

こんなところにとらぶるの芽 (No.46)

～ちょっと気になる消費生活情報をお届けします～

便利な宅配型クリーニング 店舗持込とは違う点を知り、賢く利用



クリーニングサービスの新しい利用形態として、宅配便で衣類の受け渡しをする「宅配型クリーニング（以下、宅配型）」が、近年普及してきました。

宅配型は、インターネット等から気軽に申込み、自宅に居ながら好きな時間に衣類の受け渡しができる便利なサービスですが、トラブルも発生しているため注意が必要です。

＜トラブル事例＞

事例 1. ファーやベルトなどの付属品が別料金とは知らず、高額な料金請求のメールがきた。キャンセルを申し出たところ、「集荷後のキャンセルはできない」と言われた。

事例 2. バッグが変色して戻ってきた。苦情を言うと、確認のために再度バッグを送るように言われた。送るのが不安。

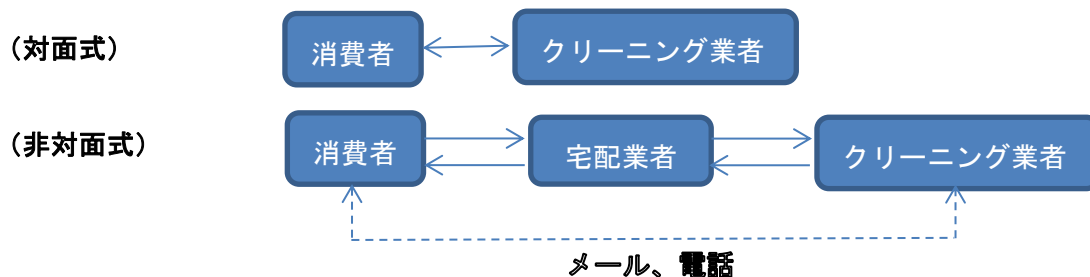
事例 3. 付属品が戻ってこないのので、業者に電話をしたが、「連絡はメールだけ」と繰り返しアナウンスされた。

■宅配型クリーニングとは

店舗型クリーニングの場合、直接店舗に品物を持っていき、クリーニング終了後に引き取ります。受付時に衣類の点数、洗濯表示、シミ汚れの有無などを、業者と消費者が対面で相互に確認します。

一方、宅配型は、インターネット等で申込をすると、宅配業者が訪問します。宅配業者は品物をクリーニング業者に送り、クリーニング終了後に消費者宅に届けてくれます。衣類の受け渡しは宅配業者を通じて行い、品物の確認（検品）はクリーニング業者が行うため、消費者とは非対面です。

（※ここでは、クリーニング店の人が衣類の受渡しを行う集配サービスは宅配型には含みません。）



■宅配型クリーニングの利用に当たっての注意点

宅配型は、インターネットでいつでも申し込みができる、布団など大物や大量の衣類をクリーニングする場合に持ち運びが不要、遠方のクリーニング業者も利用できるなど、便利な側面もありますが、非対面式であることから、価格・解約のトラブル（事例 1）や、紛失や破損等の事故が起きた場合に、現物を見ての交渉が困難（事例 2）、連絡が取れない（事例 3）といったトラブルが起きているため注意が必要です。注意すべきポイントを知って、賢く利用しましょう

(主な注意点)

発注	<ul style="list-style-type: none">・規約、賠償基準などをよく読み、契約内容を理解する。 ⇒会員制の宅配クリーニングの場合、利用の有無に関係なく、年会費や月額料がかかる場合があります。・トラブルが起きた際の事業者の連絡先、連絡方法（メール、電話など）を確認する。・不明な点は問合せするなどして納得した上で利用する。
引渡し	<ul style="list-style-type: none">・クリーニングの対象となる品物か確認する。 ⇒取扱除外品は事業者により異なりますが、「洗濯表示がない」「ペットの毛が付いたもの」「皮・毛皮製品」等が代表的です。 ⇒難衣料で返品になった場合、往復送料が発生する場合がありますので注意が必要です。・衣類点数など送った内容が分かるものや宅配便の伝票は大切に保管しておく。・ポケットに貴重品が入っていないか確認する。
受取り	<ul style="list-style-type: none">・受け取った当日に開封して、送ったものが全て戻ってきたか、破損がないかを確認し、問題があったら直ちに業者に連絡する。

■ここに気を付けよう



- ・店舗型クリーニング（対面式）と宅配型クリーニング（非対面式）の違いを認識の上、利用するかを判断する。
- ・規約や賠償基準等を確認し、契約内容に納得した上で利用する。
- ・衣類を送るときに内容（衣類点数、種類、付属品の有無等）をしっかりと確認する。
- ・トラブルが起きた際の連絡先、連絡方法等を確認する。
- ・疑問、不安に思ったら最寄りの消費生活センターへ相談する。

●店舗型とは違います インターネットで申し込む宅配クリーニングのトラブルにご注意！
(国民生活センター)

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150305_1.html