

○クリーニングにおける消費者保護の徹底について

(平成26年7月24日 健衛発0724第1号)

(各都道府県・各政令市・各特別区衛生主管部(局)長あて厚生労働省健康局生活衛生課長通知)

クリーニングについては、近年インターネットやロッカー等を利用する形態がみられ、これらは、利用者の利便性を高めることを企図するものと思われるが、一方で、これらのサービスを利用した者が事業者之苦情を申し出ようとしても連絡がとれないといった相談や、苦情に対して十分な説明が受けられないといった相談が国民生活センターに対して寄せられるなど、消費者保護上の問題があると思われる事例が見受けられる。

クリーニングについては、「クリーニングサービスのトラブル防止のために」(平成18年8月国民生活センター)でも指摘されているように、他のほとんどのサービスと異なり、消費者の目の前で行われないサービスであるため、トラブルが起きても原因の特定が難しく、解決困難な場合が多いという特性がある。このため、平成16年にクリーニング業法(昭和25年法律第207号。以下「法」という。)が改正され、法の目的に利用者の擁護が追加されることとなり、営業者に対して利用者に対する説明の努力義務や苦情の申出先の明示義務が課せられたところである。

また、上記のようなクリーニングの特性を踏まえ、クリーニング業における標準営業約款や全国クリーニング生活衛生同業組合連合会においては、クリーニング事故賠償基準が定められており、その中で洗濯物について事故が発生した場合は、クリーニング業者が専ら他の者の過失により事故が発生したことを証明したときを除き、その原因がクリーニング業務にあるかどうかを問わず、クリーニング業者が被害者に対して補償するという過失推定が採用されている。こうした事故賠償基準は、国民生活センターにおける相談において用いられるなど、これまでも多くのクリーニング業者における商慣行として定着してきたところである。

しかしながら、インターネットやロッカー等を利用し、利用者とクリーニング事業者が洗濯物の受取や引渡し時に相対で確認しないケースでは、仮に洗濯物の処理に不満が生じた場合、通常のクリーニングの場合と比べても、さらに原因の特定が困難となる。

また、インターネット等を利用する事業者の中には、事故発生時の賠償において、過失推定を採用せず、事業者責任がある場合のみ賠償を行うという取扱いを定めているものもみられる。

このため、インターネット等を利用するクリーニングのサービスの利用に際

しては、消費者行政担当部局とも連携の上、苦情対応や事故賠償等の取扱いに関して十分に確認することが重要である旨、消費者に対して注意喚起されたい。

また、インターネット等を利用する事業者については、消費者との間で、洗濯物のクリーニングに責任を有する事業者を明確化し、法第3条の2に基づき、苦情の申出先となるクリーニング所の名称、所在地及び連絡先を明示するとともに、消費者からの苦情等に対し適切な対応（インターネット等を利用するクリーニングサービスが特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）における通信販売に該当する場合には、同法第11条に規定する表示義務等の遵守）に努めるよう指導を徹底されたい。