

事例 39、「クリーニングトラブル」受付と受け取りのダブルチェックを！

【事例】2か月前に礼服をクリーニングに出した。特別なボタンがついていたので、特別な処理を頼んだ。受け取ってからしばらくチェックしなかったが、法事のために取り出したところ、ボタンが壊れていた。クリーニング店に苦情を申し出たが、「受け取りから1ヶ月しか対応しない」と言われてしまい、納得できない。 (70歳代：女性)

【対処法】①クリーニングは、衣類を出すときと受け取るとき、お店の人と一緒に状態の確認をしましょう。

② トラブルの解決のためには、クリーニング業界の設けている「クリーニング事故賠償基準」を参考にしましょう。一般的には、衣類を受け取ってから6か月を超えない場合には対応してもらえますことになっています。(SマークやLDマークのあるお店に適用されます)

③ ただし、独自の基準を設けているお店もありますから、利用するお店のルールを確認しておきましょう。

④ クリーニングは、衣類を新品に返す魔法ではありません。着用したり、クリーニングするたび徐々に劣化し、複数の原因が重なり合ってトラブルが発生するものです。トラブルが起こって解決が難しい場合は、消費相談窓口にご相談しましょう。