

くらしの安心情報

情報ファイル NO.126

平成 25 年 1 月 10 日

クリーニングに出したシルクのブラウスを、1 カ月後に袋から出したところ、シミが付いていた。今からでも賠償してもらえるか...

相談内容

【相談者 40 代 女性】

シルクのブラウスをクリーニングに出し、受け取った時の袋に入れたまましまっておいた。約1ヵ月後にそのブラウスを袋から出したところ、シミが付いていた。預り証には「引き取ってから 10 日以内にお申し出下さい」という記載があるが、今からでも賠償してもらえるか。

対処方法

クリーニングでトラブルが起きた場合、事故原因がクリーニング業者にある場合は、『クリーニング事故賠償基準』によって損害が賠償される制度があります。この基準は、「Sマーク」(1)や「LDマーク」(2)のクリーニング店で使われていますが、マークのない店でも、概ねこの基準に沿っているようです。

・賠償基準では、「消費者が洗濯物を受け取った後6カ月経過するとクリーニング店は賠償基準による賠償を免れる」(第7条2項)としており、この事例の場合、受け取り後1ヵ月ですので、賠償基準による賠償請求は可能と考えられます。

「預り証」に「10日以内にお申し出下さい」と記載されていたということですが、この記載は法的に消費者を拘束するとはいえません。

・相談者には、衣類の種類や使用年数、使用状況により、この基準で補償割合が定められており、購入から月数が経っているほど補償額が少なくなることを助言しました。

・クリーニング店に衣類を預ける際は、品物の状態をお店の人と一緒に確認し、受取り後もすぐに袋から出してチェックしましょう。そして、事故が発生した場合は、できるだけ早く店に連絡しましょう。

・万一トラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに市町村窓口、県消費生活センターにご相談ください。

(1) (財)全国生活衛生営業指導センターの登録店

(2) 全国クリーニング生活衛生同業組合の加盟店



受け取ったら、
すぐ、開いてみよう



発行：くらしの安心ネットとやま (事務局：富山県消費生活センター)

ご相談は... TEL: 076 - 432 - 9233 (消費生活相談) FAX: 076 - 431 - 2631

076 - 433 - 3252 (消費者金融・多重債務相談)

高岡支所 0766 - 25 - 2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)

FAX: 0766 - 25 - 2890