

例えばこんなトラブルで



## 困っていませんか？



お問い合わせ先 廿日市市消費生活センター  
TEL(0829)31-1841

### 《相談内容》

カーディガンとスキーウエアをクリーニングに出した。受け取りの際にチェックしたところ、白いカーディガンがうっすらとピンク色になり、スキーウエアにもしみがついていた。その場で指摘をしたが、初めからその色だったのではないかと言われ、認めてもらえなかった。対応について、この後店舗から連絡が入ることになっているが、どのように話をすればよいか。

(50歳代 女性)

### 《アドバイス》

クリーニング事故賠償基準(※)について説明し、通常、事故があればそれに準じた賠償になることを説明しました。

まず、再処理で色移りやシミが落ちないか等、クリーニング店とよく話し合いをしてみるよう助言しました。

クリーニングに関するトラブルでは、シミ、変色、紛失等の相談が寄せられています。衣類は着用、クリーニングする度に徐々に劣化します。クリーニングトラブルは複数の要素が重なって発生することが多く、原因や責任の特定が困難なケースも多いです。

クリーニングを出すとき、受けるときには、必ず衣類の状態を店側と一緒に確認しましょう。時間が経つと原因の特定が難しくなるので、クリーニングに出したらなるべく早く引き取りに行きましょう。また、クリーニング済みの衣料品は袋・カバーを外し、風を通してから収納しましょう。

困ったときには、廿日市市消費生活センターにご相談ください。

※クリーニング業界では、トラブル解決のために、「クリーニング事故賠償基準」を作成していますが、この基準は、SマークやLDマークのある店舗に適用されます。独自の基準を設けている店舗もありますので、利用する店舗のルールを確認することも大切です。

出典：広島県環境県民局消費生活課発行  
「くらしのフレッシュ便」平成29年4月号

