



ここが変わる！ 「クリーニング事故賠償基準」

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会(略称：全ク連)

厚生労働省の所管する「生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」に基づき、1958年に設立されたクリーニング業界唯一の法定団体であり、国民の生活衛生向上、消費者保護(利用者擁護)のために業界全体の指導に当たっている。なお、「クリーニング事故賠償基準」を制定、改訂した「クリーニング賠償問題協議会」は全ク連の諮問機関として、関連業界より広く委員を招集している。

「クリーニング事故賠償基準」は、クリーニングの事故(クリーニング業者が職務上払うべき注意を怠った場合に発生する法律上の賠償責任を負うべき事態)について合理的基準を設定することにより、公平かつ効率的にクレームに対応しトラブルを解決することで消費者(利用者)を簡易迅速に救済するために1979年に策定されました。すでに30年以上にわたって消費生活相談の場で活用され続け、「商慣習」として定着しています。

この「クリーニング事故賠償基準」が、16年ぶりに第4次の改訂を行い、2015年4月1日に公示、2015年10月1日に施行されました。

改訂の背景

第4次となる今回の改訂は、前回の改訂(1999年)から16年が経ち、クリーニングを取り巻く環境が大きく変化したことにより、その変化に対応するように求められていたことが背景となっています。具体的には下記のとおりです。

■新たにクリーニングに出されるようになったアイテムの増加

近年、これまでの「クリーニング事故賠償基準」では想定していなかった靴、バッグ、剣道防具などの新しいアイテムのクリーニング需要が高まり、これらのアイテムの賠償基準を新設する必要性がありました。

ワンポイント解説

文部科学大臣が定める学習指導要領では、

学校保健体育の授業で剣道・柔道・相撲・ダンスが必修となったため、学校ごとに剣道着や柔道着を購入しています。これによって学期終了後のクリーニング需要が高まり、従来のスポーツウェアの項目では対応しきれない剣道防具等について賠償基準を新たに設ける必要性が発生していました。

■利用者利益の擁護と説明責任

1979年の制定当時から「クリーニング事故賠償基準」は、利用者保護の精神を盛り込んだ先進的で画期的な自主基準でした。これに加え2000年に制定された消費者契約法では、説明を尽くすことで消費者の権利を擁護しなければならないと規定され、「クリーニング事故賠償基準」にもこの「説明義務」を加えることが必要になりました。

ワンポイント解説

時代を一步も二歩も先取りしていた「クリーニング事故賠償基準」も「消費者の権利擁護」が当たり前の現代、「説明義務」の観点を取り入れ、時代に乗り遅れることがないよう整備を進める必要がありました。

■インターネットの急速な普及と利便性を追求した新しいサービスや新業態の台頭

インターネットの急速な普及や個人向け宅配ネットワークサービスの拡充により、クリーニングのインターネット受注方式、パッケージ販売方式、無人ロッカー方式等々の新しいビジネス

スモデルが急速に取り扱いを増やし、それに比例して利用者から持ち込まれる相談やクレームにも大きな変化が見られるようになりました。この新しい業態に共通する問題点として、以下の2点があります。

- ①クリーニング契約の当事者が、利用者、品物ともに一切の直接的な接点を持たない
- ②宅配業者、保管業者などの履行補助者がいる「クリーニング事故賠償基準」の改訂にあたり、これら①②のような想定しなかった新業態への対応を求める声が数多く挙がりました。

ワンポイント解説

クリーニングは原則として対面で品物を受け渡すことが求められています。宅配業者がクリーニング品を預かったり、クリーニング店に隣接していないコインロッカーでクリーニング品の受け渡しを行う非対面の業態でさまざまなトラブルが発生しています。独立行政法人国民生活センターによると、近年クリーニング全体の相談件数は漸減傾向にあるものの、新業態(インターネットクリーニング)に関する相談件数が急増していることから注意を呼びかけています*1。

改訂のポイント

改訂の背景を踏まえたうえで、ポイントを押さえていきましょう。

■冊子のサイズ変更と構成の見直し

今回の改訂で作成した「クリーニング事故賠償基準」の冊子はこれまでのB5判からA4判に変わり、インターネット(全国クリーニング生活衛生同業組合連合会[全ク連]のホームページ上*2)からダウンロードできるようにしました。

同時に条文とマニュアルの一体化が図られ、条文のすぐ後にマニュアルを配置する「逐条解説」としました。

*1 http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150305_1.html

*2 <http://www.zenkuren.or.jp/index.php?itemid=527>

これにより、条文とマニュアルの一体運用を原則とし、これまで利用者の誤解を生む原因となっていた条文の都合のいいところだけを切り取られる事例を防いでいます。

■「クリーニング業者の支配圏」という考え方

今回の改訂で「クリーニング業者の支配圏」および「履行補助者」という新しい考え方を導入しました。洗たく物の受け取りおよび引き渡しに宅配業者等を利用するなどの新たな業態が増えている現状を踏まえ、洗たく物がこれら「履行補助者」の手元にある場合に発生した事故であっても「クリーニング業者の支配圏」にあることから、利用者に対する賠償責任はクリーニング業者にあることを明確にしました(図)。

■「説明責任・相互確認」の条文化

消費者契約法の精神を踏まえ、クリーニング業法にも規定された「説明義務」規定を「クリーニング事故賠償基準」にも反映させ、クリーニング処理方法とともに事故賠償基準に関しても利用者に説明することをクリーニング業者へ求めました。あわせてクリーニング業の特性に鑑み、事故防止における重要ポイントである受け取りおよび引き渡し時の洗たく物の相互確認を明文化しました。

■「クリーニング業者の責任」の明確化

改訂前の第3条が「クリーニング業者が完全無過失責任を負う」と誤認を受けやすい構成であったことから、これを整理するとともに、標題も「過失の推定」から「クリーニング業者の責任」へと変更しました。

また、クリーニング業者が利用者以外(アパレル業者等)の「その他の第三者」による過失を証明した場合においても、「その他の第三者」による利用者への補償が迅速かつ確実に行われるよう最大限サポートすることを求めました。

■取扱い表示/新JIS L 0001への移行を見据えて

「繊維製品の取扱いに関する表示記号及びその表示方法」について国際規格ISOに整合化し

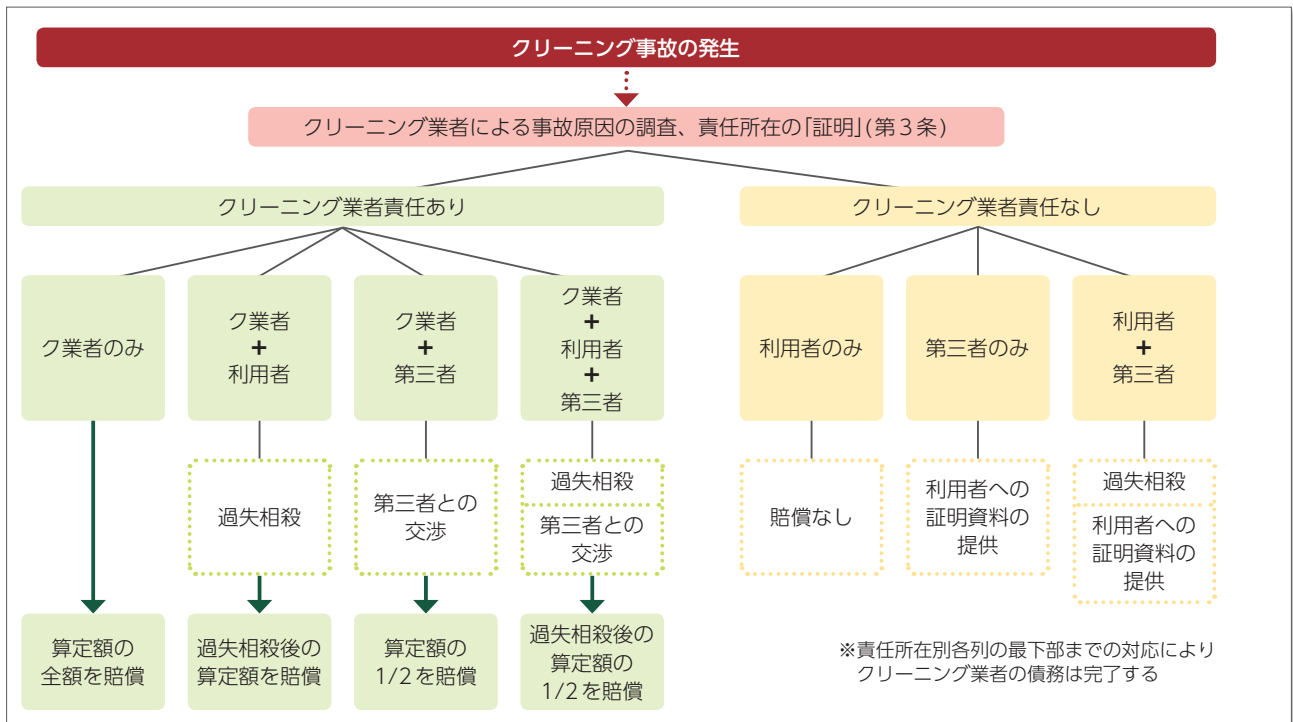


図 「クリーニング業者の支配圏」フローチャート*2

た新JISが2016年12月に施行され、商業向け「ウェットクリーニング」が追加されることから、第5条の洗たく物が紛失した場合等の賠償額の算定に関する特例に「ウェットクリーニング」の項目を「クリーニング料金の40倍」としたうえで組み入れました。

■「大規模自然災害による預かり品の滅失・損傷した際の免責」を新たに明記

■「商品別平均使用年数表」の変更

- (1)近年、これまでの「クリーニング事故賠償基準」が想定していなかった靴、バッグ、剣道防具などのクリーニング需要が高まってきている現状を受け、賠償額の算定基礎となる「商品別平均使用年数表」にこれらの品目を新たに追加しました。
- (2)素材や加工の特性により商品、用途にかかわらず耐用年数に限界が認められるもの(ポリウレタン製品やゴムコーティング製品等)については、これまで表外に注記事項として平均使用年数を明記していたものを、表内の先頭に移行して、分かりやすくしました。
- (3)平均使用年数について全般的な見直しを行っ

た結果、いくつかの品目で変更を行いました。これによってこれまで最長「20年」だったものが短縮され、最長が「15年」となったことから「物品購入時からの経過月数に対応する補償割合」の表においても「20年」の欄は削除しました。

相談現場における留意点

今回の改訂でも「クリーニング事故賠償基準」の基本理念である「消費者の権利擁護を第一とした紛争の迅速かつ公平な解決」の精神、およびクリーニング業者の「過失」を推定し、「挙証」を転換させる枠組みはまったく変わっていません。

この精神に加え「説明責任」をクリーニング業者が果たし、その「支配圏」の及ぶ「履行補助者」が原因である事故もクリーニング業者の責任であることを明確にした点が大変重要です。

また新業態を含むクリーニング業者と利用者の間で行う「相互確認」や「検品」がクリーニング事故を防ぎ、トラブルを円満に解決する有効な手段であることをこれからも強く訴えていくことが大切だと考えています。