

## 店舗型とは違います。 インターネットで申し込む宅配クリーニングのトラブルに注意！

**Q** インターネットの通販モール内のクリーニング業者に夫のダウンジャケットも一緒に専用の袋にまとめてクリーニングを依頼した。2,3週間で返却と言われたが送られてこなかったため連絡したところ「混雑しており半年はかかる」と言われた。早急に対応するように伝えたところクリーニングされて戻ってきたが、ダウンジャケットの袖口の汚れが落ちていなかった。苦情を言ったが、クリーニングに問題はないと言って何も対応しない。近所のクリーニング店で確認したところ、皮脂汚れなので簡単に落とせるが、再洗いすると強い溶剤



が使われる可能性があるため避けた方が良いと言われた。返金して欲しい。

（年代不明 女性）

**A** クリーニングを利用する際、店舗型クリーニングでは、トラブルを避けるためにはクリーニングに出す時、受け取る時、事業者と消費者双方のチェックが重要です。また、時間が経つと原因の特定が難しくなるのでなるべく早く引き取りに行くこと、戻ってきた衣類は袋・カバーを外して収納し、石油臭がある時は着用しない等が注意点としてありますが、ネット宅配型クリーニングを利用する場合、さらに注意が必要です。

まず、宅配業者を介在させる非対面式であることから、配送によるトラブル、また、衣類の受け渡し時、事業者の確認体制が不十分なことによる紛失、衣類の種類にかかわらず「〇〇点で〇〇〇円」「1袋で〇〇〇円」という価格設定を行ったりしている一方で、衣類の検品の際に一方向的に種類、価格等を設定されてしまいます。しかも、解約困難といったトラブル、また左記事例のようにクリーニング後でもまだ汚れが残っている場合、店舗であれば消費者が出向いて交渉できるケースでもネット型では事業者が遠隔地の場合も多く、直接出向いて消費者が交渉することが難しいといったトラブルなどがありますので店舗型とは違う部分があることを認識したうえで利用するかどうか決めましょう。

松伏町消費生活センターでは、消費生活相談を実施しています。

月～木曜日 午前10時～正午、午後1時～4時

## 人権それは愛

問合せ：教育文化振興課 ☎ 991-1873/ 企画財政課 ☎ 991-1815

### 高齢者と共に歩める社会を

人口のほぼ4人に1人が65歳以上の高齢者となり、少子化の傾向もあいまって、今後さらに高齢化が進みます。

こうした高齢化に対応するため、高齢者が安心して暮らすことのできる社会の形成にむけて様々な取組みが行われています。

しかし、豊かな経験や知識がありながらも、年齢を理由に就業や社会的活動への参加が制限されたり、また、介護を必要としている高齢者に対し、介護者などが肉体的・心理的に虐待を加えるなど、高齢者の人権にかかわる問題が起きています。

こうしたことから、広い意味での社会保障制度の充実を図ることはもちろん、それぞれの家庭や地域社会で、高齢者との日常的な交流を通じて、世の中にある「老い」に対する偏見をなくし、高齢者の豊かな経験や知識が十分に生かされるような環境をつくっていくことがとても重要になってきます。

人は誰でも老いていくものです。

高齢者が社会を構成する一員として、年齢にかかわらず意欲と能力に応じて、その人らしく自立して生きることができると社会をつくるためには、私たち一人ひとりが高齢者の人権についての認識を深め、尊重していくことが大切です。

埼玉県では、「すべての県民がお互いの人権を尊重しながら共に生きる社会」の実現に向けて、県、市町村は もちろん県民総ぐるみで、「人権尊重社会をめざす県民運動」を展開しています。

8月は「人権尊重社会をめざす県民運動強調月間」です。