

クリーニングに預けていた大切なジャケットが戻ってきたので保管していたが、数日後、着ようとしたところ、裾が縮んで変色していることに気付いた。クリーニングミスだと思うので弁償してほしい。 (20歳代 女性)

クリーニング店に預けた衣類が「縮んだ」「変色した」「紛失された」などのトラブルが各地の消費生活センターに寄せられています。クリーニングサービスは目の前で行われなため、トラブルが起きると原因の特定が難しく、解決までに時間がかかることがあります。クリーニングに関するトラブルは、出す時、受け取る時の確認をしっかりと行うことで防ぐことができます。

クリーニングに出す時は、汚れやシミの場所、原因や要望を店とよく確認しあうことが大切です。また、スーツなどセットになっているものは一緒に出し、大切な形見の品やビンテージものなどは店にきちんと伝えましょう。

衣類を受け取る時は店員と一緒に仕上がり状態を確認し、保管する際は変退色やカビの原因になるためビニールカバーから出し、光の当たらない場所に保管しましょう。

クリーニング店側のミスで紛失したり変色したりした場合、SマークとLDマークのある店では「クリーニング事故賠償基準」に従って賠償額が算定されます。同基準は業界の自主基準ですが、SマークとLDマークがない店でもこの基準を目安に交渉することが可能です。衣類を預けてから1年、受け取ってから6か月を経過すると賠償されませんので、できるだけ早く確認しましょう。

最近の相談事例では、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が増えています。利用する際は、契約内容や事業者の連絡先、賠償基準の内容、キャンセルの規定などを十分確認しましょう。対面ではないことを踏まえ、預ける衣類のリストを作成し、シミなどの気になる場所は写真を撮って事業者に伝えましょう。



(Sマーク)



(LDマーク)