

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事業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事業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 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 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	シミの広がり	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年そのままにして置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・破れ等生地異常」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事業者求められる行動

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。一般に取次店の窓口で消費者から洗濯物を引き受けた段階で契約は成立すると判断されますので、事業者にはこの段階から注意義務、(適正処理方法の選択義務、クリーニング完全実施義務)が発生すると考えて下さい。

1 洗濯物受付時の情報交換・・・洗濯物の状況把握義務

① 受付時の洗濯物確認

今回のアンケートでは、洗濯物を寄託前に点検しない人の割合は26%となっていました。

事業者の皆さんは、まず、受託時に利用者に対し洗濯物の点検を行ったかどうか及びその結果について確認することが必要です。特に、ポケットの中の忘れ物、アクセサリーの外し忘れ等は、他の洗濯物に事故を引き起こす原因となることがありますので、その場で点検し寄託者に返還することが効果的です。

② 洗濯方法を選ぶのに必要な情報・・・適正洗濯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

受け付けた洗濯物は、着用過程でシミ・汚れの付着、脱色、変形、ボタン脱落等劣化しており、この段階で洗濯では改善できないことや劣化が進む可能性のある場合、事前に告知しておくことも必要です。適正なクリーニング技術を発揮するためには以下の情報が必要です。

- ・シミの発生部位と原因、発生時期
- ・変色・脱色原因(材質、色柄、汚れ具合、取扱い絵表示)
- ・ボタンの材質・付き具合、生地のスレ・破れ等
- ・変形しやすい特殊加工(起毛、プリーツ、しわ加工等)や編み方

[受寄物管理に必要な事項]

紛失等事故を引き起こさないために次の事項は重要です。

- ・預り品の点数
- ・揃い物情報
- ・付属品の有無

[利用者の要望]

形見の品等で特別に思い入れがあるような事情

以上の情報を交換・確認し、預かり証を交付してください。万一の事故が生じた場合代替品がないと考えられるケースについては、賠償額の特約を提案し預り証に記入したり、自社の技術能力を勘案して場合によっては契約できないと判断することも必要になります。

2 洗濯物返却時の情報提供・・・受寄物返還義務、賠償責任

洗濯物返却時には預り証を基に双方立会いの上で検品を求めることが重要です。

今回アンケートでは約7割が返却時に検品されていませんでした。

ポリ袋で包装されているからと言って検品を求めないまま引き渡した場合、万一事故があると解決が困難になります。できれば検品の結果問題なく受領したとのサインがあるのが望ましいです。

また、洗濯物を紛失した場合等明らかにクリーニング業者に原因がある場合、自主的に謝罪・賠償を申し出るほうが信用は向上します。このためには返還前の品質管理機能強化が不可欠です。

3 受付から返還に至る洗濯物の管理体制強化・・・受寄物返還義務、賠償責任

今回アンケートでは、300名中22名が洗濯物を紛失された経験があると回答されていました。紛失は明らかに事業者の原因と責任があると判断されます。

以下の情報を得たうえで善良に管理をすれば紛失を避けることが可能です。

- ・受け付けた取次店名
- ・揃いの一部や付属品の情報
- ・顧客氏名、住所、連絡先
- ・その他洗濯物の特徴

4 従事者の技術向上、説明能力の向上、価格の明示

消費者が求めているのは信頼できる店であり、信頼の要素は、技術力、説明能力、価格の明示と考えられます。特に、取次窓口の従業員は事実上の契約担当者であり、利用者・消費者と直接接することにより店の印象や信頼を担う重要な職員ですので、下記のようなポイントについて十分な研修が必要です。

- ・従業員の洗濯技術(シミ抜き、要注意素材の扱い)や知識の向上
- ・価格の明示(品物の区分を明確にする)
- ・取次従事者の洗濯技術説明能力の向上(受託確認時にクリーニングによっては改善不可能な事項、悪化の可能性のある事項等)
- ・苦情対応能力の向上
- ・洗濯物の品質管理機能の強化

5 標準営業約款の登録推進

クリーニングの標準営業約款は、苦情削減に極めて有効です。消費者との信頼関係を築き良好な営業を続けるうえで是非登録を進めましょう。登録の申請は鳥取県生活衛生営業指導センターにしてください。

6 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。参考までに、資料として添付しています。