

くらしのちえ

第148号
2014年
11月発行

発行 東京都台東区東上野4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL03(5246)1144

クリーニングを上手に利用しよう!

～大切な衣類を長く着るために～

秋も深まり、暖かいコートやダウンジャケットが恋しい季節になりました。

みなさんはクリーニングに出した衣類を着た時に、「あら、こんなシミあったかしら?」「全体的に縮んでしまったような気がするけど?」などのトラブルに気付いたことはありませんか?

こんな時はどうすれば良いのでしょうか。今回はクリーニングを上手に利用するための基礎知識について相談事例を交えてご紹介します。



クリーニングの種類と特徴

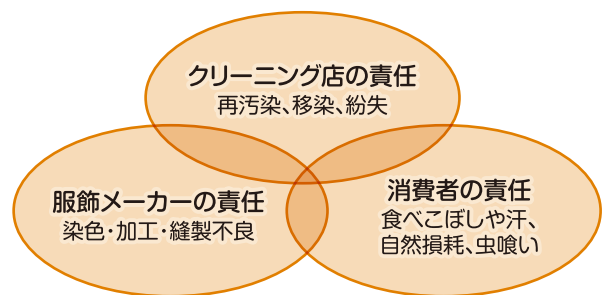
クリーニングを依頼する時は、お店の人によく相談して衣類の素材や汚れの種類に適したクリーニング方法を選びましょう。

クリーニングの種類	適した衣料	洗浄液	水溶性汚れ (汗や果汁など)	油性汚れ (皮脂や油など)	不溶性汚れ (埃や泥など)
ドライクリーニング	水洗いでは収縮や色落ち、変形が生じやすいデリケートな衣類など	揮発性有機溶剤	△～×	◎	○
ウェットクリーニング	ドライクリーニング不可の衣類やデザイン性が高い衣類など	水 (35℃以下)	◎	△～×	△～×
ランドリー	ワイシャツ、シーツなど耐久性のある繊維製品	水 (50℃～80℃)	◎	○	◎

クリーニングのトラブルと解決～相談事例から

クリーニングのトラブルは原因の特定が難しく、解決が困難な場合が多くあります。また、「いつの時点で生じたトラブルなのか」判りにくいため、責任の所在がはっきりしないケースも多くあります。

次のページから消費者相談コーナーに寄せられた相談事例を交えて考えていきましょう。



相談事例 クリーニングの技術によるトラブル

相談事例1



アコーディオンプリーツが施されたポリエステルスカートドライクリーニングに出したら、プリーツが取れて広がった状態で戻って来た。

結果は？

クリーニング店で調査した結果、クリーニング時のタンブル乾燥か仕上げのスチームの温度が適切で無かったため、製造時のプリーツ加工がとれてしまった可能性があるという結果が出ました。

クリーニング事故賠償基準に基づいて補償されることになりました。



2年前、デパートで15000円で買ったお気に入りのスカートだったの。もう着られないので本当に残念…。クリーニング店は「賠償する」と言ってくれたけど、賠償ってどういうことかしら。

クリーニング事故賠償基準に基づいて賠償額を計算してみましょう。合冬物のスカートの「商品別平均使用年数」は3年と定められています。スカートを購入してから2年経過しているので、通常使用の場合の補償割合は47%となっています。そのため、今回の賠償額は $15000円 \times 47\% = 7050円$ になります。尚、賠償金を受けとる場合は原則としてスカートはお店に渡すことになります。



消費者相談窓口



そうなの…。7050円ということは、購入額の半分程度になるのね。仕方ないのかしら。

着用による商品価値の低下を考慮した考え方ですね。保存状態や責任の割合によって補償額が変わる場合もあるので、お店の人とよく話し合みましょう。どうしてもトラブルが解決しない場合は消費者相談窓口にご相談ください。



消費者相談窓口

クリーニング事故賠償基準って何？

クリーニングや製品が原因となるトラブルを解決する際の賠償基準として、クリーニング事故賠償問題協議会が作成したものです。「商品別平均使用年数」と「物品の購入時からの経過月数に対応する補償割合」の2つの表から算定します。



新品のスカート

2年間着用すると…



劣化によって価値が低下

賠償額は新品の購入金額から「劣化による価値の低下」分を差し引いた金額になります。

※東京都クリーニング生活衛生同業組合HP参照

[クリーニング事故賠償基準](#)

[検索](#)

相談事例 服飾メーカーの加工や縫製などによるトラブル

相談事例2



サマーウールのスーツをドライクリーニングに出したら、上着の襟の生地が数カ所ボコボコと浮き上がった状態で戻って来た。

結果は？

クリーニング店から服飾メーカーに調査を求めたところ、製造時の襟の生地に芯地を接着する際の圧力と温度が適切で無かった可能性があるという結果が出ました。

クリーニング事故賠償基準に基づいて補償されることになりました。

相談事例 消費者の保管方法に原因があるトラブル

相談事例3



白色のコートをドライクリーニングに出し、引取後に店が被せたビニールカバーに入れたまま保管した。4ヶ月後に着ようと思ったら、コート全体が黄色く変色していた。

結果は？

クリーニング店と服飾メーカーが調査した結果、ビニールカバーに含まれる酸化防止剤と空気中の排気ガスなどに含まれる窒素酸化物が反応し、変色した可能性があるという結果が出ました。

この事例では保管方法に問題があったため、補償はされませんでした。

クリーニングを依頼する時のポイント

- 1 取扱い絵表示を見て、クリーニングに適した衣類かどうか確認しましょう。
- 2 お店の人にどんな汚れが付いているかを説明し、洗濯方法を相談しましょう。
- 3 仕上がり日を確認し、早めに引取りに行きましょう。
- 4 引取り時もお店の人と一緒に衣類の状態を確認しましょう。
- 5 自宅に持ち帰ったらビニールカバーを外し、しばらく陰干ししましょう。
- 6 トラブルに気付いたら、なるべく早くクリーニング店に申し出ましょう(※)。

※洗濯物を受取ってから6ヶ月が過ぎた場合は、クリーニング事故賠償基準での補償はされません。

衣類は消耗品です。お気に入りの大切な衣類も年月が経つと生地が劣化し、色合いや風合いも変化します。クリーニングをしても購入時と同じ新品の状態にはなりません。クリーニングを依頼する際は、お店の人とよく話し合って上手に利用しましょう。

最近はインターネットやロッカー等を利用する形態のクリーニングサービスも増えていますが、便利な反面トラブルが発生した場合の解決が難しいケースも多くあります。

問題が解決しない場合は早めに消費者相談コーナーにご相談下さい。



知っていますか？ 「長期使用製品安全点検制度」

家庭で毎日使用する電気製品やガス器具。あなたのご家庭では何年くらいで点検・交換していますか？

どんな製品にも寿命があります。点検や交換をしないままの製品を長期間使用すると、部品等は経年劣化し、最悪の場合は火災や死亡事故に至る可能性もゼロではありません。

それらの事故を防ぐために、平成21年4月1日から「長期使用製品安全点検制度」が実施されています。

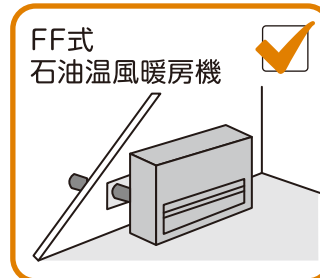
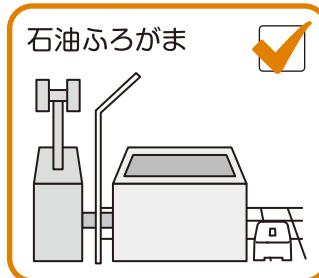
どんな制度なの？

経年劣化により重大事故が起こる可能性が高い製品を**特定保守製品**に指定しました。メーカーには適切なサポートをする責務が、消費者には**所有者登録**をした上で点検を依頼する責務があります。

点検時期はいつ？

購入時にメーカーに**所有者登録**をすると、適切な時期にメーカーから点検通知が届きます。平成21年4月1日より前に購入した製品についても、メーカーに問合せた上で点検を受けましょう。

消費者による保守が難しい設置型の製品7種類(9品目)が「特定保守製品」に指定されています。ご家庭にこれらの製品があるかどうかチェックしてみましょう。



台東区消費者相談コーナー

相談専用電話 **(03)5246-1133**

受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで

受付場所 台東区役所9階 ④番窓口

電話または来所による相談(相談無料・秘密厳守)



トラブルにあった時は、
早めに消費者相談コーナーへ
ご相談下さい。