

## 長野市消費者被害防止見守りネットワーク情報

### クリーニング利用時には 状態の確認を必ずしましょう！

＜事例1＞ジャンパーをクリーニングに出した。引き取ってからよく確認せず、6カ月後に着ようと思って出してみると、ジッパーの布地が引きつっていた。

＜事例2＞ダウンコートをクリーニングに出したら、縫い目が水に濡れたような色になっていた。事業者に苦情を言うと、購入金額の半額の補償額での提案があった。数回しか着ていないものだが、妥当なのか。



(消費者庁イラスト集より)

#### 【トラブルにならないためのポイント】

##### ① 衣類の状態や処理状態を店舗側とよく確認する。

クリーニングによるトラブルは、複数の要素が重なって発生することもあるため、原因の特定が難しく、時間が経つと解決が難しくなります。

**クリーニングに出す時、受け取る時には、必ず衣類の状態や処理方法を店舗側と一緒によく確認**しましょう。

##### ② 利用する店舗のルールを事前に確認する。

消費者保護の立場から、クリーニング事故が発生した際、適切かつ迅速に対応するための統一基準として広く認知されているのが「**クリーニング事故賠償基準**」です。この基準を使用してトラブルの対処をする店舗もありますが、使用していない店舗もあります。事前に店舗のルールを確認しましょう。

「クリーニング事故賠償基準」を使用している店舗には、Sマーク(「クリーニング業に関する標準営業約款」の登録店)、LDマーク(クリーニング生活衛生同業組合の加盟店)が表示されていますので、店舗利用時にはマークの有無を確認してみてください。

##### ③ 「クリーニング事故賠償基準」は購入時の全額が返金される保証ではありません。

「クリーニング事故賠償基準」に基づき賠償される場合は、購入時からの経過月数などが考慮されるので、購入時の全額が戻ってくるわけではありません。ご注意ください。

まずは、事業者に主張を伝えてみましょう。

それでも困った場合は、消費生活センター(026-224-5777)へご相談ください。