

墨田区消費者ニュース

編集・発行/墨田区産業観光部生活経済課消費者・勤労福祉担当

〒130-8640 墨田区吾妻橋 1-23-20 電話 5608-6185

消費者と業界の懇談会を開催しました

消費生活に関するさまざまな問題について、消費者と関係業界が意見交換などを行う「消費者と業界の懇談会」を、2月10日に開催しました。今回は、「クリーニング事故について考える～上手なクリーニング店の利用法とは～」と題し、東京都クリーニング生活衛生同業組合から講師を迎えました。

講演と意見交換会

当日は、クリーニング事故について、実際の事故品を提示しながらの解説を受けました。

意見交換会では、クリーニング業界から3社が参加し、32名の参加者と活発な意見交換を行いました。

また、東京都クリーニング生活衛生同業組合の加盟店には、クリちゃんマークが掲示しており、万が一、クリーニングトラブルが発生した場合は、クリーニング事故賠償基準に基づいた対応で、トラブルの処理にあたるとのことです。



クリーニングトラブルを避けるために

○クリーニングに出す前の状態チェック

点数(付属品含む)、種類、しみ、虫食い、ほつれ、切り傷の有無について、クリーニング店と一緒に確認することが大切です。ほつれ、切り傷、虫食いに気がつかないままクリーニングに出すと、穴や傷が目立って戻ることがあります。特に、ウール系のものには注意が必要です。

初めてクリーニングする品物は、素材によって色、寸法、風合が変化することがあります。高級品、形見品など特に大切な品物は必ずお店の人へ伝えましょう。

○仕上がったら早く引き取ってチェック

紛失の原因は、クリーニング店が仕上がり品を顧

客へ引き渡す際に発生するミスと言われています。なるべく早く引き取りに行き、点数、色、形、付属品などを確認し、おかしいと気がついたら、すぐにクリーニング店に連絡しましょう。

○収納時にはカバーをはずす

仕上がり品にかけられているカバーには酸化防止剤が使われていますが、それが排気ガスなどに含まれる窒素酸化物と反応して、中の衣類が黄変することがあります。

○石油臭があるときは着用しない

仕上がり品に残っていたクリーニング溶剤が皮膚について「化学やけど」を起こすことがあります。すぐカバーから出して石油臭などがしないか確認しましょう。においがある場合は、なくなるまで風通しの良い屋外で、陰干しをしましょう。



○事故が発生した時は？

SマークやLDマークを掲示している店では、預かった品物に損傷を与えた場合、クリーニング事故賠償基準をもとに適正に対処することになっています。まずお店に連絡して原因を調査してもらいましょう。連絡は、早ければ早いほど、解決し易くなります。

クリーニングに出したズボンが紛失！

クリーニングは日頃よく利用するサービスのひとつですが、トラブルも意外に多く解決までに時間がかかることがあります。

＜相談事例＞

2 年前に 5 万円で購入した礼服をクリーニングに出した。取りに行ったら「ズボンを紛失したので探している。見つかったら連絡する」と言われた。2 ヶ月経っても店から連絡がない。損害賠償して欲しい。



＜アドバイス＞

礼服などスーツの片方だけが紛失した場合、一着分を賠償するのが妥当と思われます。スーツでも、上着もしくはズボンのみの単品で出した場合は、一着分の賠償を受けられないので注意してください。

クリーニング事故の賠償額は、業界の自主基準である「クリーニング事故賠償基準」が目安となります。原則として物品の再購入価格を基準として、購入経過月数に応じた補償割合で算出します。

再購入価格が分からない場合は、ドライクリーニング処理はクリーニング料金の 40 倍、ランドリー処理はクリーニング料金の 20 倍という賠償方法がとられます。

また消費者が品物を受け取って 6 ヶ月、あるいは品物を預けてから 1 年間受け取りに行かずに経過すると、業者に補償を求められなくなります。

クリーニングトラブルを防ぐためには、出す前と戻ってきたときにチェックをすることが大切です。シミやほつれの有無など、店員さんと共に確認すればより安心です。

ドライクリーニング後は残留溶剤を揮発させるため、カバーをはずして陰干しすることをお勧めします。

詳しくはすみだ消費者センターにご相談下さい。



困ったときは早めにご相談を

すみだ消費者センター相談室

相談日：月～土曜日

＊土曜日は電話相談のみ受け付けています

相談時間：午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分

相談専用電話：5608-1773

＊最初は電話でご相談ください

所在地：墨田区押上 2-12-7-215



交通機関

- ・東武伊勢崎線・東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線「押上」A3 出口徒歩 3 分
- ・東武伊勢崎線「業平橋」徒歩 7 分
- ・都営バス（墨 38）「向島三丁目」バス停前