

宅配クリーニングを利用して衣類を10点送ったところ、6点が除外品として返却された。理由を業者に尋ねると、「契約のコースは、2～4日以内にクリーニングするもの。除外品は、5日以上、日数が必要なため返却した」と説明された。出来ないものがあるのなら、先に連絡がほしかった。

(40歳代女性)

クリーニングは店舗型の場合、営業時間内ならば持ち込みや引き取りが自由です。ただ、時間内に店に行けない、店が遠く持ち運びが難しい、などの不便を感じている人もいるでしょう。

宅配クリーニングは、洗濯物の持ち込みや引き取りを、宅配業者を介して行うもので、新型コロナウイルス感染症への対策である「新しい生活様式」の一つともいえます。

利用の基本的な流れは、まずインターネットで会員登録をします。その後、クリーニング業者から届いた専用の袋に洗濯物を詰め、料金が品目ごとに違う「バラ型」か、品目数で固定の「パック型」かを選びます。

利用者が宅配業者に渡した洗濯物は、クリーニング業者の工場に届き、そこで一つずつ検品されます。

「バラ型」はこの時に料金が確定し、メールなどで利用者に伝えられます。

仕上がった衣類は早くも2日間、通常は5～7日間で、再び宅配業者により利用者の家に届くのです。

このように、幾つもの過程があるため、仕上がりのほか集配の遅延、連絡の未達などのミスも出やすくなります。業者の説明や、利用者の理解が十分ではない場合もあります。

業者間の競争で料金やサービスも複雑化しており、利用する際は、一層の注意が必要です。困った時は、近くの消費生活相談窓口にご相談してください。