

～消費者注意情報～

**衣類の切り替え時期に多いクリーニングのトラブル！
トラブル防止のためにできること**

(更新 令和4年2月8日)

(平成28年11月9日)

クリーニングのトラブルに関しては、毎年多くの相談が寄せられています。トラブルを防ぐためには、受け渡し時の確認と信頼できるクリーニング店の選択が大切です。

相談事例1

息子のネクタイをクリーニングに出したが、一部が伸びて変形して戻ってきた。事業者からは、初めから伸びたものを持ってきたのではないかと、責任はとれないと言われた。(40歳代 女性)

相談事例2

夫のスーツをクリーニングに出したが、受取時にズボンがなかった。取扱店舗の誤配が原因で紛失したらしい。賠償をしてほしい。取扱店舗は受付と引き渡し業務を行っているのみで、クリーニングは本部の工場で行っている。(50歳代 女性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ クリーニングの受け渡し時には、必ず衣類の状態を店側と一緒に確認しましょう！**

クリーニングに出したら、「ボタンなどの付属品がとれていた」、「裾が擦り切れていた」、「一部変形していた」などのトラブルは、受付時や返却時の点検がしっかりとしていれば防げるケースが多くあります。消費者からも、シミや汗などの汚れがあればクリーニング店に伝えておきましょう。

★ 技術の確かな、補償がきちんと行われるクリーニング店を選びましょう！

技術の確かな店とは、受付時の点検をしっかり行い、衣類に適したクリーニング方法で仕上げる事ができる店です。また、トラブルが起きたときに消費者の苦情をよく聞き、誠実な対応をしてくれるかどうかも店選びの大切なポイントです。不適切なクリーニングでトラブルが発生した場合、SマークやLDマークを表示している店は「クリーニング事故賠償基準」に基づいて賠償をしていますので、安心の目安になります。

※Sマーク、LDマーク

Sマークは、厚生労働大臣が認可した「クリーニング業の標準営業約款」に基づいて営業をしているクリーニング店に付与されるマーク。LDマークは、各都道府県のクリーニング生活衛生同業組合加盟店に掲示される。

※クリーニング事故賠償基準

賠償額を算定する際の基本方式や特例、支払義務の解除の条件などを定めたもの。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。

★ 困ったら最寄りの消費生活センターにご相談ください！

東京都消費生活総合センター
03-3235-1155(相談専用電話)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。