

クリーニングサービスのトラブル防止のために

はじめに

クリーニングは性別・年齢を問わず生活に密着したサービスである^{※1)}。一方、トラブルも多い。また、クリーニングは、ほかのほとんどのサービスと異なり、「サービスが消費者の目の前で行われない」サービスであるため、トラブルが起きても原因の特定が難しく、解決困難な場合も多い。

P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、衣料品のクリーニングに関する苦情相談が毎年9,000件程度寄せられており、その内容も「紛失」「変色」「シミ」「伸縮」など多岐にわたっている。

そうした苦情の多さ等から「クリーニング業法の一部を改正する法律」（以下、「改正クリーニング業法」という。）が2004年4月16日公布、同年10月1日に施行された。その目的に「利用者の利益の擁護」が追加され、「利用者に対する説明義務等」として、クリーニング営業者は、洗濯物の受取・引渡しの際には、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない等とされている。

そこで、クリーニングサービスにおけるトラブルを防止するために、P I O-N E Tから相談を分析し、改正クリーニング業法がどの程度浸透しているのかも含めて消費者のクリーニングサービスに対する期待度、トラブルの経験等についてアンケート調査を行った。あわせて変色等の原因についてテストを実施した。

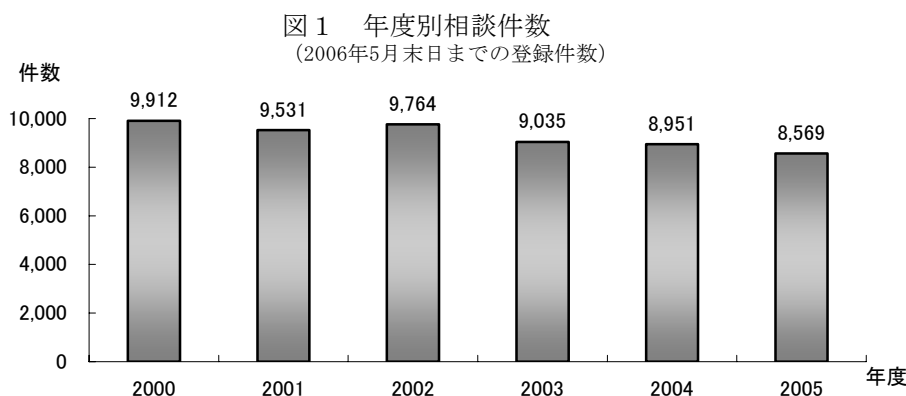
※1) クリーニング総施設数（クリーニング所と取次所）は、2004年度150,753施設である。（厚生労働省・生活衛生関係施設数調べによる）

1. 相談情報の概要

(1) 年度別件数

国民生活センターのP I O-N E Tに入力された衣料品^{※2)}のクリーニングについての相談件数を年度ごとに見ると2000～2002年度は約1万件。2003年度以降は9,000件前後で推移している。

※2) 下着、帽子、ネクタイ等身の回り品は除く。

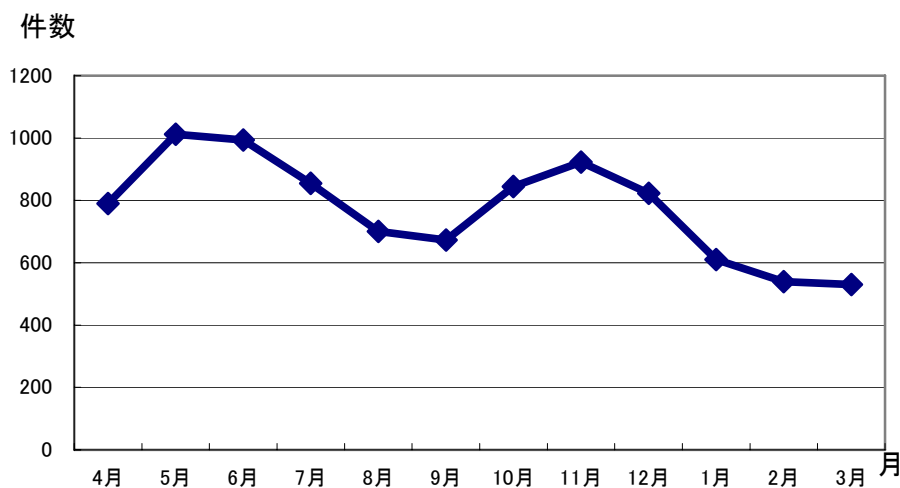


(2) 性別・年齢層・月別件数

相談者、契約当事者ともに女性が圧倒的に多いが、徐々に男性からの相談も増えてきている。年齢層別では30代が一番多く、次いで50代、40代の順である。

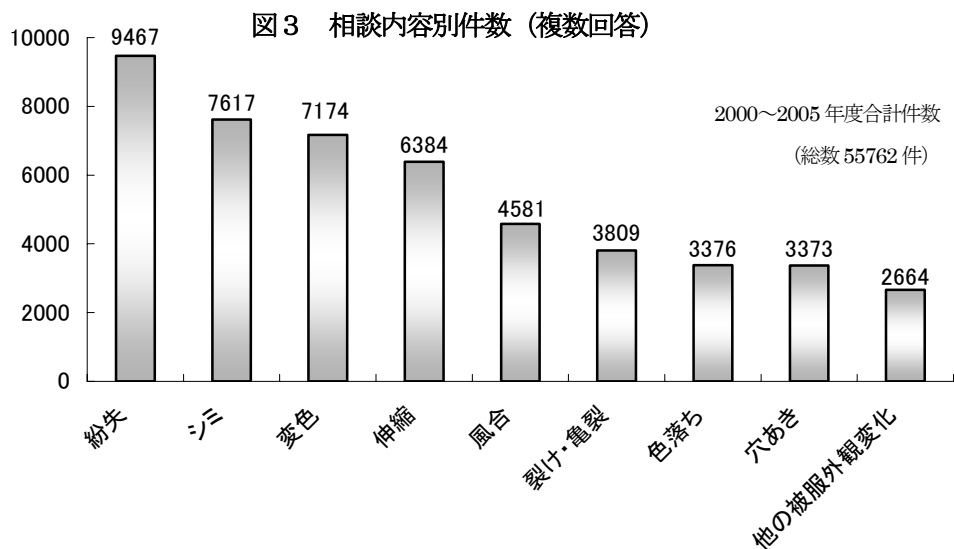
月別に見ると相談が特に多いのは例年5月、6月、また11月も多くなっている(図2)。商品別に見ると上位に来ているものは婦人コートや婦人上着などであるので、冬物をクリーニングに出して戻ってきた際に何らかの異変を見つけたり、秋になって冬物を着用しようとしたときに異常に気がつくなどにより消費生活センター等に相談をすることが多いものとみられる。

図2 月別相談件数 (2000~2005年度平均)



(3) 相談内容別件数

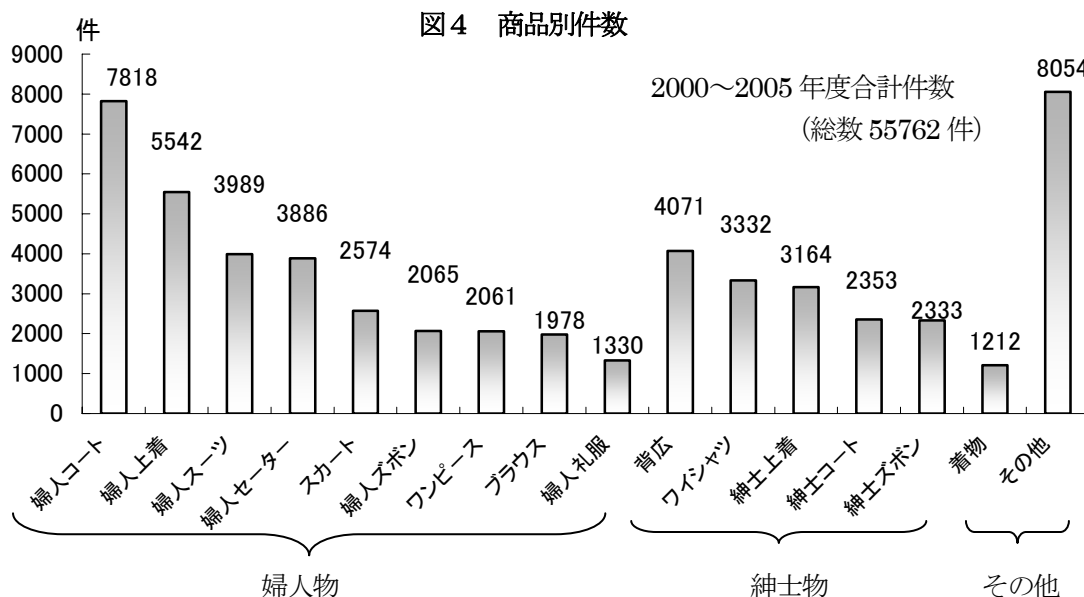
クリーニングでの衣料品のトラブルについて、最も多く寄せられる相談内容は「紛失」(総数の17.0%)、次いで「シミ」(13.7%)、以下、「変色」(12.9%)「伸縮」(11.4%)「風合い」(8.2%)の順で、この順位はいずれの年度も同じである。(図3)



(4) 上位商品別件数

「婦人コート」7,818件(14.0%)、「婦人上着」5,542件(9.9%)、「背広」4,071件(7.3%)、「婦人スーツ」3,989件(7.2%)、「婦人セーター」3,886件(7.0%)、「ワイシャツ」3,332件(6.0%)、「紳士上着」3,164件(5.7%)と年度毎に上位7位の中で変動はあるものの、毎年この上位7位で過半数を占めている。

相談の内容ごとに多い衣料品の種類を見ると、一般的に「婦人コート」「婦人上着」など婦人もの商品が目立つが、「紛失」「裂け・亀裂」では「背広」「ワイシャツ」など紳士もの商品が多くなっている。



(6) 主な相談事例

①紛失

事例1

約6年前に購入した礼服を昨年の春に着用後、クリーニングに出した。今回着用しようとしてはじめてズボン丈が長く、色も濃く自分のものでないことに気づいた。クリーニング店が預けた日前後のそれらしい人にあたってくれたが該当者なし。店は補償額を出すというが納得いかない。

(60歳代 男性 無職)

事例2

半年前にクリーニングに出した上着とスカートの引き取りを忘れていて申し出たら、あきらめてくださいと言われた。預り証には90日たっていると処分しますと記載されている。大事にしていた物なので、勝手に処分されたのは納得できない。

(40歳代 女性 給与生活者)

②シミ

事例3

アイボリーのダウンジャケットをクリーニングに出したが、全体に紅茶色のシミができて戻ってきた。出したときにはシミがなかったことを取次店も確認していたので、洗い直すことになった。賠償してほしい。

(50歳代 女性 家事従事者)

③変色

事例4

息子の白いコートをクリーニングに出し、衣類包装用のポリ袋に入れたまま保管し5ヶ月後着用しようと思ったら、黄色く変色しており、着られる状態ではなかった。コートの製造元、クリーニング店の調査によると、黄変の原因は、衣類包装用のポリ袋などに含まれている酸化防止剤と大気中の窒素酸化物との複合作用による可能性が高いとのことであった。(50歳代 女性 給与生活者)

④伸縮

事例5

去年の秋に購入した夏用カットソーをクリーニングに出したら、ウエスト部分が大きく縮み着ることができない。クリーニング店側は表示どおりに処理したとしてメーカーへ調査依頼。メーカーは製品と表示に問題がないことを主張している。どうしたらよいか。(40歳代 女性 家事従事者)

⑤風合い

事例6

いつも利用する店で、3点で950円のセール期間中にプリーツスカートのドライクリーニングを依頼した。引き取り時にプリーツの消失に気がつき指摘したところ、再処理を行うと言われた。しかし、再度引き取りに行ったが1着は全く元に戻っておらず着用できない状態だ。店はもともとハイグレードのクリーニングで依頼すべきものであり、これ以上対応しないと言う。(20歳代 女性 学生)

事例7

タキシードの上着だけをクリーニングに出したところ、数箇所白くなっており、風合いが変わり、てかりも見受けられた。店は責任を認め再度やり直すと言ったため、参考までに未使用のズボンも預けたが、その後連絡もなく、誠意がみられない。賠償してほしい。(50歳代 男性 給与生活者)

⑥化学やけど・皮膚障害

事例8

2年前購入したビニールコーティングの婦人パンツを初めてクリーニングに出した。朝はいたら足がしびれるため昼にスカートにはき替えた。かゆみしびれ痛みがひどくなり赤く皮膚がむけ始めた。3日後医者へ行き現在もステロイドを塗り治療中。クリーニング店は手で触っても大丈夫な石油溶剤を使っている、天日で2、3日干した、生地と化学反応を起こしたのではないかと言う。(30歳代 女性 給与生活者)

2. 消費者へのアンケート調査

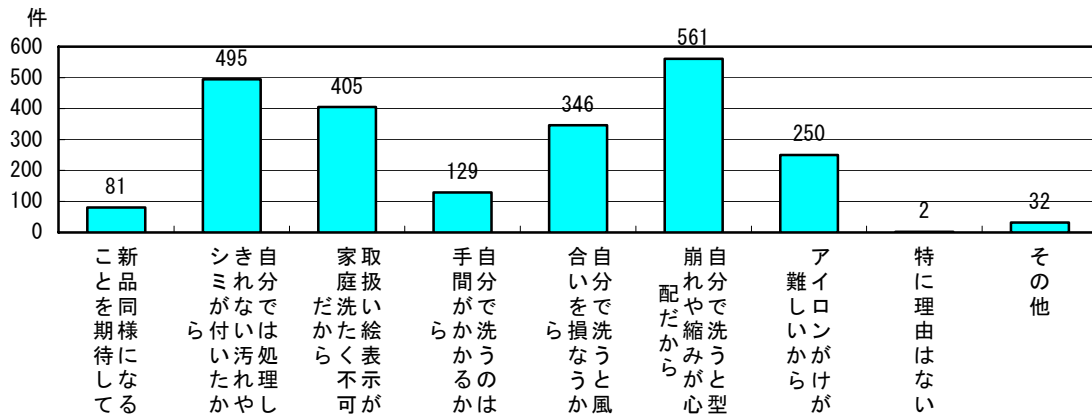
クリーニングについての消費者の期待等と改正クリーニング業法後の対応を調べるために国民生活センター発行の月刊誌「たしかな目」の読者1,000名を対象にしてアンケート調査を行った。(2006年2月実施 781件回収、回収率78.1%)

(1) クリーニングに対する期待

衣料品をクリーニングに出す理由は「自分で洗うと型崩れや縮みが心配だから」(71.8%)が最も多く、次いで、「自分では処理しきれない汚れやシミが付いたから」(63.3%)、「取扱い絵表示が家庭洗たく不可だから」(51.9%)、「自分で洗うと風合いを損なうから」(44.3%)、「アイロンがけが難しいから」(32.0%)さらには、「新品同様になることを期待して」(10.4%)など、やはりプロとしてのクリーニング技術を求めており、期待度が高いことがわかる。しかし、実際には相談事例に見られるよ

うなトラブルが起きている。

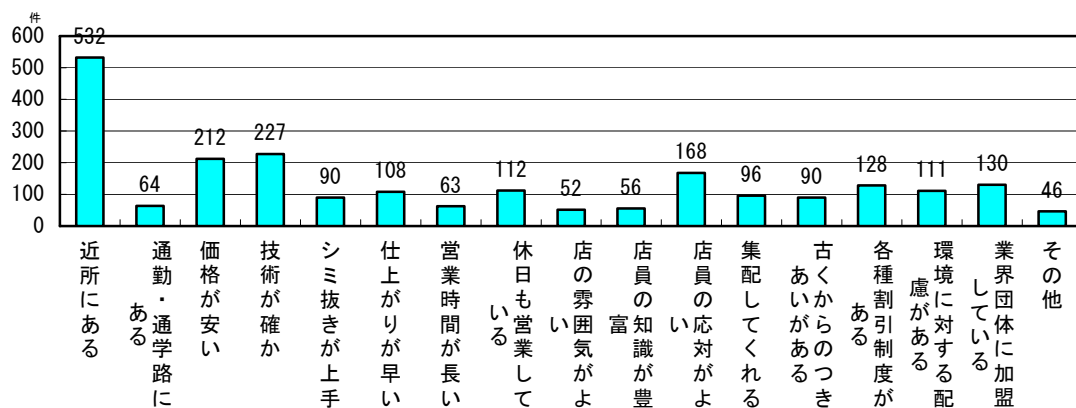
図5 クリーニングに出す理由（複数回答 総数781件）



(2) 店を選んだ理由

クリーニング店を選んだ理由は、断然多かったのが「近所にある」532件（68.1%）で7割近くを占めた。次いで「技術が確か」が227件（29.1%）、「価格が安い」212件（27.1%）だった。以下、「店員の対応がよい」（21.5%）、「業界団体に加盟している」（16.6%）、「誕生日割引など各種割引制度がある」（16.4%）、「休日も営業している」（14.3%）、「環境に対する配慮がある」14.2%、「仕上がりが早い」（13.8%）、「集配してくれる」（11.5%）だった。

図6 クリーニング店を選んだ理由（複数回答 総数781件）



(3) 改正クリーニング業法後の対応等について

改正クリーニング業法では、「利用者に対する説明義務等」として「営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない」及び「営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをするに際しては、利用者に対し、苦情の申出先を明示しなければならない」とされている（参考資料1参照）。そこで、改正クリーニング業法施行後のクリーニング店の対応等についても質問した。

①「名称・所在地・電話番号」を店頭に掲示してあるが半数以上

改正クリーニング業法施行規則では、クリーニング所の場合、「苦情の申出先となるクリーニング所の名称・所在地・電話番号」を店頭に掲示することと規定されている。そこで、それらが店頭に掲示してあるか尋ねたところ、「店頭に掲示してある」は約半数(50.6%)、次いで「わからない」が35.3%と、両方で全体の9割近くを占めた。一方、「掲示していない」は9.3%で1割近くあった。

②書面は必ず渡されているが7割以上

また、改正クリーニング業法施行規則では、クリーニング所の場合、「苦情の申出先となるクリーニング所の名称・所在地・電話番号」を記載した書面を洗濯物の受取及び引渡しの際に配布することになっているが、消費者がクリーニング店にクリーニングを依頼する時に、そうした書面が「必ず渡される」との回答は71.1%。次いで「預り証等は渡されるが、お店の住所、電話番号等が記載されているかどうかわからない」が17.6%だった。一方、「渡されていない」は52件(6.9%)とわずかだった。

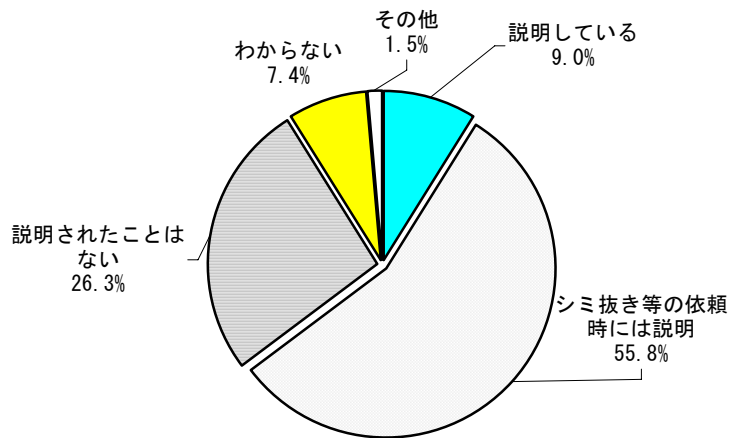
③クリーニング処理の方法については「時々」「場合によって」説明されることが多い

さらに、改正クリーニング業法では、営業者は、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならないとあるが、消費者がクリーニングを依頼する時で最も多かった回答が「時々説明している」で38.9%だった。「説明している」は17.7%。「その他」については「こちらが質問すれば説明する」、「『特殊品』や『複雑な素材』の場合、『特別な処理』のときは説明している」というものだった。また、「説明されたことはない」も206件(27.4%)だった。

一方、クリーニング済みの仕上がり品(以下「仕上がり品」)の受け取り時にクリーニング処理方法の説明がされているか尋ねたところ、「シミ抜きなど特に依頼したときには説明している」が55.8%、「説明している」の9.0%と合わせると、64.9%だった。一方、「説明されたことはない」も3割近く(26.3%)に上った。

クリーニング処理方法の説明については努力義務ではあるが、改正クリーニング業法の「利用者に対する説明義務等」はまだ十分実行されているわけではないと思われる。

図7 受け取り時の処理方法の説明



(4) 確認状況について

①クリーニング依頼時にお店の人は何らかの形で確認を行っている例が多い

消費者がクリーニングを依頼する時にクリーニング店と衣料品の状況などを確認しているかについて尋ねたところ、「数量、色、形状(例:コートなのかジャケットなのか等)、ポケットの中、シミの箇所・シミの原因、ボタン・ベルト等付属品の有無などを必ず確認している」との「必ず確認する」は55.4%と半数以上。「シミが付いたときなど場合によっては確認している」という「場合によっては確認する」が36.2%と両方で9割以上を占めた。一方、「確認したことはない」は7.3%と1割にも満たなかった。

②仕上がった衣料品の確認は必ずしている人が6割以上

「受け取り時にお店の人と仕上がった衣料品の状況について確認しているか」尋ねたところ、「預けた衣料品の点数、種類は必ず確認している」が473件(62.7%)で最も多く、次いで「シミ抜きを依

頼したときなどには確認している」が129件(17.1%)だった。しかし、「仕上がり状態も含めて必ず確認している」は、43件(5.7%)と非常に少なかった。

一方、「確認したことはない」も100件(13.3%)で1割以上あった。

(5) ポリ包装袋・カバーの取扱い状況

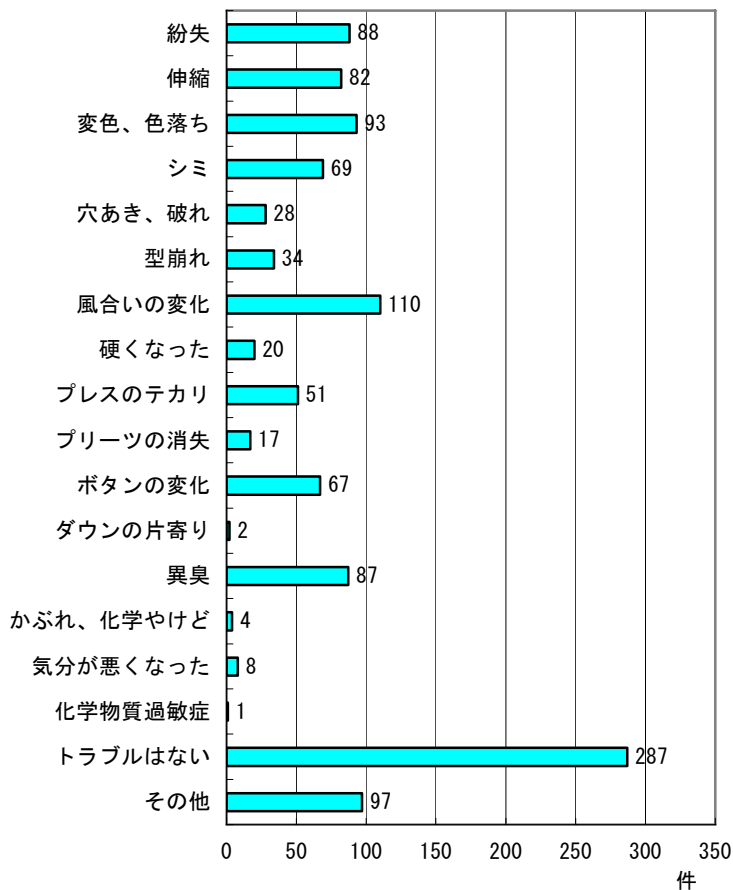
仕上がり品のポリ包装袋・カバーをいつはずすか尋ねたところ、全般的に「次に着用する前に」が多かった(415件)。以下、「家ですぐに」(357件)、「家で収納前に」(323件)の順で、「店頭で」はわずか(10件)との回答はごく少数だった。(以上、複数回答 総数781件)

(6) トラブルの経験

クリーニングに出して何かトラブルの経験はあるかについて尋ねた。

「トラブルはない」が287件(36.7%)で最も多かったが、何らかのトラブルにあった中で最も多かったのは「風合いの変化」で110件(14.1%)、次いで「変色、色落ち」93件(11.9%)、以下、「紛失」88件(11.3%)、「異臭」87件(11.1%)、「伸縮」82件(10.5%)の順であった。P I O-N E Tの上位にあるようなトラブルが多いことがわかる。

図8 トラブルの経験(複数回答 総数781件)



3. テストからみた変色の原因等

(1) パーマ液 (参考資料2-1)

クリーニングについての相談には「変色」や「色落ち」(「色泣き」を含む)したという事例が多数ある。「変色」の原因には「ガス」(暖房器具、ガスコンロ等の燃焼ガス、自動車等から排出される大気汚染ガス等)、「薬剤」、「紫外線」、「汗」などいろいろあることは知られている。^{※2)}

※2) 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会(全ク連)に付属しているクリーニング総合研究所が、クリーニング事故の原因について鑑定依頼を受けた「変退色」事故(1999年から2005年までの鑑定依頼約3,570点中35%)の原因のトップ3は、「薬剤」(パーマ液、漂白剤、カビ取り剤等)(変退色中の24%、以下、同)、「紫外線」(19%)、「ガス」(大気中の酸化窒素ガス)(14%)である。

「婦人用黒色セーターをクリーニングに出し、袋のままタンスに保管。季節になって着用しようとしたところ黒染料部分がえんじ色に変色していた。クリーニング店に苦情を申し出たところ、当店の責任ではない、鑑定に出した結果、パーマ液が原因とのことだが、納得できない」という相談も寄せられているため、今回は参考までに「薬剤」、特にパーマ液による変色がどのように発生するか調べた。なお、PIO-NETでみる変色事例は天然繊維が多いため、主に天然繊維でできた衣料品について調べた。

パーマ液は、第1剤の還元剤によって髪のスチン結合を切断し、第2剤に含まれる酸化剤によって再び結合させ、固定化するという仕組みだが、この第1剤または第2剤が衣類に付着すると、還元作用や酸化作用染料により染料が分解され変色が起こる。

テストではパーマ液が付着するとすぐにシミになる場合とそれだけではシミにならない場合があったが、シミが目立たなくても、ドライクリーニング後の仕上げの熱処理で変色が進んでシミが目立ってくる場合があった。クリーニングに出してシミにならないようにするためには、パーマ液がかかっている恐れがあればすぐにパーマ液を水で洗い落とす必要がある。

(2) 色泣き^{※3)} (参考資料2-2)

繊維製品の2005年の輸入額(財務省日本貿易統計より)は、過去最高の30,124億円に上り、2000年と比較すると18%増になっている。輸入衣料品のクリーニングに関する相談は、当センター以外に日本繊維輸入組合、(財)対日貿易投資交流促進協会(ミプロ)等にも寄せられている。

そこで、「外国製の高価なTシャツをクリーニングに出したら黒い柄の色がにじんだ(「色泣き」と呼ばれる現象)。クリーニング店は「表示に洗剤の指定がなかったのでアルカリ洗剤で洗った。メーカーは表示は適切であると言っている」と言う。染色堅ろう度^{※4)}に問題があるのではないかとという輸入衣料品のクリーニングの相談が寄せられたことから、テストを実施した。

原因を調べるために色泣きについて試験を行ったところ、黒色部分の染料が色泣きの確認用に縫い付けた白布に移動し、青色のにじみ出る状態が確認できた。

さらに、取扱い表示及び付記用語に従って手洗いや全自動洗濯機の手洗いに相当するコースで苦情同型品を洗濯した結果、やはり色泣きが生じた。

以上のことから、このTシャツは、染色堅ろう度がやや劣っていたものと考えられる。

※3) 色泣きとは、染色又はプリントされた部分から湿潤状態で染料が他の部分へ移行し、汚染する状態又はした状態

※4) 染色された色の堅ろう性。

4. 問題点

(1) 原因が特定しにくいクリーニングのトラブル

クリーニングは、ほかのほとんどのサービス業と異なり「サービスが消費者の目の前で行われない」サービスである。そのため、苦情の原因も特定しにくい。

アンケートを見ると、消費者は、クリーニングに出す理由として、「自分で洗うと型崩れや縮みが心配だから」、「自分では処理しきれない汚れやシミが付いたから」、あるいは「新品同様になることを期待して」と回答している。しかし、実際に仕上がり品を家に持ち帰って改めて見てみると、思ったほどきれいになっていなかった、シミがとりきれいでなかったなど自分の期待とは違うものだった、または着用する前にポリ袋から出したら変色していたなどから苦情となると考えられる。

一方、クリーニング店側にしてみれば、クリーニングではとりきれない汚れやシミなどもある、クリーニングしたからといって新品同様になるものではない、消費者の保管方法に問題があった、などということもあるだろう。さらに、衣料品そのものに問題があり、クリーニングすることによって、はじめてその問題が顕在化することもある。

以上のように、消費者の目の前で展開されるサービスでないことからトラブルの原因の特定が難しく、また、クリーニングに対する店側、消費者側双方の認識が微妙に異なるため、トラブルとなり、消費生活センター等への相談となると考えられる。

こうした双方の認識の差を解消し、トラブルを防止していくためには店側、消費者側の相互確認が重要であり、改正クリーニング業法にある「利用者に対する説明義務等」が十分に果たされる必要がある。

相談事例を見ると、「紳士スーツをクリーニングに出して後日シミに気づいたが、忙しくて1年あまり放置していた。改めてクリーニング店に申し出たが、スーツを店から受け取ってから6ヶ月を越えているのでクリーニング事故賠償基準は適用されないとされた」など仕上がり品受け取り時から6ヶ月以上経過していたため、クリーニング事故賠償基準（参考資料3参照）による補償を受けられなかったケースもある。消費者もクリーニングの仕上がり品についてはよく確認して、何か異変に気づいたときはすぐに店に申し出ることが必要である。

(2) トラブルとして最も多い「紛失」の原因は引き渡し時の間違い

クリーニングサービスのトラブルとして多いのは、PIO-NETの相談、アンケートとも「紛失」、「変色」、「風合いの変化」、「シミ」、「伸縮」などであった。

相談内容のトップである「紛失」の原因は、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会（全ク連）によると、ほとんどが「誤配」（誤って引き渡してしまうこと）である。店頭での仕上がり品の受け取りの際、店、消費者双方が確認せずに、消費者が自分のものではないものを持ち帰ってしまうことから発生する。間違いに気づかずそのまま収納してしまったり、次のシーズンに着なかつたりすると、間違われた側の品物は出てこないことになるからである。また、チェーン店などでは、該当の店舗ではないところに配送され、多くの品物の中に紛れてしまい、いつの間にかわからなくなるということもあるようだ。PIO-NETでは「紛失」の中で多い商品として「背広」があげられているが、背広の場合、色、形等が似ているものが多いためと推測される。同様に「制服」なども時期が集中することもあり、少なくないようである。

なお、クリーニング事故賠償基準によると、紛失の場合、例えば購入価格がわからない衣料品をドライクリーニングしたときにはクリーニング代金の40倍の額（ランドリー^{※5}）なら20倍の額が補償されることとなっている。

※5）ランドリーとは、ワイシャツやシャツなど、水に対する耐久性のある衣料品を、石けん、洗剤、アルカリ剤などを用いて洗濯機で温水洗いする洗濯方法をいう。

(3) 「変色」の原因は、薬剤、ガスなどさまざまな原因による

クリーニングについての相談には「変色」や「色落ち」（「色泣き」を含む）したという事例が多数あり、「変色」の原因には「ガス」、「薬剤」、「紫外線」、「汗」などいろいろあることが知られている。

「ガス」については、例えば、大気中の排気ガスなどに含まれる窒素酸化物が、ポリ包装袋・カバーに含まれている酸化防止剤（BHT^{※6}）と反応して繊維製品を黄変させることがある。ポリ包装袋・カバーはあくまでも運搬用であって保管には適していない。

今回、参考までにポリ包装袋・カバー20 検体について表示を調べたが、「ポリカバーはホコリよけや配送用の袋です。長期保存の場合には使わないでください」との表示が1 検体だけにあったが、その他については店頭での注意もなかった。

なお、紫外線（日光や蛍光灯の光等）については、紫外線が衣服に直接当たると、その部分の染料分子の一部が破壊されるので変色が生じることがある。また、汗と紫外線が複合的に作用すると衿、背中や肩など汗の付着しやすい部位が変色するといわれる。

※6) BHT(ブチルヒドロキシトルエン)とは、プラスチックなどの製造時や加工段階、さらに使用時の熱やUV(紫外線)照射等による酸化劣化を防止するために添加される酸化防止剤。BHTは大気中の窒素酸化物(NOx)と反応し、繊維製品を黄変させる原因の一つとしてあげられている。

(4) 改正クリーニング業法の「利用者に対する説明義務等」は、クリーニング業者に十分浸透しているわけではない

改正クリーニング業法では「利用者に対する説明義務等」として利用者に対し、洗濯物の「受取及び引渡し」をする際に苦情の申出先を明示しなければならないとされており、改正クリーニング業法施行規則において苦情の申出先となる①クリーニング所の名称、②所在地、③電話番号を記載した書面を洗濯物の受取及び引渡しの際に配布することとなっている。しかし、アンケートによると、書面の配布については、消費者がクリーニングを依頼するときに、7割以上は必ず渡されていたが、渡されていないという回答もあった。

また、改正クリーニング業法では、クリーニング業者は、洗濯物の受取及び引渡しをするときには、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならないとしているが、その処理方法については何ら説明されていないという回答も3割近くに上った。

これらアンケートからみる限り、改正クリーニング業法の「利用者に対する説明義務等」は、クリーニング業者にまだ十分浸透しているわけではないといえる。

5. 消費者へのアドバイス

(1) クリーニングに出すとき、受け取るとき

①出す前の衣料品と仕上がり品のチェックを

紛失、変色などのトラブルは店側、消費者側双方の少しの注意で防げるものが多いと考えられる。パーマ液や漂白剤が付いた場合は、付着したときに目立たなくても、ドライクリーニング後の仕上げの熱処理により変色が進んで目立つ場合がある。パーマ液や漂白剤が付いたときはすぐに水で洗い落とすこと。また、クリーニングに衣料品を出す際、受け取る際に、その点数、種類、シミの有無、衣料品の処理方法なども含めて店との間で確認が大切である。処理方法については改正クリーニング業法が施行され努力義務であるがクリーニング店が利用者に処理方法について説明することが規定されている。処理について説明がなく、気になるときには処理方法など積極的に尋ねてみること。

②クリーニングに出したら、なるべく早く引き取りに行くこと

相談内容のトップである「紛失」の原因は、ほとんどがクリーニング店が仕上がり品を受け渡すときの品物間違いと言われるので、仕上がり品は点数とともに色、形、付属品等を確認すること。時間が経つと原因の特定が難しくなるので衣料品をクリーニングに出したら、なるべく早く引き取りに行くこと。また、おかしいと気がついたらすぐにクリーニング店に連絡すること。

(2) 衣料品を収納するとき、着るとき

①クリーニング済みの衣料品は袋・カバーをはずして収納

アンケートによると、ポリ包装袋・カバーは「次に着用する前にはずす」人が最も多く(53.1%)、そのまま収納してしまうことが多いことがうかがえるが、ポリ包装袋・カバーに使用される酸化防止剤(BHT)が大気中のガスと反応して黄変することもあるとの報告がある。また、ポリ包装袋・カバーを付けたまま収納した場合、25%が「シワなどがはいった」「変色した」など変化があったとの回答があった。ポリ包装袋・カバーはあくまで自宅まで汚れが付かないようにするための運搬用であるので、仕上がり品受け取り後は袋・カバーをはずして仕上がりを確認してから収納すること。

②石油臭があるときは着用しない

クリーニング溶剤が皮膚について「化学やけど」が起こることがある。これはクリーニング溶剤のうち、特に石油系薬剤が皮膚に付いたり触れた際に、皮膚の細胞を侵すことによって起きる“薬傷”である。

こうしたクリーニングによる化学やけど、皮膚障害などの危害情報は年々減少しているが、すぐに袋から出し、石油臭などがしないか確認し、においがある場合は再処理や、溶剤の残留濃度の確認を依頼するか、においがなくなるまで、風通しのよい屋外で陰干しすること。特に、スキーウェアや合成皮革などのような厚地の素材は乾きにくいので十分時間をとること。

(3) 事故が発生したとき

事故が発生したときはできるだけ早く店に連絡すること。SマークやLDマーク^{※7)}を掲示している店では、預かった品物に損傷を与えた場合、クリーニング事故賠償基準をもとに適正に対処することになっている。この基準は業界の自主基準であるが、SマークとLDマークがない店でもこの基準を目安に問題解決を図るとよい。

※7) SマークとLDマーク

Sマークのお店やLDマークのクリーニング店では、預かった品物に損傷を与えた場合、クリーニング事故賠償基準(参考資料3参照)をもとに適正に対処するようになっている。

Sマークは、厚生労働大臣が認可した「標準営業約款」の3つの基準「Standard(標準)」「Safety(安全)」「Sanitation(衛生)」の頭文字をとったもので、47都道府県の(財)生活衛生営業指導センターに登録し、営業している。LDマークは、「Laundry(ランドリー)」と「Drycleaning(ドライクリーニング)」の頭文字をとったもので、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の会員である47都道府県クリーニング生活衛生同業組合に加盟しているクリーニング店に表示されるマーク。

Sマーク



LDマーク



6. 事業者への要望

(1) 品物管理の徹底を

クリーニングでのトラブルについて、最も多く寄せられる相談内容は「紛失」である。クリーニング店で仕上がり品を受け取るとき、店側、消費者双方で確認せずにいると、他人のものでも消費者は自分のものだと思ひ込みそのまま保管してしまったり、場合によっては次のシーズンに着なかつたりすることもあり、時間がたてばたつほど所在がわからなくなる。

紛失はほとんどが誤配といわれているが、理由としてはクリーニング店の品物管理が徹底していないこと、消費者との確認の不足があげられる。バーコードで管理しているところもあるが、そうでないところのほうが圧倒的に多く、多数の衣料品を扱ううちに紛れてしまうことがあると考えられる。仕上がり品を渡すときの品物、点数などの十分な確認と、品物管理の徹底を望む。

(2) 改正クリーニング業法の順守を

クリーニング業法が改正されたが、アンケートによるとクリーニング店の「名称、所在地、電話番号」の店頭での掲示は約5割、「書面の受け渡し」は約7割がなされていたが、なかには「クリーニング処理方法等の説明」は何らなされていない例もあった。

特に新しい素材や、取り扱い絵表示のない海外製品、事故が頻発している素材を用いた衣類、落ちるかどうかわからない汚れなどについては、クリーニング業者が処理方法などについて消費者に説明するなど改正クリーニング業法の順守を望みたい。

また、店頭で消費者にクリーニングの処理方法等を説明するためにも、繊維や洗淨、仕上げに関する十分な知識や、最新の事故事例・新素材の洗淨方法などの情報収集とその活用を望みたい。

(3) 衣料品メーカーとの連携を

取扱い絵表示上クリーニングできないものもありトラブルの原因となることもある。また、海外製品においては取扱い絵表示にしたがって洗っても色泣きを起こすものや、ドライクリーニングの取扱い絵表示がされていても国内と海外では主に使われている溶剤が異なることもあり、事故が発生してトラブルになるものもある。衣料品のメーカーと販売店、クリーニング業界が繊維製品の素材、取扱い方等について情報を共有し、注意表示の強化等取扱い絵表示等の改善を進めるよう望みたい。

要望先

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会
全国クリーニング協議会
社団法人・日本アパレル産業協会
全日本婦人子供服工業組合連合
日本繊維製品・クリーニング協議会

情報提供先

厚生労働省健康局生活衛生課
経済産業省製造産業局繊維課
内閣府国民生活局消費者調整課

本件連絡先

独立行政法人国民生活センター
相談調査部
TEL 03-3443-8359

改正クリーニング業法の概要

クリーニング業に係る苦情が高水準にあること及びクリーニング所を開設しないで行う新しい形態のクリーニングに係る取次業の出現を踏まえ、利用者の利益の擁護を図り、クリーニング業における適正な衛生水準を確保する必要があることから、「クリーニング業法の一部を改正する法律」（平成16年法律第33号）が公布され、「クリーニング業法の一部を改正する省令」（平成16年厚生労働省令第120号）とともに、平成16年10月1日から施行（一部を除く。）された。

以下、利用者に対する説明義務等の部分についての概要を国民生活センターで抜粋・作成したものである。

<http://www.mhlw.go.jp/topics/2004/09/tp0930-1.html>

利用者に対する説明義務等

- (1) 営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならないこととされました。（法第3条の2第1項関係）
- (2) 営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをするに際しては、厚生労働省令で定めるところにより、利用者に対し、苦情の申出先を明示しなければならないこととされました。（法第3条の2第2項関係）
 - (i) この苦情の申出先の明示については、改正省令によって以下の方法により行うこととされました。（施行規則第1条の2関係）
 - ・クリーニング所の場合

苦情の申出先となる①クリーニング所の名称、②所在地、③電話番号を店頭に掲示するとともに、洗濯物の受取及び引渡しの際に、当該掲示事項を記載した書面を配布する。
 - ・無店舗取次店の場合

クリーニング所を開設しないで洗濯物の受取及び引渡しをすることを営業としようとする車両を用いた店舗（以下「無店舗取次店」という。）においては、苦情の申出先となる①クリーニング所又は無店舗取次店の名称、②そのクリーニング所の所在地又はその使用する車両の保管場所、③電話番号を記載した書面を配布する。
 - (ii) また、厚生労働省では、各都道府県等に対し、苦情の申出先の明示方法についての留意事項として、営業者は、利用者からの苦情に対して適切な対応を行うことができるクリーニング所等を苦情の申出先とすべきであり、また、クリーニング所等の利用中及び利用後において、利用者が洗濯物に係る苦情の申出先を容易に認識できるような書面の配布を行うべきとの内容の通知を發出しています（平成16年8月24日付け健衛発第0824002号厚生労働省健康局生活衛生課長通知）。

この通知では、苦情の申出先を明示した書面の配布例を以下のとおり示しています。

 - ・洗濯物の受取の際に「クリーニング所の名称、所在地及び電話番号」又は「無店舗取次店の名称、車両の保管場所及び電話番号」を明示した領収書を配布する。
 - ・洗濯物の受取の際に「クリーニング所の名称、所在地及び電話番号」又は「無店舗取次店の名称、車両の保管場所及び電話番号」を明示した預かり証を配布し、引渡しの際に、預かり証とは別に同様の記載事項を明示した書面を配布する。
 - ・洗濯物の受取の際に、営業者が適宜作成した「クリーニング所の名称、所在地及び電話番号」又は「無店舗取次店の名称、車両の保管場所及び電話番号」を明示した書面を配布する。

変色の原因等に関するテスト

1. パーマ液による変色の原因調査

パーマネット・ウエーブ用剤（以下、「パーマ液」とする）は付着したときには変化がないが、クリーニング後に変色に気づきトラブルとなる事例が報告されている。そこで、衣料品にパーマ液が付着したときに変色しないのか、また、ドライクリーニングによりどのくらい変化するか調べた。

1) テスト方法及び結果

「変色」については天然繊維による苦情、相談が多い^{※1)}ことから、テストには主に天然繊維でできた5種類の衣料品を用いた。パーマ液は、第1剤の還元剤（チオグリコール酸塩）によって髪の毛のシスチン結合を切断し、第2剤の酸化剤（臭素酸塩）によって再び結合させ、固定化する仕組みであり、2液からなる。このパーマ液が衣料品に付着したとき変色しないのか、また、ドライクリーニングによりどのくらい変化するか以下の方法で調べた。

※1) PIO-NET に寄せられたクリーニングに関する苦情相談をおおまかに分析すると、変色事例 7174 件（2000 年度～2005 年度）のうち繊維の種類が分かっているものでは化学繊維よりも天然繊維のほうが多くなっている。

（テスト方法）

- ①パーマ液の第1剤と第2剤をそれぞれ衣料品から採取した試料に数滴付着させる。
- ②3日間放置後、変退色を調べる。
- ③ドライソープを添加した石油系溶剤（n-ウンデカン）でドライクリーニング（洗浄：6分、脱液：3分）を行い、スクリーン乾燥（30℃、60分）する。
- ④仕上げを次の2通りで実施し、変退色を調べる。
 - a) スチームプレス処理
 - b) 150℃乾熱プレス処理（家庭用アイロン中温相当）

（1）パーマ液第1剤による変色

試料にパーマ液第1剤を付着させ3日間放置した結果、変色するもの（例：写真1）と、変色が目立たないもの（例：写真2）があった（表1参照）。これらについて、その後、ドライクリーニングと仕上げを行った結果、

- ・スチームプレス仕上げのときは、ドライクリーニング前と変色の程度に大きな変化はなかった
- ・150℃の乾熱プレス仕上げのときは、ドライクリーニング前と変色の程度に大きな変化はなかった

以上熱処理を行っても大きな変化はなかった（表1参照）。

表1. パーマ液第1剤による変色

衣料品	組成表示 (%)	パーマ液付着 3日後 (JISによる変退色判定) ※2)	ドライクリーニング・仕上げ後 (JISによる変退色判定) ※2)	
			スチーム プレス仕上げ	150℃乾熱 プレス仕上げ
ジャケット	表地 綿100% 裏地ポリエステル100%	少し変色している 2-3級 (写真1)	少し変色している 2級	少し変色している 2級
ブラウス	コットン100%	少し変色している 2級	少し変色している 2級	少し変色している 2級
セーター	シルク56% コットン38% 毛6%	ほとんど変色していない 4級 (写真2)	ほとんど変色していない 4-5級	ほとんど変色していない 4-5級
スカート ①	表地 麻(リネン)50% ポリエステル50% 裏地ポリエステル100%	よく見れば変色している 3-4級	ほとんど変色していない 4-5級	ほとんど変色していない 4級
スカート ②	表地 綿100% 裏地 ポリエステル	少し変色している 2級	少し変色している 2級	少し変色している 2級

※2)「変退色」は元の色と試験後の色の变化を9段階の指標から判定するもので、5級は色に変化していないことを示し、4-5級、4級、3-4級、3級、2-3級、2級、1-2級、1級、と数値が小さくなるほど色の変化が大きいという判定。



写真1. パーマ液第1剤付着による変色(ジャケット)



写真2. パーマ液第1剤付着(セーター)
ほとんど変色していない

(2) パーマ液第2剤による変色

試料にパーマ液第2剤を付着させ3日間放置した結果、第1剤同様変色するものと、変色が目立たないものがあった(表2参照)。これらについて、その後、ドライクリーニングと仕上げを行った結果、

- ・スチームプレス仕上げのときは、ドライクリーニング前より変色が目立つようになるもの(ブラウス、スカート②)があった
- ・150℃の乾熱プレス仕上げのときは、ドライクリーニング前より変色が目立つようになるもの(ブラウス、スカート②)があった

以上熱処理を行った結果、熱をかけると変色が目立つことが分かった(例:写真3、4)。

表 2. パーマ液第 2 剤による変色

衣料品	組成表示 (%)	パーマ液付着 3 日後 (JIS による変退色判定)	ドライクリーニング・仕上げ後 (JIS による変退色判定)	
			スチーム プレス仕上げ	150℃乾熱 プレス仕上げ
ジャケット	表地 綿 100% 裏地ポリエステル 100%	よく見れば変色している 3-4 級	ほとんど変色していない 4 級	よく見れば変色している 3-4 級
ブラウス	コットン 100%	少し変色している 2-3 級 (写真 3)	かなり変色している 1-2 級 (写真 4)	かなり変色している 1 級 (写真 4)
セーター	シルク 56% コットン 38% 毛 6%	ほとんど変色していない 4-5 級	ほとんど変色していない 4-5 級	ほとんど変色していない 4-5 級
スカート ①	表地 麻 (リネン) 50% ポリエステル 50% 裏地ポリエステル 100%	よく見れば変色している 3-4 級	ほとんど変色していない 4-5 級	変色していない 5 級
スカート ②	表地 綿 100% 裏地 ポリエステル	よく見れば変色している 3-4 級	かなり変色している 1-2 級	かなり変色している 1-2 級



写真 3. パーマ液第 2 剤付着による変色 (ブラウス)



スチームプレス仕上げの場合
(かなり変色している)



150℃乾熱プレス仕上げの場合
(かなり変色している)

写真 4. パーマ液第 2 剤付着後、ドライクリーニング・仕上げによる変化 (ブラウス)

2) 結論

パーマ液は、第1剤の還元剤によって髪のスチン結合を切断し、第2剤の酸化剤によって再び結合させ、固定化するという仕組みである。この第1剤または第2剤が衣類に付着すると、還元作用や酸化作用により染料が分解され変色が起こる。

テスト結果から、パーマ液が付着するとすぐにしみになる場合とそれだけではしみにならない場合があり、変色の程度に差があったが、繊維や染料の違いによると考えられる。しかし、しみが目立たなくても、ドライクリーニング後の仕上げの熱処理により変色が加速され、しみが目立ってくるがあった。

消費者はパーマ液が誤って付着した場合はすぐに洗うようにし、また、付着していれば目立たなくても変色している可能性があるため、クリーニング店に出す前に、しみの有無を確認することが、大きなトラブルになることを防ぐ方法と考えられる。

2. 婦人用Tシャツの色泣き^{※3)}

「昨年11月に店頭から購入し、2回着た外国製の高価なTシャツをクリーニングに出したら黒い柄の色がにじんだ（写真5参照、繊維製品では「色泣き」と呼ばれる現象）。染色堅ろう度^{※4)}に問題がないか調べてほしい」との依頼があり、テストを行った。

※3) 色泣きとは、染色又はプリントされた部分から湿潤状態で染料が他の部分に移行し、汚染する状態又はした状態。
※4) 染色堅ろう度とは、染色の堅ろう性の意味である。

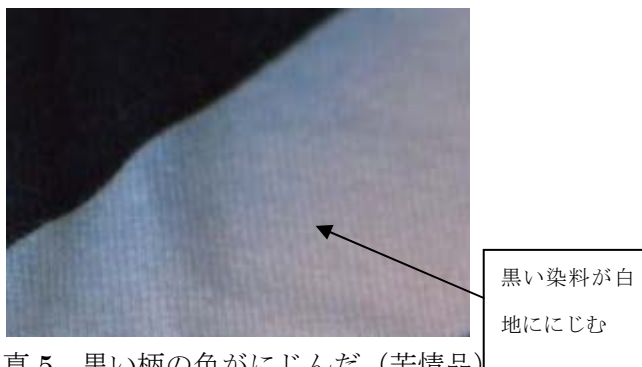



写真5. 黒い柄の色がにじんだ（苦情品）

1) テスト方法及び結果

苦情品は原産国表示がイタリア製の婦人用Tシャツで、縫い付けラベルには以下のような表示があった（表3参照）。

苦情同型品は、直接海外で買い付け、インターネットで販売されていたものを購入した。

表3. 苦情品の縫い付けラベルの内容（表示の一部を抜粋）

組成表示	表地 綿 89%ポリウレタン 11%
取扱い絵表示	 単独洗いして下さい タンブラー乾燥・スチーム アイロンはお避け下さい。
原産国表示	イタリア製

(1) 色泣き試験

黒い柄から色泣きしやすいかを見るために、黒い柄を写真 6 のように白布に縫い付け、端部を非イオン界面活性剤に浸し、2 時間放置した後に乾燥し、試料の黒い染料が白布に移らないか調べた。

その結果、試料の黒い染料が白布に移り、にじみが確認できた（写真 6 参照）。

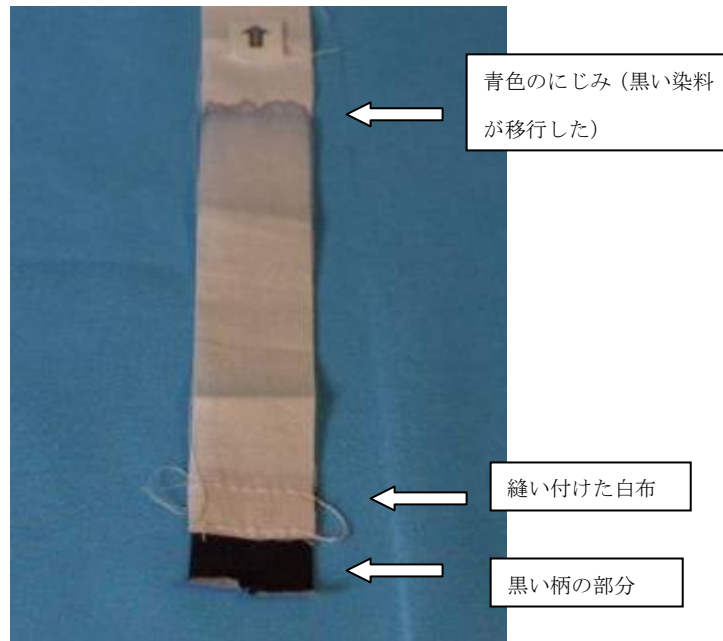


写真 6. 色泣き試験

(2) 洗濯試験

実生活を想定し、手洗いしたときと洗濯機を使用したときに、苦情同型品が苦情品のように黒い柄の色がにじむか（色泣きが生じるか）調べた。

①手洗い

取扱い絵表示等に従い以下の条件で手洗いした結果、黒い染料が白地ににじむことが確認できた（写真 7 参照）。

手洗い：2 分洗い・2 分ためすぎ 2 回・30 秒脱水後、室温で吊し干し

洗剤：洗濯用合成洗剤（弱アルカリ性）指定濃度

水温：12℃

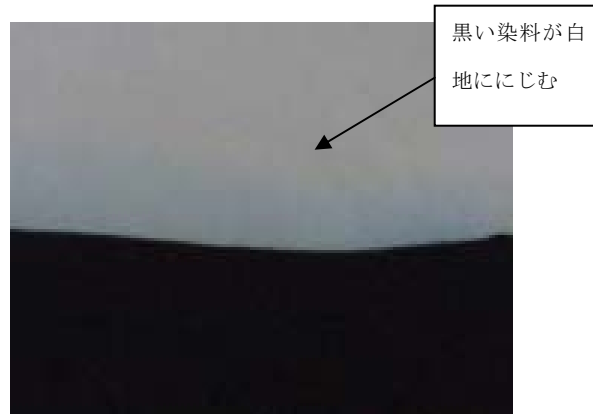


写真 7. 手洗いの場合（苦情同型品）

②全自動洗濯機

全自動洗濯機の手洗いに相当するコースで以下の条件で洗濯した結果、黒い染料が白地ににじむことが確認できた（写真 8 参照）。

全自動洗濯機：浴比 1:30（洗濯物 1kg に対して水 30L の割合）

でネットを使用して洗濯後、室温で吊し干し

洗剤：洗濯用合成洗剤（弱アルカリ性）指定濃度

水温：11℃

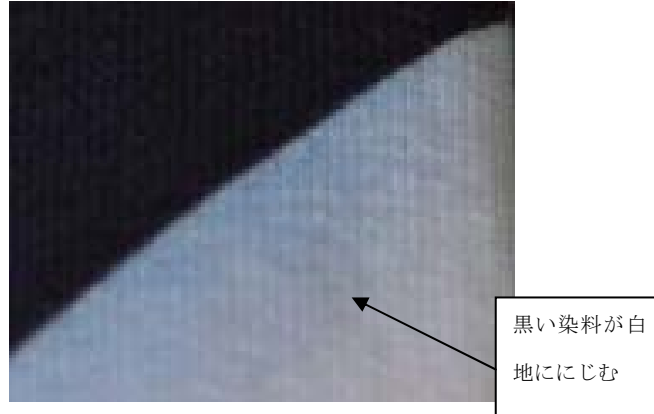


写真 8. 手洗いに相当するコース（苦情同型品）

2) 結論

色泣き試験や洗濯試験で黒い染料が移行し、苦情品のように青色のにじみ出る状態が確認できたことから、染色堅ろう度がやや劣っていたものと考えられる。

クリーニング事故賠償基準

SマークとLDマークのあるクリーニング店では「クリーニング事故賠償基準」によって事故の対応を図っている。

- ① 事故の原因がクリーニング以外にあることを業者が証明しないかぎり、業者は消費者に対し補償をしなければならない。
 - ② 賠償額は原則として物品の再購入価格を基準として、購入時からの経過月数に応じた補償割合で算出すること。購入から時間がたっていると購入金額全額の補償は求められない。
 - ③ クリーニングした品物を消費者が受け取ってから6ヶ月、あるいは品物を預けてから1年間受け取りに行かずに経過すると、業者は賠償額の支払いをする必要がなくなり、消費者は補償を求められなくなる。
 - ④ 業者が品物を受け取った日より90日を過ぎてもクリーニングした品物を消費者が受け取らず、かつ、これについて消費者側に責任があるときは、業者は受け取りの遅延によって生じた損害についてはその賠償責任を免れる。
 - ⑤ 品物を紛失したり、購入代金のわからない場合、ドライクリーニングならクリーニング代金の40倍、ランドリー*なら20倍の額が補償される。
- ※) ランドリーとは、ワイシャツやシャツなど、水に対する耐久性のある衣料品を、石けん、洗剤、アルカリ剤などを用いて洗濯機で温水洗いする洗濯方法をいう。

賠償額（組合基準）の算定方法

1. 別表1から該当する商品区分の平均使用年数を選ぶ。
2. 別表2で、1で出た平均使用年数の欄から、実際に自分が使用した月数を探す。
3. 月数欄の下の補償割合欄から該当する級の割合を探す。
4. 賠償額=事故発生時の同一品質の新品市価×補償割合

算出例①

スリーシーズンものの5万円のスーツ。11ヶ月前に購入。紛失の場合。

別表1より合冬物のスーツの使用年数は4年。これより、別表2の「4年」の欄を参照。購入後1年なので、「8～12」が該当し、下欄の補償割合を参照すると通常使用状態の場合は81%となるため、

賠償額=5万円×81%=45,000円

算出例②

2万円のプリーツスカート。2年半前に購入。着用ができないほど傷んだ場合。

別表1より合冬物のスカートの使用年数は3年。これより、別表2の「3年」の欄を参照。購入後30ヶ月なので、「27～30」が該当し、下欄の補償割合を参照すると通常使用状態の場合は38%となるため、

賠償額=2万円×38%=7,600円

算出例③

1万円の綿のワイシャツ。2年半前に購入。裂けて着用できない場合。

別表1より綿のワイシャツの使用年数は2年。これより、別表2の「2年」の欄を参照。購入後2年半なので、「24～36」が該当し、下欄の補償割合を参照すると通常使用状態の場合は27%となるため、

賠償額=1万円×27%=2,700円

別表(1)

商品別平均使用年数表

		商品区分・商品例	使用年数
洋装品	背広、スーツ、ワンピース類	夏物(絹・毛)	3
		夏物(その他)	2
		合冬物	4
	ジャケット、ブレザー、ジャンパー	夏物	2
		合冬物(獣毛高率混)	3
		合冬物(その他)	4
	スラックス類	夏物	2
		合冬物	4
	スカート	夏物	2
		合冬物	3
	礼服(モーニング、タキシード、えんぴ服、シマズボン等)		10
	略礼服		5
	ドレス類(イブニング、アフタヌーン、カクテル、ウェディングドレス等)		5
	コート(オーバーコート、牛コート、レインコート、ダスターコート、ポンチョ、ライナー等)	獣毛高率混	3
		その他	4
	スポーツウェア(トレーニングウェア、スポーツ用ユニフォーム、水着、剣道着、柔道着、スキーウェア、ゴルフウェア、スポーツシャツ、レインウェア、ウィンドブレーカー等)		2
	室内着(ラウンジウェア、ナイトガウン、キルティング、パスローブ等)	毛	5
		その他	2
	制服	作業衣、白衣、看護衣、理美容衣、作業衣等	1
		事務服	2
		学生服、セーラー服等	3
	セーター類(セーター、カーディガン、ベスト等)	獣毛高率混	2
		その他	3
	シャツ類	Tシャツ、ポロシャツ	2
	ワイシャツ類(ワイシャツ、カッターシャツ)	絹・毛	3
		その他	2
	ブラウス		3
下着類	ファンデーション及びランジェリー	2	
	防寒下着(毛メリヤス)	3	
	肌着(絹)	2	
	肌着(その他)	1	
乳幼児着	祝い着	5	
	遊び着	1	
	その他	2	
その他	幕、のぼり	5	
	クッション、ぬいぐるみ	3	
皮毛製品	外衣(裏毛皮製品を除く)ショールストール	うさぎ	2
		オポッサム、ラム類、キヤット類、ムートン、ホワイトフォックス	5
		リンクス、フォックス類、ビーバー、ウィーゼル類、ヌートリア、チンチラ	10
		ミンク、セーブル類	20
人造毛皮	合成毛皮、ハイパイル	2	
皮革製品	外衣	ぶた、爬虫類	3
		その他	5
人造皮革	外衣	人工皮革	3
		合成皮革(スエードタイプ、レザータイプ)*素材:塩化ビニル、コルクレザー	2
		合成皮革(スエードタイプ、レザータイプ)*素材:その他	3
		コーティング品(透湿性防水加工布、カラーコーティング、パラフィン加工布、オイルクロス等)	2
		フロック加工品	2

別表(2) 物品の購入時からの経過月数に対応する補償割合

		購入時からの経過月数														
平均使用年数 (別表1の基準による)	1年	1ヵ月未満	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	18	24ヵ月以上
			2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	18	24	
	2年	2ヵ月未満	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	36	48ヵ月以上
			4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	36	48	
	3年	3ヵ月未満	3	6	9	12	15	18	21	24	27	30	33	36	54	72ヵ月以上
			6	9	12	15	18	21	24	27	30	33	36	54	72	
	4年	4ヵ月未満	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48	72	96ヵ月以上
			8	12	16	20	24	28	32	36	40	44	48	72	96	
	5年	5ヵ月未満	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	90	120ヵ月以上
		10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	90	120		
	10年	10ヵ月未満	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	180	240ヵ月以上
			20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	180	240	
	15年	15ヵ月未満	15	30	45	60	75	90	105	120	135	150	165	180	270	360ヵ月以上
			30	45	60	75	90	105	120	135	150	165	180	270	360	
	20年	20ヵ月未満	20	40	60	80	100	120	140	160	180	200	220	240	360	480ヵ月以上
			40	60	80	100	120	140	160	180	200	220	240	360	480	
補償割合	A級	100%	94	88	82	77	72	68	63	59	56	52	49	46	31	21
	B級	100%	90	81	72	65	58	52	47	42	38	34	30	27	14	7
	C級	100%	86	74	63	55	47	40	35	30	26	22	19	16	7	3

備考：補償割合の中における、A級、B級、C級の区分は、物品の使用状況によるものであり、次のように適用する。

A級：購入時からの経過期間に比して、すぐれた状態にあるもの。

B級：購入時からの経過期間に相応して、常識的に使用されていると認められるもの。

C級：購入時からの経過期間に比して、B級より見劣りするもの。

(例) 1、ワイシャツの場合、襟・そでなどの摩耗状態で評価する。

2、補修の跡のあるもの、恒久的変色のあるものなどは通常C級にする。

クリーニング事故賠償基準を基に国民生活センターが抜粋・作成

消費者へのアンケート調査結果

改正クリーニング業法が平成16年4月16日公布、10月1日に施行された。

- 改正内容は、
- ① 業務用の車両について必要な衛生措置を講ずること
 - ② 洗濯物の受取りおよび引渡しをする際に、利用者に対して洗濯物の処理方法を説明するよう努めるとともに、苦情の申し出先を明示すること
 - ③ クリーニング所を開設しないで行うクリーニングにかかる取次業を営もうとする場合の届出

の3点である。

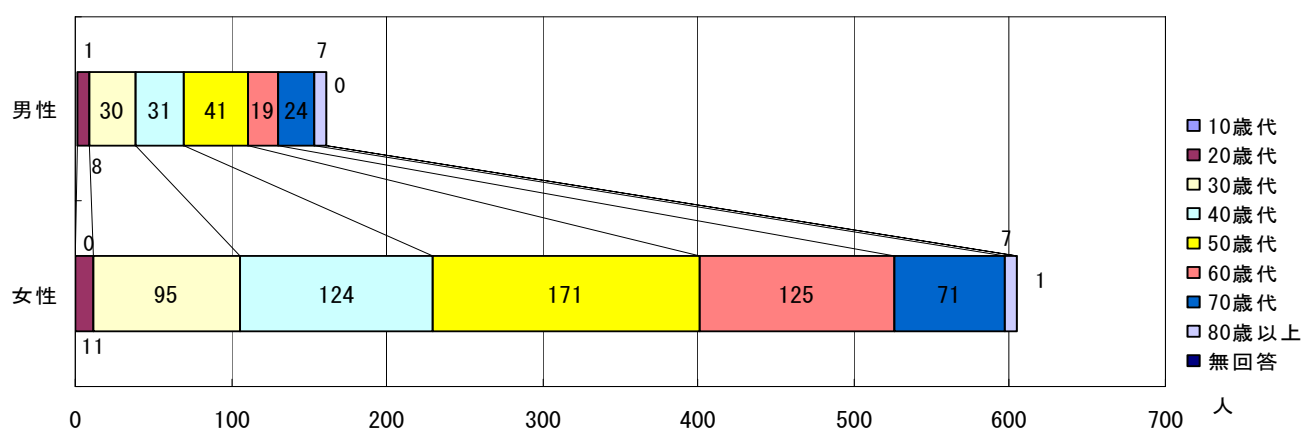
消費者に影響があると考えられる②については、洗濯物の受け取り・引き渡しをしようとする際には、利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めるべきである、ということ及び洗濯物の受け取り・引き渡しをしようとする際には、利用者に対し、苦情の申し出先を明示しなければならない、ことを規定している。

そこで、上記の点が実際に行われているか、また、消費者は日ごろ、クリーニングに何を期待しているのか、クリーニング店を選ぶ目安は何か、トラブルにあった経験はあるかなどについてのアンケート調査を国民生活センター発行の月刊誌「たしかな目」の読者1,000名を対象にして行った。その結果、781名から回答を得た（回収率78.1%）。（*）（アンケート実施時期：2006年2月）

*：実際は782名から回答があったが、1名はまったくクリーニング店を使わない、衣料品は手洗いでできるものを確かめてから購入するとのことで、除外した。

回答者の属性は、次のとおりである。性別は、男性161人、女性605人、不明15人。年齢別では、10歳代1人、20歳代19人、30歳代125人、40歳代155人、50歳代212人、60歳代150人、70歳代95人、80歳以上15人で、不明は10人だった。（図1）

図1 回答者の性別・年齢別人数



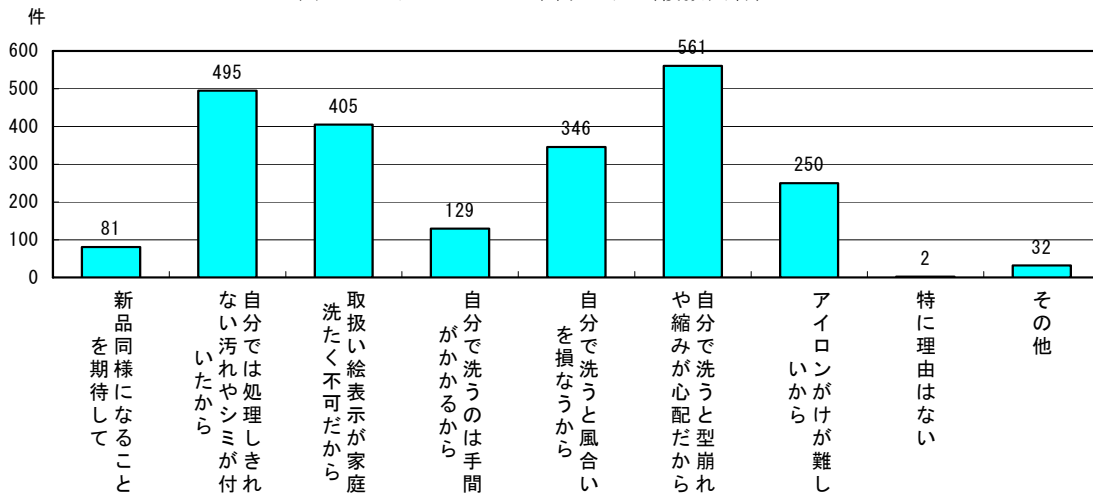
（1）クリーニングに出す理由は、プロの技術を求めて

まず、衣料品をわざわざクリーニングに出す理由を尋ねたところ、「自分で洗うと型崩れや縮みが心配だから」（561件、71.8%）が最も多く、次いで、「自分では処理しきれない汚れやシミが付いたから」（495件、63.4%）で、以下、「取扱い絵表示が家庭洗たく不可だから」（405件、51.9%）、「自分で洗うと風合いを損なうから」（346件、44.3%）、「アイロンがけが難しいから」（250件、32.0%）の順で、やはりプロとしての

クリーニング技術を求めていることがわかる。自由意見でも「高級品」や「外出着」、洗濯機の中に収まらない「大物の毛布・カーテン」等はクリーニング店に出すという声が見られた。その一方で、ほとんど自分で洗うという人、また、以前は利用していたが、現在はクリーニング店は利用していないという人もいた。

「新品同様になることを期待して」は81件(10.4%)、「自分で洗うのは手間がかかるから」は129件(16.5%)だった。(図2)

図2 クリーニングに出す理由(複数回答)



(2) どんなときにどんな衣料品をクリーニングに出すのか

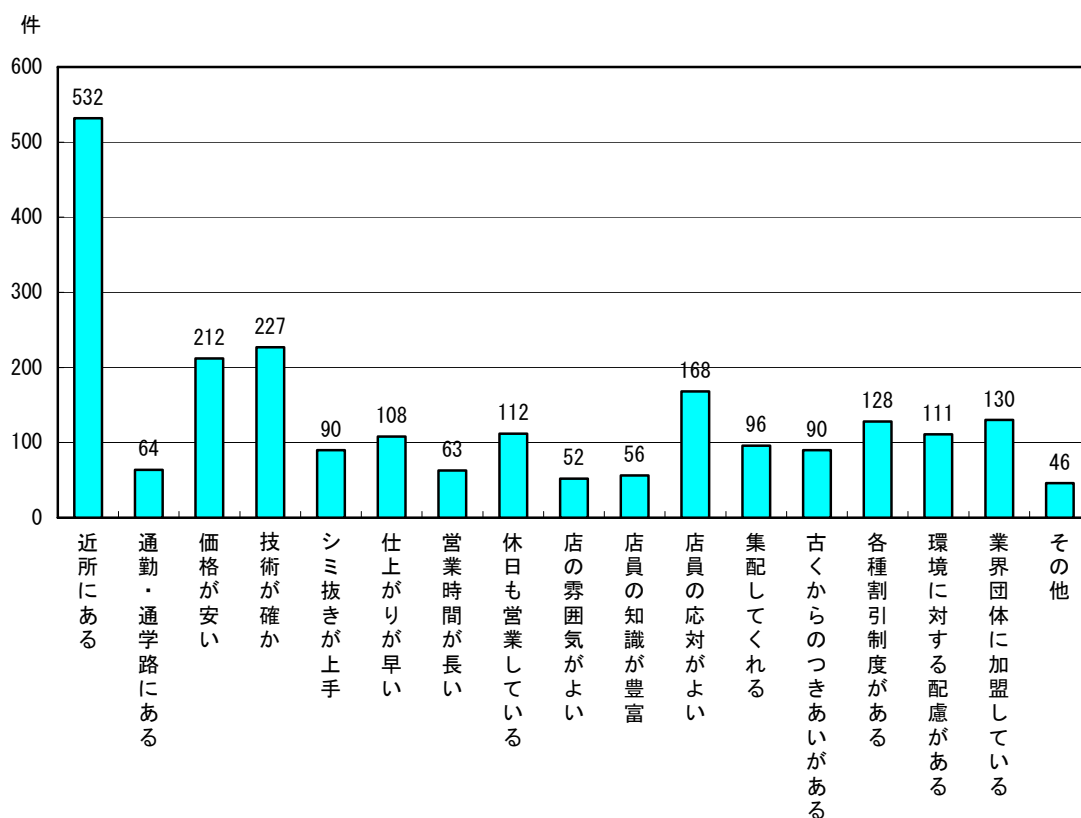
- ① どんなときにどんな衣料品をクリーニングに出すのかについては、衣料品の種類によって多少差はあるものの最も多かったのが「シーズンが終わって収納する前に」(641件)だった。次いで「数回着たあと」(501件)、「汚れが気になったとき」(441件)の順であった。「着用後すぐ」出す人も375件、「シミがついたとき」は320件だった。
- ② では、どんな衣料品を出すかについては、まず「シーズンが終わって収納する前に」は、「コート」が圧倒的に多かった。次に「数回着たあと」に出す衣料品は、「セーター類」と「ズボン」が多く、「汚れが気になったとき」に出す衣料品では「ズボン」「上着」など。「着用後すぐ」出す衣料品には「礼服」が断然多かった。また、「シミがついたとき」に出す衣料品は、「スカート」が多かった。

(3) クリーニング店を選んだ理由 — 「近所にあるから」が断然トップ

クリーニング店を選んだ理由は、断然多かったのが「近所にある」(532件、68.1%)で7割近くを占めた。次いで「技術が確か」(227件、29.1%)、「価格が安い」(212件、27.1%)が約3割あった。以下、「店員の応対がよい」(168件、21.5%)、「業界団体に加盟している」(130件、16.6%)、「誕生日割引など各種割引制度がある」(128件、16.4%)、「休日も営業している」(112件、14.3%)、「環境に対する配慮がある」(111件、14.2%)、「仕上がり早い」(108件、13.8%)、「集配してくれる」(96件、12.3%)だった。(図3)

自由意見としては「スーパーの中にある」、「スーパーに隣接している」から買い物のついでに行きやすいという声が多かった。また、「大手チェーンだから」選ぶ人がいる一方、「個人のほうがしっかりしていてよい」という人もいた。さらに、「駐車場がある」との声も複数あった。また、「評判を聞いて」という口コミによるもの、「利用していたクリーニング店が閉店してしまった」という昨今の業界事情を裏付けるようなものもあった。

図3 クリーニング店を選んだ理由（複数回答）



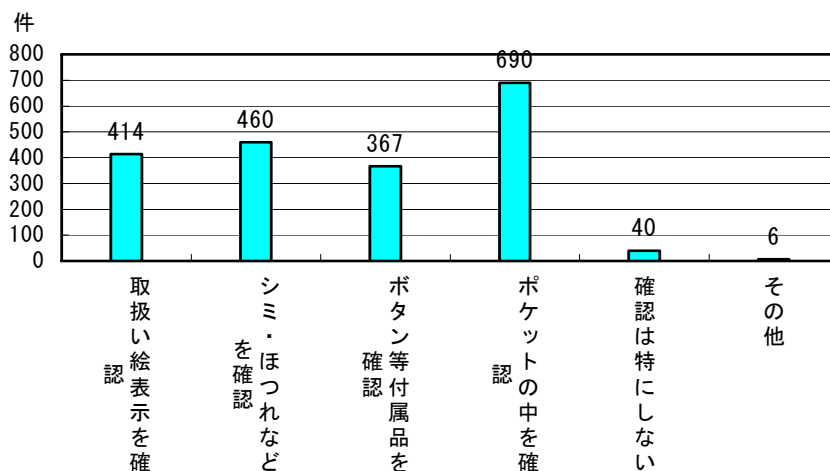
(4) クリーニング店に衣料品を出すとき・受け取る時の確認状況

① ポケットの中は確認してから出す人がほとんど

クリーニングに出す前に衣料品の確認をするかという問いには、圧倒的に多いのが「ポケットの中を確認する」(690件、88.3%)で9割近くを占めた。

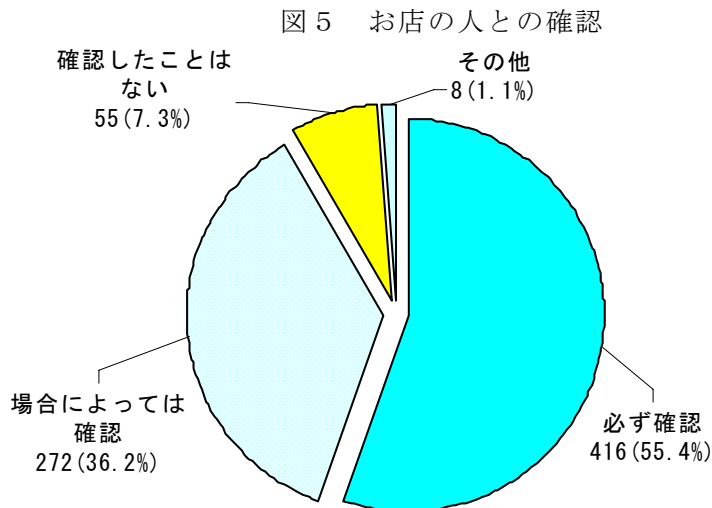
また、「シミ・ほつれなどを確認する」(460件、58.9%)、「衣料品の取扱い方法(取扱い絵表示)を確認する」(414件、53.0%)は半数以上の人が行っており、「ボタン・ベルト・ライナーなど付属品を確認する」(367件、47.0%)も半数近くだった。一方、「確認は特にしない」は5.1%と非常に少なかった。

図4 クリーニングに出す前の確認（複数回答）



② クリーニング依頼時にお店の人とは何らかの形で確認は行っている例が多い

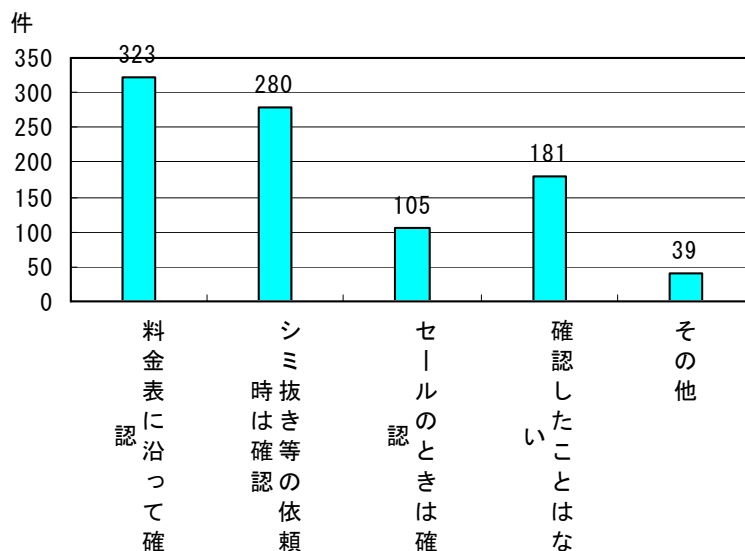
クリーニング依頼時にクリーニング店の受付担当者と衣料品の状況などを確認しているかについて尋ねたところ、「数量、色、形状（例：コートなのかジャケットなのか等）、ポケットの中、シミの箇所・シミの原因、ボタン・ベルト等付属品の有無などを必ず確認している」との必ず確認は416件（55.4%）と半数以上、「シミが付いたときなど場合によっては確認している」という場合によっては確認が272件（36.2%）で両方で9割以上（91.6%）を占めた。一方、「確認したことはない」は55件（7.3%）と1割にも満たなかった（無回答30件を除く）。



③ クリーニング依頼時の料金確認をしていない人も2割以上

クリーニング依頼時にクリーニング店の受付担当者と料金の確認をしているかについては、「料金表に沿って確認している」が最も多く323件（41.4%）だった。次いで、「シミ抜き、デラックス仕上げ等通常とは異なる依頼をするときは確認している」が280件（35.9%）、「セールของときは確認している」105件（13.4%）だった。「確認したことはない」もかなり多く、181件（23.2%）で、「店任せにしている」という人が複数あった。一方、少数ながら「仕上がり時に払う」、「通い帳で利用月末に支払っている」等の人もいた。

図6 料金の確認（複数回答）

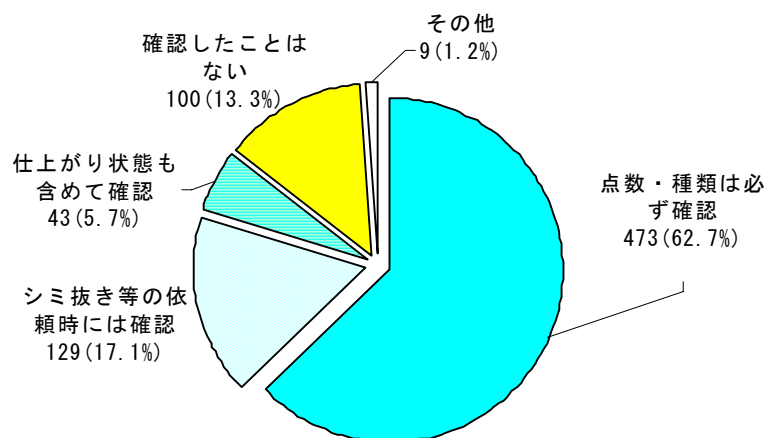


④仕上がり品の確認は必ずしている人が6割以上

受け取り時にお店の人と仕上がった衣料品(仕上がり品)の状況について確認しているか尋ねたところ、「預けた衣料品の点数、種類は必ず確認している」が473件(62.7%)で最も多く、次いで「シミ抜きを依頼したときなどには確認している」が129件(17.1%)だった。しかし、「仕上がり状態も含めて必ず確認している」は、43件(5.7%)と非常に少なかった。

一方、「確認したことはない」も100件(13.3%)で1割以上あった(無回答27件を除く)。

図7 受け取り時の衣料品の確認



(5) 改正クリーニング業法施行後の対応

①「名称・所在地・電話番号」を店頭に掲示してあるが半数以上

改正クリーニング業法施行規則では、クリーニング業者は苦情の申し出先となるクリーニング所の店頭「名称・所在地・電話番号」を掲示することとあるが、それら必要事項が掲示してあるかについて尋ねたところ、「掲示してある」が387件(50.6%)、で最も多く、次いで「わからない」が270件(35.3%)、で両者で全体の9割近くを占めた。

一方、「掲示していない」は71件(9.3%)だった。なお、「その他」37件(4.8%)の中には、「名称のみ表示してある」、「集配のため」が複数あった(無回答16件を除く)。

②書面は必ず渡されているが7割以上

同じく改正クリーニング業法施行規則では、「クリーニング所の名称、所在地及び電話番号」をクリーニング店の店頭に掲示するとともに、洗濯物の受け取り及び引き渡しの際に、当該事項を記載した書面を配布することになっているので、クリーニング依頼時にそれらが渡されているか尋ねたところ、「必ず渡される」が535件(71.1%)だった。「預り証等は渡されるが、お店の住所、電話番号等が記載されているかどうかわからない」が132件(17.6%)、「その他」33件の中にも帳面に記載されている、手帳、ノート等で管理している、など品名や料金を記したものは渡されるようであるが、店名等が記載されているかを確認している人はあまり多くないようである。一方、「渡されていない」は52件(6.9%)とわずかであった(無回答29件を除く)。

③クリーニング処理の方法については「時々」、「場合によって」説明されることが多い

改正クリーニング業法では、クリーニング業者は洗濯物の受け取り及び引き渡しをしようとするときにあらかじめ利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならないとある。そこで、クリーニング依頼時にお店の人はクリーニング処理について説明しているか尋ねたところ、最も多いのが「時々説明している」だった。(292件、38.9%)、「説明している」は133件(17.7%)あり、「その他」の中には「こちらが質問すれば説明する」、「特殊品」や「複雑な素材の場合」、「特別な処理」とのときは説明しているという声が多く、通常とは異なる場合には説明している例が少なくない。

しかし、「説明されたことはない」も206件、27.4%あった。(無回答30件を除く)。

では、受け取り時にクリーニング処理の説明がされているか尋ねたところ、「シミ抜きなど特に依頼したときには説明している」が421件(55.8%)、「説明している」68件(9.0%)と合わせると、489件(64.9%)だった。一方、「説明されたことはない」も3割近く(198件、26.3%)と多かった。「汚れが落ちていないとき、出す前には気づかなかったシミがあったとき」など通常とは異なる仕上がり具合のときは説明するという回答も複数あった(無回答27件を除く)。法律が改正されたにもかかわらず、説明が十分されているとはいえないようである

図8 クリーニング依頼時に処理の説明はあるか

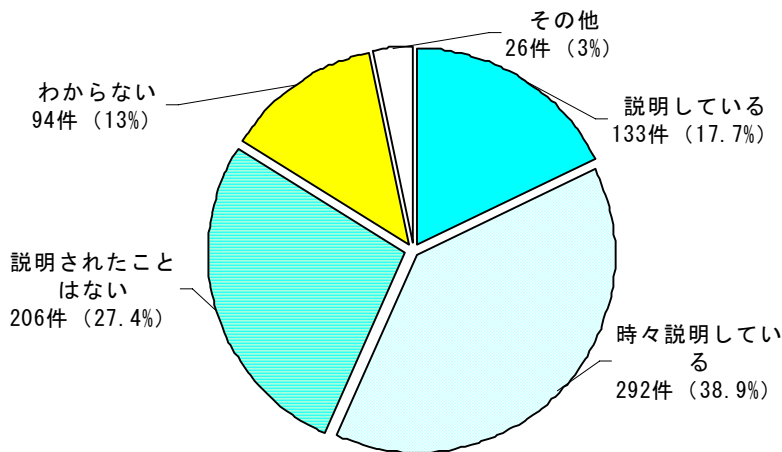
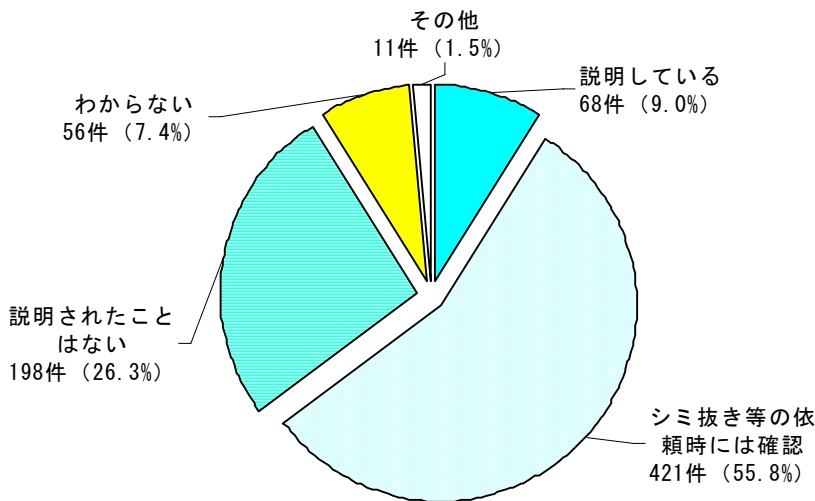


図9 受け取り時の処理の説明

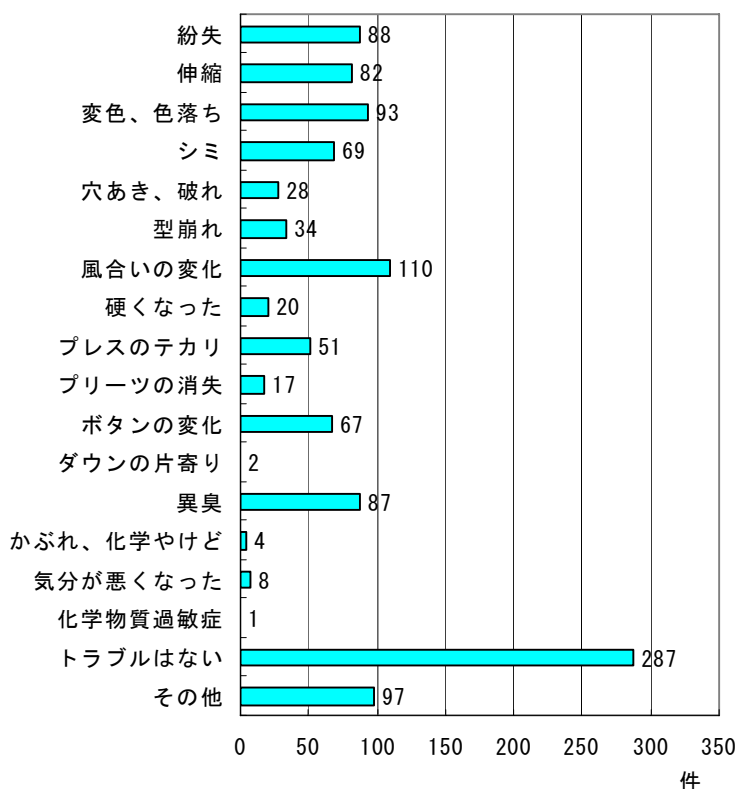


(6) トラブルの経験 — 「トラブルの経験はない」が4割近く

クリーニングに出して何かトラブルの経験はあるかについて尋ねた。

「トラブルはない」が287件(36.7%)で最も多かったが、何らかのトラブルにあった中で最も多かったのは「風合いの変化」で110件(14.1%)、次いで「変色、色落ち」93件(11.9%)、以下、「紛失」88件(11.3%)、「異臭」87件(11.1%)、「伸縮」82件(10.5%)、「シミ」69件(8.8%)、「ボタンの変化」67件(8.6%)、「プレスのテカリ」51件(6.5%)、「型崩れ」34件(4.4%)、「穴あき、破れ」28件(3.6%)、「硬くなった」20件(2.6%)、「プリーツの消失」17件(2.2%)の順であった。また、「その他」も97件(12.4%)と多く、その内容を見ると、「汚れが落ちていない」、「アイロンのかけ方が悪い」という記入もかなりあり、さらに、「ファスナーが壊れた」、「白物が黒ずんで戻ってきた」、「ソフトプリーツがしっかりプリーツされていた」、「チノパンにきっちり折り目がついていた」などとともに「他人のものと取り違っていたことがあった」、「体調が悪いときは薬品臭で吐き気がしたりする。食欲がなくなる」、「仕上がった衣類のカバーをはずし、ちょっと箆筒に引っ掛けただけで一部の形が箆筒に残ってしまった」などさまざまなトラブルがあった。P I O-N E T の上位にあるようなトラブルがやはり多いことがわかる。

図10 トラブルの経験(複数回答)



(7) ポリ包装袋・カバーの取り扱い状況

① ポリ包装袋・カバーは「次に着用する前に」はずす人が多い

仕上がり品のポリ包装袋・カバーをいつはずすか尋ねた。

まず、通常よく見られる片面不織布状のものではないポリ包装袋・カバーについては、「次に着用する前に」はずす人が最も多かった(415件)。次いで、「家ですぐに」が357件、「家で収納前に」が323件で、それほど大きな差はなかった。「店頭で」はずすとの回答は10件とごく少数だった。

② 片面不織布状の包装用カバーは知らない人も多い

次に、片面不織布状の包装用カバーをいつはずすか尋ねたところ、「そういうカバーがあることを知らない」も 179 件あった。

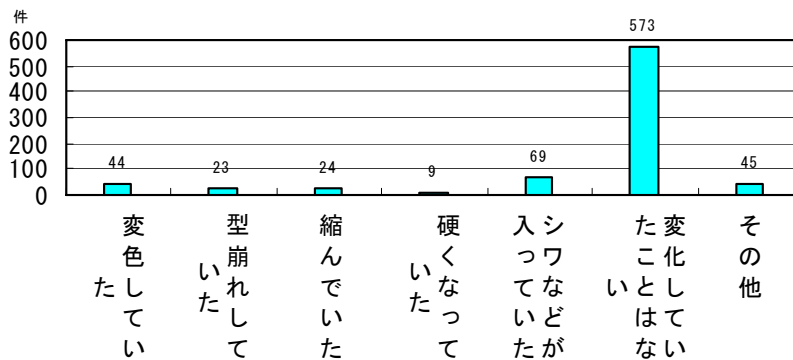
では、そういうカバーをあることを知っている人がいつはずすかについては、「次に着用する前に」(333 件) が最も多く、通常よく見られるポリ包装袋・カバーと同様であった。次いで「家で収納前に」122 件、「家ですぐに」118 件で同じような割合だった。「その他」の内容としては、「そのようなカバーは自分が利用しているクリーニング店では使われていない」も多かったのもので、このカバーはそれほど一般的ではないようだ。それから「いったんはずして収納するときまたカバーをする」「デラックス仕上げの高料金のときのみに使われている」などがあつた。

③ ポリ包装袋・カバーをはずして衣料品が変化していたことは、「ない」が多い

では、片面不織布状のものも含めてポリ包装袋・カバーをはずして衣料品が変化していることがあるか尋ねたところ、「変化していたことはない」が 573 件 (73.4%) で圧倒的に多かった。

変化していたことで多かったのは、「シワなどが入っていた」69 件 (8.8%)、次いで「変色していた」44 件 (5.6%)、「縮んでいた」24 件 (3.1%)、「型崩れしていた」23 件 (2.9%) の順で、「その他」45 件の内容を見ると、「カビが発生していた」、「シミが浮き出た」、「麻入りのブラウスが襟と袖の部分が変色していた」、「和装長じゅばんが部分的に変色していた」などがあつた。

図 1 1 ポリ包装袋・カバーをはずした後の変化



④ ポリ包装袋・カバーは「ゴミとして捨てる」人が半数以上

ポリ包装袋・カバーの処理方法、利用法などについて尋ねたところ、「ゴミとして捨てる」が 388 件 (50.4%) で最も多く、半数以上を占めた。次いで、「保管時のホコリよけとして利用」225 件 (29.2%)、「ゴミ袋として利用」126 件 (16.4%) の順だった。「その他」の内容を見ると、「リサイクルとして資源ごみに出している」が複数あり、「他の衣料品やぬいぐるみなど他のもののホコリよけとして利用している」もあつた (無回答 11 件を除く)。

(8) ハンガーの取り扱い状況 — ハンガーは家で他の衣料品に利用することが多い

仕上がった衣料品のハンガーの処理方法、利用法などについても尋ねたところ、「家で他の衣料品のハンガーとして利用が最も多く、415 件 (53.6%) で半数以上を占めた。次に多いのが「クリーニング店に返却」247 件 (31.9%)、「その他」31 件の内容を見ると「洗濯物干し用に使う」がかなり多く、他には「変形させて、靴などを乾燥させたり、他のものとして利用」もあり、「ゴミとして捨てる」は 67 件と少なかった (無回答 7 件を除く)。

クリーニングについてのアンケート

(記入上の注意)

1. お答えは、あてはまる番号を○で囲み、その他に該当する場合は()内に具体的に記入してください。
2. ご記入が終わりましたら、お手数ですが同封の返信用封筒に入れて、**2月15日(水)まで**にご返送ください。(切手は貼らずにご投函ください。)

問1. あなたが衣料品をわざわざクリーニングに出す理由は何ですか。(いくつでも選んでください)

- 1 新品同様になることを期待して
- 2 自分では処理しきれない汚れやシミが付いたから
- 3 取扱い絵表示が家庭洗たく不可だから
- 4 自分で洗うのは手間がかかるから
- 5 自分で洗うと風合いを損なうから
- 6 自分で洗うと型崩れや縮みが心配だから
- 7 アイロンがけが難しいから
- 8 特に理由はない
- 9 その他()

問2. あなたご自身の衣料品(回答される方ご自身の衣料品)をクリーニングに出すときは、どんなときですか。(いくつでも選んでください) また、そのときにはどんな衣料品を出しますか。

の中からあてはまるものをいくつでも選んで記入してください。

- 1 着用後すぐ()
- 2 数回着たあと()
- 3 汚れが気になったとき()
- 4 シミがついたとき()
- 5 シーズンが終わって収納する前に()
- 6 その他()

- a ワイシャツ b ブラウス c セーター類 d ズボン e スカート f 上着
g 背広 h 婦人スーツ i コート j 礼服 k その他()

問3. 現在利用しているクリーニング店を選ばれた理由は何ですか。(いくつでも選んでください)

- 1 近所にある
- 2 通勤・通学路にある
- 3 価格が安い
- 4 技術が確か
- 5 シミ抜きが上手
- 6 仕上がりが早い
- 7 営業時間が長い
- 8 休日も営業している
- 9 店の雰囲気が良い
- 10 店員の知識が豊富
- 11 店員の対応が良い
- 12 集配してくれる
- 13 古くからのつきあいがある
- 14 誕生日割引など各種割引制度がある
- 15 環境に対する配慮がある(ハンガー・ポリ包装袋・カバーなどを回収している等)
- 16 業界団体に加盟している(Sマーク、LDマークなどの表示がある)
- 17 その他()

Sマーク：厚生労働大臣が認可した「標準営業約款」を使用し、各都道府県の生活衛生営業指導センターの登録を受けた店舗に掲示

LDマーク：各都道府県のクリーニング生活衛生同業組合に加盟している店舗に掲示

問4. 現在利用しているクリーニング店には「クリーニング店の名称、所在地 電話番号」が店頭に掲示してありますか。(一つだけ選んでください)

- 1 掲示してある
- 2 掲示していない
- 3 わからない
- 4 その他()

問5. クリーニングに出す前に衣料品の確認をしますか。(いくつでも選んでください)

- 1 衣料品の取扱い方法(取扱い絵表示)を確認する
- 2 シミ・ほつれなどを確認する
- 3 ボタン・ベルト・ライナーなど付属品を確認する
- 4 ポケットの中を確認する
- 5 確認は特にしない
- 6 その他()

問6. クリーニング依頼時にお店の人と衣料品の状況などを確認していますか。(一つだけ選んでください)

- 1 数量、色、形状(例:コートなのかジャケットなのか等)、ポケットの中、シミの箇所・シミの原因、ボタン・ベルト等付属品の有無などを必ず確認している
- 2 シミが付いたときなど場合によっては確認している
- 3 確認したことはない
- 4 その他()

問7. クリーニング依頼時に、お店の人と料金の確認をしていますか。(いくつでも選んでください)

- 1 料金表に沿って確認している
- 2 シミ抜き、デラックス仕上げ等通常とは異なる依頼をするときは確認している
- 3 セールのときは確認している
- 4 確認したことはない
- 5 その他()

問8. クリーニング依頼時に、お店の人はクリーニング処理について説明していますか。(一つだけ選んでください)

- 1 説明している
- 2 時々説明している
- 3 説明されたことはない
- 4 気にしたことがないのでわからない
- 5 その他()

問9. クリーニング依頼時に「クリーニング店の名称、所在地及び電話番号」を記載した預り証、または領収証など渡されていますか。(一つだけ選んでください)

- 1 必ず渡されている
- 2 預り証等は渡されるが、お店の住所、電話番号等が記載されているかどうかわからない
- 3 渡されていない
- 4 その他()

問10. 受け取り時に、お店の人と仕上がった衣料品の状況などを確認していますか。(一つだけ選んでください)

- 1 預けた衣料品の点数、種類は必ず確認している
- 2 仕上がり状態も含めて必ず確認している
- 3 シミ抜きを依頼したときなどには確認している
- 4 確認したことはない
- 5 その他()

問11. 受け取り時に、お店の人はクリーニング処理について説明していますか。(一つだけ選んでください)

- 1 説明している
- 2 シミ抜きなど特に依頼したときには説明している
- 3 説明されたことはない
- 4 気にしたことがないのでわからない
- 5 その他()

問12. クリーニングに出して何かトラブルの経験はありますか。(いくつでも選んでください)

- 1 紛失
- 2 伸縮
- 3 変色、色落ち
- 4 シミ
- 5 穴あき、破れ
- 6 型崩れ
- 7 風合いの変化
- 8 硬くなった
- 9 プレスのテカリ
- 10 プリーツの消失
- 11 ボタンの変化
- 12 ダウンの片寄り
- 13 異臭(石油臭、薬品臭など)
- 14 かぶれ、化学やけど
- 15 気分が悪くなった、目がチカチカした
- 16 化学物質過敏症になった
- 17 トラブルはない
- 18 その他()

問 13. 仕上がった衣料品のポリ包装袋・カバー（片面不織布状のものは除く）は、だいたいいつはずしますか。（いくつでも選んでください）衣料品によって違いますか。（あてはまる衣料品を □ の中から選んで（ ）内に記入してください）

- 1 店頭で（ ） 2 家ですぐに（ ）
3 家で収納前に（ ） 4 次に着用する前に（ ）
5 その他（ ）

a ワイシャツ b ブラウス c セーター類 d ズボン e スカート f 上着
g 背広 h 婦人スーツ i コート j 礼服 k その他（ ）

問 14. 片面不織布状の包装用カバーがありますが、そのカバーはいつはずしますか。（いくつでも選んでください）また、衣料品によって違いますか。あてはまる衣料品を □ の中から選んで（ ）内に記入してください）

- 1 店頭で（ ） 2 家ですぐに（ ）
3 家で収納前に（ ） 4 次に着用する前に（ ）
5 そういふカバーがあることを知らない 6 その他（ ）

a ワイシャツ b ブラウス c セーター類 d ズボン e スカート f 上着
g 背広 h 婦人スーツ i コート j 礼服 k その他（ ）

問 15. ポリ包装袋・カバー（片面不織布状のものを含む）をはずして衣料品が変化していたことがありますか。（いくつでも選んでください）

- 1 変色していた 2 型崩れしていた 3 縮んでいた 4 硬くなっていた 5 シワなどが入っていた
6 変化していたことはない 7 その他（ ）

問 16. ポリ包装袋・カバーは、どのように処理、利用などしていますか。（一つだけ選んでください）

- 1 ゴミとして捨てる 2 クリーニング店に返却 3 保管時のホコリよけとして利用
4 ゴミ袋として利用 5 ポリ包装袋・カバーはない 6 その他（ ）

問 17. 仕上がった衣料品のハンガーは、どのように処理、利用していますか。（一つだけ選んでください）

- 1 ゴミとして捨てる 2 クリーニング店に返却 3 家で他の衣料品のハンガーとして利用
4 ハンガーはついてこない 5 その他（ ）

* 性別 1 男性 2 女性

* 年齢 1 10歳代 2 20歳代 3 30歳代 4 40歳代 5 50歳代
 6 60歳代 7 70歳代 8 80歳以上

* ご協力ありがとうございました。

<title>クリーニングサービスのトラブル防止のために</title>