

クリーニングトラブル



事例

毛足の長いカーディガンをクリーニングに出したら、毛が抜けて風合いが変わってしまった。補償してほしい。

アドバイス

クリーニングで生じた、縮みや変色、破損などのトラブルについては、クリーニング賠償問題協議会が示しているクリーニング事故賠償基準が参考になります。この基準によると、事故原因の証明がなされるまでは一応クリーニング業者に過失が存在し、の過失と損傷に因果関係が存在するものと推定するとし、商品ごとに平均使用年数を定め、商品購入からの経過月数により補償割合を示しています。

当件についてこれに当てはめると、約5割程度の保証となり、相談室からクリーニング店へこれを伝え、補償を求めました。しかしクリーニング店はセーターの洗濯表示に従ってクリーニングを行っており、クリーニングに責任はないと主張し補償に応じませんでした。

この基準を発行している団体へ問い合わせましたが、「風合いの変化を第三者が判断することは困難で、あくまで当事者間の話し合いになる」との回答でした。

先に示したクリーニング事故賠償基準は、あくまで業界団体が作成した自主基準であり、クリーニング店への強制力はありません。

近年、デザイン性を追求するあまり、素材として、クリーニングに向かない商品も販売されています。

また、風合いの変化の原因が、クリーニングにあるのか、商品にあるのか、または商品に対しての洗濯表示が適切でなかったのか、判断が大変難しいです。

クリーニング店は、商品についている洗濯表示に従ってクリーニングを行うのが原則です。クリーニングによる着用時の損耗が表面化することもあります。

クリーニングに出すと商品が購入した当時のようによみがえると考えている方もいるかもしれませんが、クリーニングは魔法ではありません。

クリーニング店についても、クリーニングが難しいと思われたら断る対応が必要だと思えます。

困ったとき 不安に思ったときは 一人で悩まず まず電話！

小金井市消費生活相談室

☎042-384-4999 (直通)