

クリーニング業に関する標準営業約款規程集

公益財団法人 全国生活衛生営業指導センター

目 次

クリーニング業に関する標準営業約款	1
クリーニング業に関する標準営業約款施行細則	4
標準営業約款登録店標識	8
クリーニング処理基準	9
クリーニング営業施設の管理基準	23
クリーニング業標準営業約款に係るクリーニング事故賠償基準	29
賠償責任保険普通保険約款	53
クリーニング業者特別約款	59
洗たく物紛失・誤配危険担保特約条項	62
クリーニング業者漏水危険担保特約条項	62
標準営業約款登録業務に係る実施基準	63
クリーニング業に関する標準営業約款の登録業務に係る実施基準細則	66
標準営業約款登録申請書	67
標準営業約款登録変更届出書	71
標準営業約款営業廃止届出書	72

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み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（取次所にあっては、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。

クリーニング業に関する標準営業約款施行細則

- 第 1 条** 約款第3条第1項第1号アの「ランドリー」とは、水に洗剤等を加えて洗濯機により洗浄する処理方法を用いるもの（必要に応じてアルカリ剤、漂白剤等を加えて処理するものを含む。）をいう。
- 2 約款第3条第1項第1号イの「ドライクリーニング」とは、油性の揮発性有機溶剤に洗剤及び必要に応じて少量の水等を加えて洗濯機により洗浄する処理方法を用いるものをいう。
- 3 約款第3条第1項第1号ウ「ウェットクリーニング」とは、デリケートな衣料を傷めずに水洗いするための特殊処理方法を用いるもので、中性洗剤を用いた水洗いを原則とするものをいう。
- 4 約款第3条第1項第1号エの「特殊クリーニング」とは、皮革、毛皮、絹和服、羽毛、帽子、カーペット等特殊製品についてのそれぞれ固有の専門的な処理方法をいう。
- 5 約款第3条第1項第1号のア、イ及びウの「仕上げ方法」の表示は、「機械仕上げ」、「機械及び手仕上げ」又は「手仕上げ」の区分によるものとする。
- 第 2 条** 約款第3条第1項第2号アの「クリーニング師」とは、クリーニング業法（昭和25年法律第207号）第6条に規定する免許を受けた者をいう。
- 2 約款第3条第1項第2号イの「クリーニング業法による研修及び講習修了者」とは、クリーニング業法第8条の2及び第8条の3に基づき都道府県が指定する研修及び講習を修了した者をいう。
- ただし、当分の間、旧規定に基づく「都道府県条例による講習会修了者」をも含むものとする。
- 第 3 条** 約款第5条第1項の「預り証」は、別記様式第1に準拠するものとする。
- 2 全国指導センターにクリーニング事故賠償審査委員会を置き、クリーニング事故賠償に関し利用者及び営業者等間に生じた紛争を審査する。
- 3 前項の事故賠償審査委員会の構成及び運営は、全国指導センターが別途定める。
- 第 4 条** 約款第6条第3項の役務の要旨は、クリーニング所については別記様式第2（その1）、取次所については別記様式第2（その2）の掲示板に記載するものとする。

<u>お預り証</u>					<u>No.</u>			
				受付日 年 月 日				
<u>様</u>				引渡日 年 月 日				
品 名	単 価	数量	料 金	処理方 法				
				L	D	W	特殊	
				1				
				2				
				3				
				4				
				5				
				6				
				7				
8								
合 計								
請求金額				円	済	未収		
備考 (特殊なしみ抜き又は特殊加工の必要の有無、賠償特約等を 必要に応じて書き入れること。)								
○○○クリーニング 責任者 ㊞								

別記様式第2（その1）

当店は、厚生労働大臣の認可を受けた標準営業約款に従って営業しています。

1. 当店の提供する役務の種類は、次のとおりです。
2. 当店のクリーニングは、「クリーニング処理基準」に従って行います。
3. 当店のクリーニング師その他の従事者の氏名は、次のとおりです。

クリーニング師

クリーニング業法による研修修了者

クリーニング業法による講習修了者

上級クリーニング技術者講習修了者

クリーニング技術者講習修了者

4. 当店の施設・設備は、「クリーニング営業施設の管理基準」に従って管理しています。
5. 預り証を発行します。
6. クリーニング事故が発生した場合は、「クリーニング事故賠償基準」に基づいて賠償します。
7. クリーニング事故賠償保険に加入しています。

厚生労働大臣認可クリーニング標準営業約款の登録店

店名

(クリーニング所)

別記様式第2（その2）

当店は、厚生労働大臣の認可を受けた標準営業約款に従って営業しています。

1. 当店のクリーニングは、標準営業約款の登録クリーニング所で行っています。
2. 当店の提供する役務の種類は、次のとおりです。
3. 当店のクリーニングは、「クリーニング処理基準に」従って行います。
4. クリーニング所及び当店のクリーニング師その他の従事者の氏名は、次のとおりです。

(クリーニング所)

クリーニング師

クリーニング業法による研修修了者

クリーニング業法による講習修了者

上級クリーニング技術者講習修了者

クリーニング技術者講習修了者

(当 店)

クリーニング師

クリーニング業法による研修修了者

クリーニング業法による講習修了者

上級クリーニング技術者講習修了者

クリーニング技術者講習修了者

5. クリーニング所及び当店の施設・設備は、「クリーニング営業施設の管理基準」に従って管理しています。
6. 預り証を発行します。
7. クリーニング事故が発生した場合は、「クリーニング事故賠償基準」に基づいて賠償します。
8. クリーニング事故賠償保険に加入しています。

厚生労働大臣認可クリーニング標準営業約款の登録店

店名

(取次所)

- クリーニング業に関する標準営業約款第3条第1項第2号ウに規定する「別途定める要件を備えた者」は、次の者とする。

厚生労働省認定による上級クリーニング技術者講習又は中級クリーニング技術者講習の修了者

標準営業約款登録店標識



- 備考**
1. 標識の中央部のマークの色彩は紫色とする。
 2. 数字はマーク一辺の幅Aを基準とし、その比率を表す。
 3. Rは半径とする。

クリーニング処理基準

1 受付け及び点検

- (1) 洗濯物の種類及び素材により洗濯の可否を判断すること。
- (2) 洗濯物の汚れ、しみ、変色若しくは脱色、破損又は型くずれの有無を点検し、及び顧客から必要な情報を聴取し、その記録を保存すること。

2 マーキング

- (1) 洗濯物の紛失又は誤配を防止するために、顧客の氏名、記号等をマーキングすること。
- (2) マーキングに当たっては、洗濯物の生地を傷めず、かつ、洗浄等の過程において外れないようにすること。

3 補修等

- (1) 洗濯物のポケット等からほこり等の異物を取り除くこと。
- (2) 洗濯物の付属品にクリーニング不可のものがある場合は、取り外し、又はカバー等により保護すること。
- (3) 洗浄等の過程において拡大するおそれがある破損、ほつれ等の部分については、応急処理を行うこと。

4 処理方法の選定

- (1) 洗濯物の種類及び素材を判別し、別紙の「製品の種類及び素材別のクリーニング処理方法」を参考として処理方法を選定すること。
- (2) (1)の処理方法の選定に当たっては、必要に応じ耐クリーニング性試験を行うこと。

5 洗 浄

- 4により選定した処理方法によるほか、次に定めるところによること。
- (1) ランドリー又はドライクリーニングを行うに当たっては、洗濯機の最大負荷量を超えないようにすること。
 - (2) ランドリーの本洗及びすすぎは、清浄な軟水（硬度5以下）を用いること。すすぎは3回以上行い、すすぎ工程間の脱水は、強制脱水によること。
 - (3) ドライクリーニングを行うに当たっては、適切に管理されたドライクリーニング洗浄液を用いること。

- (4) ウェットクリーニング及び特殊クリーニングを行うに当たっては、洗浄前に、洗浄による変色若しくは脱色、破損、型くずれ、収縮又は風合変化の有無を十分に点検すること。
- (5) 破損、型くずれ又は収縮のある洗濯物は、ネットに入れて処理すること。
- (6) すすぎ等を行った後の洗濯物に洗剤、溶剤等が残留しないようにすること。

6 乾燥

4により選定した処理方法によるほか、次に定めるところによること。

- (1) ランドリーによる洗濯物の乾燥を自然乾燥により行う場合は、所定の乾燥場で行うこと。
- (2) ドライクリーニングによる洗濯物の脱液及び乾燥は、洗濯機、乾燥機等の装置内で十分行うものとし、風乾は、石油系溶剤を用いた場合に限り、所定の乾燥場又は乾燥室で安全衛生に十分留意して行うこと。

7 しみ抜き及び特殊加工

通常のしみ抜きのほか顧客との契約による特殊なしみ抜き及び特殊加工を行う場合は、次によること。

(1) しみ抜き

- ア しみ抜き前に、必要に応じ紫外線燈（ブラックライト）、拡大鏡等によりしみの種類及び性質を判別し、洗濯物の生地を傷めないように薬剤又はスチームガン、ジェットスポット、超音波しみ抜き機等を使用してしみ抜きを行うこと。
- イ 薬剤によりしみ抜きを行った場合は、すすぎ等により薬剤を十分除去することとし、薬剤が漂白剤又は不揮発性の酸若しくはアルカリである場合は、中和してからすすぎ等を行うこと。

(2) 特殊加工

使用する薬剤又は樹脂の量及び濃度を適切に設定して行い、余剰の薬剤等を十分除去すること。

8 仕上げ

4により選定した処理方法によるほか、次に定めるところによること。

- (1) 手指を清潔にし、清潔な作業衣等を着用して衛生的に行うこと。
- (2) ビニロンは、湿熱プレスによっては収縮があるので、乾熱プレスす

ること。

9 最終点検等

- (1) 仕上げの終わった洗濯物について、洗浄、しみ抜き、特殊加工及び仕上げの程度並びに洗浄等による変色若しくは脱色、破損、型くずれ、収縮又は風合変化の有無を点検すること。
- (2) 洗浄等による破損、型くずれ等については、可能な限り補修を行うとともに、ボタン等の付属品の脱落等については取付け等を行うこと。
- (3) 洗浄前に取り外したボタン等の付属品の取付けを行うこと。
- (4) 受付時の記録との照合を行うこと。

10 包装、保管及び引渡し

- (1) 仕上げの終わった洗濯物は、型くずれ、再汚染等を防止するため、包装し、又は格納容器に収納し、適切に取り扱うこと。
- (2) 洗濯物を顧客に引き渡す場合は、誤配のないように、洗濯物にマーキングした氏名、記号等を確認すること。

11 その他

- (1) 受渡場においては、未洗濯のものと仕上げの終わったものとは区分して衛生的に取り扱うこと。
- (2) クリーニング業法施行規則第1条に規定する消毒を必要とする洗濯物（指定洗濯物）は、他のものと区分して取り扱うこと。

別紙

製品の種類及び素材別のクリーニング処理方法

1 標準品

		綿・麻	ポリエステル	レーヨン・キュプラ・ポリノジック	毛	絹	アセテート・トリアセート	ナイロン	ビニロン	アクリル・ポリウレタン(スパン)・ポリウレタン(デックス)	ポリプロピレン	ポリ塩化ビニル系	ポリクロール
1) 肌着 (シャツ(IC) 準ずる)	綿、織物	ラウンドエッジトリクライ白物	L-1111	L-1122	L-22222	W	L-3544	L-2333	L-3434	L-3434	L-3434	L-3435	L-3446
	ドライ	ラウンドエッジトリクライ色物	L-2311	L-2322	L-2322	W	L-3544	L-2333	L-3434	L-3434	L-3435	L-3446	L-3446
	ドライ	ラウンドエッジトリクライ白物	—	—	—	D-6633	—	—	—	—	—	—	—
	ドライ	ラウンドエッジトリクライ色物	L-3234	L-3234	L-3234	W	W	L-3434	W	L-3434	L-3435	L-3446	L-3446
	ドライ	ラウンドエッジトリクライ二ツト	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6745	D-6634	D-6635	D-6635	D-6635	D-7646	D-7646
	織物	ラウンドエッジトリクライ白末加工	L-1111	L-1122	L-22222	W	W	W	W	W	W	W	W
	P・P加工	L-2211	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	色物	L-2311	L-2322	L-2322	W	W	W	W	W	W	W	W	W
	濃色	L-3411	L-3422	L-3422	W	W	W	W	W	W	W	W	W
	ドライ	D-6633	D-6633	D-6633	D-6634	D-6633	D-6633	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634
2) ワイシャツ (カッタ一開衿) (半袖を含む)	綿	ラウンドエッジトリクライ白物	L-3234	L-3234	L-3234	W	W	W	W	W	W	W	W
	ドライ	ラウンドエッジトリクライ色物	L-3434	L-3434	L-3434	W	W	W	W	W	W	W	W
	ドライ	ラウンドエッジトリクライ二ツト	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634
	特殊シャツ (ダートルネックを含む)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	ドライ	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

	綿・麻 織物	ポリエステル リ	レーヨン・ キュプラ・ ポリノジック	毛 絹	アセテート ・トリアセ テート	ナイロン ビニロン	アクリル・ ポリウレタン (スパン (デッキス)	ポリプロ ピレン	ポリ塩化 ビニル・アクリ ル系	ポリカ ラール
3) ブラウス スポーツシャツ (レジマーチンツ (カジュアルシャツ等 (ボロシャツ等) をい、う ホームウェア	白 色 物	L-2211 L-3411	L-2222 L-3422	W W	L-3544 L-3544	L-3433 L-3433	L-3434 L-3433	L-3434 D-6633	L-3434 D-6633	L-3434
	白 色 物	D-6633	D-6633	W W	L-3633 D-6734	L-3433 D-6633	L-3433 D-6633	L-3434 D-6745	L-3434 D-6634	L-3434
	白 色 ト	D-6634	D-6634	W W	L-3234 D-6634	L-3234 D-6634	W W	L-3434 D-6745	L-3434 D-6634	L-3434
4) セーター(カーデ ガント含む) チャック ブルオーバー	白 色 ト	D-6634 D-6634	L-3234 L-3434 L-3434 D-6634	W W W W	L-3234 L-3434 L-3434 D-6634	W W W W	L-3434 L-3434 L-3434 D-6634	L-3435 L-3435 L-3435 D-6635	L-3545 L-3545 L-3545 —	L-3446 L-3446 L-3446 D-7646
5) 背広(着ズボ ン、ブレザーコ ートを含む。 ドスキン地は 除く。) カーネ ーションピース 学生服 ラックス	綿 織物	ランドリーワ ェットクリーニング ランドリーワ ェットクリーニング =	L-3433 D-6633 L-3435 D-6635	W W W W	L-4545 D-6633 L-4545 D-6635	W W W D-6745	L-4545 D-6633 L-4545 D-6635	L-4545 D-6634 L-4545 D-6635	L-4545 D-8745 L-4545 D-6635	L-4546 D-7646 L-4546 D-7646

		綿・麻 エステル	ボ ^ド リ キューブラ・ ポリノジック	レーヨン・ ポリノジック	毛	絹	アセテート ・トリアセト テート	ナイロン ・トリアセト テート	アクリル・ ポリウレタン (スキンクス)	ポリプロ ビレン (スキンクス)	ポリ塩化 ビニルアル クリル系	ポリク ラール
6) コート類 ヤッケ ジャケット	織物 ドライ	ランドリーウェットクリー ^ト ニング D-6633	L-3433	L-3434	L-3433	W	L-4545	W	L-3433	L-3434	L-3446	D-7646

(注) コート類とは、スプリングコート、チュニックコート、半コート、トッパー、ダスター、レインコート等をいう。

		織物 ドライ	D-6635	D-6635	D-6635	D-6635	D-6735	D-6735	D-6635	D-7646		
7) オーバーコート オシャレコート												

(注) オーバーコートとは、マルトン、フラン、ペロア(パイルを含む。)、ビーバー等厚手で風合を重んじる生地を使用しているコート等をいう。

		ランドリー ^ト クリー ^ト ニング ドライ	W	W	—	W	—	W	W	W	—	
8) 男子礼服 ドレス		D-7745	D-7745	D-7745	D-7745	D-7745	D-8745	D-8745	D-7745	D-7745	D-7746	

(注) 男子礼服とは、モーニング、タキシード、燕尾服、ドスキン地の背広等を、ドレスとは、ウェディングドレス、パーティドレス、ステージドレス等をいさ。

		ラバード ^ト クリー ^ト ニング ドライ	白物	L-2211	L-2222	W		L-3544	L-4433	L-3434		
9) 事務服		D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6634	

10) 白作業衣物	綿・麻	ボリューム	レーヨン・キュプラ・ポリノジック	毛	絹	アセテート	ナイロン	ビニロン	アクリル・ポリウレタン(スパッタス)	ポリプロピレン	ポリ塩化ビニル・アクリル系	ポリクロール
	織物	白	物	L-2211	L-2222	W			L-2333	L-2433	L-3334	L-3444
	織物	色	物	L-2311	L-2322	W			L-2333	L-2433	L-3334	L-3444
	ドラ	1	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633			D-6633	D-6634	—	—
	ドラ	1	ランドリーワットクリーニング	L-3434	L-3434	L-3434			L-3434	L-3444	L-3446	L-3444
	ドラ	1	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634			D-6634	D-6635	—	D-7646 D-3444

11) 普段和服羽織(実用)	織物	ランドリーワットクリーニング	L-3433	L-3433	L-4545	W	W	W	L-3434	L-3434	L-3434	L-3434
	ドラ	1	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634
	織物	ランドリーワットクリーニング	L-3434	L-3434	D-6633	D-6633	D-6633	D-6633	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634
	ドラ	1	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6734	D-6734	D-6734	D-6734

(注) ゆかたには浴衣用及び寝衣用のものを含む。

15) シーツ類 タオル	綿・麻	ボリノジック エステル	リキュプラ・ ポリノジック	毛	絹	アセテート テート	ナイロン	ビニロン	アクリル・ ポリウレタン (スパン) (デックス)	ポリプロ ピレン	ポリ塩化 ビニル・ア クリル系	ポリカ ラール
	ラウンジ ドリトック	白物	L-1111	L-1122	L-2222			L-2333	L-2443	L-3334		L-3444
	織物	色物	L-2311	L-2322	L-2322			L-2333	L-2443	L-3334		L-3444

16) ネクタイ シマスマス	織物	ランドリー ¹ ウェットクリーニング	W	W	W	W	W	W	W	W	—	—
	ドライ	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-6634	D-7646	D-7646

17) 毛布	織物	ランドリー ¹ ウェットクリーニング	L-4425	L-4545					L-4435	L-4446	L-4445	—
	ドライ	D-6635	D-6635	D-6635	D-6635	D-6635	D-6635	D-6635	D-6635	D-7646	D-7645	D-7645

18) 洋掛け	織物	ランドリー ¹ ウェットクリーニング	L-3445	L-3445	L-3445	L-4545	—	L-3445	L-3445	L-3445	L-3545	L-3446
	ドライ	D-6645	D-6645	D-6645	D-6645	D-6645	D-6645	D-6645	D-6645	D-6645	—	D-7646

19) カーテン	織物	ランドリー ¹ ウェットクリーニング	W	W	W	W	W	W	W	W	W	W
	ドライ	D-6735	D-6735	D-6735	D-6735	D-6735	D-6735	D-6735	D-6735	D-6735	D-7746	D-7746

2 付属品等

(1) 付属品

		ワッペン・ひも アップリケ 刺しゅう糸		金銀糸又 は箔・ウルシ 糸・ラメ糸		プラスチック		金属 (ボタン、 ファスナー、 スナップ、 フック等)	
		ボタン・ ファスナー	針布状 ファスナー	フック・ スナップ		ベース・ スパンクル		貝・木・ 石・ ガラス	
実用品	ランドリーアップリケ	L-2311	L-2211	L-2225	L-2211			L-1111	L-1111
	ドララ	D-6633	D-6633	D-6635	D-6633			D-6633	D-6633
装飾品	ランドリーアップリケ	L-3422	L-3422	W			L-3335	L-1111	L-3445
	ドララ	D-6733	D-6733	D-6745			D-6635	D-6633	D-7745

- (注) ① ボタンは、原則として、本体の処理条件で可。ただし、特殊な形態の貝、木、石及びガラス製のものは破損しやすく、組合せ品ははがれやすく、また、紐皮及び後染め品は変色しやすいので、洗浄前に取り外す必要がある。
- ② 針布状ファスナーとは、ベルクロファスナー、マジックファスナー等をいう。

(2) 芯地

接着芯地	接着芯地		非接着芯地				
	ワイシャツ用	洋服用	不織布	織布			
				綿	セルロース系	毛	合成(E/C)
ランドリー	L-1111	L-2233	L-2222	L-1111	L-2222	L-4545	L-2333
ドライ	D-6633	D-6633	D-6633	D-6635	D-6633	D-6633	D-6633

注 E/Cとは、ポリエステル綿混をいう。

(3) わた

綿・セルロース系・ ポリエステル・ 毛・アクリル・	ポリクラール・ アクリル系・ ポリプロピレン・ ポリ塩化ビニル	羽毛
ランドリー ウェットクリーニング	W	W
ドライ	D-6735	D-7746

(4) 特殊生地

(1) 特殊加工を有するもの

エンボス 加工	プリーツ 加工	防縮加工 (毛ニット)	手染加工・ 手描加工・ 友ぜん	捺染加工 (金粉・銀粉 ・顔料)
ランドリー ウェットクリーニング	L-4545	L-3332	W	W
ドライ	D-6736	D-6633	D-6633	—
特殊クリーニング	—	—	—	S

(ロ) 特殊構造を有するもの

		クレープ・ 強 摩 糸 レース状	カット・パイル・ ループ・パイル・ (ちりぬん、 ふくれあおり状 ジョーゼット 等)	ハイパイル整 形仕上げ状・ ショートパイル・ モヘヤ状起毛 等)	植 毛 状 (電 着) ミンク状	ザックリ調 不織布状	フエルト状	接着布状	キルティング (わた入れ)
ラ ン ド リ ウエットクリーニング	L-4435	—	W	W	L-4445	W	L-4435	W	L-4435 「わた」
ド ラ イ	D-8735	D-8745	D-8745	D-8745	D-8745	D-8746	D-7635	D-8745	D-8745 (準備する。)

(注) ザックリ調とは、かなり粗い毛織物で、収縮の可能性の大きいものをいう。

(5) 特殊素材

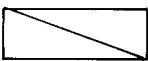
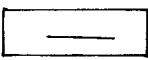
	合 成 皮 革	ゴム引布 (天然・ 合成)	ウレタン フォーム ガラス 繊維品
ラ ン ド リ ウエットクリーニング	ナイロン・ ポリウレタン・ アミノ酸	塩ビレザー	
ド ライ	W D-7746	W —	L-4535 D-7635 —

3 特殊製品

	皮 革	毛 皮	羽根製品	絹和服	帽 子	カーペット
ランドリー	—	—	—	—	—	L-4545
ドライ	—	—	—	—	—	D-8745
特殊クリーニング	S	S	S	S	S	S
ウェットクリーニング	W	—	—	—	—	W

- (注) ① 皮革のWは、銀面表の丈夫な製品に限る(染色不堅牢品を除く)。
 ② カーペットのL-4545、D-8745及びWは、小型のカーペットに限る(裏にコーティング又は接着の処理をしたものを除く)。

(注) 処理方法表中の5桁の記号は、下の記号表の各桁の処理条件に対応する記号を組み合わせたものであり、これ以外の記号は、次の意味を表わす。

- (1)  : 該当する製品がないもの
- (2)  : ランドリー又はドライクリーニングをしないもの
- (3) W : ウェットクリーニングが必要なもの
- (4) S : 特殊クリーニングが必要なもの

記号表

1 桁目		2 桁目		3 桁目		4 桁目		5 桁目	
記号	洗浄方法の区別	記号	クリーニング溶剤、温度及び時間の区別	記号	洗剤及び助剤の区別	記号	乾燥の方法及び温度の区別	記号	仕上げの方法、温度及び時間の区別
L	ランドリ	1	水 66~90℃ 20~30分	1	アルカリ性洗剤 塩素系酸化漂白剤	1	タンブラー 81 ~100℃	1	プレス 161~180℃ 20~ 30秒
		2	水 41~65℃ 20~30分	2	アルカリ性洗剤 酸素系酸化漂白剤	2	タンブラー 61 ~ 80℃	2	プレス 131~160℃ 20~ 30秒
		3	水 30~40℃ 20~30分	3	アルカリ性洗剤	3	タンブラー 40 ~ 60℃	3	プレス 101~130℃ 20~ 30秒
		4	水 30~40℃ 3~ 5分	4	弱アルカリ性洗剤	4	風乾	4	プレス 90~100℃ 20~ 30秒
				5	中性洗剤			5	整形
D	ドライクリーニング	6	エタン 20~30℃ 又は パークレン 20~35℃	6	ドライソープ (ブラシかけ)			6	プレス否
			5~ 7分	7	ドライソープ (チャージ)				
			又は 石油 20~30℃						
			20~25分						
		7	又は フッ素 20~25℃						
			3~ 5分						
			石油 20~30℃						
		8	又は フッ素 20~25℃						
W	ウェットクリーニング								
	特殊クリーニング								

(備考)

1. 記号表の中の用語は、それぞれ次の意味を表わす。

1 衡目 L : ランドリー

D : ドライクリーニング

W : ウェットクリーニング

S : 特殊クリーニング

3 衡目 塩素系酸化漂白剤：次亜塩素酸ナトリウムなど

酸素系酸化漂白剤：過炭酸ナトリウム、過硼酸ナトリウムなど

アルカリ性洗剤：アルカリ助剤によって pH 12 程度に調整された
洗剤

弱アルカリ性洗剤：石けん又はアルカリ助剤によって pH 10 程度に
調整された洗剤

ドライソープ：ドライクリーニング用洗剤及び原則として少量の
(ブラシかけ) 水を溶剤に加えた液で、ブラシを用いて軽くブラ
シングして行う洗浄

ドライソープ：ドライクリーニング用洗剤及び原則として少量の
(チャージ) 水を溶剤に加えた液で行う洗浄

4 衡目 タンブラー：タンブラー（ドラム型回転乾燥機）による乾燥
風 乾：日陰での自然乾燥又は 40 °C 以下の乾燥室における乾燥

5 衡目 プレス：プレス機（加圧型仕上機）又はハンドアイロンによる仕上げ
整 形：加圧しないで、湿熱（スチーム）のみによる仕上げ

プレス否：プレス又は整形による仕上げ不可

2. 記号表の 2 衡目の 1 から 4 まで及び 3 衡目の 1 から 5 までの記号はランドリー
に、2 衡目の 6 から 8 まで並びに 3 衡目の 6 及び 7 の記号はドライクリーニング
に適用される。4 衡目及び 5 衡目の記号は、ランドリー及びドライクリーニング
に共通である。

3. 2 衡目から 5 衡目までの各々の記号は、大きくなるほど弱い処理を示す。

クリーニング営業施設の管理基準

1. 営業施設の構造・設備

(1) クリーニング所

- ア 施設は、居室、台所、便所等の施設及び他の営業施設と隔壁等により区分されていること
- イ 洗濯物の受渡場、洗濯場及び仕上場は、洗濯物の処理及び衛生保持に支障を来さない程度の広さ及び構造を有するものであって、それぞれが区分されていること
- ウ 洗濯場は、受渡場及び仕上場と隔壁等により区分されていること
- エ 施設の周囲は、排水がよく、清掃しやすい構造であること
- オ 洗濯場の床面は、不浸透性材料を使用し、排水のための適當なこう配を有し、排水口が設けられていること
- カ ドライクリーニング処理を行う施設は、局所排気装置等の換気設備を適正な位置に設けるとともに（気化有機溶剤の臭気等による周辺への影響について十分配慮すること。）、気化有機溶剤の回収を行うための有機溶剤回収装置を備えること
- キ 洗剤、有機溶剤、しみ抜剤、消毒剤等の専用の保管庫又は戸棚を設けること
- ク 仕上場には、洗濯物の仕上げを行うための専用の作業台を設けること
- ケ 洗濯物の処理を行う作業場内には、しみ抜きを行う場所を設け、適當な位置に局所排気設備を設けること
- コ クリーニング業法施行規則第1条に規定する消毒を必要とする洗濯物（以下「指定洗濯物」という。）を取り扱うクリーニング所は、次のものを備えること
- ① 未消毒の指定洗濯物を置く専用の場所又は容器
 - ② 消毒設備
- サ 未洗濯のものと洗濯済みのものを区分して入れる設備又は容器を備えること
- シ ドライクリーニング処理を行う施設は、有機溶剤の清浄化によって生ずる

- スラッジ等の廃棄物を入れるふた付きの容器を備えること
- ス 受渡場は、取扱数量に応じた適当な受渡台を備えること
- セ 仕上げの終わった洗濯物の格納設備は、汚染のおそれのない場所に設けること
- ソ 洗濯物を運搬する車は、未洗濯のものと仕上げの終わったものとを区分して入れる専用の容器等を備えること

(2) 取次所

取次所については、(1)のア、イ、コの①、サ及びスからソまでの規定を適用する。

2. 営業施設の管理

(1) クリーニング所

- ア 施設内は、毎日清掃しその清潔保持に努め、必要に応じ補修を行い衛生上支障のないようにすること
- イ 施設内は、ねずみ、昆虫等が生息しない状態に保つこと
- ウ 施設内は、採光・照明を十分にすること。特に、受渡場、しみ抜場及び仕上場については、作業面の照度を300Lux以上とすること
- エ 照明器具は、少なくとも1年に2回以上清掃するとともに、常に適正な照度維持に努めること
- オ 施設内は、換気を十分にすること。特に、ドライクリーニング処理を行う施設については、気化した有機溶剤の排気又は回収に留意すること
- カ 局所排気装置等の換気設備は、定期的に点検清掃を行うこと
- キ 洗濯機、脱水機、プレス機等の機械器具類は、常に保守点検を行い、適正に使用できるように整備しておくこと
- ク 洗濯機、脱水機等の機械、作業台、運搬・集配容器等の洗濯物が接触する部分は、毎日業務終了後に洗浄又は清掃を行い、仕上げの終わった洗濯物の格納設備又は容器は、少なくとも1週間に1回以上清掃を行い、常に清潔に保つこと
- ケ 洗濯機、脱水機、仕上げ専用の作業台並びに洗濯物の格納設備又は容器及び運搬・集配容器は、適宜消毒すること

- コ ドライクリーニング用洗濯機等は、有機溶剤の漏出がないよう常に点検し、
使用中もその漏出の有無について留意すること
- サ プレス機、馬（アイロン仕上げに用いる下ごて）等の被布は、清潔な白布
を使用し、適宜取り替えること
- シ 洗剤、有機溶剤、しみ抜剤、消毒剤等は、それぞれ分類して表示し、所定
の保管庫、戸棚等に保管すること。特に、蒸発性又は引火性を有する有機溶
剤については、密閉容器に収納し、保管及び取扱いに当たっては、安全衛生
の確保に十分留意すること
- ス ドライクリーニング洗浄液は、再汚染を防止し、及び洗浄効果を保持する
ため、清浄化及び相対湿度、ソープ濃度等の調整を行い、適切に管理するこ
と
- セ ドライクリーニング洗浄液の清浄化のために使用されるフィルター又はフ
ィルターのろ過剤若しくは吸着剤は、常に清潔な溶剤が得られるように適宜
交換するとともに、ろ過剤又は吸着剤を廃棄する場合は、専用のふた付き容
器に納めて適切に処理すること

(2) 取次所

取次所については、(1)のアからオまで、ク及びケの規定を適用する。

(参考)

適正なドライクリーニング洗浄液

1. 最終洗浄の脱液時（すぎを行つ場合は最終すすぎの脱液時）の酸価（ソープの酸価を除く。） : 0.3以下
2. 相対湿度（洗浄開始後おおむね3分時） : 約75%
3. 最終洗浄の脱液時（すぎを行つ場合は最終すすぎの脱液時）の透過率（未使用洗浄液の透過率を100%としたときの値） : 60%以上
4. 蒸留後のpH（パークロルエチレン及びトリクロルエタンの場合に限る。） : 5以上
5. ソープ濃度 : 使用するソープに対応した適正な濃度（メーカー指定濃度）

（測定方法及びソープ濃度の調整方法）

1. 最終洗浄の脱液時（すぎを行つ場合は最終すすぎの脱液時）の酸化（ソープの酸化を除く。）
 - (1) 洗浄液50CCをフラスコに採り、フェノールタレインエチルアルコール溶液を数滴滴下する。
 - (2) 1/10N（規定）水酸化カリウムエチルアルコール溶液を1CCずつ加えてよく振り混ぜ（一時的に赤味がかるが、すぐ消失する。）、この操作を繰り返して、赤味の消失が遅くなったら0.1CCずつ加え、更に同様の操作を繰り返す。
 - (3) 全体が薄い桃色になったら（2）の操作を中止し、それまでに加えた水酸化カリウムエチルアルコール溶液の量（CC）を求める。
 - (4) 次式により総酸価を算出する。

$$\text{総酸価} = \frac{\text{加えた水酸化カリウムエチルアルコール溶液のCC数} \times \frac{1}{10} \times 56}{50 \text{ (試料のCC数)}}$$

- (5) (1)～(4)の作業を3回行い、平均値を求める。
- (6) 未使用の洗浄液でメーカー指定のソープ濃度の溶液を調整し、これについて(1)～(5)の要領でソープ酸価を求める。
- (7) (5)で求めた総酸価の値から(6)で求めたソープ酸価の値を差し引いた値を洗

洗净液の酸価とする。

2. 相対湿度（洗净開始後おおむね3分時）

次の(1)及び(2)の試験を行って判定する。

(1) ガラスシリンダー（100CC容で直径3cm程度のもの）に洗净液100C Cを採り、よく振り混ぜた後、直射日光を避け、北窓昼光で白濁の程度を観察する。

〈観察の結果〉

ア 白濁している場合

洗净液中の湿度が過剰であることを示す

イ 白濁していない場合

洗净液中の湿度が不足しているか、又は適正であることを示す

(2) ガラスシリンダー（100CC容で直径3cm程度のもの）に洗净液100C Cを採り、注射器で0.1CCの水を加えよく振り混ぜた後、直射日光を避け、北窓昼光で白濁の程度を観察する。

〈観察の結果〉

ア 白濁している場合

洗净液中の湿度が約75%であることを示す

イ 白濁していない場合

洗净液中の湿度が75%よりもかなり低くなっていることを示す

(3) 判 定

(1)で白濁が生せず、かつ(2)で白濁が生じた場合は、洗净液中の湿度が約75%であることを示す。

(注) 1. 白濁の程度は、未使用の洗净液と比較すると判断が容易である。

2. 実際の作業場においては、(1)の試験の結果白濁が生じた場合は、乾燥した綿製品を入れ、又は蒸留を行う等の方法により、過剰の水分を除去する必要がある。この場合は、(2)の試験を行う必要はない。

また、(2)の試験の結果白濁が生じない場合は、試験洗净液に白濁が生ずる直前（湿度約75%）まで水分を加え、その追加水量から全洗净液に追加する水量を算定する。

3. 最終洗浄の脱液時（すすぎを行う場合は最終すすぎの脱液時）の透過率

- (1) 未使用の洗浄液（測定対象の洗浄液と同じソープ濃度に調整したもの）を透過率計（透過光の波長は約420nm）のセルに採り、透過率を測定する。
- (2) 測定対象の洗浄液を透過率計のセルに採り、透過率を測定する。
- (3) 未使用洗浄液の透過率を100%とした場合の測定対象の洗浄液の透過率の値を求める。

〈簡便法〉

ア 1/1000N（規定）塩化アンモニウム水溶液33CCを100CC容の透明ガラスビーカーに採り、蒸留水66CCを加え計99CCにする

これにネスラー試薬1CCを加えかくはんして得た液を標準液とする（この液は透過率約60%である）

イ 洗浄液100CCを100CC容の透明ガラスビーカーに採る

ウ 直射日光を避け北窓星光で観察し、標準液と洗浄液の色を比較する

エ 観察の結果標準液よりも洗浄液の方が濃いときは、当該洗浄液の透過率は約60%以下であることを示す

4. 蒸留後の溶剤のpH（パークロルエチレン及びトリクロルエタンの場合に限る）

最終洗浄液の蒸留が終了した後、水分分離器の上澄液中に万能pH試験紙を浸し、標準色と比較してpHを測定する。

5. ソープ濃度

溶剤の量及び使用するソープに対応した適正量のソープを洗濯物の投入のたびに添加する。

この場合、毎回全量の洗浄液の蒸留を行う以外の場合にあっては、溶剤消費量及びソープ消費量を勘案してソープ添加量を算定する。

※改正箇所を太字で表記しております。

クリーニング業標準営業約款に係るクリーニング事故賠償基準

平成 27 年 10 月

(公財) 全国生活衛生営業指導センター

(目的)

第1条 この賠償基準は、クリーニング業者が**利用者**から預かった洗たく物の処理または受取及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はかることを目的とする。

(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、**利用者**とクリーニング契約（寄託契約と請負契約の混合契約）を結んだ当事者をいう。
- (2) 「賠償額」とは、**利用者**が洗たく物の紛失や損傷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**利用者**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。

(説明責任)

第2条の2 クリーニング業者は洗たく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、洗たく物の処理方法等を説明するとともに、この賠償基準を提示しなければならない。

2 クリーニング業者は、洗たく物の受取及び引渡しをしようとするときは、洗たく物の状態を**利用者**とともに確認しなければならない。

(クリーニング業者の責任)

第3条 洗たく物について事故が発生した場合は、クリーニング業者が被害を受けた**利用者**に対して賠償する。ただし、クリーニング業者が、その職務の遂行において相当の注意を怠らなかつたこと、および**利用者**またはその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明したときは、その証明の限度において本基準による賠償額の支払いを免れる。

2 クリーニング業者は、**利用者**以外のその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明したときは、その他の第三者により**利用者**への賠償が迅速かつ確実に行われるよう、**利用者**を最大限支援しなければならない。

(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、**利用者**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。

賠償額＝物品の再取得価格×物品の購入時からの経過月数に対応して別表に定める補償割合

(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) 洗たく物がウェット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 |
| (3) 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 |

(賠償額の減縮)

第6条 第3条の規定に関わらず、以下の各号については賠償額を減縮することができる。

- (1) クリーニング業者が賠償金の支払いと同時に**利用者の求め**により事故物品を**利用者**に引き渡すときは、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洗たく物を受け取った日より90日を過ぎても洗たく物を**利用者**が受け取らず、かつ、これについて**利用者**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。

(基準賠償額支払義務の解除)

第7条 **利用者**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事業者に交付したときは、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。

- 2 **利用者**が洗たく物を受け取った後6ヵ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) その洗たく物に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、その超過した日数。
 - (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。
- 4 地震、豪雨災害等、クリーニング業者の責めに帰すことのできない大規模自然災害により、預かり品が滅失・損傷し、洗たく物を利用者に返すことができなくなったときは、民法の規定に基づき、クリーニング業者は預かり品の損害の賠償を免れる。

別表 1

商品別平均使用年数表

分類		商品区分				備 考	使 用 年 数	処理方法			
		品 目	No.	品種・用途 等	素 材			特 殊	ド ラ イ	ウ エ ツ ト	ラ ン ド リ
加工品	特殊加工品	1		ウレタンフォーム貼り製品、ポンディング加工品			2		○	○	
		2		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		○	○	
		3		ゴムコーティング品	ゴムコーティング製品、ゴム裏貼り製品、気泡性ゴム引布製品、コーティング部分にのみ適用		3	○		○	
		4		エンボス加工品	加工部分のみに適用		2		○	○	
		5		プリント加工品、フロック加工品	加工部分のみに適用		2	○	○	○	
織 繊 製 品	羽毛製品 (羽毛ふとんは除く)	6		絹・毛	ダウンジャケット、 ダウンコート等		3		○	○	
		7		その他			4		○	○	
	絹紡品	8					2	○	○		
	背広 スーツ ワンピース類	9	夏 物	絹・毛			3		○	○	
		10	"	その他			2		○	○	○
		11	合 冬 物				4		○	○	
	ジャケット ブレザー ジャンバー	12	夏 物				2		○	○	○
		13	合 冬 物	獣毛高率混			3		○	○	
		14	"	その他			4		○		
	スラックス類	15	夏 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		2		○	○	○
		16	合 冬 物				4		○		
	スカート	17	夏 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、 ジャンバースカート等		2		○	○	○
		18	合 冬 物				3		○		
	礼服	19	礼 服		モーニング、タキシード、 えんび服、シマズボン等		10		○		
		20	略 礼 服				5		○		
	ドレス類	21			イブニング、アフタヌーン、 カクテル、 ウエディングドレス等		5		○		
	コート	22		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、ポンチョ、 ライナー等		3		○	○	
		23		その他			4		○	○	

分類		商品区分				備 考	使 用 年 数	処理方法			
		品 目	No.	品種・用途 等	素 材			特 殊	ド ライ	ウ エ ジ ツ	ラ ッ ド リ ー
繊維製品	洋装品	室内着	24		毛	ラウンジウェア、ナイトガウン、キルティング、バスローブ等	5		○	○	
			25		その他		2		○	○	○
		制服	26	作業衣		白衣、看護衣、理美容衣、作業衣等	1				○
			27	事務服			2		○	○	
			28	学生服		学生服、セーラー服等	3		○	○	
		セーター類	29		獣毛高率混	セーター、カーディガン、ベスト等	2		○		
			30		その他		3		○	○	
		シャツ類	31			Tシャツ、ポロシャツ	2			○	○
		ワイシャツ類	32		絹・毛	ワイシャツ、カッターシャツ	3		○	○	
			33		その他		2				○
		ブラウス	34				3		○	○	○
		下着類	35	ファンデーション及びランジェリー			2				○
			36	防寒下着	毛		3		○	○	
			37	肌 着	絹		2		○	○	
			38	"	その他		1			○	○
	洋装用品	手袋	39				1		○	○	
		スカーフ	40		絹・毛		3		○	○	
			41		その他		2		○	○	
		マフラー ストール	42		絹・毛		3		○	○	
			43		その他		2		○	○	
		ネクタイ	44				2		○		
		帽子	45		パナマ・フェルト		3	○			
			46		その他		1	○			

分類		商品区分				備考	使用年数	処理方法			
		品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウエット	ラバリー
スポーツ品	スポーツウェア	47				トレーニングウェア、 スポーツ用ユニフォーム、 水着、剣道着、柔道着、 スキーウェア、ゴルフウェア、 スポーツシャツ、レインウェア、 ウィンドブレーカー等	2		○	○	
和装品	特殊スポーツ用品	48				剣道防具等	3	○			
	礼服 礼装品	49		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	○			
	外出着	51		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	○			
	普段着 家庭着	53				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	○	○		
	長じゅばん	54					3	○	○	○	
	丹前	55					4		○		
繊維製品	ゆかた	56					2			○	○
	ショール	57		絹・毛			5	○			
	和装肌着 小物	58		その他			2		○	○	
	足袋	59				和装用スリップ、帯あげ、 帯じめ、羽織ひも等	2	○	○		
		60					1				○
	乳幼児着	61	祝い着				5	○	○		
			遊び着				1		○	○	○
			その他				2		○	○	
寝具品	毛布	64		毛			5	○	○		
	タオルケット	65		その他			3	○	○		
	ふとん	66		羽毛ふとん			10	○			
	67	68		羊毛ふとん			10	○			
	69			こたつふとん			3	○	○		

分類		商品区分				備考	使用年数	処理方法				
		品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウエット	ラバリー	
寝 装 品	寝 装 品	ふとん	70	その他のふとん		洋ふとん、肌掛ふとん、掛敷ふとん、夏掛ふとん、キルトケット、座ぶとん等	4		○	○		
		シーツ	71				2				○	
		かや	72				5		○			
		寝着	73			ねまき、パジャマ等	2		○	○	○	
		カバー類	74	ふとん類		マットレスカバー、まくらカバー、シーツ、座ぶとんカバー、こたつカバー等	2			○	○	
	繊維製品	ベッド用品	75	ペッドスプレッド			3		○	○		
繊維製品		カーテンのれん	76	薄地	ポリエステルを除く		1		○	○		
			77	その他			3		○	○		
		室内装飾品	78	カーペット	毛		10	○				
			79	"	その他		5	○				
			80	簡易敷物		三笠織、平織、菊水織等	2	○				
		カバー類	81	レースししゅう品		ピアノカバー、いすカバー、シートカバー、テーブルクロス等	5		○	○		
			82	その他			2		○	○	○	
特殊業務用衣類	リース 貸衣裳及び 営業用 接客用 舞台衣裳等	83		絹・毛			2	○	○			
		84		その他			1	○	○	○		
	その他の 幕、のぼり クッション ぬいぐるみ	85					5		○	○		
		86					3		○	○		
皮革毛皮状製品	毛皮製品	外衣	87		うさぎ、チンチラ		2	○				
			88		オポッサム、ラム類、キャット類		5	○				
			89		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、ムートン、ミンク、セーブル類		10	○				
		インテリア	90		うさぎ		2	○				

分類		商品区分				備考	使用年数	処理方法			
		品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウエット	ラバリー
皮革毛皮状製品	毛皮製品	インテリア	91		ムートン		5	○	○		
			92		その他		10	○			
	人造毛皮	その他	93		うさぎ		2	○			
			94		その他		5	○			
	人造皮革		95		合成毛皮、ハイバイル		2		○	○	
	皮革製品	外衣	96		ぶた、爬虫類		3	○			
			97		その他		5	○			
		バッグ	98				5	○			
		靴	99				2	○			
		その他	100		爬虫類	財布等	5	○			
			101		その他		3	○			
	人造皮革	外衣	102		人工皮革		3		○	○	
			103		合成皮革（塩化ビニル、コルクレザー）		2			○	
			104		合成皮革（ポリウレタン樹脂）		3		○	○	
		バッグ	105				3	○			
		靴	106				1	○			
		その他	107				2	○			

註1. 商品区分、商品例に入っていない商品については、最も品質の近い商品の平均使用年数を適用する。

註2. 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。なお、特殊欄の○印は、品目・素材に応じた専門のクリーニング処理方法をいう。

註3. 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。

「獣毛高混率」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

物品購入時からの経過月数に対応する補償割合

使 用 年 数 均	1	2	3	4	5	10	15	補償割合		
								A級	B級	C級
購入時 か ら の 経 過 月 数	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	100%	100%	100%
	1~2〃	2~4〃	3~6〃	4~8〃	5~10〃	10~20〃	15~30〃	94	90	86
	2~3〃	4~6〃	6~9〃	8~12〃	10~15〃	20~30〃	30~45〃	88	81	74
	3~4〃	6~8〃	9~12〃	12~16〃	15~20〃	30~40〃	45~60〃	82	72	63
	4~5〃	8~10〃	12~15〃	16~20〃	20~25〃	40~50〃	60~75〃	77	65	55
	5~6〃	10~12〃	15~18〃	20~24〃	25~30〃	50~60〃	75~90〃	72	58	47
	6~7〃	12~14〃	18~21〃	24~28〃	30~35〃	60~70〃	90~105〃	68	52	40
	7~8〃	14~16〃	21~24〃	28~32〃	35~40〃	70~80〃	105~120〃	63	47	35
	8~9〃	16~18〃	24~27〃	32~36〃	40~45〃	80~90〃	120~135〃	59	42	30
	9~10〃	18~20〃	27~30〃	36~40〃	45~50〃	90~100〃	135~150〃	56	38	26
	10~11〃	20~22〃	30~33〃	40~44〃	50~55〃	100~110〃	150~165〃	52	34	22
	11~12〃	22~24〃	33~36〃	44~48〃	55~60〃	110~120〃	165~180〃	49	30	19
	12~18〃	24~36〃	36~54〃	48~72〃	60~90〃	120~180〃	180~270〃	46	27	16
	18~24〃	36~48〃	54~72〃	72~96〃	90~120〃	180~240〃	270~360〃	31	14	7
	24ヶ月以上	48ヶ月以上	72ヶ月以上	96ヶ月以上	120ヶ月以上	240ヶ月以上	360ヶ月以上	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級より見劣りのするもの

(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補修の跡のあるもの、恒久的変色のあるもの等は通常C級にする。

クリーニング事故賠償基準（運用マニュアル）

第1条（目的）

この賠償基準は、クリーニング業者が利用者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、利用者の簡易迅速な救済を図ることを目的とする。

(1) クリーニング業務の範囲

- (イ) 利用者から洗たく物を預かってからお返しするまでの間は、その洗たく物はクリーニング業者の支配圏にあります。配送中、保管中を含めて利用者の手を離れている間は、クリーニング業者には下記の注意義務並びに賠償責任があります。
- (ロ) 宅配業者や保管業者、あるいはクリーニング処理の下請け業者など、履行補助者の業務委託先を含めて、すべてクリーニング契約を結んだクリーニング業者の支配圏にあることから、クリーニング業者が賠償の義務を負うこととなります。

(2) 「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、利用者との間で洗たく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。

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) 利用者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方法を選択すること（適正クリーニング処理方法選択義務）。
- (ハ) 本基準第2条の2に規定されている通り、洗たく物の受取及び引渡しに際して利用者と品物の状態について可能な限り相互確認をし、(イ)、(ロ)の履行に必要な内容に関して説明を行うこと（処理方法等説明義務）。
- (ニ) (ロ)で選択し、(ハ)で説明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）。
- (ホ) 利用者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）。

(3) 「法律上の損害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」、「処理方法等説明義務」、「クリーニング完全実施義務」「受寄物返還義務」のいずれかを怠り利用者に損害を与えた場合には、請負契約上の債務不履行に該当し、利用者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、従って請負契約不履行の賠償責任を負わない場合であっても、洗たく物に損傷等の過失が発生した場合には、利用者に対し賠償責任を負わなければなりません（民法第634条第2項）。
 - (ハ) クリーニング業者が、不注意により利用者から預かった洗たく物を紛失、損傷などした場合には、利用者に対して寄託契約（民法第657～665条）不履行を理由として賠償責任を負うことになります。
- (二) クリーニング業者が、利用者から預かった洗たく物を故意または過失により紛失、損傷などした場合には、利用者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（民法第709条）。
- なお、上記(イ)ないし(ハ)の賠償責任と不法行為に基づく賠償責任は重複することがあります。

第2条（定義）

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、利用者とクリーニング契約（寄託契約と請負契約の混合契約）を結んだ当事者をいう。
 - (2) 「賠償額」とは、利用者が洗たく物の紛失や損傷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の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利用者の使用期間、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…

- (イ) 利用者とクリーニング契約を結んだ者が当事者となります。したがって、委託取次店はもとより宅配業者などが集配を行い、あるいは委託（提携）先がクリーニング処理を行うなどの業態であっても、事故が発生した際にはクリーニング契約当事者がクレーム処理の窓口として責任をもって解決にあたります。
 - (ロ) 洗たく物の受取及び引渡しや保管を宅配業者等の第三者が行う場合であっても、これらの履行補助者はクリーニング契約の当事者ではないことから、事故原因が履行補助者にあっても、利用者に対しての賠償責任は契約当事者たるクリーニング業者が負います。

- (2) 「賠償額」について…

- (イ) 洗たく物の紛失や損傷に伴う事故のうち、一般的に損害賠償の対象となるのは、その洗たく物自体に生じた損害であることが明らかになった場合です。
 - (ロ) 賠償額の算定に関連して、クリーニング代金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…

- (イ) 「購入するのに必要な金額」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やリサイクルショップ等で古着として購入した物品のように、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利用者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。
- (ロ) 物品購入時の価格が判らず、なおかつ事故発生時に物品が販売されていないため、再取得価格が不明な場合は、本基準第5条が適用されます。

(4) 「平均使用年数」とは…

- (イ) 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、流行遅れ、着飽きた、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（いわゆる耐用年数）とは異なります。
- (ロ) ただし、素材等の特性により耐用年数に限界が認められるものについては、品目に関わらず平均使用年数を設定しています（別表1 「商品別平均使用年数表」No.1～5 参照）。

第2条の2（説明責任）

クリーニング業者は洗たく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、洗たく物の処理方法等を説明するとともに、この賠償基準を提示しなければならない。

2 クリーニング業者は、洗たく物の受取及び引渡しをしようとするときは、洗たく物の状態を利用者とともに確認しなければならない。

(1) 「説明」とは…

- (イ) クリーニング業者は、クリーニング業法第3条の2（平成16年施行）の規定に基づき、利用者擁護の観点から、処理方法等の説明や苦情の申し出先の明示が求められています。加えて、本基準を適用するクリーニング業者は、万が一事故が発生した際に本基準に基づき賠償する旨をあらかじめ利用者に提示することを求められます。
- (ロ) 「説明義務」は膨大な洗たく物すべてに掛かるものではありません。クリーニング業法並びに本基準が求めているのはあくまでも《クリーニング事故防止=利用者利益の擁護》です。日常的に扱うワイシャツ1点1点にまで説明義務は及ぶものではないと解釈されます。
- (ハ) 説明が必要となる洗たく物としては、扱ったことのない素材や取扱い表示のない製品、事故が頻発している素材を用いた衣類、完全に落ちるか不明な汚れが付いた衣類、特殊クリーニングが必要な衣類など、プロの目から見てリスクを伴う可能性の高い品物が該当します。利用者は、自分の衣類にこれらのリスクが内在することを知らないのが普通です。どのようなリスクが内在し、プロとしてどう処理するのかについて、あらかじめ説明が必要となります。
- (ニ) クリーニング処理工程において万が一事故が発生した場合であっても、原因を究明したうえで、できるだけ早く利用者に連絡し、必要な説明と対処を行うことが必要となります。
- (ホ) 洗たく物の受取及び引渡しについては、宅配業者が行う場合や、ロッカー等対面方式に拵らない方法もありますが、その場合にあっても、洗たく前に検品を行ったうえで、電話やインターネット等を通じて品物の状態や処理方法等について事前に説明し、了解を得ることが必要です。
- (ヘ) これらの説明を怠った場合、クリーニング業者は、本基準第3条の「利用者または他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したこと」、または「職務上相当の注意を怠らなかったこと」の立証が困難になることがあります。

(2)「洗たく物の状態を利用者とともに確認しなければならない（相互確認）」とは…

- (イ)前項の「説明」をしっかりと行うためにも、またクリーニング事故を未然に防止するためにも、洗たく物の状態を相互確認することが不可欠です。洗たく物に穴があく事故が発生した場合、鑑定等で原因が虫食いと判明しても、それがいつ生じたかについては特定できません。預かる前なのか、預かっている間なのか、返却後なのかは、受取及び引渡し時に相互確認をしていなければ特定することはできません。
- (ロ)前項の「説明」同様、店頭で1点1点細かくチェックすることは困難です。しかも、非対面方式による受け渡し方法さえ行われています。しかし、それらの場合であっても、洗たく前の検品でリスクが明らかになった場合は、必要に応じて品物の状態について相互確認を行うことが必要です。
- (ハ)これらの相互確認を怠った場合、クリーニング業者は、本基準第3条の「利用者またはその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したこと」、または「職務上相当の注意を怠らなかったこと」の立証が困難になることがあります。

〔参考〕

クリーニング業法第3条の2（平成16年施行）

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。

〔参考〕

重要事項確認書（例）

右の書面は、必要な説明を行う際に用いることが望まれる重要事項確認書の一例です。

お客様に書面を提示しながら必要事項を説明し、その都度、チェックボックスに□を入れていく方法です。

チェック（説明）が完了したら、お客様にサインいただけるとよいでしょう。

また、複写式にしてお客様控えをお渡しできると一層効果的です。

なお、本事例は「お預かり伝票」を作成する段階で、既に処理方法等の説明は終了しているとの前提に立っています。

重要事項確認書（例）

お預かりした品物・点数・処理方法
「お預かり伝票」に記載の通りです。

ご返却予定期
 年 月 日 時以降となります。
「お預かり伝票」に記載の通りです。

事故が発生した場合の対応方法
特約に基づき対応します。
クリーニング事故賠償基準に基づき対応いたします。
※「クリーニング事故賠償基準」については、下記にてご確認ください。
裏面 当社ホームページ (<http://>)
全国クリーニング連合会ホームページ (<http://www.zenkuren.or.jp>)

特約事項
特殊加工等 ()
保管期間等 ()
賠償方法等 ()

お問い合わせ先（苦情等の申し出先）
「お預かり伝票」に記載の通りです。
○○クリーニング (03-*****-*****)

上記内容について説明を受け、了承しました。

平成 年 月 日

お客様署名欄 _____

第3条（クリーニング業者の責任）

洗たく物について事故が発生した場合は、クリーニング業者が被害を受けた利用者に対して賠償する。ただし、クリーニング業者が、その職務の遂行において相当の注意を怠らなかったこと、および利用者またはその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明したときは、その証明の限度において本基準による賠償額の支払いを免れる。

2 クリーニング業者は、利用者以外のその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明したときは、その他の第三者により利用者への賠償が迅速かつ確実に行われるよう、利用者を最大限支援しなければならない。

基準3条第1項について

- (1) クリーニング業者の賠償責任は、第1条およびこれに関連する運用マニュアル中の解説に示されている『職務上相当な注意を怠ったこと』を理由とする過失責任です。いわゆる無過失責任ではありません（本条ただし書により、十分な証明を行うことによって、クリーニング業者も賠償責任を免れることができます）。
もっとも、洗たく物について事故が発生した場合には、専門家としてのクリーニング業者に比し利用者の知識・情報が著しく劣っていることから、利用者の救済を促進するため、証明がなされるまでは一応クリーニング業者に過失が存在し、その過失と損傷との間に因果関係が存在するものと推定することにしました（過失の推定）。
- (2) ただし書に基づくクリーニング業者の『証明』に利用者が納得しない場合は、利用者およびクリーニング業者は、第三者機関の鑑定を求めるすることができます。なお調査費（=鑑定料等）については、最終的には過失の割合に応じて該当者が負担することが望まれます。
- (3) クリーニング業者が証明するために必要な相当の期間が経過するまでは、本条による賠償の履行期は到来しないものとします。
- (4) どのような場合でも、クリーニング業者が自らの賠償責任を免れるためには、まず、自身が職務上相当な注意を怠らなかったことを証明しなければなりません。

(5) 現代ではクリーニング業者の業務内容が複雑化しているため、洗たく物の預かり過程（取次店等を含む）、保管過程および配送過程など、厳密な意味でのクリーニング作業以外の工程において事故が発生することがあります。しかし、たとえばこれらの業務が外部者に業務委託されている場合でも、とくに利用者との関係においては、その工程にクリーニング業者の支配が及ぶものとみなし、業務委託先の過失もクリーニング業者自身の過失と同視することが、利用者保護の観点からは望ましいことです。

したがって、クリーニング業者の業務上の支配圏にある者は、本条ただし書の「他の第三者」には含まれません。たとえクリーニング業者が自身の支配圏に属するこれらの者の過失を証明できたとしても、監督責任の見地から、クリーニング業者は賠償責任を免れることはできません（たとえば配送事故等）。

(6) 衣料品には、クリーニングの利用者自身の扱いが原因で事故が発生することも予想されます。この場合には、当然に過失相殺が適用されますので、クリーニング業者の賠償金額は利用者の過失の割合に応じて減免されます。事故の一部についての利用者の過失については、迅速な賠償を行うために、その過失割合を3割または5割とします。

もっとも、クリーニング業者が、利用者がいつどこでどのように衣料品を損傷させたかというような個別的・具体的な事情を正確に証明するのはほとんど不可能です。したがって、『利用者の過失により事故の全部または一部が発生したこと』の証明は、当該事故の原因が通常は利用者の衣料品の使用方法等にあると合理的に推測できるような客観的・一般的な事情を証明することで足ります。

(7) 衣料品の素材や加工技術等が奇抜化するとそれに反比例する形で衣料品の耐クリーニング性が低下し、事故が発生しやすくなります。また、衣料品の販売までの間の展示・保管等の不適切な処理によって、事故が発生することもあります。その場合に賠償責任を負担するのは、衣料品メーカーや衣料品販売店等、クリーニング業者の支配の及ばない「他の第三者」です。

このような他の第三者の過失をクリーニング業者に立証させるのは、利用者と比べて、クリーニング業者が衣料品の素材・製造過程やその流通過程について豊富な知見・情報を有しているからです。本条ただし書の立証責任の転換によって、利用者は、クリーニング業者以外の他の第三者の責任を追及すべき場合にも、立証の負担をクリーニング業者に転嫁することができます。この点でも、本条は利用者保護の立場を徹底しています。

(8) クリーニング業者自身にも事故の一部について過失があるときは、他の第三者との過失の割合について争いが生じると、利用者への迅速な賠償が妨げられるおそれがあります。クリーニング業者と他の第三者の両者に過失がある場合は、原則として、賠償額（利用者の過失がある場合には過失相殺を行った後の額）を5割ずつ賠償するものとします。

基準3条第2項について

- (1) 前項で述べたとおり、クリーニング業者は自身の責任を免れるために、『その他の第三者の過失』を立証しなければならないことがあります。
- クリーニング業者に一切の責任がないことを立証できたときは、その他の第三者がその過失に応じて利用者に対して事故の全部または一部について賠償責任を負うことになります。その場合、たしかに法的責任としてはクリーニング業者はもはや賠償の当事者ではなくなりますが、しかし、クリーニング業者の立証の過程・手段などは、利用者がその他の第三者に対して賠償を請求する際に、大変有効な資料となることは明らかです。
- そこで、クリーニング業者は、その他の第三者の過失を証明する際に用いた資料等を利用者に提供するなど、利用者の賠償請求を十分にサポートしなければなりません。
- (2) クリーニング業者自身にも事故の一部について過失があるときは、その他の第三者は残りの部分について責任を負います。その場合、利用者は、クリーニング業者とその他の第三者の双方に対して賠償を請求することになります。しかし、利用者に直接的に接しているクリーニング業者のほうが、利用者にとっては身近な存在であることが多いでしょう。したがって、クリーニング業者は、その他の第三者と話し合った上で、クリーニング業者とその他の第三者の事故の負担分の合計額について賠償をすることが望されます（クリーニング業者からその他の第三者への求償を妨げません）。
- (3) クリーニング業者自身に事故の一部について過失があり、その他の第三者に残りの部分の責任がある場合、その第三者が倒産するなどクリーニング業者との話し合いが事実上できない状況にあるときは、クリーニング業者は、自身の負担部分についてのみ賠償をすれば足ります。

〔参考－事故の類型と責任分類例〕

この基準は、大量のクレームを迅速かつ定型的に処理する目的で作られています。したがって、賠償基準3条の規定の運用において事故発生の原因がいずれにあるかを迅速に確定する必要があります。このため、数多い事故を類型化し、責任所在別に分類したものを下表の通り例示します。

ただし、事故の原因はきわめて多様であり、個々のケースについては必ずしもこの通りでない場合がありますので、実情に即した慎重な判断を要します。

責任主体	事故原因例
利 用 者	①利用者がつけた食べこぼし、香粧品、泥ハネなどのシミで、正常なクリーニング処理技術で除去できないもの ②利用者がつけた汗ジミで、正常なクリーニング処理技術で除去できないもの。 また、クリーニングの熱処理で浮き出たものも含む ③利用者の着用摩擦による自然消耗が、クリーニング処理で目立ったもの ④利用者がつけたタバコの火や、利用者がストーブに触れたための焼け焦げ、収縮、変色、損傷 ⑤利用者の保存中における虫くいによる穴あき ⑥利用者の保存中にガスやカビによって変退色したもの ⑦利用者の行ったシミ抜き、漂白、糊付、洗たくなどが原因で、クリーニングで脱色、変退色、収縮、硬化、損傷が目立ったもの
アパレルメーカー・販売業者等	①著しく染色不堅牢なために発生した脱色、色なき、移染、変退色 ②汗の付着による変色が、適正な取り扱いにも拘らずクリーニングで浮き出たもの。ただし、薬剤の服用による特異な汗を除く ③プリーツ加工が弱いために、プリーツが消えたもの ④不適当な縫製のためにはつれたり、サイズ不適のため着用により糸ずれになつたものが、クリーニングで拡大したもの ⑤その製品の機能に不適合な素材を用いたために発生した事故 ⑥付属品、装飾品、裏地、組み合わせ布地などの組み合わせが不適切であったために発生した事故 ⑦誤表示が原因で発生したクリーニング事故
クリーニング業者	①一般繊維製品のドライクリーニングによる再汚染。ただし、ドライクリーニングをしなければならない製品であって、ドライクリーニング溶剤で粘着性を帯び、汚れが吸着しやすくなるようなものは当然除かれる ②クリーニング業者が行ったシミ抜きや漂白による脱色、変退色、損傷 ③クリーニング機械による裂け、穴あき、脱落、すれ ④クリーニング中にファスナー、ホック、バックルなどに引っかかって生じた裂け、穴あき、すれ ⑤ドライクリーニングにおける洗浄液中の水分過剰、タンブラー温度の高すぎ、洗浄及び乾燥処理時間の長すぎによる毛製品の縮充収縮。ただし、半縮充製品や利用者の着用による縮充部分の、ドライクリーニングによる縮充の促進事故を除く ⑥ウェットクリーニングのミスによる緩和収縮事故で、正常なクリーニング処理技術で修正不可能なもの。ただし、生地の地詰め不十分に起因する緩和収縮事故を除く ⑦取扱い表示を無視して、表示よりも強いクリーニング処理をしたために発生した事故 ⑧その製品に適した標準的クリーニング処理をしなかったために発生した事故

第4条（賠償額の算定に関する基本方式）

賠償額は、つぎの方式によりこれを算定する。ただし、利用者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。

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

(1)この規定は、事故を起こした洗たく物が着用することができない状態（全損またはみなし全損）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、利用者が品物を取り、引き続き使用するものの品物の価値が減じている場合は、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

(イ)背広上下など、2点以上を一対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、利用者が一対のもののうち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対のもの的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よいとされています。

なお、このケースで、一対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、下記の比率を目安とします。

- 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%

(ロ)①約束した引渡し日に洗たく物が利用者に引き渡されない場合で利用者が代替品を貸借した時の料金、

②利用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（ただし調査費は最終的には過失割合に応じて該当者が負担することが原則になります）、

③その他特別の事情による費用の支出を利用者が行っている場合、などは、この基準で定める賠償額に上乗せしてもよいものと解釈されます。

(ハ)物品購入時の価格がわかっていても、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（次頁表参照）」の算式で算出します。

消費者物価指数の推移

総務省統計局発表
全国 年平均の換算値（※平成 21 年を 100 として算出）

平成 11 年 (1999)	102.7	平成 21 年 (2009)	100.0
12 年 (2000)	101.9	22 年 (2010)	99.3
13 年 (2001)	101.2	23 年 (2011)	99.0
14 年 (2002)	100.3	24 年 (2012)	99.0
15 年 (2003)	100.0	25 年 (2013)	99.3
16 年 (2004)	100.0	26 年 (2014)	
17 年 (2005)	99.7	27 年 (2015)	
18 年 (2006)	100.0	28 年 (2016)	
19 年 (2007)	100.0	29 年 (2017)	
20 年 (2008)	101.4	30 年 (2018)	

(3)該当品の製造元が既に存在しない等の事由で確認できず、かつ客も領収書等の控えがなく、販売（購入）価格が判明しない場合は、本基準第 5 条を準用します。

(4)特約を結ぶことが望ましい例…

- (イ) かたみの品、記念品などの主観的価値の高い品物
- (ロ) ビンテージ物、骨とう品など、希少的価値の高い品物
- (ハ) 海外での購入品などの代替性のない品物
- (ニ) 取扱い表示、縫い付けタグ等がない品物、切り取られている品物

(5)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。

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)洗たく物がウェット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
 - (3)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)洗たく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に対応して別表に定める補償割合が明らかであるときは、本条によるクリーニング料金基準の賠償額算定をするのではなく、本基準第4条に定める原則的な賠償額算定をしなければなりません。

- (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) 自家出火による火災、クリーニング業者の過失を伴う自然災害等により洗たく物が滅失した場合
 - (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) 洗たく物が原形をとどめない位に破損したため、「物品購入時からの経過月数に対応する補償割合」が適用しにくいとき
- (3)特殊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。

第6条（賠償額の減縮）

第3条の規定に関わらず、以下の各号については賠償額を減縮することができる。

- (1)クリーニング業者が賠償金の支払いと同時に利用者の求めにより事故物品を利用者に引き渡すときは、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洗たく物を受け取った日より90日を過ぎても洗たく物を利用者が受け取らず、かつ、これについて利用者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)クリーニング業者が洗たく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。賠償金を受け取った利用者が、その事故品の返還を希望する場合は、両者合意の金額に賠償額を減額することができます。

(2)「受け取りの遅延によって生じた損害」とは…

利用者が品物を引き取りに来ない間に、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

第7条（基準賠償額支払い義務の解除）

利用者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 利用者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、その超過した日数。

(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。

4 地震、豪雨災害等、クリーニング業者の責めに帰すことのできない大規模自然災害により、預かり品が滅失・損傷し、洗たく物を利用者に返すことができなくなったときは、民法の規定に基づき、クリーニング業者は預かり品の損害の賠償を免れる。

(1)第1項は、第2条の2第2項で規定されている相互確認を行っていたとしても、それだけでは後日クレームが発生しても賠償責任は免れず、利用者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、利用者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しています。現実的には半年以上経過した後に持ち込まれた苦情に対しても賠償する事例が多数見受けられますが、第2条の2に規定されている説明責任を果たし本基準に基づき賠償する旨を事前に伝えていれば、本項に基づき賠償義務は解除されます。

(3)クリーニング業者が洗たく物を受け取った日から1年を経過したものはクリーニング業者は賠償責任を免れますか、これに利用者の責任外の日数や特約による保管期間等があった場合は、利用者が不利益を被らないよう、該当日数が加算されます。

(4)第2項の「6ヶ月」、第3項の「1年」という日数について、いずれも長すぎるという声がある一方、妥当だとする意見も同等にあります。本基準第2条の2第2項で規定する相互確認を行い、本条第1項に規定する書面を交付することで期間の制約は解除されますので、可能な限り実行することが望まれます。

(5)一方で、利用者の多くが受け取った洗たく物の検品をせず、ポリ包装がかかったままの状態で次の着用時まで放置しているケースが大多数を占めています。このため、「6ヶ月」という規定となっています。受け渡し時に、収納前の検品や包装材の取り外しについて、クリーニング業者はしっかりと説明することが求められます。

(6)地震や豪雨災害等、クリーニング業者の責めに帰すことのできない大規模自然災害によって預かっている洗たく物が滅失・損傷した場合、民法の規定に基づきクリーニング業者はその賠償責任は免れます。ただし、クリーニング業者が災害保険等に加入しており、滅失・損傷した洗たく物について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ことができます。

(7)大規模自然災害による洗たく物の滅失・損傷の際のクリーニング料金の取り扱いについて

(イ)通常の場合、クリーニング業者は洗たく物の返還債務を免れます、この際反対給付（クリーニング料金）を受ける権利は失います。既に料金を受領しているときは、返還しなければなりません。

(ロ)引き取りを催告したにもかかわらず利用者が受け取りに来なかった洗たく物が滅失・損傷した場合

クリーニング業者は、預かり品が滅失した場合は債務の履行義務を免れ、損傷した場合は、損傷した物を返還すればよいとされます。一方、利用者はこの場合であっても、クリーニング料金を支払う必要があります。

〔参考〕

受取完了確認書（例）

右の書面は、クリーニング品の返却時の相互確認の際に用いることが望まれる受取完了確認書の一例です。

お客様に書面を提示しながら必要事項を説明し、その都度、チェックボックスに☑を入れていく方法です。

チェック（説明）が完了したら、お客様にサインをいただけるとよいでしょう。

また、複写式にしてお客様控えをお渡しできると一層効果的です。

受取完了確認書（例）

クリーニング店殿

年 月 日に依頼したクリーニング品 点について、なんら異状ないことを確認し、受け取りました。

□特記事項

後日、経時的な変化により異状が顕在化した際は、お申し出ください。

ただし、クリーニング事故賠償基準に基づき、本受領日より6ヶ月が経過した品物については、事故原因が当店にあった場合であっても賠償には応じられませんのでご了承ください。

上記内容について説明を受け、了承しました。

平成 年 月 日

お客様署名欄

賠償責任保険普通保険約款

(責任の範囲)

第 1 条 当会社は、被保険者が、特別約款記載の事故（以下「事故」という。）により、他人の生命もしくは身体を害し（以下「身体の障害」という。）またはその財物を滅失、き損もしくは汚損（以下「損壊」という。）したことにつき法律上の損害賠償責任を負担することによってこうむる損害をてん補する責に任ずる。

(損害の範囲)

第 2 条 当会社がてん補の責任に任ずる損害は、被保険者が被害者に対し支払うべき損害賠償金（損害賠償金を支払うことによって代位取得するものがある場合は、その価額を控除する。）および被保険者が支出した下記費用に限るものとする。

- (1) 第 10 条第 1 項第 2 号に規定する他人に対する求償権の保全または行使、その他損害を防止軽減するために要した必要または有益な費用。
- (2) 保険事故の原因となると思われる偶然な事故が発生した場合において、損害の防止軽減するために必要または有益と認められた手段を講じた後に損害賠償責任がないことが判明した場合、その手段を講じたことによって要した費用のうち、応急手当、護送、その他の緊急措置に要したものおよび支出につきあらかじめ当会社の書面による同意を得たもの。
- (3) 被保険者が当会社の書面による同意を得て支出した訴訟、仲裁、和解または調停に関する費用。
- (4) 第 11 条第 1 項に規定する当会社による損害賠償請求の解決に協力するために被保険者が支出した費用。

(責任の限度)

第 3 条 当会社がてん補すべき損害賠償金は、保険証券に記載されたてん補限度額を超えないものとする。

- 2 当会社は、1回の事故につき、損害賠償金が保険証券に記載された免責金額を超過する場合に限り、その超過分についてのみてん補する責に任ずる。
- 3 当会社は、前条に規定する費用については前 2 項の規定にかかわらず、その全額をてん補する責に任ずる。ただし、前条第 3 号に規定する費用については被保険者が被害者に支払うべき損害賠償金が保険証券に記載されたてん補限度額をこ

える場合には、てん補限度額の前記損害賠償金に対する割合をもって限度とする。

(保険期間)

第 4 条 保険期間はその初日の午後 4 時に始まり、末日の午後 4 時に終わる。

2 保険期間が始まった後であっても、保険料領収前に生じた事故による損害については、てん補する責に任じない。

(免 責)

第 5 条 当会社は、直接であると間接であるとを問わず、下記の事由に起因する事故による損害をてん補する責に任じない。

- (1) 保険契約者、被保険者の故意
- (2) 戦争（宣戦の有無を問わない。）、変乱、暴動、そうじょう、労働争議
- (3) 地震、噴火、洪水、津波等の天災

(免 責)

第 6 条 当会社は、直接であると間接であるとを問わず、被保険者が下記の損害賠償責任を負担することによってこうむる損害をてん補する責に任じない。ただし、特約があればこの限りでない。

- (1) 被保険者と第三者の間に損害賠償に関し、特約がある場合において、その特約によって加重された損害賠償責任。
- (2) 被保険者が所有、使用または管理する財物の損壊につき、その財物に対し正当な権利を有するものに対して負担する損害賠償責任。
- (3) 被保険者と同居する親族の身体の障害またはこれらの者が所有、使用もしくは管理する財物の損壊に起因する損害賠償責任。
- (4) 被保険者の使用者が被保険者の業務に従事中にこうむった身体の障害に起因する損害賠償責任。

(告知義務)

第 7 条 当会社は、保険契約締結の当時、保険契約者またはその代理人が故意または重大な過失によって、保険契約申込書記載事項中重要な事項について知っている事実を告げずまたは不実のことを告げたときは、損害をてん補する責に任じない。他人のために保険契約を締結する場合に、保険契約者またはその代理人が被保険者またはその代理人の故意または重大な過失によって知っている事実を告げずまたは不実のことを告げるに至ったときも、また同様とする。

- 2 前項の規定は、下記の損害については適用しない。
- (1) 保険契約者または被保険者が保険契約申込書の記載事項の訂正を申し出て、当会社がこれを書面によって承認した後に生じた事故による損害。
- (2) 保険契約締結の当時、当会社がその事実もしくは不実のことを知りまたは過失によってこれを知らなかつた間に生じた事故による損害。

(通知義務)

第 8 条 保険契約締結の後、下記の事実が生じた場合には、保険契約者または被保険者は遅滞なく、書面をもって当会社に通知しなければならない。ただし、その事実が止んだ後は、この限りではない。

- (1) 保険証券に記載された事項を変更しようとするときまたは変更が生じたことを知ったとき。
- (2) この保険契約と重複する保険契約を他の保険者と締結しようとするときまたはこの保険契約と重複する他の保険契約があることを知ったとき。
- 2 前項の通知を怠ったときは、当会社は、前項各号の事実が生じた時からまたは保険契約者もしくは被保険者がその事実の生じたことを知った時から前項の通知書を受領するまでの間に生じた事故による損害をてん補する責に任じない。

(調査)

第 9 条 被保険者は常に保険事故の発生を予防するために必要な措置を講ずるものとする。

2 当会社は、保険期間中いつでも前項の予防措置の状況を調査し、かつ、その不備の改善を被保険者に請求することができる。

(事故の発生)

第 10 条 事故が発生したことを知ったときは、保険契約者または被保険者は、下記の事項を履行しなければならない。

- (1) 事故発生の日時、場所、被害者の住所氏名、事故の状況およびこれらの事項の証人となる者があるときはその住所氏名を、また損害賠償の請求を受けたときはその内容を、遅滞なく書面により当会社に通知すること。
- (2) 他人から損害の賠償を受けることができる場合において、その権利の保全または行使について必要な手続をすること。その他損害を防止軽減するために必要な一切の手段を講ずること。

- (3) あらかじめ当会社の承認を得ないで、損害賠償責任の全部または一部を承認しないこと。ただし、応急手当、護送その他緊急措置をとることを妨げない。
- (4) 損害賠償責任に関する訴訟を提起しようとするときまたは提起されたときは、ただちに書面により当会社に通知すること。

2 正当な理由がなくて、前項各号の義務に違反したときは、当会社は、第1号および第4号の場合は損害をてん補する責に任せず、第2号の場合は防止軽減することができたと認められる損害額、第3号の場合は当会社が損害賠償責任がないと認めた部分をそれぞれ控除しててん補額を決定する。

(当会社による解決)

第11条 当会社は、必要と認めたときは、被保険者に代って自己の費用で被害者からの損害賠償請求の解決に当たることができる。この場合において、被保険者は、当会社の行うすべての要求に協力しなければならない。

2 被保険者が正当な理由がなくて前項の要求に協力しないときは、当会社は、損害をてん補する責に任じない。

(保険契約の無効)

第12条 保険契約締結の当時、下記の事由があったときは、この保険契約は無効とする。

- (1) 保険契約に関し、保険契約者、被保険者またはこれらの者の代理人に詐欺の行為があったとき。
- (2) 保険契約者が、この保険契約と重複する他の保険契約があることを知りながら、その旨を保険契約申込書に記載しなかったとき。
- (3) 他人のために保険契約を締結する場合に、保険契約者が、その旨を保険契約申込書に記載しなかったとき。

(保険契約の解除)

第13条 下記の場合には、当会社は、ただちにこの保険契約を解除することができる。

- (1) 第8条第1項第1号の通知があった場合において、危険が著しく増大したと当会社が認めたとき。
- (2) 第8条第1項第2号の通知があったとき。
- (3) 第9条第2項の請求に対して被保険者が正当な理由がなくてこれに応じない

とき。

- 2 前項の解除は将来に向かってのみその効力を生ずる。
- 3 第1項第1号または第2号の理由に基づく当会社の解除権は、その通知書を受領後30日以内に行使しなければその効力を失う。

(保険料の追徴)

第14条 当会社は、第8条第1項第1号の通知があった場合に当会社の負担する危険が増大したと認めたときは、割増保険料を請求することができる。

- 2 前項により当会社が割増保険料を請求した場合には、当会社は割増保険料を領収するまでの間に生じた事故については、損害をてん補する責に任じない。

(保険料の返還－無効場合)

第15条 当会社は、当会社の責に帰すことのできない保険契約の無効の場合には、保険料を返還しない。ただし、当会社の定める最低保険料のある場合には、最低保険料を收受してその残額を保険契約者に返還する。

- 2 当会社は、当会社の責に帰すべき事由による保険契約の無効の場合には保険料の全額を保険契約者に返還する。

(保険料の返還－失効、解除の場合)

第16条 当会社は、当会社の責に帰すことのできない保険契約の失効の場合または第13条の規定によってこの保険契約を解除したときは、全保険期間に対する保険料から、既経過期間に対し当会社の定める短期料率による保険料（当会社の定める最低保険料に達しないときは最低保険料）を控除してその残額を保険契約者に返還する。

- 2 当会社の責に帰すべき事由によって保険契約が失効しまたは解除されたときは、当会社は、その未経過期間に対し日割によって計算した保険料を保険契約者に返還する。

(保険金の請求)

第17条 被保険者が、この保険契約によって、損害のてん補を受けようとするときは、損害が確定した日から30日以内または当会社が書面で承認した猶予期間内に、保険金請求書およびその損害を証明する書類を保険証券に添えて、当会社に提出しなければならない。

- 2 被保険者は、前項の書類のほか、当会社が損害査定のために必要と認める書類

の提出を求めたときは、これに応じなければならない。

3 前2項の書類中に、故意に不実の記載をしましたは事実を隠したときまたは前2項の義務に違反したときは、当会社は、損害をてん補する責に任じない。

(保険金の支払)

第18条 当会社は、前条の請求を受けた日から30日以内に保険金を支払う。ただし、当会社がこの期間内に必要な調査を終了することができないときは、この限りでない。

(保険金の分担)

第19条 この保険契約と重複する保険契約が他にある場合において、それぞれの保険契約について、他の保険契約がないものとして算定したてん補責任額の合計額が損害の額を超過するときは、当会社は、この保険契約によるてん補責任額の前記合計額に対する割合によって損害をてん補する責に任ずる。

(評価人および裁定人)

第20条 当会社のてん補すべき金額の決定について、当会社と被保険者との間に争を生じたときは、その争は、当事者双方が書面によって選定する各1名ずつの評価人の判断に委せる。もし、評価人の間に意見が一致しないときは、双方の評価人が選定する1名の裁定人に裁定させる。

2 当事者は、自己の選定した評価人の費用（報酬を含む。）を各自負担し、その他の費用（裁定人に対する報酬を含む。）は、半額ずつこれを負担する。

(代位)

第21条 被保険者が他人から損害の賠償を受けることができる場合に、当会社がその損害をてん補したときは、そのてん補した金額の限度内で被保険者がその者に対して有する権利を取得する。

2 被保険者は、保険金の領収と同時に前項の権利を行使するために必要な一切の書類を、遅滞なく当会社に交付しなければならない。

(準拠法)

第22条 この約款に規定のない事項については、日本国の法令に準拠する。

- クリーニング業に関する標準営業約款第5条第3項に規定する損害賠償保険は、次のクリーニング業者特別約款に準拠したものとする。

クリーニング業者特別約款

(責任の範囲)

第1条 当会社は、賠償責任保険普通保険約款（以下「普通約款」という。）第1条（責任の範囲）および第6条（免責）第2号の規定にかかわらず、洗たく物が保険期間中に滅失、き損もしくは汚損（以下「損壊」という。）したまは盗取もしくは詐取されたことにより、洗たく物について正当な権利を有する者に対し、被保険者が法律上の損害賠償責任を負担することによってこうむる損害をてん補する責に任ずる。

(定義)

第2条 この特別約款において次に掲げる用語は、それぞれ次の定義に従う。

(1) 洗たく物

被保険者が保険証券記載の保管施設内または業務の通常の過程として一時的に保管施設外において、クリーニングのために受託する衣類その他の繊維製品または皮革、毛皮製品をいう。

(2) クリーニング

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、毛皮製品を原型のまま洗たくすることをいう。

(損害の範囲)

第3条 この特別約款において、当会社がてん補する損害の範囲は、普通約款第2条（損害の範囲）の規定にかかわらず、次のとおりとする。

- (1) 被保険者が洗たく物について正当な権利を有する者に対して支払うべき損害賠償金（弁済によって代位取得する物があるときは、その価額を控除したもの）。ただし、洗たく物が損壊したまは盗取もしくは詐取された地および時において、もし被害を受けていなければ有するであろう価額を限度とする。
- (2) 他人から損害の賠償を受けることができる場合において、その権利の保全または行使のために被保険者が支出した必要または有益な費用。

(3) 損害賠償に関する争訟につき、被保険者が当会社の書面による同意を得て支出した費用。

(4) 当会社による損害賠償請求の解決に協力するために、被保険者が支出した費用。

2 前項第1号の損害賠償金には下記各号を含めない。

(1) 洗たく物の使用不能によって生じる代替品賃借費用等に係る損害賠償金。

(2) 洗たく物の製造業者（縫製業者および染色業者を含む。）または販売業者が、洗たく物の損壊につき、当該洗たく物について正当な権利を有する者または被保険者に対し、法律上の損害賠償責任を負担すべき場合にはそれらの者が負担すべき損害賠償金。

（責任の限度）

第4条 前条（損害の範囲）第1項第1号の損害に係る当会社の責任の限度は次とおりとする。

(1) 前条（損害の範囲）第1項第1号の損害については、その金額が1回の事故につき保険証券記載の免責金額をこえる場合にのみ、そのこえる金額をてん補限度額の範囲内でてん補する責に任ずる。

(2) 前条（損害の範囲）第1項第2号ないし第4号の損害については、その金額をてん補する責に任ずる。ただし、1回の事故につき、前条（損害の範囲）第1項第1号の損害賠償金の額がてん補限度額をこえた場合には、前条（損害の範囲）第1項第3号の費用は、てん補限度額の前記損害賠償金の額に対する割合によってこれを負担する。

2 当会社が前条（損害の範囲）第1項第1号の損害をてん補したときは、保険証券記載のてん補限度額からそのてん補した額を控除した残額をもって、以後の保険期間におけるてん補限度額とする。

（免責）

第5条 当会社は、普通約款第5条（免責）に掲げる事由に起因する事故による損害および第6条（免責）に掲げる損害賠償責任（第2号を除く。）を負担することによってこうむる損害のほか、直接であると間接であるとを問わず、被保険者が次に掲げる損害賠償責任を負担することによってこうむる損害をてん補する責に任じない。

(1) 保険契約者、被保険者またはこれらの者の法定代理人（保険契約者または被

保険者が法人であるときは、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関。以下同様とする。) もしくは被保険者の被用者または被保険者の同居の親族が行いまたは加担した洗たく物の盗取もしくは詐取に起因する損害賠償責任。

- (2) 被保険者の法定代理人もしくは被保険者の被用者または被保険者の同居の親族が所有または私用する洗たく物の損壊、盗取または詐取に起因する損害賠償責任。
- (3) 屋根、壁、扉、窓、通風口等のかしによりこれから入る雨または雪等による洗たく物の損壊に起因する損害賠償責任。
- (4) 洗たく物のかしもしくは洗たく物の自然の変化（自然の状態における消耗、変色、のび、ちぢみ、風合の変化、形崩れなど）、かびその他これらに類するものまたはねずみ喰いもしくは虫喰いに起因する損害賠償責任。
- (5) 給排水管、暖冷房装置、冷蔵装置、湿度調節装置、消火栓、スプリンクラーその他これらに類する業務用または家事用装置から漏出またはいっ出する蒸気、水その他内容物による洗たく物の損壊に起因する損害賠償責任。
- (6) 洗たく物の修理または加工（染色、色ぬきを含む。）による当該洗たく物の損壊に起因する損害賠償責任。
- (7) クリーニングの技術上の重大な過失による洗たく物の損壊に起因する損害賠償責任。ただし、この事由によって火災、破裂または爆発が発生した場合はこのかぎりでない。
- (8) 洗たく物が寄託者に引き渡された日から 30 日を経過した後に、洗たく物について正当な権利を有する者から被保険者に通知がなされた当該洗たく物の損壊に起因する損害賠償責任。
- (9) 洗たく物の紛失または誤配に起因する損害賠償責任。

（求償権の不行使）

第 6 条 当会社は、普通約款第 21 条（代位）の規定に基づき取得する権利のうち、被保険者の被用者または被保険者の業務の補助者に対するものにかぎり、これを行使しない。ただし、これらの者の故意による場合は、このかぎりでない。

（適用規定）

第 7 条 この特別約款に規定しない事項については、この特別約款に反しないかぎり、普通約款の規定を適用する。

洗たく物紛失・誤配危険担保特約条項

第 1 条 当会社は、クリーニング業者特別約款（以下「特別約款」という。）第5条（免責）第9号の規定にかかわらず、洗たく物の紛失または誤配により、洗たく物について正当な権利を有する者に対し、被保険者が法律上の損害賠償責任を負担することによってこうむる損害をてん補する責に任ずる。

第 2 条 この特約条項に規定しない事項については、この特約条項に反しないかぎり、特別約款の規定を適用する。

クリーニング業者漏水危険担保特約条項

第 1 条 当会社は、クリーニング業者特別約款（以下「特別約款」という。）第5条（免責）第5号の規定にかかわらず、給排水管、暖冷房装置、冷蔵装置、湿度調節装置、消火栓、スプリンクラーその他これらに類する業務用または家用装置から漏出またはいっ出する蒸気、水その他内容物による洗たく物の損壊に起因し、洗たく物について正当な権利を有する者に対し、被保険者が法律上の損害賠償責任を負担することによってこうむる損害をてん補する責に任ずる。

第 2 条 この特約条項に規定しない事項については、この特約条項に反しないかぎり、特別約款の規定を適用する。

標準営業約款登録業務に係る実施基準

1. 登 錄

(1) 登録の申出

標準営業約款（以下「約款」という。）に従って営業を行おうとする者は、営業所ごとに、その所在する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。）に登録の申出を行うものとする。

登録申請書の様式、添付書類その他登録の申出に必要な事項は、業種ごとに別途これを定める。

(2) 受付け

登録の申出を受けた都道府県指導センターは、業種別に受付簿を備え、受付番号、受付年月日、氏名又は名称及び住所を記載するものとする。

(3) 調 査

都道府県指導センターは、登録申請書及び添付書類による書類調査のほか、特に必要と認めたときは、当該職員に、申出者の施設その他の物件又は営業の実施状況の調査を行わせることができる。

ア. 実地調査を行う職員は（以下「調査員」という。）は、その身分を証明する証票を携帯し、関係人の請求があるときは、これを提示しなければならない。

イ. 実地調査は、原則として登録申請受理後1ヶ月以内に終了するものとする。

ウ. 調査員は、実地調査の結果を速やかに報告書に取りまとめ、理事長に報告するものとする。

(4) 登 錄

ア. 都道府県指導センターは、業種別に登録簿を備え、登録申請書及び添付書類（実地調査を行った場合は、その報告書を含む。）により、登録すると決定した者に係る次に掲げる事項を登録するものとする。

- ① 登録年月日及び登録番号
- ② 氏名又は名称及び住所
- ③ 営業所の名称及び所在地
- ④ 約款に従って営業の開始予定日

イ. 登録を受けた者（以下「登録営業者」という。）には、その旨を通知するとともに、有効期限を付した当該標準営業約款に係る標識（以下「単に「標識」という。）及び提供する役務又は商品に関する事項の要旨の掲示板（以下「要旨掲示板」という。）を交付するものとする。

　　標識及び要旨掲示板については、実費を徴収するものとする。

ウ. 都道府県指導センターは、都道府県知事の承認を得て定める登録手数料を徴収するものとする。

　　再登録時も同様とする。

2. 変更の届出等

(1) 登録営業者は、1の(4)のアの②から④までに掲げる事項、その他登録申請書又は添付書類に記載した事項に変更があったとき又は当該登録に係る営業を廃止したときは、その日から10日以内に、その旨を都道府県指導センターに届け出るものとする。

　　変更又は営業廃止の届出書の様式その他変更又は営業廃止の届出に必要な事項は、業種ごとに別途これを定める。

(2) 都道府県指導センターは、届出の内容に従って、登録簿の登録事項を変更し、又は登録の抹消を行うものとする。

3. 登録の取消し

(1) 都道府県指導センターは、登録営業者が次の1に該当するときは、その登録を取り消すことができる。

　　ア. 標識又は要旨掲示板の掲示をせず、又は虚偽の掲示をしたとき

　　イ. 標準営業約款に従って営業を行っていないとき

　　ウ. 営業に関して不正な行為をしたとき

(2) 都道府県指導センターは、登録の取消しを行うに当たっては、当該登録営業者に理事会の席上意見を述べる機会を与えなければならない。

4. 標識等の取外し

　　登録営業者が営業を廃止する旨の届出を行い、若しくは登録を取り消された場合又は登録の有効期間が経過した場合において標識又は要旨掲示板を取り外さないときは、都道府県指導センターは、当該営業所に係る標識又は要旨掲示板を取り外すことができる。

5. 実施状況の報告

都道府県指導センターは、毎事業年度経過後 3 ヶ月以内に、登録に係る事業の実施状況について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。）に報告するものとする。

6. 中央審査委員会

ア. 全国指導センターに中央審査委員会を置き、都道府県指導センターにおける登録及びその取消しに關し生じた紛争について審査する。

イ. 登録又はその取消しに関する都道府県指導センターの決定に異議のある者は、都道府県指導センターの決定が行われてから 1 ヶ月以内に、書面で、中央審査委員会に審査を求めることができる。

ウ. 中央審査委員会は、原則として、審査の求めを受けてから 2 ヶ月以内に、審査の申出を行った者及び当該審査の申出に係る都道府県指導センターの意見を聴取した上で裁決を行うものとする。

この場合、審査の申出を行った者及び当該申出に係る都道府県指導センターは、裁決に従わなければならない。

エ. 中央審査委員会は、学識経験のある者、生衛関係営業者の意見を代表する者及び利用者又は消費者の意見を代表する者として全国指導センターの理事長が委嘱する委員総数 5 名以内で組織するものとする。

オ. その他中央審査委員会に關し必要な事項は、別途これを定める。

クリーニング業に関する標準営業約款の 登録業務に係る実施基準細則

1. 登 錄

- (1) 登録申請書の様式は、別記様式第1のとおりとする。
- (2) 登録申請書の添付書類は、次のとおりとする。
 - ア. 施設の構造を明らかにする図面
 - イ. 提供する役務の種別及び実施方法を記載した書面（実施方法については、クリーニング所に限る）
 - ウ. 約款第3条第1項第2号に掲げる要件に該当する従事者の氏名を記載した書面及びその者が当該要件を備えた者であることを証する書類
 - エ. 預かり証又はその写し
 - オ. 損害賠償保険に加入していることを証する書類
- (3) 登録の申出の受け付けは随時行い、登録は年2回（2月1日、8月1日）行うものとする

2. 変更の届出等

- (1) 変更届出書の様式は、別記様式第2のとおりとする。
- (2) 変更の内容が取次所の追加に係るものである場合は、変更届出書に1(2)の書類を添付するほか標準営業約款登録業務に係る実施基準（以下「実施基準」という。）1の(3)及び(4)の規定を準用する。
- (3) 取次所における営業の廃止に係るものである場合は、実施基準4の規定を準用する。
- (4) 営業廃止届出書の様式は、別記様式第3のとおりとする。

年　月　日

都道府県
生活衛生営業指導センター理事長 殿

営業所
所在地
電話
(ふりがな)
名称

代表者
住所
(ふりがな)
氏名

印

標準営業約款登録申請書(クリーニング業)

標記の登録を受けたいので、下記書類を添付して申請します。

1. 施設および設備の概要を明らかにする書面
2. 提供する役務の種別を記載した書面
3. 約款第3条第1項第2号に掲げる要件に該当する従事者の氏名を記載した書面
およびその者が当該要件を備えた者であることを証する書類
4. 損害賠償保険等に加入していることを証する書類

—— 裏面に続く ——

【クリーニング所】

名称(商号) ・ 所在 地	電話	開設 年月日	代表者氏名 ・ 住 所	標準営業約款 に従った営業 の開始予定日
名称 所在地				

【取 次 所】

名称(商号) ・ 所在 地	直営 委託 の別	電話	開設 年月日	委託にあってはその 営業者の氏名 または名称	標準営業約款 に従った営業 の開始予定日
名称 所在地					

1. 施設の構造を明らかにする書面

チ エ ッ ク 項 目	い る	い な い	整 備 中
(1) 施設は、居室、台所、洗面所等の施設および他の営業施設と隔壁等により区分されているか。			
(2) ア. 洗濯物の受渡し場所、洗濯場、仕上げおよび乾燥室は、洗濯物の処理および衛生保持に支障を来さない程度の広さおよび構造になっているか。 イ. また、それぞれ区分されているか。			
(3) ア. 洗剤、有機溶剤、しみ抜剤、消毒剤等の専用の保管庫または戸棚等を設けているか。 イ. また、仕上げ済み洗濯物の格納設備は汚染のおそれのない場所に設けられているか。			
(4) 洗濯物の処理を行う作業場内には、適当な位置に排気装置が設けられているか。			

■ 1. 取次所は該当する項目について記入して下さい。

備 2. 右欄に○または×印にて記入して下さい。

考 3. 上記施設配置の略図を下記に記入して下さい。

■ 略図は洗濯場、仕上場、整理場、受付（店舗）および居室の区分が明確になっていればよい。

- 裏面へ続く -

2. 提供する役務の種別および実施方法を記載した書面

記号	洗浄方法区分	洗浄に用いる主な設備の種類、型式等	洗浄に用いる溶剤洗剤及び漂白剤の名称	乾燥に用いる主な設備の種類、型式等	仕上げに用いる主な設備等	仕上げ方法の区別 機械仕上げ、機械及び 手仕上げ、手仕上げ
L	ランドリー					
D	ドニーラインクリーリング					
W	ウリエニットンクグ					

(注) 斜線の欄は記入しなくともよい。

S	特殊クリーリング	皮革	毛皮	絹和服	羽毛	帽子	カーペット
		自家処理					
		外注					

3. 約款第3条第1項第2号に掲げる要件に該当する従事者の氏名を記載した書面およびその者が、当該要件を備えた者であることを証する書類

資格名	氏名	免許証 修了証	交付年月日	免許番号 修了	交付都道府県名
クリーニング師					
クリーニング業法による研修修了者					
クリーニング業法による講習修了者					
上級クリーニング技術者講習修了者					
クリーニング技術者修了者					

- 一 資格該当者が多人数いる場合は連記して下さい。
- 備 2. クリーニング業法による研修および講習修了者とは、クリーニング業法第8条の2および第8条の3に基づき都道府県が指定する研修および講習を修了した者をいう。
- 考 3. 上級クリーニング技術者講習修了者およびクリーニング技術者講習修了者とは、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が行う厚生労働省認定による技術者講習の修了者をいうものとする。

年 月 日

都道府県
生活衛生営業指導センター理事長 殿

登録番号
営業所
所在地
(ふりがな)
名称

代表者
所在地
(ふりがな)
氏名

印

標準営業約款登録変更届出書(クリーニング業)

標記のことについて、下記のとおり変更したので届け出ます。

記
1. 変更年月日 年 月 日

2. 変更の内容

年 月 日

都道府県
生活衛生営業指導センター理事長 殿

當業所
所在地
(ふりがな)
名 称

代表者
所在地
(ふりがな)
氏 名 印

標準営業約款営業廃止届出書(クリ-ニング業)

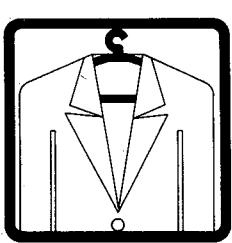
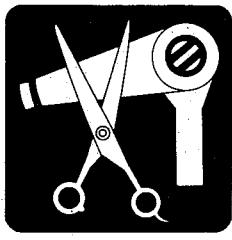
標記のことについて、下記のとおり営業を廃止したので届け出ます。

記

1. 登録番号

2. 営業廃止年月日 年 月 日

理容店をお約束します。



ついたお店では、



厚生労働大臣認可
標準営業約款マーク

このマークの

Sマークは、厚生労働大臣認可の標準営業約款制度に従って営業しているお店の表示です。このSマークを店頭に掲げているお店なら、全国どこでも約款に定められた基準以上のサービスが保証されています。みなさまの信頼できるお店選びの大きな目安となります。また、万一の場合、事故賠償基準に基づいた保証も受けられます。

Standard (標準) 確かな技術。きめ細かな対応など、お客さまに提供するサービスの種別・内容を明確に表示。その実施をお約束します。

Safety (安全) まかせて安心。万一事故が発生した場合、事故賠償基準に基づき、お客さまには速やかに円滑な損害賠償をおこなわれます。

Sanitation (衛生) 美しく清潔に。厳しい管理基準に従い、営業施設の維持・管理をおこない、お客さまに気持ちのよいサービスをお約束します。

(公財)全国生活衛生営業指導センター

〒105-0004 東京都港区新橋6丁目8番2号 全国生衛会館2F
☎ 03-5777-0341 FAX 03-5777-0342
ホームページアドレス <http://www.seiei.or.jp>