

高知くらしの護身術

375

宅配型クリーニング

補償内容などに注意

(2015年11月17日掲載原稿)

衣類のクリーニングサービスはトラブルが起きた際の原因の特定が難しく、苦情や相談が寄せられやすい面があります。

国民生活センターによると、事業者数の減少もあって、クリーニングに関する相談は徐々に減少傾向です。

ただ、インターネットで申し込みを行い、宅配業者を利用して衣類の受け渡しを行う「ネット宅配クリーニング」(以下ネット宅配型)に関する相談は増加傾向にあります。ネット宅配型は便利ですが、利用時には店舗型との違いに注意しましょう。

店舗の場合、受け渡し時に消費者が事業者と直接対面し、衣類の状態や点数を互いにチェックできます。

しかしネット宅配型は非対面のため、そうした確認が不十分となり、洗濯物の処理方法によるトラブルや紛失が発生しています。

また、衣類のき損や紛失などの事故が起こった際に、「補償上限額は1注文につき1万円まで」などと、業者が独自の賠償基準を用いるケースも見られます。

こうした独自の基準は、店舗型で一般的に用いられる「クリーニング事故賠償基準」に比べて、消費者に不利になる可能性があります。

サービスを利用する際は、事前に業者のホームページなどで、契約内容や苦情の申し出先、事故賠償などの取扱いを十分確認しましょう。

また衣類の染みや汚れなど、状態についてできる限り詳細に伝え、業者と情報を共有しましょう。