

**クリーニング苦情を減らすために**  
—消費者アンケートの結果と消費者に求められる対応—

平成24年2月

財団法人鳥取県生活衛生営業指導センター  
クリーニング苦情対策委員会

# 目 次

|                               | ページ |
|-------------------------------|-----|
| 第1章 クリーニング苦情に関するアンケート調査結果     | 2   |
| 第2章 クリーニング苦情を減らすため消費者に求められる行動 | 12  |
| 参考資料 クリーニング賠償基準               | 15  |

## 第1章 クリーニング苦情に関するアンケート調査結果

### I 実施時期

平成23年3月

### II 対象

鳥取県西部の消費者300名

### III 回答状況

回答率 100%

### IV 回答結果

#### 1 回答者属性

##### 1) 住所(市郡別)

| 市郡名   | 米子市  | 境港市 | 西伯郡  | 日野郡 | 東伯郡 | その他 | 不明  | 合計  |
|-------|------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 割合(%) | 56.7 | 3.3 | 30.7 | 1.7 | 5.7 | 1.0 | 1.0 | 100 |

##### 2) 年齢別

| 年齢層   | <30 | 30代  | 40代  | 50代  | 60代  | 70以上 | 不明 | 合計  |
|-------|-----|------|------|------|------|------|----|-----|
| 割合(%) | 6.7 | 16.0 | 25.7 | 31.7 | 11.7 | 8.3  | 0  | 100 |

##### 3) 性別

男性 26.7% 女性 68.7% 不明 4.7%

#### 2 利用しているクリーニング店を選んだ理由(複数回答)

クリーニング店選択理由は、立地の利便性(通勤経路、近所)で選択している人59%、料金の安さ30%、品質保証等24%の順で、Sマーク登録店と回答した人は1.7%と非常に少なくその他15.0%であった。

その他15%の内、記載のあった32件を見ると「スーパー等買物の際に利用でき便利」65.6%、「集配してもらえる」12.5%などが上がっている。

| No. | カテゴリ          | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|---------------|-----|-------|-------|
| 1   | 通勤経路にあり便利     | 94  | 31.3  | 31.4  |
| 2   | 近所にあり顔見知り     | 83  | 27.7  | 27.8  |
| 3   | 料金が安く早い       | 90  | 30    | 30.1  |
| 4   | 仕上がりが良く信頼がおける | 66  | 22    | 22.1  |
| 5   | Sマーク登録店       | 5   | 1.7   | 1.7   |
| 6   | その他           | 45  | 15    | 15.1  |
|     | 不明            | 1   | 0.3   |       |
|     | サンプル数(%ベース)   | 300 | 100   | 299   |

#### ※年齢・性別とクリーニング店選択理由のクロス分析

- ・ 店の選択理由については男性で①通勤経路で便利、②料金が安く早い、③近所にあり顔見知りであったのに対し、女性では①近所にあり顔見知り、②通勤経路で便利、③料金が安く早いとなった。
- ・ 選択理由のうち、仕上がりがよく信頼がおけるは男女とも4位であったが、男性50代、60代、女性

60代で3位、女性70代以上では1位であった。

- ・ Sマーク登録店を選択理由と回答した人は男性40歳代1名、女性60歳以上4名に過ぎなかった。

### 3 クリーニングに出す洗濯物の種類と頻度(複数回答)

洗濯物の内、クリーニングに出すと回答した人の多い順はコート類 74.3%、上着 65.7%、ズボン 65.0%がベスト3で、ジャンパー48.7%、セーター46.3%、スカート 44.3%、ワイシャツ 42.7%、カーディガン 33.2%、ネクタイ、毛皮 27%と続き、下着、靴下、エプロンは0%、手袋、布団カバー、シーツ、カーテン、白衣、作業着、上掛け、帯、和服小物・足袋はいずれも5%未満であった。

| No. | カテゴリ       | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|------------|-----|-------|-------|
| 1   | 下着         | 0   | 0     | 0     |
| 2   | 靴下         | 0   | 0     | 0     |
| 3   | 上着         | 197 | 65.7  | 66.1  |
| 4   | ズボン        | 195 | 65    | 65.4  |
| 5   | スカート       | 132 | 44    | 44.3  |
| 6   | ブラウス       | 55  | 18.3  | 18.5  |
| 7   | ドレス        | 57  | 19    | 19.1  |
| 8   | ワイシャツ      | 128 | 42.7  | 43    |
| 9   | ネクタイ       | 81  | 27    | 27.2  |
| 10  | セーター       | 139 | 46.3  | 46.6  |
| 11  | カーディガン     | 99  | 33    | 33.2  |
| 12  | コート類       | 223 | 74.3  | 74.8  |
| 13  | ジャンパー      | 146 | 48.7  | 49    |
| 14  | マフラー・スカーフ類 | 43  | 14.3  | 14.4  |
| 15  | 手袋         | 1   | 0.3   | 0.3   |
| 16  | エプロン       | 0   | 0     | 0     |
| 17  | 白衣         | 3   | 1     | 1     |
| 18  | 作業着        | 3   | 1     | 1     |
| 19  | 和服類        | 39  | 13    | 13.1  |
| 20  | 帯          | 13  | 4.3   | 4.4   |
| 21  | 和服小物・足袋    | 14  | 4.7   | 4.7   |
| 22  | 毛皮・皮革製品    | 37  | 12.3  | 12.4  |
| 23  | 毛皮         | 81  | 27    | 27.2  |
| 24  | 布団カバー      | 11  | 3.7   | 3.7   |
| 25  | シーツ        | 6   | 2     | 2     |
| 26  | 上掛け        | 13  | 4.3   | 4.4   |
| 27  | 布団         | 43  | 14.3  | 14.4  |
| 28  | カーテン       | 5   | 1.7   | 1.7   |

|    |             |     |      |      |
|----|-------------|-----|------|------|
| 29 | 床敷物         | 44  | 14.7 | 14.8 |
| 30 | その他         | 18  | 6    | 6    |
|    | 不明          | 2   | 0.7  |      |
|    | サンプル数(%ベース) | 300 | 100  | 298  |

#### 4 クリーニング店利用頻度（単一回答）

利用頻度は、月に1回39.7%、その他35.7%、2週に1回16.3%、週1回8.0%の順となった。その他と回答した107名の殆どが「季節の変わり目」「衣替え時期」「季節ごと」「年2~3回」と回答しており、表現は異なるが季節変化に応じ利用している結果となった。

| No. | カテゴリ        | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|-------------|-----|-------|-------|
| 1   | 週1回         | 24  | 8     | 8     |
| 2   | 2週に1回       | 49  | 16.3  | 16.4  |
| 3   | 月1回         | 119 | 39.7  | 39.8  |
| 4   | その他         | 107 | 35.7  | 35.8  |
|     | 不明          | 1   | 0.3   |       |
|     | サンプル数(%ベース) | 300 | 100   | 299   |

#### ※利用頻度と洗濯物のクロス分析

利用頻度と洗濯物のクロス分析を試みたが、母数が少ないため有意性に懸念が残る結果となった。

全体として、殆どの洗濯物で「月1回」、「その他」に頻度が高く、「その他」は前述のとおり「季節ごと」、「季節の変わり目」と見てよいと思われることから、クリーニング利用頻度の主流は月1回又は季節が優先しており、特に必要のある場合に週1回、2週に1回の頻度で利用されると理解したほうがよいと判断される。

参考までに、頻度別の洗濯物構成比上位3品目を記載しておく。

- ・ 週1回と回答した人が出す洗濯物で相対的に比率が高いものは作業着、和服小物・足袋、布団カバーの順であった。
- ・ 2週1回では、白衣、作業着、上掛けの順であった。
- ・ 月1回では、スカート、ドレス、ジャンパーがいずれも品目全体の4割の構成率で入った。
- ・ その他では手袋、シーツ、上掛けの順であった。

クロス解析結果(問4)利用する頻度 × 問3)日常出す洗濯物の種類)

#### 5 洗濯物を預かる際の店員の対応（単一回答）

「丁寧に洗濯物を点検し預かり証を交付される」が79.7%、「預かり証を交付されるが点検はしない」13.3%、「点検はするが預かり証は交付されない」2.7%、その他2.3%であった。

9割以上で預かり証が交付されていることが確認できた。その他は「気持ちの良い対応」、「ノート記入」、「お通い帳記入」となっており、主として集配関係と判断される。

| No. | カテゴリ                     | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|--------------------------|-----|-------|-------|
| 1   | 丁寧に洗濯物を点検し確認して、預り証を交付される | 239 | 79.7  | 81.3  |
| 2   | 預り証は交付されるが点検はしない         | 40  | 13.3  | 13.6  |
| 3   | 点検はするが預り証は交付されない         | 8   | 2.7   | 2.7   |
| 4   | 無愛想で話もしない                | 0   | 0     | 0     |
| 5   | その他                      | 7   | 2.3   | 2.4   |
|     | 不明                       | 6   | 2     |       |
|     | サンプル数(%ベース)              | 300 | 100   | 294   |

## 6 自分の洗濯物を点検するか（単一回答）

クリーニングに出す際の洗濯物の点検については、必ずする 73.7%、殆どしない 26.0%、不明 0.3%の順で、概ね 4 人に 1 人がほとんど点検しないと回答した。

| No. | カテゴリ        | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|-------------|-----|-------|-------|
| 1   | 必ず点検する      | 221 | 73.7  | 73.9  |
| 2   | ほとんどしない     | 78  | 26    | 26.1  |
|     | 不明          | 1   | 0.3   |       |
|     | サンプル数(%ベース) | 300 | 100   | 299   |

## 7 自分で点検するポイントは（複数回答）

点検のポイントについては、ポケット中の忘れ物が 84.7%と圧倒的に多く、次いでシミの有無 55.0%、ボタンの付き具合 23.0%、アクセサリーの取外し 21.7%、変形・変色等 16.0%、破れや焼け焦げの有無 13.3%の順であった。

| No. | カテゴリ        | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|-------------|-----|-------|-------|
| 1   | ポケットの中の忘れ物  | 254 | 84.7  | 89.8  |
| 2   | ボタンの付き具合    | 69  | 23    | 24.4  |
| 3   | しみの有無       | 165 | 55    | 58.3  |
| 4   | 破れや焼け焦げの有無  | 40  | 13.3  | 14.1  |
| 5   | アクセサリーの取り外し | 65  | 21.7  | 23    |
| 6   | 変形・変色等      | 48  | 16    | 17    |
| 7   | 虫食いの痕       | 35  | 11.7  | 12.4  |
| 8   | その他         | 1   | 0.3   | 0.4   |
|     | 不明          | 17  | 5.7   |       |
|     | サンプル数(%ベース) | 300 | 100   | 283   |

## 8 洗濯物を出すとき説明するか（単一回答）

洗濯物を預ける際の説明は、何かあった時にする 69.6%、しない 16.7%、必ずする 13.3%、不明 0.3%の順で、説明すると回答した人が 8 割を超えた。

| No. | カテゴリ        | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|-------------|-----|-------|-------|
| 1   | 必ずする        | 40  | 13.3  | 13.4  |
| 2   | 何かあった時にする   | 209 | 69.7  | 69.9  |
| 3   | しない         | 50  | 16.7  | 16.7  |
|     | 不明          | 1   | 0.3   |       |
|     | サンプル数(%ベース) | 300 | 100   | 299   |

## 9 どんな説明か（複数回答）

預託時の説明の内容は、シミ・汚れの原因と発生時期 85.5%、ほつれ・破れ等生地の異常 23.3%、変形・変色状況 18.9%、揃い物の一部 8.4%、ボタンの付き具合 6.8%、愛着 5.2%の順であった。

| No. | カテゴリ          | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|---------------|-----|-------|-------|
| 1   | しみ・汚れの原因や発生時期 | 213 | 85.5  | 86.9  |
| 2   | ほつれ破れ等、生地の異常  | 58  | 23.3  | 23.7  |
| 3   | 洗濯物への愛着       | 13  | 5.2   | 5.3   |
| 4   | ボタンの付き具合      | 17  | 6.8   | 6.9   |
| 5   | 変形・変色状況       | 47  | 18.9  | 19.2  |
| 6   | 揃いの物の一部であること  | 21  | 8.4   | 8.6   |
| 7   | その他           | 6   | 2.4   | 2.4   |
|     | 不明            | 4   | 1.6   |       |
|     | サンプル数(%ベース)   | 249 | 100   | 245   |

## 10 受取時に点検するか（単一回答）

受取の際の点検実施状況については、点検しない 66.3%、点検する 31.3%、不明 2.3%の順となっており、預託時に説明するが 8 割強と多かった割に点検しない人の割合が 7 割弱を占めた。

| No. | カテゴリ        | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|-------------|-----|-------|-------|
| 1   | 点検する        | 94  | 31.3  | 32.1  |
| 2   | 点検しない       | 199 | 66.3  | 67.9  |
|     | 不明          | 7   | 2.3   |       |
|     | サンプル数(%ベース) | 300 | 100   | 293   |

## 11 5年以内にトラブルにあった経験（単一回答）

過去 5 年以内にトラブルについて聞いたところ、あり 19.3%、なし 80.0%、不明 0.7%と 5 人に 1 人

の割合でありとの回答があった。

| No. | カテゴリ        | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|-------------|-----|-------|-------|
| 1   | 有り          | 58  | 19.3  | 19.5  |
| 2   | 無し          | 240 | 80    | 80.5  |
|     | 不明          | 2   | 0.7   |       |
|     | サンプル数(%ベース) | 300 | 100   | 298   |

## 12 トラブル内容（複数回答）

全問でトラブル経験ありとの回答者 58 人にその内容を聞いたところ、色落ち・変色・にじみ 34.4%、型崩れ(伸び・縮み)31.0%、洗濯物紛失 27.6%、その他 24.1%、以下ボタン脱落 8.6%、シミの広がり 6.9%、生地の破れ 5.2%の順であった。

その他の内訳は、「一部紛失」、「他のものに入れ替わり」「他の営業所に配送」等紛失に関するもの 6 名 10.3%、「ボタンが溶けシミが発生」、「ファスナー破損」、「毛玉だらけ」、「生地がボロボロ」「汚れが落ちていない」、「しわが伸びていない」等仕上り不具合 7 名 12.1%であった。

| No. | カテゴリ         | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|--------------|----|-------|-------|
| 1   | 洗濯物の紛失       | 16 | 27.6  | 27.6  |
| 2   | 色落ち・変色・柄のにじみ | 20 | 34.5  | 34.5  |
| 3   | 型崩れ(伸び、縮みなど) | 18 | 31    | 31    |
| 4   | 生地破れ         | 3  | 5.2   | 5.2   |
| 5   | ボタンの脱落       | 5  | 8.6   | 8.6   |
| 6   | しみの広がり       | 4  | 6.9   | 6.9   |
| 7   | その他          | 14 | 24.1  | 24.1  |
|     | 不明           | 0  | 0     |       |
|     | サンプル数(%ベース)  | 58 | 100   | 58    |

「その他」の記載により、上記回答を補正した結果、①紛失 38%(22)、②色落ち・変色・柄のにじみ、35%(20)、③型崩れ・伸び縮み 35%(20)、④ボタン脱落 9%(5)、⑤シミの広がり 9%(5)、⑥生地破れ 7%(4)、⑦その他 の順となった。

## 13 トラブルの際の店の対応（単一回答）

トラブル時のクリーニング店の対応について聞いたところ、自主的に謝罪と説明があった 32.8%、苦情伝達後に説明があった 25.9%、苦情を言っても取合わず放置 10.3%、引渡し時の口頭説明はないが説明書きがついていた 8.6%、その他 20.7%となった。

その他の内訳は「苦情を言っていない」、「放置」、「店に伝えてない」、「後日気が付いた」等苦情を伝えていないもの 9 人(15.5%)、「調べたがわからない」1 人、「謝罪しやり直す」1 人、不明 1 となっている。



| No. | カテゴリ                             | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|----------------------------------|----|-------|-------|
| 1   | 店のほうから自主的に謝罪と説明があった              | 19 | 32.8  | 33.3  |
| 2   | 引渡される洗濯物について口頭説明はなかったが説明書きが付いていた | 5  | 8.6   | 8.8   |
| 3   | 苦情を伝えてから説明があった                   | 15 | 25.9  | 26.3  |
| 4   | 苦情を言っても取合ってもらえず放置された             | 6  | 10.3  | 10.5  |
| 5   | その他                              | 12 | 20.7  | 21.1  |
|     | 不明                               | 1  | 1.7   |       |
|     | サンプル数(%ベース)                      | 58 | 100   | 57    |

「その他」の記載により、上記回答を補正した結果、①自主的に謝罪と説明 33%(19)、②苦情伝達後に説明 28%(16)、③苦情に取り合わず放置 12%(7)、④口頭説明はなく説明書きがついていた 9%(5)、⑤その他の順となった。

#### 14 賠償を受けた経験は（単一回答）

トラブル経験者 58 名中、賠償を受けたことの有無を聞いたところ、無い 79.3%、有る 19.0%、不明 1.7%と、賠償を受けた経験がある人は約 2 割であった。洗濯物を紛失された経験のある人が 27.6%であったことを考慮すると、賠償を受けた率が少ないと思われる。

| No. | カテゴリ        | 件数 | (全体)% | (除不)% |
|-----|-------------|----|-------|-------|
| 1   | 有る          | 11 | 19    | 19.3  |
| 2   | 無い          | 46 | 79.3  | 80.7  |
|     | 不明          | 1  | 1.7   |       |
|     | サンプル数(%ベース) | 58 | 100   | 57    |

#### 15 クリーニング事故について賠償があることを知っているか（単一回答）

賠償制度の存在については、知らない 70.0%、知っている 27.3%、不明 2.7%であった。

| No. | カテゴリ        | 件数  | (全体)% | (除不)% |
|-----|-------------|-----|-------|-------|
| 1   | 知っている       | 82  | 27.3  | 28.1  |
| 2   | 知らない        | 210 | 70    | 71.9  |
|     | 不明          | 8   | 2.7   |       |
|     | サンプル数(%ベース) | 300 | 100   | 292   |

#### 16 自由意見 (31)

[トラブル関係]

- ・トラブルのあった店から別の店に変えた。
- ・今利用している店は丁寧でよくしてもらっているが、以前の店は何回かトラブルがあり、新しい店

に出すのは勇気がいる。

- ・皮手袋が紛失し賠償してもらったことがある。ニットスーツの型崩れなどもあり出来るだけクリーニングに出さないようしている。礼服等は高くても確実なところへ出したい。
- ・H社にお願いしていましたが、汚れも取れず、強いプレスのため生地がかなり傷み、プリーツスカートが伸びきったり、破れているものもありだめになった。二度と出さない。

#### [店舗の選び方]

- ・Sマーク登録店について詳しく知りたい。
- ・信頼できる店が欲しい。
- ・どこのクリーニング屋さんがいいかわからない。サービスもありすぎてどこがお得かわからない。
- ・仕上りの良い信頼できる店をどうしたら見つけれられるかわからない。
- ・店員さんにより態度が違い、嫌な時は引き返す。
- ・近所に店がないので少々不便。

#### [料金関係]

- ・手軽に料金表がいただけると高級品もクリーニングする気になる。
- ・追加料金を取らずにきれいに洗ってほしい。
- ・もう少し安いとうれしい。
- ・価格が高いと感じる(こたつ布団、スーツ類)。

#### [サービス関係]

- ・電話1本で取りに来て、納入時は細やかに仕上げ説明していただける。
- ・仕上り期間が限られていて一度出来上がったが、時間があれば再度無料できれいにしてもらった感謝している。
- ・少々高くても集配してもらえるのが助かる。
- ・店頭で衣服の補修や靴のクリーニングがあれば利用したい。
- ・冬に毛布を預かってもらえるシステムが欲しい。

#### [店の技術力]

- ・受付の店員の接客対応力やクリーニング知識の有無で店の技術が判断できる。
- ・取扱の品の材質について勉強してほしい。
- ・仕上りがよく早いのがよい。
- ・カッターシャツは襟が汚れやすいのでその部分だけ集中してほしい。
- ・細かい泡で汚れがよく取れるとTVでやっていたが、近所であれば知りたい。安全安心な技術があれば取り入れてほしい。

#### [受渡し関係]

- ・品質表示がないとクリーニングしてもらえないことがあるが、双方納得の上で洗ってほしい。
- ・クリーニング後1年そのままにしたらベタベタしてきた。
- ・ハンガーを引取ってもらえたら(たとえ無償でも)助かる。
- ・預かり証があると受け取った確認ができると思う。
- ・針金ハンガーに統一してあるといい。また、預かり証があると確認に便利。

## [まとめ]

### 1 クリーニング店の選択理由及び利用頻度

消費者・利用者がクリーニング店を選択するポイントは、「通勤経路にある」、「料金が安く早い」、「近所にあり顔見知り」など利便性重視が 59%、「仕上りがよく信頼がおける」等品質重視が 24% の順で、通勤経路が多かったのは男性 30 歳未満、50～60 歳代、女性 30～50 歳代と勤労世代が中心を占めた。一方、品質重視の意見が多かったのは男女とも 50 歳代以上で特に女性 70 歳以上は過半数を占めた。

利用頻度は、月に 1 度が 4 割を占め、次いで季節の変わり目又は季節ごとが 35% の順で週 1 回又は 2 週に 1 回と答えた人は全体の約 4 分の 1 であった。

利用頻度が高いケースをクロス分析により洗濯物の種類から判断すると、作業着、和服小物・足袋等の急ぐ必要がある場合又は放置できないような場合と推測された。

### 2 洗濯物の寄託時の店員の対応

預託時の店員の対応は、「丁寧に洗濯物を点検し預かり証を交付」81%、「預かり証は交付されるが点検しない」14%、「点検するが預かり証は交付されない」3%、「その他」（通い帳）2%となっており、預かり証を交付しない 3%は紛失等トラブル発生時に消費者に不利益が生ずると判断された。

### 3 消費者・利用者の洗濯物点検状況とクリーニング店への説明

クリーニングに出す洗濯物の点検状況は、「必ず点検する」が 74%で「ほとんどしない」26%で 4 人に 1 人が点検していなかった。

洗濯物点検ポイントは、「ポケットの中の忘れ物」が 85%と圧倒的に多く、次いで「シミの有無」55%、「ボタンの付き具合」23%、「アクセサリーの取外し」22%の順となった。

また、寄託時に利用者から店側への情報提供状況を聞いたところ「何かあった時に説明する」及び「必ず説明する」と回答した人の割合は 8 割を超え、「説明しない」人の割合は 17%となった。

なお、店への説明内容は、「シミ・汚れの原因と発生時期」が 85%と圧倒的に多く、次いで「ほつれ・破れ等生地の変形」23%、「変形・変色状況」19%「揃い物の一部」8%、「ボタンの付き具合」7%となっていた。

### 4 洗濯物受取時の点検

受取時に点検すると回答した人が 31%、点検しないと回答した人は 66%となった。

洗濯物を寄託前に点検する割合が 74%、店へ説明する人が 8 割であったのに比較し、受取時の点検率は相当低いことが判明した。この結果は、仮に何らかの異常があった時に発見が遅れ、苦情解決を著しく困難にする要因と判断される。

### 5 過去 5 年以内のトラブル経験とその内容

過去 5 年以内にトラブルを経験したと回答した人が全体の約 2 割、約 8 割は経験なしと回答していた。

トラブルの経験ありと回答した 58 名に複数回答でその内容を聞いたところ、①洗濯物紛失 38%、

②色落ち・変色・にじみ 35%、②型崩れ(伸び・縮み)35%、③ボタン脱落 9%、③シミの広がり 9%、生地の破れ 7%、その他の順であった。「(「その他」の記載で補正後)

## 6 トラブル時の店の対応

トラブル発生時の店の対応は、①自主的に謝罪と説明があった 33%、②苦情伝達後に説明があった 28%、③苦情を言っても取合わず放置 12%、④引渡し時の口頭説明はないが説明書きが付いていた 9%、⑤その他 17% の順となっていた。

その他は「苦情を言っていない」、「放置」、「店に伝えてない」、「後日気が付いた」等消費者が店に苦情を伝えていないものであった。

以上、利用者から指摘を受ける前に説明が行われているケースは 42%、説明責任が問われるケースが 40%と事業者側の検品強化等対策が必要な事例が目立った。

## 7 賠償を受けた経験の有無と賠償制度の理解

トラブル経験者 58 名のうち、「賠償を受けたことがある」と回答した人は 2 割、残り 8 割は「ない」と回答していた。洗濯物の紛失経験者が 28%であったこと考慮すると賠償を受けた率が少ない。これに関連し、クリーニング事故に賠償制度があることを「知っている」と回答した人は 27%、「知らない」と回答した人は 7 割に上った。

## 第2章 クリーニング苦情を減らすため消費者に求められる行動

クリーニングは、事業者が洗濯物を適切にクリーニング処理し保管して利用者に返還する請負契約と寄託契約の混合契約とされています。契約は双方合意の上で成立するものですので、満足できる結果が得られるよう双方の情報の交換・共有が非常に重要です。

### 1 クリーニング店の選択

多数のクリーニング店の中から、信頼のおける店を選ぶことが大切です。

今回のアンケート結果では、通勤経路や近所に立地している店や料金が安く早い店を選択している方が約6割を占めました。

しかし、いくら利便性が高くても「預り証」が交付されないような店では紛失等事故にあった場合、洗濯物を取り戻すことができません。特に高価な衣類や思い入れのある品物の場合、多少料金が高くても技術力が高く、説明も丁寧で従業員がよく訓練されている店を選択することが大切です。

クリーニング業法では、クリーニング師及び従業員は3年に1回研修を受けることとなっています。その店の従業員が受講しているかどうかを確認することは店の選択に有効な手段です。

この他、現在、法律や県条例に基づき適正な業務、基準に適合した営業をすることを約束し、登録されている店舗があります。これら店舗には以下のような表示がありますので店舗選択に利用してください。

#### 《標準営業約款》

消費者の利益擁護の観点から、「生活衛生営業関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」に基づき事業者が自主的に履行する事項について基準（標準営業約款）が定められています。次の基準に従い営業することを希望する事業者から申請を受け、鳥取県生活衛生営業指導センターが審査を行った上で登録します。

#### 役務の内容又は商品の品質の表示

ランドリー、ドライ、ウエット、特殊クリーニング等提供する役務の表示

クリーニング師氏名及び県が行う研修・講習受講者等の氏名表示

クリーニング処理基準に従った処理をする

#### 施設又は設備の表示

クリーニング所又は取次所の別を表示し、施設管理基準に従い施設を管理

#### 損害賠償の実施の確保

クリーニング事故賠償基準に基づき速やかに賠償を実施

#### 標識の掲示

登録店に以下の標識を掲示



#### 《自主基準》

鳥取県クリーニング生活衛生同業組合が県の「消費生活の安定及び向上に関する条例」(昭和 55 年 3 月 28 日)第 9 条第 1 項の規定に基づき策定した「クリーニング取引条件等に関する自主基準」に従って業務を行う店舗

##### 預り証の交付

指定様式による預り証の交付の履行

##### 苦情処理体制の整理

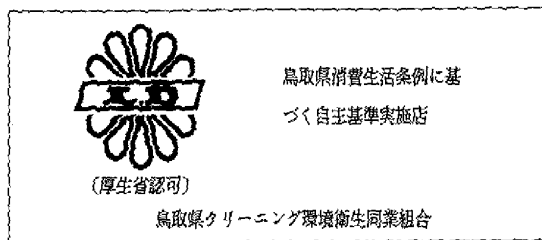
同業組合に苦情処理委員会を設置

##### 損害の賠償

クリーニング苦情処理基準に準拠した賠償措置の実施

##### 自主基準店の表示

以下の表示を店頭掲示



## 2 洗濯物事前点検と寄託時の説明

洗濯物をクリーニング店に出す場合は、事前に必ず点検をしてください。特に貴重品やアクセサリーの取外し、ポケットの中の忘れ物は勿論、生地の変質やシミ等の発生ボタンの付き具合などは予め寄託時に説明をしておくことでクリーニング店側も十分な対応が可能となります。

## 3 「預り証」の受領

洗濯物をクリーニング店に出した場合、必ず「預り証」をもらってください。交付されなければ「預り証」を請求すべきです。ただし、宅配形式でお通い帳等双方に証拠が残る場合はこの限りではありません。

今回のアンケート結果ではトラブルのうち最も多かったのが洗濯物の紛失でした。こうした場合に、「預り証」の交付を受けていると寄託した証拠が残るため、必要な権利の行使が可能となります。

## 4 洗濯物受取り時の点検

クリーニング店から仕上がった洗濯物を受け取る場合は、必ず双方立会いの上で点検をしてくだ

さい。最近では、ポリ袋で包装されたまま客に引き渡されます。これは、クリーニング工場から取次所へ輸送する際の汚れ防止を目的としたものです。アンケート結果では、約6割の方が受取り時の点検をされていませんでした。

受取られた皆さんはそのままお持ち帰りになり、次回着用までそのまま保管されているのではないのでしょうか。もし何らかの異常が発生していると次回着用時になって始めて異常が判明することとなり、解決が困難となります。

ポリ袋に入れたまま家で保管していると、洗濯物がベトベトになることがあります。これは保管方法が原因ですので、高級品ほどポリ袋から出して管理してください。また、プラスチックハンガーは、ごみとして出すとお金が必要ですが、店に返却していただくと資源の循環に役立ちます。

## 5 事故時の賠償について

クリーニング事故に伴う損害賠償基準は、学識経験者、消費者、弁護士、流通販売業者、繊維業界、保険会社、厚生労働省、経済産業省、クリーニング業者の各代表で構成するクリーニング賠償問題協議会によって昭和43年7月に策定され、以降平成11年3月まで3次にわたって改正されています。

必要な場合は、この基準に基づいて損害賠償が行われます。

この基準は、様々なケースに対応できるよう工夫され、運用も含めると全文はかなりボリュームがありますが、実際の賠償に当たっては、洗濯物の多様な条件を考慮して額が決定されます。

消費者の多くは新品購入金額が賠償されると勘違いされますが、この基準で賠償されるのは事故にあった洗濯物の価値であり、従って賠償後は当該洗濯物の所有権は店に移ることになりますので注意が必要です。

参考までに、資料として添付しています。

