

# 消費者相談室から



## 大切な衣服で トラブルに遭わないために

クリーニングのトラブルは、被害の内容も原因もさまざまです。上手な利用方法をしましょう。

### ◎ 相談事例と助言

#### ■事例1

コートをクリーニングに出し、最近着ようとしたら一部が変色している。補償してほしい。

#### ◇助言1

クリーニングによる変色や脱色であれば、主にクリーニング事故賠償基準（ことば参照）で補償されますが、購入後の年数が考慮されるため、再取得金額とはなりません。また、事前に変色していたものが洗いで鮮明になったケースでは補償されません。

#### （ことば） クリーニング事故賠償基準

クリーニングが原因でトラブルが生じた際、賠償の基本となるものです。SマークやLDマークを掲示している業界加盟店は、この基準に基づき補償します。補償期間は品物を受け取ってから6ヶ月間です。また、補償された場合、衣服は返還されません。

#### ■事例2

白地に紺柄の浴衣をクリーニングに出したら白地部分が水色に染まっていた。元に戻してほしい。

#### ◇助言2

染色堅牢度（染色の強さ）が弱いと表示通りに洗っても色落ちすることがあります。この場合はメーカーに問題があると言えます。

#### ■事例3

毛皮を初めてクリーニングに出した。戻ってきたら風合いが変わってしまっていた。

#### ◇助言3

毛皮は専門の業者に出しましょう。毛皮を所有したまま補償を求めるには、事故賠償基準ではなく、個別に交渉が必要です。

### ◎ トラブルを避けるために

次のような点に注意し、トラブルになったらまず店にきちんとした説明を求めましょう。

#### ■店頭での事前チェックが大切

- ▽シミやほつれ、虫食いの有無
- ▽品数や付属品の内容の確認
- ▽クリーニング絵表示の確認

#### ■返却時すぐに、数や内容を確認しましょう

- ▽不足はないか
- ▽仕上がりの点検
- ▽においの残留があれば店に言う
- ▽ビニールカバーは外す

#### ■衣服の購入時の注意点

- ▽デザイン性重視で選ばない
- ▽生地や装飾品が洗濯できるか確認