

コインランドリーの利用で、着用できなくなった衣服の補償は求められる？



相談者の気持ち

コインランドリーで洗濯した服に動物の毛が大量に付着して着用できなくなりました。店側は「洗濯前に中を確認するよう貼り紙をしているので責任はない」と言います。そもそもペット用品をコインランドリーで洗ってよいのでしょうか？ 補償を求めることはできますか？

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省（現経済産業省）などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む

A

コインランドリーは、預かった衣類等を洗濯するサービスを提供する「クリーニング業」とは異なり「クリーニング業法」による規制は受けません。

しかしながら、クリーニング業と同様に衣類を扱うコインランドリー営業において、その設備や利用方法についての衛生確保の要請は高いので、厚生労働省では、「コインオペレーションクリーニング営業施設の衛生措置等指導要綱」（以下、指導要綱）を定めて都道府県知事、政令市長、（東京都の）特別区長（以下、知事市長等）に対して指導要綱に基づいて営業者の指導をするように要請しています。

この指導要綱では、コインランドリー施設の構造や管理の方法を定めるとともに、営業者による利用方法周知の努力義務を定めており、知事市長等は同様の内容を条例で定めるとともに、営業者に対して保健所への届出を義務づけています。

指導要綱に定められている利用方法に関する規定は多岐にわたりますが、ご質問の「ペット用品」の関係では、「し尿の付着したおむつ、運動靴、動物の敷物等の洗濯の禁止に関する事」について「施設内の見やすい場所に掲示して、利用者に周知させるよう努めなければならない」とされています。読者の皆さんも、コインランドリーの施設内にこのような掲示がされていることにお気づきになるものと思います。

では、コインランドリーで洗濯した服に動物

の毛が大量に付着して着用できなくなった場合、営業者に対して何が請求できるのでしょうか。

商法上、このように施設を設置して客に使用させる営業は、「場屋営業」とされ、「場屋営業者は、客から寄託を受けた物品の滅失又は損傷については、不可抗力によるものであったことを証明しなければ、損害賠償の責任を免れることができない」（商法596条1項）とされており、洗濯用の機械の中に洗濯物を入れたことで「寄託を受けた」ということができるかどうか問題となりますが、そのように解釈する余地はあるものと考えられます。

営業者は客に対する周知義務がありますので、ペット用品のような洗濯禁止物について掲示をしていたら賠償義務を免れるかどうかについては、掲示等の周知の方法が被害の発生を防止するうえで十分だったかどうかの問題になるものと考えられます。もっとも、営業者は各施設ごとに衛生管理責任者を定めることとされ、衛生管理責任者は、当該施設に常駐又は近隣に所在し、必要があれば、直ちに当該施設及び設備の管理の業務を行うことができる者であること（要綱第四）とされていることからすると、かなり高度の衛生管理義務が課されており、単に掲示をしていたからといって賠償義務を免れることにはならないものと考えられます。

一方で、洗濯機械の扉を開ければ動物の毛が大量に残されていたことに気づけた可能性もありますので、過失相殺が認められる余地もあるものと考えられます。