

## クリーニング業振興指針（事務局最終案）

## 目次

- 第一 営業の振興の目標に関する事項
  - 一 クリーニング業を取り巻く環境
  - 二 今後五年間（平成二十五年度末まで）における営業振興の目標
- 第二 クリーニング業の振興の目標を達成するために必要な事項
  - 一 営業者が取り組むべき事項
    - 1 衛生水準の向上に関する事項
    - 2 経営課題への対処に関する事項
  - 二 営業者に対する支援に関する事項
    - 1 組合及び連合会による営業者の支援
    - 2 行政施策及び政策金融による営業者の支援並びに利用者の信頼の向上
- 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項
  - 一 環境の保全
  - 二 省エネルギーの強化及びリサイクル対策の推進
  - 三 少子・高齢化社会等への対応
  - 四 地域への共生

クリーニング業の営業者は、クリーニング業法（昭和二十五年法律第二百七号）等を遵守しつつ、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。

また、より高い利用者の利便への対応等の経営上の課題への取組が求められる一方、個々の営業者による取組だけでは、十分な対策を講じられなかったり成果を得るまでに時間を要したりする面がある。このため、生活衛生同業組合（生活衛生同業小組合を含む。以下「組合」という。）及び全国クリーニング生活衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生営業指導センター（以下「都道府県指導センター」という。）等が実施する経営相談による支援に加え、株式会社日本政策金融公庫（以下「日本政策金融公庫」という。）による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。

本指針は、現在、クリーニング業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望の変化に的確に対応できる経営形態に移行できるよう、営業の振興を計画的に図り、もって公衆衛生の向上と利用者の利益の擁護に資することを目的として定めるものである。営業者及び組合においては、

本指針を踏まえ、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組み、国民生活の向上に貢献することが期待される。

また、本指針は、クリーニング業の活力ある発展を遂げるための方策について取りまとめたものであり、本指針の積極的な活用により、日常生活の質の向上を実感できる国民生活の実現、活力ある地域社会づくりへの貢献など、クリーニング業の役割を増大させ、新たな発展の可能性をもたらすことが期待される。

## 第一 営業の振興の目標に関する事項

### 一 クリーニング業を取り巻く環境

クリーニング業は、国民の衛生的で快適な衣料・住環境を確保するとともに、家事労働の代替サービスを提供することにより、国民生活の向上に大いに寄与してきたところである。

しかし、近年、経済状況についての先行き不安感、家庭用洗濯機及び洗剤の進歩、コインランドリーの普及、形状安定素材を使用した衣料の普及等による利用者の家計支出に占めるクリーニングに関する支出の減少、大規模企業による取次チェーン店の展開や無店舗型取次サービスといった新しい営業形態を採る企業の参入等による過当競争の激化が見られる中、施設数は平成十四年度の約十五万七千カ所から平成十九年度の約十四万一千カ所に減少しており、このうち平成十九年度においては、一般クリーニング所は約四万カ所、取次所は約十万一千カ所となっている、従事クリーニング師数は、平成十四年度約六万五千名、平成十九年度約六万名となっている。

一方、新素材の開発、普及等、衣類の多様化に伴うクリーニング事故に対する苦情の増加、ドライクリーニング溶剤等化学物質に対する環境規制の強化、臭気・騒音等クリーニング所の環境面における配慮の必要性の増加、営業者の高齢化と後継者の不足、近年の原材料価格の上昇等もみられ、クリーニング業界をめぐる環境には大変厳しいものがある。

このような環境の中で、クリーニング業の振興を図るためには、従来にも増して利用者の立場に立ったサービスの提供に向けた努力、環境保全対策の推進、共同事業の強化等経営効率化の努力、利用者への説明や苦情処理の適正化等の利用者の信頼を得る営業努力等が重要である。

### 二 今後五年間（平成二十五年末まで）における営業の振興の目標

クリーニング業は、人体の分泌物、ほこり、微生物等により汚染

された衣料等を処理する営業であり、病原微生物に汚染されたおそれのある衣料等を洗濯することによる公衆衛生上の危害の発生を防止するため、その取扱い及び処理を衛生的かつ適正に行うことは、営業者の責務である。また、石油系溶剤等の残留による健康被害が生じないように留意することが必要である。

一方、原材料価格の高騰や世界的金融危機等に伴う経済状況の変化が予想される中で、経営の安定化を図るために、経営方針を明確化するとともに、利用者の立場に立った付加価値を創出するためのサービスの見直しや組合等が推進する共同事業の積極的な活用による経営の効率化に努めることが必要である。

また、新たな素材による繊維製品の普及等により、クリーニング事故や苦情が増加している。このような事故等を防ぐために、受付を行う従業者の知識及び説明の水準を上げるとともに、事故が生じた後の苦情処理の適正化に努め、利用者の信頼を得る営業を目指すことが必要である。

さらに、環境保全についての国民の関心は一層高くなっており、ドライクリーニング溶剤等の化学物質を使用する機会が多いクリーニング業にとっては、環境保全対策に積極的に取り組んでいくことが重要である。

各営業者は、衛生水準の向上、付加価値を創出するための経営改善、クリーニング事故の防止及び利用者への情報提供、環境保全の推進等に積極的に取り組むことにより、衣料等の保全に係る総合的なサービス業としての独自性を発揮し、クリーニング業に対する利用者の理解と信頼の向上を図ることを目標とすべきである。

## 第二 クリーニング業の振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 営業者が取り組むべき事項

#### 1 衛生水準の向上に関する事項

##### (一) 日常の衛生管理に関する事項

近年のセレウス菌、ノロウイルス等の感染症の発生状況を踏まえ、クリーニング業においても、公衆衛生の見地から感染症対策の充実を図ることが要請されている。このため、洗濯前の衣料と洗濯後の衣料の適切な区分け、消毒等の処理、施設及び設備の清潔保持と従業者への衛生教育の徹底や健康管理を行うべきである。また、石油系溶剤の残留による化学やけどの防止のため、ドライチェッカー（石油系溶剤残留測定機）による溶剤の乾燥状態の確

認の励行にも取り組むべきである。

(二) 衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、店舗の内外装を美しく、かつ、衛生的にすることが基本であり、取次所や洗濯物の集配車を含めて、洗濯前の衣料と洗濯後の衣料を区分するなど、一定の衛生水準を保つ構造設備にするよう留意するとともに、石油系溶剤の残留による健康被害が生じないような設備の点検及び整備に努めるものとする。

2 経営課題への対処に関する事項

経営課題への対処については、営業者の自立的な取組が前提であるが、利用者に衣料等の保全に係る総合的なサービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、次に掲げる事項を念頭に置き、経営の改善に積極的に取り組むことが期待される。

(一) 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

営業者は、自店の経営能力や市場の状況を適切に把握し、それに適合した経営を実現するとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

また、営業者は、自店の立地条件、顧客層、経営規模、技術力等自店の経営上の特質を十分把握した上で、自店がどのような客層を対象にどのようなサービスを重点的に提供するのかという経営方針を明確化することが重要である。

既に地域に定着している店であっても、客層の変化、周囲の競合店の状況等の情報を収集し、自らの店が利用者に提供すべきサービスを見直すなど、経営意識の改革に努めるとともに、将来を見据えた経営方針を改めて検討することが必要である。

特に、家族経営等の小規模店は、営業者や従業員が変わることはほとんどないため、経営手法が固定的になりやすく、新たな経営課題が発生した場合に、経営の改善に取り組むことが難しい面がある。このため、営業者は、都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断を積極的に活用することが望まれる。

(二) サービスの見直し及び向上に関する事項

それぞれの店の立地条件・経営方針に照らし、営業日、営業時間、季節外衣料の有料保管の実施など、サービスの内容を見直す

とともに、店内の雰囲気、接客態度、衣料の特徴に合った洗濯や保管知識の提供、リフォーム、和服の洗濯、しみ抜きや丁寧な仕上げ等の利用者の立場に立った観点からのサービスの見直しにより、競合店との”違い”を明確に打ち出す等により、付加価値を高めるように努めるものとする。

### (三) 施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、清潔で好ましい店となるよう、定期的な内装及び外装の改装、施設及び設備のバリアフリー化、サービスの高付加価値化及び生産性の向上、従業員の安全衛生の確保及び労働条件の改善並びに環境保全や省エネルギーの観点からの施設及び設備の必要な改善及び整備に努めるものとする。

### (四) 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項

営業者は、顧客との信頼関係に基づき顧客情報を適正に管理し、その情報を基に、各種サービスの実施等の催事情報をダイレクトメールで顧客に発送するなど、顧客への積極的な働きかけをするとともに、パーソナルコンピュータを利用して業務の合理化及び効率化を図ることが重要である。

また、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用し、ホームページの開設、異業種との提携等を行うなど、新たな顧客の確保に努めることが必要である。

さらに、利用者の利便を考慮して、クリーニングギフト券、クレジットカード、電子決済等の普及に努めることも必要である。

営業者は、必ずしも個人情報保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）に規定される個人情報取扱事業者に該当するとは限らないが、同法の趣旨を踏まえ、顧客データ等の管理に当たっては、適正に対応することが必要である。

### (五) 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、店外を始めとして、利用者の見やすい場所にサービスの項目及びその料金並びに苦情の申し出先を明示しなければならない。

また、営業者は、財団法人全国生活衛生営業指導センター（昭和五十五年三月二十四日に財団法人全国環境衛生営業指導センターという。以下「全国指導センター」という。）が定めるサービ

スの内容並びに施設及び設備の表示の適正化に関する事項等を内容とするクリーニング業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録をし、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

クリーニング業は、受託した衣料の破損、仕上がりへの不満等事故や苦情の多い業態である。このため、洗濯物の受取及び引渡しの際には、処理方法等について利用者へ十分な説明に努めなければならない。そのため、クリーニング事故防止システム等の活用による新たな衣料に関する知識の取得等により、事故の未然防止に努めるとともに、事故が生じた場合には、適切かつ誠実な苦情処理と賠償責任保険等を活用した損害の補填により、利用者との信頼関係の維持向上に努めるものとする。

#### (六) 従業員の資質の向上に関する事項

クリーニング業の新たな発展を期するためには、技術力、情報収集力、人的能力等の質的な経営資源を充実し、経営力の強化を図る必要があるが、特に人材の育成は、経営上の重要な点である。

したがって、営業者は、従業者の資質の向上に関する情報を収集し、繊維製品に関する知識を習得するなど、進んで自己研鑽に努め、従業者が衣料の受取時に利用者に対して行う素材、色、デザイン、仕上がりに関する事前説明を徹底するなど、職場内指導を充実するとともに、自治体及び都道府県指導センターや組合等の実施するクリーニング師研修会への積極的参加や講習会等あらゆる機会を活用して従業者の資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めるものとする。

### 二 営業者に対する支援に関する事項

#### 1 組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者における自立的な経営改善の取組を支援するため、都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げるような事項についての取組を行うよう努めるものとする。

#### (一) 衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、営業者及びクリーニング師の衛生管理の手引の作成等による普及啓発、基礎的技術の改善、感染症、化学やけど等の新た

な健康被害に関する研究の推進及び新技術の研究開発並びに衛生管理体制の整備充実に努めるものとする。

(二) 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の合理化及び効率化、利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善に関する指導助言並びに情報提供に努めるものとする。

(三) 利用者の利益の増進に関する事項

サービスの適正表示や苦情処理の対応に関するマニュアルの作成による普及啓発、クリーニング事故防止システムの改善及び普及、クリーニング物の誤配防止に係る品物管理システムの普及、クリーニング製品の安全・安心に係る危機管理マニュアル及び賠償責任保険への加入促進、利用者の意見等に関する情報の収集及び提供並びに消費者教育支援センター等との連携による利用者のクリーニング業に対する正しい知識の啓発普及に努めるものとする。

(四) 経営管理の合理化及び効率化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の合理化及び効率化に必要な情報、立地条件等経営環境に関する情報、クリーニング業界の将来の展望に関する情報の収集及び整理並びに営業者に対するこれらの情報提供に努めるものとする。

(五) 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

クリーニング師等の資質の改善向上を図るための研修会、講習会及び技能コンテストの開催等教育研修制度の充実強化に努めるものとする。又、自治体が主催するクリーニング師研修会受講の支援に努めるものとする。

(六) 事業の共同化及び協業化に関する事項

事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指導に努めるものとする。

特に、経営環境の悪化や住宅密集地域におけるクリーニング所の立地の困難化及び営業者の高齢化が進む中で、組合や経営方針を同じくする営業者間でのクリーニング工場の共同化、自店では特定の分野の商品の処理に特化し、それ以外の商品は各々の分野に特化した他の営業者へ依頼を行う方式（以上「マシーン・リン

グ方式」という。)についての指導に努めるものとする。

また、公害防止設備及び付帯設備の導入においても、営業者間での協業化の推進及び指導に努めるものとする。

(七) 取引関係の改善に関する事項

共同購入等取引面の共同化の推進、クリーニング機械業界、資材業界等の関連業界の協力を得ながらの取引条件の合理的改善及び組合員等の経済的地位の向上に努めるものとする。

また、関連業界との連携を深め、情報の収集及び交換の機会の確保に努めるものとする。

(八) 従業者の福祉の充実に関する事項

従業者の労働条件整備、作業環境改善及び健康管理充実のための支援、医療保険（国民健康保険又は健康保険）、年金保険（国民年金又は厚生年金保険）及び労働保険（雇用保険及び労働者災害補償保険）の加入等に係る啓発、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の実施及び共済制度（退職金・生命保険等）の整備・強化に努めるものとする。

(九) 事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等の経営知識の情報提供及び後継者支援事業の促進に努めるものとする。

2 行政施策及び政策金融による営業者の支援、利用者の信頼の向上

(一) 都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にし、営業者に対する経営改善のため経営指導員、経営特別相談員等による具体的指導・助言等の支援を行うとともに、利用者からの苦情や要望を組合を通じて個々の営業者に伝え、その営業に反映させるなど、利用者の信頼の向上に積極的に取り組むものとする。また、保健所をはじめとする都道府県生活衛生営業関係部局と連携を図り、新規開業者及び未加入事業者に対する組合加入促進策を講じるものとする。

(二) 全国指導センターにおいては、(一)の都道府県指導センターの取組を推進するため、利用者の意見も反映した営業者の経営改善の取組に役立つ情報の収集・整備や営業者への当該情報の提供、苦情



処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。また、標準営業約款制度に関し、都道府県指導センターと連携を図り、各営業者の標準営業約款の登録の促進策を講じるものとする。

(三) 国、都道府県等においては、営業の健全な振興を図る観点から、クリーニング業法等関係法令の施行業務等を通じ、営業者に対し、クリーニング師研修及び従事者講習の実施、クリーニング業に関する指導監督、安全衛生に関する情報提供その他の必要な支援に努めるものとする。

(四) 日本政策金融公庫においては、施設及び設備の改善等について、営業者等が利用しやすい生活衛生資金貸付による融資の実施、災害時における相談窓口の設置等必要な支援を行うとともに、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び関係団体への情報提供に努めるものとする。

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

#### 一 環境の保全

営業者は、営業活動に伴う水質汚濁、大気汚染、悪臭、土壌汚染、騒音等の公害の発生の防止及び産業廃棄物の適正な処理のために、公害防止関係法令等を十分理解し、遵守するとともに、設備の改善などの必要な措置を講じ、環境の保全に積極的に努めるものとする。

しかしながら、これらの問題に対処するためには、新しい設備・技術の導入等が不可欠であり、相当額の資金の確保とともに、新しい設備・技術に対応できる人材が必要となるなど、組合及び連合会を含めた組織的対応が望まれる。

#### 二 省エネルギーの強化及びリサイクル対策の推進

営業者は、店舗の改修、ボイラー等の機器の購入及び更新に際しても、省エネルギー性能の高い機器の導入について配慮し、温室効果ガス排出抑制に努めるものとする。

また、ハンガー、ポリ容器資材等のリサイクルの推進のため、リサイクル方法等について組合で統一するなど組織的な対応が望まれる。

#### 三 少子・高齢化社会等への対応

クリーニング店は、商店街や住宅街にある店舗が多いため、地域に密着した業態であると言える。営業者は、高齢者や障害者が住み慣れた地域社会で安心して充実した日常生活を営むことができるよう、バリアフリー対策に積極的に取り組むとともに、洗濯物の集荷・配達サービスなど、高齢化社会における幅広い取り組みが期待される。

また、営業者は、クリーニング店が身体障害者補助犬法（平成十四年法律第四十九号）において身体障害者が同伴する身体障害者補助犬の入店を拒否できないことを十分に認識し、対応することが必要である。

このほか、営業者は、利用者が高齢化することを考慮した従業員への教育及び研修に努めるものとする。また、高齢者、障害者、妊産婦等に対して優しい環境の実現等について取り組むことが必要である。

#### 四 地域との共生

営業者は、地域社会における行事等に積極的に参加し、地域住民に対してクリーニング店の存在、提供するサービスの内容をアピールする機会を設けるものとする。例えば、地域における街づくりへの積極的な参加や、地域における防犯活動の推進に対する協力、地震等の大規模災害が発生した場合の地域住民への支援の展開など、様々な地域社会活動の一翼を担い、地域と共生していくことが期待される。

このため、組合及び連合会においても、地域の自治体等と連携しながら、社会活動を企画し、指導又は援助を行うことができる指導者の育成に積極的に取り組むとともに、営業者を支援することが期待される。また、業種を超えた相互に協力を推進し、地域における特色ある取組を支援することが期待される。