

クリーニングサービスのトラブルに注意！

【事例1】

夏物の婦人用ジャケットを購入し、6回ほど着用した。襟に汗ジミができたのでクリーニングに出した。一週間後に受け取り、そのまま保管していた。1か月半後に着用しようと思いジャケットを見たところ、汗ジミがクリーニングに出す前より広がっていることに気付いた。業者にそのことを伝えたところ、これ以上クリーニングをしたら生地が傷んでしまうと言われた。納得できない。

【事例2】

妻が着た振袖を娘に成人式に着せようと思い、インターネットで見つけた着物専門のクリーニング業者に着物と帯のクリーニングを依頼した。クリーニングは1か月半後に仕上がり、料金は代引きで支払った。届いた時、着物は確認したが帯は確認しなかった。2週間後、帯を見たところ斑のシミになっていた。業者は「受入れと発送の時検品しているので見る必要はない。」と言い商品の確認をしようとしなかった。

クリーニングは、消費者の目の前で行われるサービスではないことなどから、原因の特定が難しく、トラブルになる場合があります。

「紛失した」「汚れが落ちていない」「変色してしまった」など、さまざまな相談が寄せられています。

最近では、インターネットで申し込む形態でのクリーニングの相談が増加しています。中でも衣類の受け渡しに宅配業者を利用するいわゆる宅配クリーニングと呼ばれるタイプの相談が目立っています。

【消費者へのアドバイス】

- ① クリーニングに出す時の衣料品のチェックと受取時の仕上がり品のチェックを業者側と消費者側双方で行いましょう。
- ② クリーニングに出したら、なるべく早く引き取りに行き、受け取り後は袋・カバーを外して仕上がりを確認してから収納しましょう。
- ③ インターネットで申し込む形態でのクリーニングでは、非対面式であることなど、店舗型クリーニングとは違う部分があることを認識したうえで利用しましょう。また、契約内容や事業者の連絡先、賠償基準などを十分確認しましょう。
- ④ 困ったときは、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。