



クリーニング業の標準営業約款のしおり

公益財団法人 全国生活衛生営業指導センター
公益財団法人 各都道府県生活衛生営業指導センター

クリーニング業の標準営業約款は、クリーニングサービスが時代の変化とともに多様化する一方、表示方法がまちまちで統一されていないため利用者に選択の不便を与えていること、また、消費者意識の高まりを反映して適正なサービスの提供や損害賠償の実施が望まれていることから、クリーニングサービスの内容を標準化して、利用者に正確な情報を提供し、選択の便宜を図ろうとするものです。

具体的には、一般的なクリーニング業者の水準以上を考慮して、**クリーニングの処理方法や営業施設の構造、設備及び管理あるいは事故発生の場合の損害賠償など**についての基本的な考え方や基準を定めたものです。

この約款に従って営業することを希望する者は、各都道府県指導センターの登録を受けることができます。

登録を受けた営業者は、この約款に従って営業を行わなければなりません。また、営業施設の店頭又は店内に全国指導センターが定める標識を、そのサービス内容の要旨を表示する掲示板とともに掲示することになっており、**利用者は、これにより、約款に従った安心できるサービスを提供する店であることを知る**ことができますようになります。

標準営業約款の内容は、次のとおりです。

1. 役務の内容の表示

提供する役務の内容を次により表示します。

(1) 提供する役務の種別

- | | |
|---------------|-------------|
| ア. ランドリー | (仕上げ方法を含む。) |
| イ. ドライクリーニング | (仕上げ方法を含む。) |
| ウ. ウェットクリーニング | (仕上げ方法を含む。) |

エ. 特殊クリーニング

上記の役務を提供するに当たっては、全国指導センターが定めるクリーニング処理基準に従って処理することが義務づけられます。

この処理基準は、洗濯物の受付及び点検から引渡に至るまで一連の工程において遵守すべき基本的な事項等を定めたものであり、特に、洗浄、乾燥及び仕上げについては、洗濯物の種類及び素材別に、処理の方法、温度、時間などを具体的に定めています。

仕上方法については、機械仕上げ、機械及び手仕上げ又は手仕上げの3つのうちもっとも一般的に使われている方法を表示することとしています。

(2) 従事者の氏名

クリーニング業務に従事するクリーニング師の氏名を表示することとしています。

クリーニング所では、必ずクリーニング師名を表示しなければなりません。

その他に、クリーニング業法による研修及び講習終了者又はクリーニング生活衛生同業組合連合会が厚生労働省の認定を受けて実施している上級クリーニング技術者講習若しくはクリーニング技術者講習の修了者がいる場合は表示することが出来ることになっています。

(3) クリーニングの役務の内容についての誇大な広告による過当競争を防止し、利用者の利益を擁護するため最高級、絶対的な意味を表す用語を用いてはならないこととしております。

2. 施設及び設備の表示

営業施設については、クリーニング所と取次所の別を表示するとともに、全国指導センターが定めるクリーニング営業施設の管理基準に従って管理しなければなりません。

この管理基準は、特に、ドライクリーニング洗浄液については、再汚染を防止し、洗浄効果を保持するため、その適切な管理を行う上での目安を測定方法などを含めて示しています。

また、設備などについても誇大な表示を禁止しています。

3. 損害賠償の実施の確保

(1) 洗濯物に事故が発生した場合は、全国指導センターが定めるクリーニング事故賠償基準に基づいて賠償する必要があります。

この場合、利用者との窓口、即ち、取次所を設けている場合は取次所において責任をもって問題の処理に当たらなければいけません。

(2) 賠償額は、原則として物品の再取得価格（同一品質の物品を新たに購入する場合の価格）に物品の平均使用年数（その物品の平均的着用年数）及び購入時から経過月数に応じて定める一定の割合を乗じて算定することとしており、定型的な事故処理が可能となっています。

例えば、平均使用年数3年の製品（夏物毛背広、セーター等）を10ヶ月着用した時事故が起きた場合は、一般的には、新品価格の72%が賠償額となります。

(3) 以上の損害賠償の確実な実施を図るために、全国指導センターが定める損害賠償責任保険普通保険のクリーニング業者特別約款に準拠した保険に加入することが必要です。

また、洗濯物の受取り及び引渡しを行っている場合は紛失、誤配危険の賠償特約を結ばなければなりません。

- (4) クリーニング業者特別約款保険は、すべての損保会社で取り扱っております。ご加入ください。
- (5) クリーニングの役務を提供するに当たって、全国指導センター所定の預り証に準拠した預り証を発行しなければなりません。これにより、利用者に対してサービスの内容が明らかになるとともに、万一事故発生の際は、重要な手掛かりになります。
- (6) 全国センターに学識経験者等からなるクリーニング事故賠償審査委員会を置いて、クリーニング事故賠償に関して利用者との間で紛争を審査することとしています。

4. 標識等の掲示

- (1) 登録を受けた場合は、全国指導センターが定める標識を営業施設の店頭又は店内の利用者の見やすい場所に掲示しなければなりません。
標識の有効期間は、登録の有効期間と同一で3年となっています。ただし、継続して登録する場合は5年です。
- (2) 利用者の便宜等を考慮して、標識と併せて約款に従って行われる役務の内容等の要旨を掲示板に表示しなければなりません。

5. 登 録

- (1) 標準営業約款に従って営業を行いたいクリーニング業者はだれもが登録の申請をすることができます。登録の申請は、地元の都道府県指導センターに対して行いますが、この場合、取次所については、クリーニング所と同時に登録申請することとなっており、取次所単独では登録申請は認められませんが、当該クリーニング所の営業内容が登録店としての資格を有していると判断される場合は、取次所単独で登録申請することができます。

登録申請書及び添付書類の用紙は、各都道府県指導センターに備え付けてあります。

- (2) 登録手数料は次のとおりです。

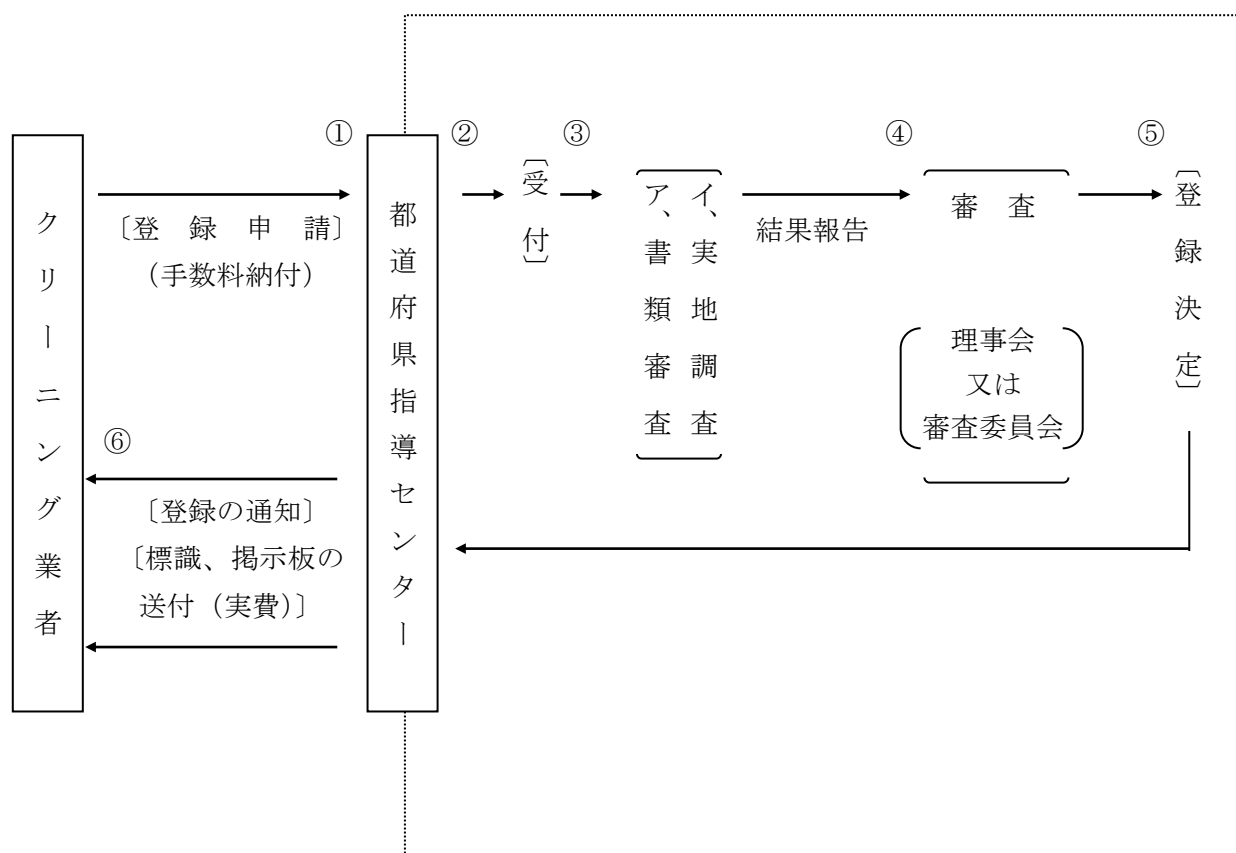
クリーニング所	1件当たり	6,600円
取次所	1件当たり	4,100円

なお、取次所の追加の場合の手数料は1件当たり4,100円となっています。

- (3) 標識及び要旨の掲示板代は次のとおり実費をいただきます。

標 識	1個当たり	1,300円
掲 示 板	1個当たり	2,000円

標準営業約款登録のしくみ



(詳細については、各都道府県生活衛生営業指導センター、または、クリーニング業生活衛生同業組合におたずね下さい。)