

# 消費者トラブル事例

## 【クリーニング】

令和4年3月

<目次>

01：クリーニングで破れたブラウス

02：クリーニングに出したセーターの変色

03：縮んで着られなくなった外国製のコート

分類	クリーニング	販売方法	店舗販売等
タイトル	クリーニングで破れたブラウス		
相談内容	<p>3か月ほど前に、麻100%のブラウスをクリーニングに出したら、袖口が破れて戻ってきた。クリーニング店から報告があり、「メーカーに、生地強度などを問い合わせる。」とのことだった。連絡がないので、最近店に尋ねたら、「メーカーがなくなっていたので、賠償額3,000円でどうか。」と言われた。</p> <p>2年前に12,000円で購入し、数回しか着ていないブラウスだ。3,000円しか賠償してもらえないのは、納得できない。(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>業界団体が作成しているクリーニング事故賠償基準について説明しました。これによると、購入後24か月前後のブラウスを常識的に使用した場合、再取得価格の47%~42%が補償割合になることを伝えました。これを参考にして、店と交渉するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	クリーニング	販売方法	店舗販売等
タイトル	クリーニングに出したセーターの変色		
相談内容	<p>クリーニングに出して、受け取ったセーターを着ようと思って袋から出すと、首回りの後ろの部分が少し変色していた。</p> <p>店に苦情を言うと、クリーニングに出す前からではないかと言われた。シミをつけたり、汚した覚えはない。</p> <p>まだ買ったばかりで、3回しか着ておらず、納得できない。変色の原因を調べてほしい。 (30代 女性、給与所得者)</p>		
処理結果概要	<p>当所の商品テスト担当職員がテストした結果、パーマ液による変色であることがわかりました。相談者は、そのセーターを着て美容院に行き、パーマをかけたとのことで、その際にパーマ液が付着したことが推察されました。首の部分にパーマ液が付着したのがわからないまま、クリーニングしたことにより、変色が表面化したと考えられます。</p> <p>パーマメントウェーブを作る液は、1液の還元剤と2液の酸化剤ですが、パーマをかけているときだけでなく、かけた後も還元剤や酸化剤が残っていると、薬剤が分解されて変色します。ただし、パーマ液は薬剤濃度が低いために、付着してすぐには変色せず、クリーニングの熱処理や、日数の経過に伴い、顕在化することが多いようです。</p> <p>クリーニング事故賠償基準によれば、変色の原因がパーマ液の付着であるとクリーニング店が証明した場合には、相談者はクリーニング店に賠償を求めることはできないと説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	クリーニング	販売方法	店舗販売等
タイトル	縮んで着られなくなった外国製のコート		
相談内容	<p>去年の冬に海外旅行先で買った12万円のコートを、最近になって初めてクリーニングに出したら、ゴワゴワと硬くなり、ひどく縮んで着られなくなった。</p> <p>クリーニング店は受付時に、「クリーニングできるかどうかわからないので、判断してから連絡する。」と言った。</p> <p>しかし、連絡がないまま店がその製品をクリーニングしてしまった。</p> <p>店は、「コートに付いている取り扱い表示どおりにクリーニングしたので、うちに責任はない。」と賠償を拒否した。</p> <p>高額な商品だし、簡単に手に入るものではない。賠償してほしい。(20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>当所の商品テスト担当職員が事故品のコートを確認したところ、子ども服と思われるくらい縮んでいました。コートの素材表示は、表面がポリウレタン樹脂コーティング加工の異素材を組み合わせた素材となっていました。取扱表示は外国の表示方法となっており、ドライクリーニング可の絵表示と、すべての溶剤に使用可のマークが併記されていました。店が表示どおりにドライクリーニングしたところ、その溶剤でポリ塩化ビニール樹脂中の可塑剤(カソざい)が溶け出し、硬化やひどい収縮が起きたものと考えられました。この製品の表面の材質を調べたところ、実際はポリ塩化ビニールであり、明らかに海外の衣料品メーカーの表示が間違っていました。材質表示も取扱絵表示も不適正であったため、起こった事故でした。</p> <p>通常、海外メーカーに起因する事故があった場合、国内で買った輸入製品に関しては販売店、あるいは輸入会社(総代理店等)に申し入れをします。今回のように海外で購入した場合や、個人輸入等の場合には、表示にある海外メーカーに直接申し入れをすることになります。しかし、言葉や距離などの問題があり、実際に交渉することは極めて困難となります。相談事例では、直接的な責任は海外メーカーにあります。プロであるクリーニング店が材質表示の初歩的な間違いに気付かず処理してしまったこと、また、受付時に「クリーニングできるかどうか判断して連絡する。」と告げたにもかかわらず連絡しなかったことなど、店にも落ち度があると思われました。その後、相談者とクリーニング店が話し合い、店が購入価格の6割を賠償することになりました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)