



知って
おきたい

相談周
の
基礎知識



クリーニングトラブル⑤「クリーニング事故賠償基準」

長谷川 千恵 Hasegawa Chie 消費生活アドバイザー (一財)洗濯科学協会 編集委員 (株)白洋舎 洗濯科学研究所 副主任研究員

今回は、クリーニング事故があった場合、賠償対応の基本となる「クリーニング事故賠償基準」について取り上げます。

クリーニング事故賠償基準（以下、賠償基準）は、扱った洗濯物に対してクリーニング業者が賠償責任を負う際に、公平・効率的に消費者救済を図るための基準で、賠償額算定の基本方式や特例、賠償額の減縮や支払い義務の解除の条件などを定めています。具体的な運用マニュアルもあり、内容の解説、事故の類型と責任分類例、賠償基準適用例が示されています。

クリーニング事故があった場合、クリーニング業者が賠償責任を免れるためには、事故が他のものの過失であることを証明しなければなりません。クリーニング業者の説明で消費者が納得できない場合、第三者機関による調査を行います（運用マニュアル2項3(1)）。なお、クリーニング業者が、他のものの過失により事故が発生したことを証明したときや、次の場合には、賠償基準による賠償額の支払いを免れるとしています（賠償基準第3条および第7条）。

- 消費者が洗濯物を受け取る時に洗濯物に事故がないことを確認し、これを示す書面を交付したとき
- 消費者が洗濯物を受け取ってから6カ月を経過したとき
- クリーニング業者が洗濯物を受け取った日から1年を経過したとき

賠償額の算定

クリーニング業者が事故の賠償責任を負う場合の賠償額は次のように算定します。

賠償額＝物品の再取得価格×物品の購入時からの経過月数に対応して別表に定める補償割合

（賠償基準第4条）

●再取得価格

物品の再取得価格は、損害が発生した物品と同一の品質の新規の物品を事故発生時に標準的な小売価格で購入するために必要な金額です（賠償基準第2条(3)）。

バーゲン品など、物品の購入額が事故発生時における標準的な小売価格と著しく異なる場合で、これをクリーニング業者または消費者が明らかにしたときは、購入価格を基準として再取得価格を定めます。事故発生時に販売されていないために、標準的な小売価格が不明なときは、購入時の価格×消費者物価指数の上昇率とします（運用マニュアル2項2(3)）。

●補償割合（別表に定めるもの）

補償割合は次の手順で求めます。

- (1)表1の中の該当する「商品区分」から、賠償品の「平均使用年数」を調べる。
- (2)表2の中の該当する「平均使用年数」の行の中から、賠償品が該当する「購入時からの経過月数」を探し、それをそのまま右にたどって、使用状況（A級、B級、C級）から「補償割合」を求める。

また、賠償基準第4条に示している賠償額算出方式は、洗濯物が「着用には耐えない」として、



クリーニング業者が物品を引き取る場合(全損)のものです。事故の程度が軽く、物品を消費者が引き取る場合は、「価値が減少したが引き続き使用する」(部分損)として、価値の減少分を「損害率」として判定し、算出額に反映させます。損害率は、両者の話し合いで決めます(運用マニュアル2項4(1))。

なお、紛失トラブルなどで、物品が手元になく、前述の算出方式が妥当でない場合には、次の方式を使います。

- 洗濯物がドライクリーニングによって処理されたときは、クリーニング料金の40倍。
- 洗濯物がランドリーによって処理されたときは、クリーニング料金の20倍。

(賠償基準第5条)

●賠償額の算出事例①

14カ月前に5万円で購入した合冬物のスーツ。クリーニング業者のミスで収縮した。補償後の物品はクリーニング業者が受け取る。損害率は100%で合意した。

- (1)過失の推定：クリーニング業者
- (2)合冬物スーツの平均使用年数：4年
- (3)補償割合：72% (平均使用年数が4年の物品、経過月数14カ月、使用状況B級)
- (4)損害率：100%
- (5)実質賠償額 $50,000円 \times 補償割合72\% \times 損害率100\% = 36,000円$

●賠償額の算出事例②

4カ月前に海外にて8万円で購入した絹のブラウス。ドライクリーニングをしたところ、色が薄くなった。取扱い絵表示は付いていなかった。淡色化の程度がごくわずかであったため、補償後の物品は消費者に引き渡すこと(損害分のみ補償)とし、損害率は30%で合意した。

- (1)過失の推定：原因調査の結果、淡色化の原因は、染色堅ろう度が低かったためと推測。事故の責任は衣料メーカー(染色堅ろう度不良)

とクリーニング業者(取り扱い時における染色堅ろう度の確認不足)

- (2)ブラウスの平均使用年数：3年
- (3)補償割合：90% (平均使用年数が3年の物品、経過月数4カ月、使用状況B級)
- (4)損害率：30%
- (5)賠償額 $80,000円 \times 補償割合90\% \times 損害率30\% = 21,600円$
- (6)各種費用の負担：各種費用6,000円(原因調査費用4,000円、送料1,000円、クリーニング代金1,000円)は、クリーニング業者とメーカーが均等に負担する。ただし、本件では、メーカーの所在が不明であるため賠償額の一部がカットされることになった*1。
- (7)実質賠償額
 - ①賠償額とクリーニング代金
 $21,600円 + 1,000円 = 22,600円$
 - ②クリーニング業者からメーカーへ求償する金額(カットされる賠償額)
 $(21,600円 + 6,000円) \times 1/2 = 13,800円$
 - ③クリーニング業者が消費者へ実際に支払う金額
①の金額 - ②の金額 = 8,800円

賠償基準の活用について

賠償基準は業界の自主基準ですが、多くの中立委員・消費者の代表者の意見を反映して作成されており、法律*2に基づく「クリーニング業に関する標準営業約款」にも引用される*3など、中立と公平さは確保されているといえます。

各都道府県の生活衛生営業指導センターの登録店(Sマーク店)とクリーニング生活衛生同業組合加盟店(LDマーク店)では、クリーニング事故があった場合、原則としてこの賠償基準に基づいて対応することになっています*4(図1、2)。

また、賠償基準は一般にも広く認知されており、行政の消費生活相談窓口でのトラブル解決がこの基準に基づいて行なわれているほか、基



準中の商品別平均使用年数（表1）や購入時からの経過月数に対応する補償割合（表2）は、流通業界やアパレル業界の品質管理や消費者からの苦情対応時にも活用されることがあります。

参考：クリーニング事故賠償基準・クリーニング事故賠償基準運用マニュアル クリーニング事故賠償問題協議会制定

- * 1 クリーニング業者の過失と繊維メーカー等の過失とが競合して損害が発生した場合で、責任をとるべきメーカー等の倒産や海外の事業者等で所在が不明であるなど、その者に対する求償が事実上不可能である場合、賠償額の一部がカットされる（賠償基準第6条1項）。
- * 2 生活衛生関係営業の運営の適正化および振興に関する法律 第57条の12
- * 3 クリーニング業に関する標準営業約款 第5条
- * 4 ウェブ版『国民生活』2013年2月号「マークあれこれ」参照

品目	商品区分	使用年数	品目	商品区分	使用年数
背広 スーツ ワンピース類	夏物（絹・毛）	3	室内着	毛	5
	〃（その他）	2		その他	2
ジャケット ブレザー ジャンパー	合冬物	4	制服	作業衣	1
	夏物	2		事務服	2
	合冬物（獣毛高率混）	3		学生服	3
スラックス類	〃（その他）	4	セーター類	獣毛高率混	2
	夏物	2		その他	3
スカート	合冬物	4	シャツ類		2
	夏物	2	ワイシャツ類	絹・毛	3
礼服	合冬物	3		その他	2
	略礼服	5	ブラウス		3
ドレス類	礼 服	10	下着類	ファンデーション、 ランジェリー	2
	コート	5		防寒下着（毛メリヤス）	3
コート	獣毛高率混	3		肌 着（絹）	2
	その他	4		〃（その他）	1
スポーツウェア		2		人造皮革・外衣	コーティング品



図1 Sマーク



図2 LDマーク

表1 商品別平均使用年数(抜粋)

※平均使用年数は物品購入時から、着用・使用をやめるまでの平均的な期間。流行おくれ、着あきた、サイズ不適合などの理由も含むため、物理的に使用不能になるまでの期間とは異なる（賠償基準運用マニュアル2項2(4)）。

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

表2 物品の購入時からの経過月数に対応する補償割合

備考：補償割合の、A級、B級、C級の区分は、物品の使用状況によるもので、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比し相応して、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、袖等の摩耗状態で評価する。

②補修のあるもの、恒久的変色のあるものは通常C級にする。

*****ウェブ版『国民生活』2013年8月号の訂正について*****

本誌に以下の誤りがありました。訂正とともにお詫び申し上げます。

26 ページ 参考

誤: クリーニング事故賠償問題協議会制定

正: クリーニング賠償問題協議会制定

以上