

特集4

クリーニングに関する消費生活相談の件数と事例 —PIO-NETから—

相談件数の推移



PIO-NET*によると、クリーニングに関する相談件数は、2012年度6,083件、2013年度5,917件、2014年度5,912件、2015年度5,678件、2016年度4,693件で、減少傾向にあります。

一方、ネット社会の発展に伴う新サービスであるインターネットを通じて注文するクリーニングサービスに関する相談件数は、2012年度57件、2013年度56件、2014年度182件、2015年度194件、2016年度123件であり、2013年度から2015年度までは増加傾向にありましたが、2016年度は減少しました。

主な相談事例



事例1 クリーニングにダウンコートを出したら変色した

夫のダウンコートをクリーニングに出し、布製の収納袋に入れ替えて保管していた。6カ月後に着用しようと思ったら、赤く変色していた。クリーニング事業者からは「洗濯方法に間違いはなかった」と言われ、コートのメーカーからは「原因不明」と言われたが納得がいかない。素材はナイロンで、クリーニング方法はドライクリーニングだと思う。

(60歳代 女性 給与生活者)

事例2 衣類にシミが付き、さらに穴が開いた

クリーニング事業者が集荷から配送までを宅配便で行う宅配クリーニングを利用した。シャツとブラウスをクリーニングに出したところ、インクのようなシミが付いて戻ってきた。やり直しを頼んだら、シミの部分に穴が開いてしまった。クリーニング事業者は賠償するというが、お気に入りの服だからクリーニングを頼んだのに、金銭賠償だけでは納得できない。

(30歳代 女性 家事従事者)

事例3 保管サービスでコートのベルトを紛失

何回か利用している宅配クリーニングでコート等数点を出し、当該業者の保管サービスを利用した。3カ月後に受け取ったところ、コートのベルトが入っていなかった。クリーニング事業者は、バーコードで管理し検品しているので紛失に当たらないというが納得がいかない。

(40歳代 女性 給与生活者)



(文責：国民生活センター広報部)

* PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2017年8月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。