

第4回 クリーニング師研修等事業 WG

平成22年12月20日

資料2

## クリーニングに関する相談内容

## クリーニングに関する相談内容

消費生活相談データベース（P I O - N E T より） 2010年12月9日現在

大分類：クリーニング（2004～2010年度）

### 危害

（商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談。）

- ・カーペットをクリーニングに出したが、粉っぽくなってしまった。使ったら全身に湿疹が出た。困っている。

### 安全・衛生

（身体・生命の被害およびそのおそれのある事故、火災・発火等の危険、食品衛生、発ガン性や残留農薬等の一般的な安全性等、安全および衛生に関する相談。）

- ・カーペットをクリーニングに出したが、粉っぽくなってしまった。使いたら全身に湿疹が出た。困っている。

### 品質・機能・役務品質

（商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談。）

- ・クリーニングしたドレスのスパンコールが変色していた。思い出の品なので手元に残したいと希望すると事故賠償額が減額された。
- ・いつも利用しない店で背広などをクリーニングに出した。取り扱い表示にタグをステープラー止めされ不満。何か違反ではないのか。
- ・冬物コートをクリーニングに出したところ、前に2つ付いていたボタンの1つが紛失した。1つだけ付け替えると言われ納得いかない
- ・2ヶ月前に購入したスプリングコートをクリーニングに出したところ、ひどい状態で返ってきた。業者が自社の責任を認めない。
- ・息子のダウンジャケットをクリーニングにだしたら、フードのふちに付いているファーを紛失された。提示された金額に納得できない
- ・婦人用のダッフルコートをクリーニングに出したらポケットのあたりに圧縮したような後が残った。処理ミスを認めず不満である。
- ・娘の夫は外国人で日本語はしゃべれないせいかワイシャツのクリーニングを頼む店の対応が悪く改善されない。
- ・2ヶ月前に皮ジャンパーをクリーニングに出した。仕上がりに納得できず2度やり直しをしているが事業者の対応が悪く不満。
- ・1月前背広をクリーニングに出した。その後ポケットに入っていたペンが原因で黒いしみができるたが、業者は責任がないと言う。
- ・クリーニングに出したワイシャツが無くなった。店は過失を認め、当初は全額補償と言ったが、その後事故賠償基準に則ると言われた

- ・パーカー2点とシャツをクリーニングに出したら、縮みや伸び、色落ちして戻ってきた。店側は落度を認めているが金銭請求は可能か
- ・妹に結婚式用のドレスを貸し妹がクリーニングに出したが、出したときにはない傷がついて戻ってきた。弁償して欲しい。
- ・紳士用と婦人用の式服をクリーニングに出したが窓口で勧められて流水クリーニングにしたら紳士用は縮み婦人用は色が落ちた。
- ・クリーニングに出した羽毛布団の羽毛が均等ではなく寄っている。店はやり直しをするというが信用できない。
- ・夫の半そでワイシャツがクリーニングで破れたので弁償を求めた。示談書に署名を求められたがお金は後払いだという。納得いかない
- ・購入後初めてクリーニングに出したオーダーカーテンが、毛玉だらけで戻ってきた。業者は比較のためにとカーテンを返してくれない
- ・クリーニングに出したジャケットの襟もとについているタグチェーンが破損して戻って来た。補償してほしい。どうしたらよいか。
- ・半月前にクリーニングに出した婦人ズボンを紛失され費用を業者負担の条件で購入したらズボンがみつかった。業者の提案は妥当か。
- ・婦人用スカートをクリーニングに出したら、左腿部分が脱色しシミになり戻ってきたが、謝罪もなく納得できない。弁償して欲しい。
- ・娘が1回だけ着用したウールのワンピースをクリーニングに出した。毛玉だらけで戻ってきたが、何を請求できるか。
- ・ドレスシャツをクリーニングに出したら、全体的に黄ばみシワシワで渡された。苦情を言ったが態度が悪い。
- ・紳士用ジャンパーをクリーニングに出したが、破れていたとして返された。破れていなかつたはず。納得できない。
- ・スーツをクリーニングに出したところ、全体的に所々白く色落ちした。納得のいく説明も対応もない。
- ・昨年10月にクリーニングした婦人用セーターにシミがあったので再度預けたがとれず弁償するというが納得できない。
- ・クリーニングに洋服を6点預けたが、婦人パンツが戻らない。店の対応が悪く時間がかかる。対処方法を知りたい。
- ・夏用カットソーをクリーニングに出したら、ウエスト部分が8センチ近く縮んで戻ってきた。弁償希望。
- ・スカートをクリーニングに出したら、しみ取りの失敗で着用出来なくなった。どのように補償されるのか。
- ・婦人上着をクリーニングに出したら、紛失された。探しているがみつからない場合、店にどの様に交渉できるか。
- ・背広のズボンに染みを沢山つけたのでクリーニングに出したら、染みはほとんど取れず2ミリ四方の穴をあけられた。

- ・夫の背広、コート、ズボン等をクリーニングに出したが染みが落ちない。代金を支払う義務はないと考えるがどうか。
- ・カーペットをクリーニングに出したが、粉っぽくなってしまった。使ったら全身に湿疹が出た。困っている。
- ・紳士ダウンジャケットの裾のシミ抜きをクリーニング店に依頼したら、シミが増えて返却された。原因を知りたい。
- ・息子のジャケットをドライクリーニング依頼したが、水洗いされ、色、風合いが変わってしまった。補償してほしい。
- ・ブラウススーツのブラウスをクリーニングに出したら、染みの部分が色抜けした。事実を告げずに返却したのは悪質だ。
- ・宅配のクリーニング業者にカーディガンのランドリーを依頼したが、模様が無地部分に移染した。補償してほしい。
- ・クリーニングに出した洋服を取りに行ったら、色落ちしたのでメーカーに戻したと言われた。メーカーが弁償するというが不審。
- ・羽毛布団3枚をクリーニングに出したら、瘦せて、1枚では寒さを感じる布団になった。店の対応の仕方が気に入らない。
- ・牛革のブルゾンをクリーニングに出したところ、色や風合いが変わった。弁償してほしいが、クリーニング店の対応が悪い。
- ・今年の3月にクリーニングに預けたコートを着ようと見たら、肩のところで生地が裂けていた。業者に預けたが大丈夫か。
- ・婦人コートをクリーニングに出したところ、3ミリ大の破れが袖口や裾の上全体にたくさんできた。早急に修理してほしい。

#### 法規・基準

(法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の標準に関する相談。)

- ・買ったばかりの黒いズボンをクリーニングに出したら、プレスのかけすぎで白くテカテカになってしまった。補償はいくらか。
- ・婦人用冬のコートをクリーニング出したら、ボタンを留める紐の染料がコートに移り黒くなった。賠償基準を教えて欲しい。
- ・クリーニングに出した毛布を紛失され賠償してもらうが、A級とB級の判断基準がよくわからず、店の判断が納得できない。
- ・春夏物のスカートをクリーニングに出したらベルトのバックルを紛失された。事故賠償基準について知りたい。
- ・ワイシャツをクリーニングにだしたら、カフス部分のボタンホールが裂けてしまった。商品代金の7割しか補償しないというが不満。

### 価格・料金

(商品の価格および利用料、使用料等役務の対価に関する相談。)

- ・夏物のスカートをドライクリーニングに出したら、花模様の赤い色が地色についてしまった。事業者が賠償するという額は妥当か。
- ・クリーニング店のチラシにワンピース315円とあった。しかし店頭では420円を請求された。広告が間違いと言うが法的にどうか
- ・息子のスーツをクリーニングに出したところ傷がついていた。クリーニング店が修理したが跡になり着られない。弁償してほしい。
- ・知り合いが電話で勧誘されて羊毛布団をクリーニングに出したが、22万円と高額で、且つネット上に情報が見当たらない。不審。

### 表示・広告

(商品・役務の内容、取引条件および取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等の相談。)

- ・インターネットでクリーニングの契約をしたが戻ってきたコート2着について仕上げがされておらず苦情を言ったが対応しない
- ・クリーニング店のチラシにワンピース315円とあった。しかし店頭では420円を請求された。広告が間違いと言うが法的にどうか
- ・息子の冬物ブルゾンが、クリーニングから戻るとシワがより、使えない状態になっていた。同商品の同様なトラブルが知りたい。
- ・息子の合皮のブレザーをドライクリーニングに出したら、ダメになったと店から言われた。弁償して欲しい。
- ・カーペットをクリーニングに出したら裏地が縮んで返ってきた。クリーニング店はタグの表示どおりに洗ったと責任を認めず、困惑。

### 販売方法

(購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談。)

- ・半月前にクリーニングに出した婦人ズボンを紛失され費用を業者負担の条件で購入したらズボンがみつかった。業者の提案は妥当か。
- ・10年前に買った婦人用コートのクリーニング代を請求する電話が突然架かり直接会う約束を求められたがどうしたらよいか。
- ・訪問してきた業者と電気治療用の敷布団のクリーニングの契約をしたが解約したい。
- ・婦人コートをクリーニングに出したら、共布ベルトのバックルを破損され、修理を待っていたら紛失されたらしい。補償してほしい。
- ・業者が布団の洗濯を無料にすると訪問。布団を調べてから洗濯を無料とするという。対応が不審。信用できるか。

- ・布団のクリーニングをしませんかという電話がよくかかる。不要だと断るが、本当の目的は何だろうか。迷惑だ。

#### 契約・解約

(法律行為としての契約に関する相談および解約に関する相談。ただし取引自体以外の品質等に問題があり、それを理由に解約したいという相談を除く。)

- ・クリーニングしたドレスのスパンコールが変色していた。思い出の品なので手元に残したいと希望すると事故賠償額が減額された。
- ・冬物コートをクリーニングに出したところ、前に2つ付いていたボタンの1つが紛失した。1つだけ付け替えると言われ納得いかない
- ・2ヶ月前に購入したスプリングコートをクリーニングに出したところ、ひどい状態で返ってきた。業者が自社の責任を認めない。
- ・姪がクリーニングのプリペイドカードを購入したが、全額使い切らないうち、転勤することに。返金を求めたができないといわれた。
- ・息子のダウンジャケットをクリーニングにだしたら、フードのふちに付いているファーを紛失された。提示された金額に納得できない
- ・紳士コートをクリーニングに出したら引っかき傷が付いていた。弁償の元になる金額はセール商品の場合、どうなるか。
- ・2ヶ月前に皮ジャンパーをクリーニングに出した。仕上がりに納得できず2度やり直しをしているが事業者の対応が悪く不満。
- ・1月前背広をクリーニングに出した。その後ポケットに入っていたペンが原因で黒いしみができたが、業者は責任がないと言う。
- ・クリーニングに出したワイシャツが無くなった。店は過失を認め、当初は全額補償と言ったが、その後事故賠償基準に則ると言われた
- ・パーカー2点とシャツをクリーニングに出したら、縮みや伸び、色落ちして戻ってきた。店側は落度を認めているが金銭請求は可能か
- ・妹に結婚式用のドレスを貸し妹がクリーニングに出したが、出したときにはない傷がついて戻ってきた。弁償して欲しい。
- ・紳士用と婦人用の式服をクリーニングに出したが窓口で勧められて流水クリーニングにしたら紳士用は縮み婦人用は色が落ちた。
- ・夫の半そでワイシャツがクリーニングで破れたので弁償を求めた。示談書に署名を求められたがお金は後払いだという。納得いかない
- ・購入後初めてクリーニングに出したオーダーカーテンが、毛玉だらけで戻ってきた。業者は比較のためにとカーテンを返してくれない
- ・半月前にクリーニングに出した婦人ズボンを紛失され費用を業者負担の条件で購入したらズボンがみつかった。業者の提案は妥当か。
- ・婦人用スカートをクリーニングに出したら、左腿部分が脱色しシミになり戻ってきたが、謝罪もなく納得できない。弁償して欲しい。

- ・娘が1回だけ着用したウールのワンピースをクリーニングに出した。毛玉だらけで戻ってきたが、何を請求できるか。
- ・婦人用スーツをクリーニングに出したら、色落ちし、店は最初からなので補償しないという。対応にも問題がある。
- ・10年前に買った婦人用コートのクリーニング代を請求する電話が突然架かり直接会う約束を求められたがどうしたらよいか。
- ・訪問してきた業者と電気治療用の敷布団のクリーニングの契約をしたが解約したい。
- ・ドレスシャツをクリーニングに出したら、全体的に黄ばみシワシワで渡された。苦情を言ったが態度が悪い。
- ・紳士用ジャンパーをクリーニングに出したが、破れていたとして返された。破れていなかつたはず。納得できない。
- ・昨年10月にクリーニングした婦人用セーターにシミがあったので再度預けたがとれず弁償するというが納得できない。
- ・クリーニングに洋服を6点預けたが、婦人パンツが戻らない。店の対応が悪く時間がかかる。対処方法を知りたい。
- ・婦人上着をクリーニングに出したら、紛失された。探しているがみつからない場合、店にどの様に交渉できるか。
- ・ブラウスのシミ抜き等を業者に頼んだが、3ヶ月近くたってから同意書がないことを理由に断られた。納得できない。
- ・3ヶ月前紳士用トレンチコートをドライクリーニングに出したが、付属品のベルトを紛失された。どこまで補償を求められるか。
- ・紳士用ジャンパーをクリーニングに出したらファスナーが壊れて戻ってきた。店は金銭で賠償すると言うが金額に納得できない。
- ・カーペットをクリーニングに出したら行方不明になった。1ヵ月後に違う人に渡っていた事がわかり戻されるが引き取りたくない。
- ・7ヶ月前に購入したジャケットをクリーニングに出したら、プリント部分がへたってしまった。賠償をどのくらい求められるか。
- ・ショルダーバッグを宅配クリーニングに出した。10日で仕上がるはずが、4ヶ月かかった。返金すると約束したのに守られない。
- ・ファーの風合いのモヘアのセーター。カルテを作成するというクリーニング店をネットで見つけ依頼した。風合いがなくなり不満。
- ・2年前に購入し半年前にドライクリーニングに出した婦人用セーターが紛失、業者から2万円の賠償額の提示があるが妥当か。
- ・4ヶ月前に購入したダウンジャケットをクリーニングに出したところ、破れて中身が出た状態で戻った。弁償して欲しい。
- ・婦人用ジャケットをクリーニングに出したら縮んだ賠償を受けるにあたり、事故品を渡さなければならぬか。

- ・娘の婦人用スーツのシミ抜きのため、ドライクリーニングに出したら別の場所に新たなシミができ、生地の一部が白っぽくなつた。
- ・ホットカーペット用絨毯がクリーニングから戻つたが他人のものだつた。探してもらつてゐるが、どのくらい待つ必要があるか。
- ・2ヶ月前、友人がコートをドライクリーニングに出したが、汚れが取れず再度依頼した。業者の手違いで時間がかかつてゐる。
- ・息子のダウンジャンパーをクリーニングに出したら、表面が裂けて縮んでしまつた。説明不足のクリーニング店の責任はどの程度か。
- ・息子の合皮のブレザーをドライクリーニングに出したら、ダメになつたと店から言われた。弁償して欲しい。

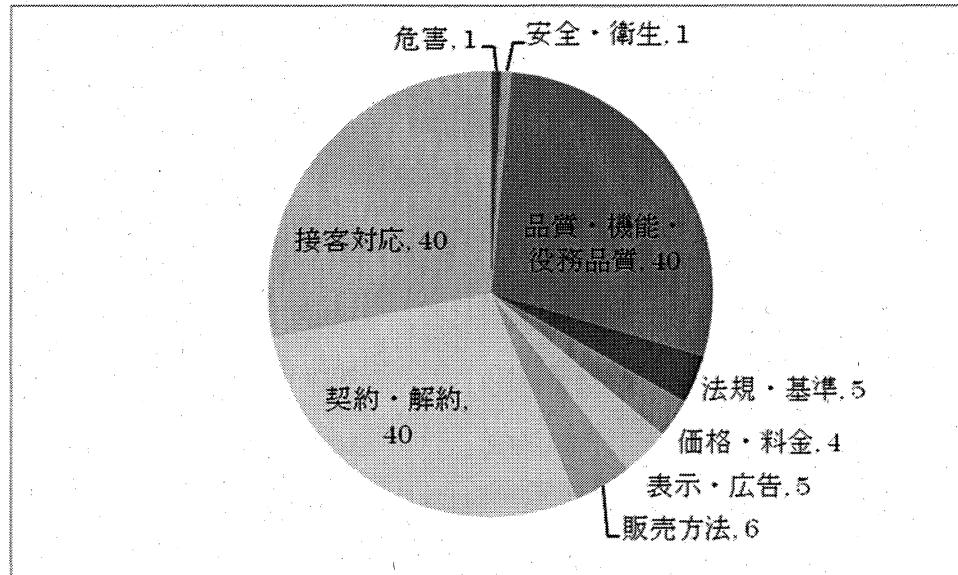
#### 接客対応

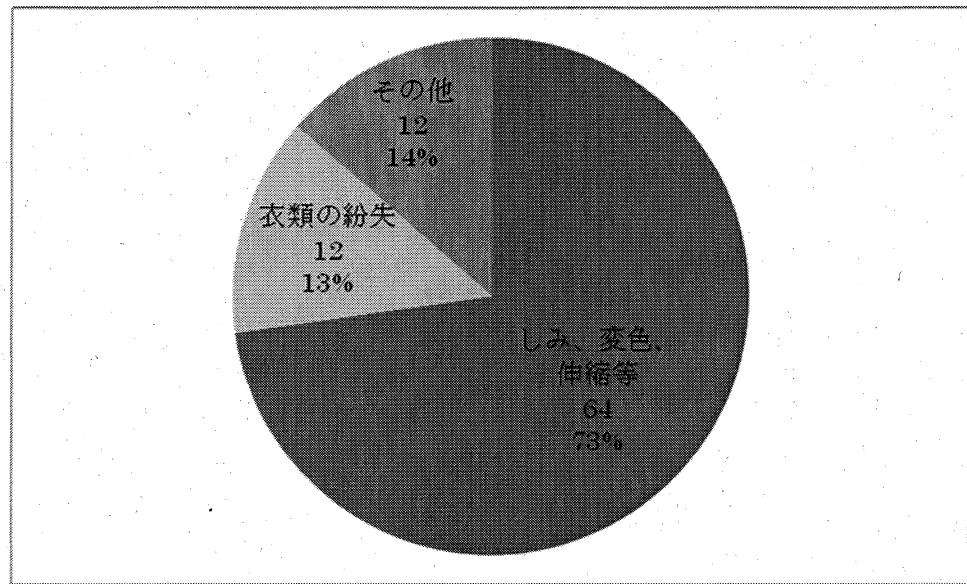
(アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談。)

- ・冬物コートをクリーニングに出したところ、前に2つ付いていたボタンの1つが紛失した。1つだけ付け替えると言われ納得いかない
- ・2ヶ月前に購入したスプリングコートをクリーニングに出したところ、ひどい状態で返つてきた。業者が自社の責任を認めない。
- ・娘の夫は外国人で日本語はしゃべれないせいかワイシャツのクリーニングを頼む店の対応が悪く改善されない。
- ・2ヶ月前に皮ジャンパーをクリーニングに出した。仕上がりに納得できず2度やり直しをしているが事業者の対応が悪く不満。
- ・1月前背広をクリーニングに出した。その後ポケットに入っていたペンが原因で黒いしみができたが、業者は責任がないと言う。
- ・クリーニングに出したワイシャツが無くなつた。店は過失を認め、当初は全額補償と言つたが、その後事故賠償基準に則らうと言われた
- ・妹に結婚式用のドレスを貸し妹がクリーニングに出したが、出したときにはない傷がついて戻つてきた。弁償して欲しい。
- ・購入後初めてクリーニングに出したオーダーカーテンが、毛玉だらけで戻つてきた。業者は比較のためにとカーテンを返してくれない
- ・クリーニングに出したジャケットの襟もとについているタグチェーンが破損して戻つて來た。補償してほしい。どうしたらよいか。
- ・婦人用スカートをクリーニングに出したら、左腿部分が脱色しシミになり戻つたが、謝罪もなく納得できない。弁償して欲しい。
- ・婦人用スーツをクリーニングに出したら、色落ちし、店は最初からなので補償しないという。対応にも問題がある。
- ・海外で購入したムートンのロングコートをクリーニングに出したら色が薄くなつた。クリーニング店に補償を求めたい。

- ・実家の母が、私のマフラーを御用聞きに来るクリーニング店に出したが、違うマフラーが戻ってきた。申し出たが認めず困っている。
- ・ワイシャツとコートをクリーニングに出したが、クリーニング店が火事になり焼けてしまったようだ。洋服代分全額を補償してほしい
- ・友人がワイシャツをクリーニングに出した店が類焼し商品も全焼した。賠償金額が低いので不満だと言う。対処法は何か。
- ・インターネットでクリーニングの契約をしたが戻ってきたコート2着について仕上げがされておらず苦情を言ったが対応しない。
- ・ニットアンサンブルをクリーニングに出したら、部分的に変色した。店は責任を認めず何の補償もしないというが、納得できない。
- ・15年前に購入したダウンジャンパーを初めてクリーニングに出したところ、襟、胸元の色が抜けてしまったが店は非を認めない。
- ・夏用パンツをクリーニングに出したら縮んだ。弁償金額に納得がいかない。購入時の金額を弁償してほしい。
- ・夫がクリーニングに出したブランド物のワイシャツを紛失された。クリーニング店の賠償額に納得できないがどうしたらよいか。
- ・ドレスシャツをクリーニングに出したら、全体的に黄ばみシワシワで渡された。苦情を言ったが態度が悪い。
- ・紳士用ジャンパーをクリーニングに出したが、破れていたとして返された。破れていなかったはず。納得できない。
- ・スーツをクリーニングに出したところ、全体的に所々白く色落ちした。納得のいく説明も対応もない。
- ・クリーニングに洋服を6点預けたが、婦人パンツが戻らない。店の対応が悪く時間がかかる。対処方法を知りたい。
- ・スカートをクリーニングに出したら、しみ取りの失敗で着用出来なくなった。どのように補償されるのか。
- ・ブラウスのシミ抜き等を業者に頼んだが、3ヶ月近くたってから同意書がないことを理由に断られた。納得できない。
- ・背広のズボンに染みを沢山つけたのでクリーニングに出したら、染みはほとんど取れず2ミリ四方の穴をあけられた。
- ・紳士ダウンジャケットの裾のシミ抜きをクリーニング店に依頼したら、シミが増えて返却された。原因を知りたい。
- ・息子のジャケットをドライクリーニング依頼したが、水洗いされ、色、風合いが変わってしまった。補償してほしい。
- ・ブラウススーツのブラウスをクリーニングに出したら、染みの部分が色抜けした。事実を告げずに返却したのは悪質だ。
- ・クリーニングに出した洋服を取りに行ったら、色落ちしたのでメーカーに戻したと言われた。メーカーが弁償するというが不審。

- ・羽毛布団3枚をクリーニングに出したら、痩せて、1枚では寒さを感じる布団になった。店の対応の仕方が気に入らない。
- ・牛革のブルゾンをクリーニングに出したところ、色や風合いが変わった。弁償してほしいが、クリーニング店の対応が悪い。
- ・今年の3月にクリーニングに預けたコートを着ようと見たら、肩のところで生地が裂けていた。業者に預けたが大丈夫か。
- ・婦人コートをクリーニングに出したところ、3ミリ大の破れが袖口や裾の上全体にたくさんできた。早急に修理してほしい。
- ・3ヶ月前タキシードの上着のクリーニングを依頼したが、風合いが変わり数箇所が白くなっていた。店の対応が悪く補償を求めたい。
- ・プリーツスカート2枚をクリーニングに出したが、プリーツが消えてしまった。やり直しても復元しないため補償を求めたい。
- ・婦人用のダウンコートをクリーニングに出したが、布地が破けて着用できない。店に補償を求めたいが基準について教えて欲しい。
- ・背広をクリーニングに出した。戻ってきたズボンのジッパーが壊れている。クリーニング店は私の責任であるかのような対応で不快。
- ・しわ加工の紳士スーツをクリーニングに出したらしわが伸びてしまった。損害賠償は事故賠償基準に則って考えるのか。





(重複している相談内容は1件とカウント)