1ヶ月未満	2ヶ月未満	3ヶ月未満	4ヶ月未満	5ヶ月未満	10ヶ月未満	15ヶ月未満	20ヶ月未満	20ヶ月未満	100%	100%	100%		
1～2 "	2～4 "	3～6 "	4～8 "	5～10 "	10～20 "	15～30 "	20～40 "	20～40 "	94	90	86		
2～3 "	4～6 "	6～9 "	8～12 "	10～15 "	20～30 "	30～45 "	40～60 "	40～60 "	88	81	74		
3～4 "	6～8 "	9～12 "	12～16 "	15～20 "	30～40 "	45～60 "	60～80 "	60～80 "	82	72	63		
4～5 "	8～10 "	12～15 "	16～20 "	20～25 "	40～50 "	60～75 "	80～100 "	80～100 "	77	65	55		
5～6 "	10～12 "	15～18 "	20～24 "	25～30 "	50～60 "	75～90 "	100～120 "	100～120 "	72	58	47		
6～7 "	12～14 "	18～21 "	24～28 "	30～35 "	60～70 "	90～105 "	120～140 "	120～140 "	68	52	40		
7～8 "	14～16 "	21～24 "	28～32 "	35～40 "	70～80 "	105～120 "	140～160 "	140～160 "	63	47	35		
8～9 "	16～18 "	24～27 "	32～36 "	40～45 "	80～90 "	120～135 "	160～180 "	160～180 "	59	42	30		
9～10 "	18～20 "	27～30 "	36～40 "	45～50 "	90～100 "	135～150 "	180～200 "	180～200 "	56	38	26		
10～11 "	20～22 "	30～33 "	40～44 "	50～55 "	100～110 "	150～165 "	200～220 "	200～220 "	52	34	22		
11～12 "	22～24 "	33～36 "	44～48 "	55～60 "	110～120 "	165～180 "	220～240 "	220～240 "	49	30	19		
12～18 "	24～36 "	36～54 "	48～72 "	60～90 "	120～180 "	180～270 "	240～360 "	240～360 "	46	27	16		
18～24 "	36～48 "	54～72 "	72～96 "	90～120 "	180～240 "	270～360 "	360～480 "	360～480 "	31	14	7		
24以上	48以上	72以上	96以上	120以上	240以上	360以上	480以上	480以上	21	7	3		

備考 補償割合の中におけるA級、B級、C級の区分は、物品の使用状況によるものであり、次のように適用する。

A級：購入時からの経過期間に比して、すぐれた状態にあるもの

B級：購入時からの経過期間に相応して常識的に使用されていると認められるもの

C級：購入時からの経過期間に比して、B級より劣りするもの

(例) ①ワイシャツの場合、エリ、袖等の摩耗状態で評価する。

②補修のあとのあるもの、恒久的変色のあるもの等は通常C級にする。

2. 取扱い絵表示の JIS と ISO の比較

(1) 洗濯

JIS	ISO	JIS	ISO
	 液温は、95℃を限界とし、普通の操作で洗濯機による洗濯ができる。		 液温は、40℃を限界とし、普通の操作で洗濯機による洗濯ができる。
	 液温は、95℃を限界とし、弱い操作で洗濯機による洗濯ができる。		 液温は、40℃を限界とし、弱い操作で洗濯機による洗濯ができる。
	 液温は、70℃を限界とし、普通の操作で洗濯機による洗濯ができる。		 液温は、40℃を限界とし、非常に弱い操作で洗濯機による洗濯ができる。
	 液温は、60℃を限界とし、普通の操作で洗濯機による洗濯ができる。		 液温は、30℃を限界とし、普通の操作で洗濯機による洗濯ができる。
	 液温は、60℃を限界とし、普通の操作で洗濯機による洗濯ができる。		 液温は、30℃を限界とし、弱い操作で洗濯機による洗濯ができる。
	 液温は、50℃を限界とし、普通の操作で洗濯機による洗濯ができる。		 液温は、30℃を限界とし、非常に弱い操作で洗濯機による洗濯ができる。
	 液温は、50℃を限界とし、普通の操作で洗濯機による洗濯ができる。		 液温は、40℃を限界とし、手洗いだけできる。
			 洗濯できない。

(2) 漂白

JIS	ISO
	 すべての漂白剤による漂白ができる。
	 酸素系または非塩素系漂白剤による漂白ができる。塩素系漂白剤は使用できない。
	 漂白剤による漂白ができない。

(3) アイロン

JIS	ISO
	 アイロン底面の温度200℃を限界としてかけることができる。
	 アイロン底面の温度150℃を限界としてかけることができる。
	 アイロン底面の温度110℃を限界としてかけることができる。スチームアイロンは、危険である。
	 アイロンかけはできない。スチームかけおよびスチーム処理もできない。

(4) 商業クリーニング

JIS	ISO
	 普通の操作により、業者によるドライクリーニングができる。溶剤は、テトラクロロエチレンまたは石油系溶剤（蒸留温度150～210℃まで、引火点38～70℃までのもの以下、同じ）を使用する。
	 弱い操作により、業者によるドライクリーニングができる。溶剤は、テトラクロロエチレンまたは石油系溶剤を使用する。
	 普通の操作により、業者によるドライクリーニングができる。溶剤は、石油系溶剤(Pに掲げるもの)を使用する。
	 弱い操作により、業者によるドライクリーニングができる。溶剤は、石油系溶剤(Pに掲げるもの)を使用する。
	 業者によるドライクリーニングはできない。
	 普通の操作により、業者によるウェットクリーニングができる。
	 弱い操作により、業者によるウェットクリーニングができる。
	 非常に弱い操作により、業者によるウェットクリーニングができる。
	 業者によるウェットクリーニングはできない。

(5) タンブル乾燥

JIS	ISO
	 普通の温度設定でタンブル乾燥(乾燥機乾燥)ができる。
	 低い温度設定であればタンブル乾燥(乾燥機乾燥)ができる。
	 タンブル乾燥(乾燥機乾燥)ができない。

(6) 自然乾燥

JIS	ISO	JIS	ISO
	 吊り干しがよい。		 日陰の吊り干しがよい。
	 ドリップ干し(しずく干し)がよい。		 日陰のドリップ干し(しずく干し)がよい。
	 平干しがよい。		 日陰の平干しがよい。

(7) 絞り

JIS	ISO
	 手絞りの場合は弱く、遠心脱水の場合は短時間で絞る。
	 絞ってはいけない。

3. 試験検査・研究機関

試験検査・研究機関名	電話番号
(財)日本繊維製品品質技術センター	03-3666-5384
(財)日本繊維製品卸検査協会	03-3662-4830
(財)毛製品検査協会	03-3818-6111
(財)日本染色検査協会	03-3861-2341
(財)綿スフ織物検査協会	03-3943-3171
(財)日本紡績検査協会	06-6762-5881
(財)日本化学繊維検査協会	03-3241-2545
(財)日本タオル検査協会	03-3663-1091
玉井クリーニング科学研究所	0468-70-5515
(社)日本衣料管理協会	03-3437-6416
東京都立皮革技術センター	03-3616-1671
東京都立産業技術研究所	03-3624-3742
全国クリーニング生活衛生同業組合連合会 クリーニング総合研究所	03-5362-7201 http://www.zenkuren.or.jp/

4. 参考文献

新版「よくわかる クリーニング講座-クリーニング師編」 (財)全国生活衛生営業指導センター編著	ERC出版
新版「よくわかる クリーニング講座-業務従事者編」 (財)全国生活衛生営業指導センター編著	ERC出版
クリーニングハンドブック 2004 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会編集発行	
消費者に信頼される業界となるために 新たな価値観の創造に向けて 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会編集発行	
クリーニング相談マニュアル 困ります！こんなクリーニング	国民生活センター
繊維品のクレーム・対策と再現試験及び関連試験方法 小林 生男著・監修	(株)日本繊維センター
品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針	JISQ10002:2005
品質マネジメントシステム-要求事項	JISQ9001:2000
(財)全国生活衛生営業指導センターホームページ	
全国クリーニング生活衛生同業組合連合会ホームページ	
厚生労働省ホームページ	総務省ホームページ
日本繊維製品・クリーニング協議会ホームページ	

5. 苦情対応カード(様式)

苦情対応カード										
受付 番号	受付年月日 年 月 日		受付方法 <input type="checkbox"/> 即時店頭 <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来店 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他			苦情内容別分類 <input type="checkbox"/> 安全・衛生、品質・機能 <input type="checkbox"/> 価格・料金 <input type="checkbox"/> 表示・広告 <input type="checkbox"/> 販売方法、契約・解約 <input type="checkbox"/> 接客対応 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> その他		苦情内容キーワード <input type="checkbox"/> 変色・脱色 <input type="checkbox"/> シミ <input type="checkbox"/> 説明不足 <input type="checkbox"/> 伸縮 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 風合変化 <input type="checkbox"/> 外觀変化 <input type="checkbox"/> 型崩れ <input type="checkbox"/> 穴あき <input type="checkbox"/> 裂け・亀裂 <input type="checkbox"/> 紛失(全体・付属品)		苦情受 付者
	苦情 申出 者	氏名		住所 〒						
電話番号		会員番号	性別 男 女	年代 代						
苦情 対 象 品	苦情品名		クリーニング受付日 年 月 日		料金 円	D・L・W	受付時のご要望事項			受付者
	色柄		引渡し日 年 月 日		クリーニング前の状態		引渡し時の状態			引渡者
	購入年月日 年 月 日		購入先		購入金額 円	組成表示		着用回数	クリーニング回数	
	メーカー名		ブランド名	特徴		取扱絵表示		電話番号	担当者名	
苦情 内 容										
処 理 ・ 対 策	外觀形状と苦情部分の図					所見				担当者
										責任者
	処理経過(日時、内容など)							担当者	責任者	
	原因究明							担当者	責任者	
	責任所在: 当店(受付・洗浄・仕上げ・納品) ・ メーカー ・ お客様									
	解決年月日 年 月 日 解決方法:							担当者	責任者	
防止対策・改善策							担当者	責任者		

(注) お客様の個人情報につき、取扱い、保管等については個人情報保護法の観点からも十分な配慮が望まれます。

索引

A～Z

ISO9001 ……………4
ISO 表示 ……………16,38,69
JIS ……………69
JISQ10002 ……………5
LD マーク ……………35
P L 法(製造物責任法) ……………58
S マーク ……………35

あ

預り証 ……………28
インターネット ……………36,45
請負契約 ……………18

か

海外の表示 ……………16,38,69
化学やけど ……………19,49,50
家庭用品品質表示法 ……………57
寄託契約 ……………18
クーリングオフ ……………48
苦情対応カード ……………8,71
苦情対応システム ……………5,6
クリーニング
業法 ……………9,11,13,22,26,44,52
事故賠償基準 ……………13,14,23,29,
41,60～68
事故賠償基準運用マニュアル
……………9,15,17,30
事故防止システム ……………10,59
総合研究所 ……………70
景品表示法 ……………36,57
健康増進法 ……………39,59
合成皮革 ……………16,19
厚生労働省による通知 ……………50

個人情報保護法 ……………3,33,43,47
コンプライアンス ……………1

さ

試験検査・研究機関 ……………70
消費者基本法 ……………46
消費者契約法 ……………56
消費税法 ……………58
振興指針 ……………40,42,45
生衛法 ……………35
製造物責任法→P L 法
損害賠償責任 ……………18,19,33

た

電子契約法 ……………45
特定商取引法 ……………45,48
特約 ……………15,30
ドライチェッカー ……………19,50
取扱い絵表示 ……………16,38,69
取次店 ……………53

は

ハートビル法 ……………58
賠償額算出方法 ……………23,29
皮膚障害 ……………19,49,50
標準営業約款 ……………21,53,54,55
品質管理システム ……………4
品質表示 ……………16,38
不正アクセス行為の禁止等に
関する法律 ……………45
不当景品類及び不当表示防止法
→景品表示法
プロバイダ責任制限法 ……………45

法令順守→コンプライアンス

紛失 ……………28,29
変退色 ……………10,11,20
ポリウレタン樹脂のはく離 ……………21
ポリウレタン弾性糸の吹き出し
……………38

ま

虫食い ……………26
無店舗取次業者 ……………44

や

容器包装リサイクル法 ……………56
溶剤の残留 ……………19,49,50