

クリーニング事故賠償基準

(目的)

第 1 条

この賠償基準は、クリーニング業者が利用者から預かった洗たく物の処理または受取および引渡しの業務の遂行にあたり、職務上相当な注意を怠ったことに基づき法律上の損害賠償責任を負うべき場合に、大量のクレームを定型的に処理するための合理的基準を設定し、これにより公平かつ効率的にトラブルを解決するとともに、消費者の簡易迅速な救済をはか

図ることを目的とする。

(定義)

第 2 条

この賠償基準において使用する用語は、つぎの定義にしたがうものとする。

- (1)「クリーニング業者」とは、利用者とクリーニング契約（寄託契約と請負契約の混合契約）を結んだ当事者をいう。
- (2)「賠償額」とは、利用者が洗たく物の紛失や損傷により直接に受けた損害に対する賠償金をいう。
- (3)「物品の再取得価格」とは、損害が発生した物品と同一の品質の新規の物品を事故発生時に購入するに必要な金額をいう。
- (4)「平均使用年数」とは、一般消費者が物品を購入したその時からその着用をやめる時点までの平均的な期間をいう。。
- (5)「補償割合」とは、洗たく物についての利用者の使用期間、使用頻度、保管状況、いたみ具合等による物品の価値の低下を考慮して、賠償額を調整するための基準であって、物品の再取得価格に対するパーセンテージをもって表示された割合をいう。

(説明責任)

第 2 条の 2

クリーニング業者は洗たく物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗たく物の処理方法等を説明するとともに、この賠償基準を提示しなければならない。

2 クリーニング業者は、洗たく物の受取及び引渡しをしようとするときは、洗たく物の状態を利用者とともに確認しなければならない。

(クリーニング業者の責任)

第 3 条

洗たく物について事故が発生した場合は、クリーニング業者が被害を受けた利用者に対して賠償する。ただし、クリーニング業者が、その職務の遂行において相当の注意を怠らなかったこと、および利用者またはその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明したときは、その証明の限度において本基準による賠償額の支払いを免れる。

2 クリーニング業者は、利用者以外のその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明したときは、その他の第三者により利用者への賠償が迅速かつ確実に行われるよう、利用者を最大限支援しなければならない。

(賠償額の算定に関する基本方式)

第 4 条

賠償額は、つぎの方式によりこれを算定する。ただし、利用者とクリーニング業者との間に賠償額につき特約が結ばれたときは、その特約により賠償額を定める。

賠償額 = 物品の再取得価格 × 物品の購入時からの経過月数に対応して別表に定める補償割合

(賠償額の算定に関する特例)

第 5 条

洗たく物が紛失した場合など前条に定める賠償額の算定方式によることが妥当でないと思われる場合には、つぎの算定方式を使用する。

- (1) 洗たく物がドライクリーニングによって処理されたとき：クリーニング料金の 40 倍
- (2) 洗たく物がウェットクリーニングによって処理されたとき：クリーニング料金の 40 倍
- (3) 洗たく物がランドリーによって処理されたとき：クリーニング料金の 20 倍

(賠償額の減縮)

第 6 条

第 3 条の規定に関わらず、以下の各号については賠償額を減縮することができる。

- (1) クリーニング業者が賠償金の支払いと同時に利用者の求めにより事故物品を利用者に引き渡すときは、賠償額の一部をカットすることができる。
- (2) クリーニング業者が洗たく物を受け取った日より 90 日を過ぎても洗たく物を利用者が

受け取らず、かつ、これについて利用者の側に責任があるときは、クリーニング業者は受け取りの遅延によって生じた損害についてはその賠償責任を免れる。

(基準賠償額支払義務の解除)

第7条

利用者が洗たく物を受け取るに際して、洗たく物に事故がないことを確認し異議なくこれを受け取ったことを証する書面をクリーニング業者に交付したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。

2 利用者が洗たく物を受け取った後6ヵ月を経過したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。

3 クリーニング業者が洗たく物を受け取った日から1年を経過したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。ただし、この場合には、次の日数を加算する。

(1) その洗たく物のクリーニングのために必要な期間をこえて仕事が完成した場合には、その超過した日数。

(2) 特約による保管サービスを行った場合には、その保管日数。

(3) その洗たく物のクリーニングのために必要な期間をこえて仕事が完成したのち、継続して特約による保管サービスを行った場合には、超過日数と保管日数を合算した日数。

4 地震、豪雨災害等、クリーニング業者の責めに帰すことのできない大規模自然災害により、預かり品が減失・損傷し、洗たく物を利用者に返すことができなくなったときは、民法の規定に基づき、クリーニング業者は預かり品の損害の賠償を免れる。

(クリーニング事故賠償審査委員会)

第8条

この賠償基準の適用に関して、利用者とクリーニング業者との間に争を生じたときは、当事者の一方からの申出にもとづきクリーニング事故賠償審査委員会がその判断を示すこととする。同委員会の構成等は、別に定めるところによる。

商品別平均使用年数表

＜加工品＞									
商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
特殊加工品	1		ウレタンフォーム貼り製品 ボンディング加工品		2		○	○	
	2		コーティング品 (透湿性防蚊加工布 カラーコーティング パラフィン加工布 オイルクロス等)		2		○	○	
	3		ゴムコーティング品	ゴムコーティング製品 ゴム裏貼り製品 気泡性ゴム引布製品 コーティング部分にのみ適用	3	○		○	
	4		エンボス加工品	加工部分にのみ適用	2		○	○	
	5		プリント加工品 ブロック加工品	加工部分にのみ適用	2	○	○	○	

＜繊維製品＞									
商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
羽毛製品 (羽毛ふとんは 除く)	6		絹・毛	ダウンジャケット	3		○	○	
	7		その他	ダウンコート等	4		○	○	
絹紡品	8				2	○	○		

＜繊維製品（洋装品）＞									
商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
背広	9	夏物	絹・毛		3		○	○	
スーツ	10	夏物	その他		2		○	○	○
ワンピース類	11	合冬物			4		○	○	
ジャケット	12	夏物			2		○	○	○
ブレザー	13	合冬物	獣毛高率混		3		○	○	
ジャンパー	14	合冬物	その他		4		○		
スラックス類	15	夏物		替ズボン	2		○	○	○
	16	合冬物		スラックス ジーパン パンツロン カジュアルパンツ等	4		○		

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
スカート類	17	夏物		タイトスカート	2		○	○	○
	18	合冬物		フレアスカート キュロット プリーツスカート ジャンパースカート等	3		○		
礼服	19	礼服		モーニング タキシード えんぴ服 しまズボン等	10		○		
	20	略礼服			5		○		
ドレス服	21			イブニング アフタヌーン カクテル ウェディングドレス等	5		○		
コート	22		獣毛高率混	オーバーコート 半コート	3		○	○	
	23		その他	レインコート ダスターコート ボンチョ ライナー等	4		○	○	
室内着	24		毛	ラウンジウェア	5		○	○	
	25		その他	ナイトガウン キルティング バスローブ等	2		○		○
制服	26	作業衣		白衣・看護衣 理美容衣・作業衣等	1				○
	27	事務服			2		○	○	
	28	学生服		学生服・セーラー服等	3		○	○	
セーター類	29		獣毛高率混	セーター・ベスト	2		○		
	30		その他	カーディガン等	3		○	○	
シャツ類	31			Tシャツ・ポロシャツ	2			○	○
ワイシャツ類	32		絹・毛	ワイシャツ	3		○	○	
	33		その他	カッターシャツ	2				○
ブラウス	34				3		○	○	○
下着類	35	ファンデーション 及びランジェリー			2			○	
	36	防寒下着	毛		3		○	○	
	37	肌着	絹		2		○	○	
	38	肌着	その他		1			○	○

<繊維製品（洋装用品）>

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
手袋	39				1		○	○	
スカーフ	40		絹・毛		3		○	○	
	41		その他		2		○	○	
マフラー・ ストール	42		絹・毛		3		○	○	
	43		その他		2		○	○	
ネクタイ	44				2		○		
帽子・ ストール	45		パナマフェルト		3	○			
	46		その他		1	○			

<繊維製品（スポーツ品）>

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
スポーツウェア	47			トレーニングウェア スポーツ用ユニフォーム 水着・剣道着・柔道着 スキーウェア ゴルフウェア スポーツシャツ レインウェア ウィンドブレーカー等	2			○	○
特殊 スポーツ用品	48			剣道防具等	3	○			

<繊維製品（和装品）>

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
礼服 礼装品	49		絹	打掛・留袖・振袖	15	○			
	50		その他	喪服・男紋服 紋付羽織・袴 帯（丸帯・袋帯）等	10	○			
外出着	51		絹	訪問着（付け下げ・ 色無地・小紋・お召）	10	○			
	52		その他	本紬・絵羽織・和装コート 道行・袴・帯（名古屋）等	5	○			
普段着 家庭着	53			普段着（紬・ウール 着物・木綿着物） 茶羽織・帯（半幅帯・ つけ帯）・室内着・ 網羽織等	4	○	○		
長じゅばん	54				3	○	○	○	

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
丹前	55				4		○		
ゆかた	56				2			○	○
シヨール	57		絹・毛		5		○		
	58		その他		2		○	○	
和装肌着 小物	59			和装用スリッパ 帯あげ・帯じめ・羽織ひも等	2	○	○		
足袋	60				1				○

<繊維製品（乳幼児着）>

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
乳幼児着	61	祝い着			5	○	○		
	62	遊び着			1		○	○	○
	63	その他			2		○	○	

<繊維製品（寝装品）>

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
毛布	64		毛		5		○	○	
	65		その他		3		○	○	
タオルケット	66				2				○
ふとん	67	羽毛ふとん			10	○			
	68	羊毛ふとん			10		○	○	
	69	こたつふとん			3		○	○	
	70	その他のふとん		洋ふとん 肌掛ふとん 掛敷ふとん 夏掛ふとん キルケット 座ふとん等	4		○	○	
シーツ	71				2				○
かや	72				5		○		
寝着	73			ねまき パジャマ等	2		○	○	○
カバー類	74	ふとん類		マットレスカバー 枕カバー、シーツ 座布団カバー こたつカバー等	2			○	○
ベッド用品	75	ベッド スプレッド			3			○	○

<繊維製品（室内装飾品）>

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
カーテン のれん	76	薄地	ポリエステルを除く		1		○	○	
	77	その他			3		○	○	
床敷物	78	カーペット	毛		10	○			
	79	カーペット	その他		5	○			
	80	簡易敷物		三笠織、平織 菊水織等	2	○			
カバー類	81	レース		ピアノカバー	5		○	○	
		刺しゅう品		いすカバー					
	82	その他		シートカバー テーブルクロス等	2		○	○	○

<繊維製品（特殊業務用衣類）>

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
リース 貸衣装及び 営業用 接客用 舞台衣装	83		絹・毛		2	○	○		
	84		その他		1	○	○	○	

<繊維製品（その他）>

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
幕・のぼり	85				5		○	○	
クッション ぬいぐるみ	86				3		○	○	

<皮革毛皮状製品>

商品区分				商品例	使用 年数	処理方法			
品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
毛皮製品 外衣	87		うさぎ・チンチラ		2	○			
	88		オボッサム		5	○			
			ラム類 キヤット類						
	89		リンクス フォックス類 ビーバー ヴィーゼル類 ヌートリア ムートン ミンク・セーブル類		10	○			
商品区分				商品例	使用	処理方法			

品目	No.	品種・用途等	素材	年数	特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
毛皮製品 インテリア	90		うさぎ		2	○		
	91		ムートン		5	○	○	
	92		その他		10	○		
毛皮製品 その他	93		うさぎ		2	○		
	94		その他		5	○		
人造毛皮	95		合成毛皮 ハイパイル		2		○	○
皮革製品 外衣	96		ぶた、爬虫類		3	○		
	97		その他		5	○		
皮革製品 バッグ	98				5	○		
皮革製品 靴	99				2	○		
皮革製品 その他	100		爬虫類	財布など	5	○		
	101		その他		3	○		
人造皮革 外衣	102		人工皮革		3		○	○
	103		合成皮革（塩化ビニル コルクレザー）		2			○
	104		合成皮革 （ポリウレタン樹脂）		3		○	○
人造皮革 バッグ	105				3	○		
人造皮革 靴	106				1	○		
人造皮革 その他	107				2	○		

物品購入時からの経過月数に対応する補償割合

使用平 年数均	1	2	3	4	5	10	15	補償割合		
								A級	B級	C級
購入時からの経過月数	1ヶ月未満	2ヶ月未満	3ヶ月未満	4ヶ月未満	5ヶ月未満	10ヶ月未満	15ヶ月未満	100%	100%	100%
	1～2 "	2～4 "	3～6 "	4～8 "	5～10 "	10～20 "	15～30 "	94%	90%	86%
	2～3 "	4～6 "	6～9 "	8～12 "	10～15 "	20～30 "	30～45 "	88%	81%	74%
	3～4 "	6～8 "	9～12 "	12～16 "	15～20 "	30～40 "	45～60 "	82%	72%	63%
	4～5 "	8～10 "	12～15 "	16～20 "	20～25 "	40～50 "	60～75 "	77%	65%	55%
	5～6 "	10～12 "	15～18 "	20～24 "	25～30 "	50～60 "	75～90 "	72%	58%	47%
	6～7 "	12～14 "	18～21 "	24～28 "	30～35 "	60～70 "	90～105 "	68%	52%	40%
	7～8 "	14～16 "	21～24 "	28～32 "	35～40 "	70～80 "	105～120 "	63%	47%	35%
	8～9 "	16～18 "	24～27 "	32～36 "	40～45 "	80～90 "	120～135 "	59%	42%	30%
	9～10 "	18～20 "	27～30 "	36～40 "	45～50 "	90～100 "	135～150 "	56%	38%	26%
	10～11 "	20～22 "	30～33 "	40～44 "	50～55 "	100～110 "	150～165 "	52%	34%	22%
	11～12 "	22～24 "	33～36 "	44～48 "	55～60 "	110～120 "	165～180 "	49%	30%	19%
	12～18 "	24～36 "	36～54 "	48～72 "	60～90 "	120～180 "	180～270 "	46%	27%	16%
	18～24 "	36～48 "	54～72 "	72～96 "	90～120 "	180～240 "	270～360 "	31%	14%	7%
	24ヶ月以上	48ヶ月以上	72ヶ月以上	96ヶ月以上	120ヶ月以上	240ヶ月以上	360ヶ月以上	21%	7%	3%

備考

補償割合の中におけるA級、B級、C級の区分は物品の使用状況によるものであり、次のように適用する。

A級：購入時からの経過期間に比して、すぐれた状態にあるもの

B級：購入時からの経過期間に相応して常識的に使用されていると認められるもの

C級：購入時からの経過期間に比して、B級より見劣りするもの

(例)

- 1、ワイシャツの場合、エリ、袖等の摩耗状態で評価する。
- 2、補修の跡のあるもの、恒久的変色のあるもの等は通常C級にする。