

## 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	境港	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%、「集配してもらえると」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。

クロス解析結果(性・年齢×問2)利用のクリーニング店を選んだ理由

上段:度数		合計	問2)利用のクリーニング店を選んだ理由						
下段:%			通勤経路 にあり便利	近所にあり 顔見知り	料金が安 く早い	仕上りが 良く信頼 がおける	Sマー ク登録 店	その他	不明
合計		300	94	83	90	66	5	45	1
		100	31.3	27.7	30	22	1.7	15	0.3
男性	小計	80	28	19	25	16	1	15	-
		100	35	23.8	31.3	20	1.3	18.8	-
	30歳未満	6	2	1	1	-	-	3	-
		100	33.3	16.7	16.7	-	-	50	-
	30代	12	2	5	3	3	-	1	-
		100	16.7	41.7	25	25	-	8.3	-
	40代	29	9	7	9	4	1	7	-
		100	31	24.1	31	13.8	3.4	24.1	-
	50代	26	12	5	9	7	-	4	-
		100	46.2	19.2	34.6	26.9	-	15.4	-
	60代	7	3	1	3	2	-	-	-
		100	42.9	14.3	42.9	28.6	-	-	-
	70歳以上	-	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-	-	-	-
不明	-	-	-	-	-	-	-	-	
	-	-	-	-	-	-	-	-	
女性	小計	206	60	62	59	50	4	28	-
		100	29.1	30.1	28.6	24.3	1.9	13.6	-
	30歳未満	14	4	7	2	-	-	2	-
		100	28.6	50	14.3	-	-	14.3	-
	30代	34	15	8	11	4	-	6	-
		100	44.1	23.5	32.4	11.8	-	17.6	-
40代	46	15	13	15	10	-	5	-	

	100	32.6	28.3	32.6	21.7	-	10.9	-
50代	60	21	18	20	14	-	10	-
	100	35	30	33.3	23.3	-	16.7	-
60代	28	2	9	10	8	2	3	-
	100	7.1	32.1	35.7	28.6	7.1	10.7	-
70歳以上	24	3	7	1	14	2	2	-
	100	12.5	29.2	4.2	58.3	8.3	8.3	-
不明	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-

### 3 クリー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)

上段:度数 下段:%	合計	問 4)利用する頻度				
		週 1 回	2 週に 1 回	月 1 回	その他	不明
合計	300	24	49	119	107	1
	100	8	16.3	39.7	35.7	0.3
下着	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
靴下	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
上着	197	16	35	81	65	-
	100	8.1	17.8	41.1	33	-
ズボン	195	18	41	81	55	-
	100	9.2	21	41.5	28.2	-
スカート	132	11	21	59	41	-
	100	8.3	15.9	44.7	31.1	-
ブラウス	55	7	10	22	16	-
	100	12.7	18.2	40	29.1	-
ドレス	57	6	9	25	17	-
	100	10.5	15.8	43.9	29.8	-
ワイシャツ	128	22	30	44	32	-
	100	17.2	23.4	34.4	25	-
ネクタイ	81	13	19	29	20	-
	100	16	23.5	35.8	24.7	-
セーター	139	16	30	56	37	-
	100	11.5	21.6	40.3	26.6	-
カーディガン	99	14	21	39	25	-
	100	14.1	21.2	39.4	25.3	-
コート類	223	20	36	90	77	-
	100	9	16.1	40.4	34.5	-
ジャンパー	146	13	23	62	48	-
	100	8.9	15.8	42.5	32.9	-
マフラー・スカーフ類	43	10	9	11	13	-
	100	23.3	20.9	25.6	30.2	-
手袋	1	-	-	-	1	-
	100	-	-	-	100	-
エプロン	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
白衣	3	-	2	-	1	-

	100	-	66.7	-	33.3	-
作業着	3	1	1	1	-	-
	100	33.3	33.3	33.3	-	-
和服類	39	6	6	12	15	-
	100	15.4	15.4	30.8	38.5	-
帯	13	3	3	5	2	-
	100	23.1	23.1	38.5	15.4	-
和服小物・足袋	14	4	4	4	2	-
	100	28.6	28.6	28.6	14.3	-
毛皮・皮革製品	37	6	7	14	10	-
	100	16.2	18.9	37.8	27	-
毛皮	81	12	14	31	24	-
	100	14.8	17.3	38.3	29.6	-
布団カバー	11	3	1	3	4	-
	100	27.3	9.1	27.3	36.4	-
シーツ	6	-	-	3	3	-
	100	-	-	50	50	-
上掛け	13	2	4	1	6	-
	100	15.4	30.8	7.7	46.2	-
布団	43	9	6	15	13	-
	100	20.9	14	34.9	30.2	-
カーテン	5	1	1	1	2	-
	100	20	20	20	40	-
床敷物	44	5	7	18	14	-
	100	11.4	15.9	40.9	31.8	-
その他	18	-	1	4	13	-
	100	-	5.6	22.2	72.2	-
不明	2	-	-	-	1	1
	100	-	-	-	50	50

## 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 of 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 of 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 of 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 of 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 of 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 of 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年そのままにしてい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 クリーング店の選択理由

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」、「仕上りがよく信頼がおける」の順で、通勤経路が多かったのは男性で30歳未満、50～60歳代、女性で30～50歳代と勤労世代が中心を占めた。

一方、「仕上りがよく信頼がおける」と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。

### 2 クリーング店利用頻度

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。

### 3 洗濯物の寄託時の対応

預託時の店員の対応は、約8割が「丁寧に洗濯物を点検し預かり証を交付」、16%が「預かり証は交付されるが点検しない」又は「点検するが預かり証は交付されない」となっており、内訳は「預かり証交付しない」2.7%、「点検しない」13.3%であった。

### 4 消費者・利用者の寄託する洗濯物の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際の洗濯物の点検状況は、「必ず点検する」人が74%で「ほとんどしない」26%で4人に1人は点検していなかった。

点検すると回答した人の点検ポイントは、「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、預託時に利用者から店側にどの程度の情報が提供されているか聞いたところ「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%であった。

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・破れ等生地の変状」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。

### 5 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。

洗濯物を預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すると、受取時の点検比率は相当低いことが判明した。

## 6 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は全体の約2割、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)

## 7 トラブル時の店の対応

トラブル発生に対する店の対応は、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ついていた9%、⑤その他17%の順となっていた。

なお、その他の内要は「苦情を言ってない」、「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。

## 8 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。洗濯物の紛失を経験した割合が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。