

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客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、洗剤または溶剤を使用して衣類その他の繊維製品または皮革製品を原型のまま洗たくすること、繊維製品を使用させるために貸与し、その使用済み後はこれを回収して洗たくし、さらにこれを貸与することを繰り返すことならびに洗たくをしないで洗たく物の受取および引渡しをすることを営業とする者をいう。
- (2)「賠償額」とは、客が洗たく物の滅失破損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の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時からその着用をやめる時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客の使用期間、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。

(過失の推定)

第3条

洗たく物について事故が発生した場合は、その原因がクリーニング業務にあるかどうかを問わず、クリーニング業者が被害者に対して補償する。ただし、クリーニング業者がもっぱら他の者の過失により事故が発生したことを証明したときは、本基準による賠償額の支払いを免れる。

(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、客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きと認められる場合には、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

1. クリーニング業者が、事故の原因の一部が他の者の過失にもとづくことを証明したときは、その者に対して求償することができるにとどまり、被害者に対しては本基準による賠償額の支払いを免れることができない。ただし、被害者の過失が事故の一因であることまたは事故の原因について責任を負うべき者が、倒産し、若しくはその事業所を外国に置いている等の事情により、その者に対する求償が事実上不可能なことをクリーニング業者が証明した時は、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賠償金の支払いと同時に事故物品を被害者に引き渡すときは、被害者の同意を得て賠償額の一部をカットすることができる。
3. クリーニング業者が洗たく物を受け取った日より90日を過ぎても仕事の完成した洗たく物を客が受け取らず、かつ、これについて客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

1. 客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. 客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。

(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、客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（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 | 素材 | | | 特殊 | ドライ | ウェット | ランドリー |
| 背広 スーツ ワンピース類 | 1 | | 夏物 | 絹・毛 | | 3 | | ○ | ○ | |
| | 2 | | 夏物 | その他 | | 2 | | ○ | ○ | ○ |
| | 3 | | 合冬物 | | | 4 | | ○ | ○ | |
| ジャケット ブレザー ジャンパー | 4 | | 夏物 | 絹・毛 | | 2 | | ○ | ○ | |
| | 5 | | 合冬物 | 獣毛高率混 | | 3 | | ○ | ○ | ○ |
| | 6 | | 合冬物 | その他 | | 4 | | ○ | | |
| スラックス類 | 7 | | 夏物 | | 替ズボン スラックス ジーパン | 2 | | ○ | ○ | ○ |
| | 8 | | 合冬物 | | パンタロン カジュアルパンツ等 | 4 | | ○ | | |
| スカート | 9 | | 夏物 | | タイトスカート フレアスカート キュロット | 2 | | ○ | ○ | ○ |
| | 10 | | 合冬物 | | プリーツスカート ジャンパースカート等 | 3 | | ○ | | |
| 礼服 | 11 | 礼服 | | | モーニング タキシード | 10 | | ○ | | |
| | 12 | 略礼服 | | | えんぴ服 シマズボン等 | 5 | | ○ | | |
| ドレス類 | 13 | | | | イブニング アフターヌーン カクテル ウエディングドレス等 | 5 | | ○ | | |
| コート | 14 | | | 獣毛高率混 | オーバーコート 半コート レインコート | 3 | | ○ | ○ | |
| | 15 | | | その他 | ダスターコート ポンチョ ライナー等 | 4 | | ○ | ○ | |
| スポーツウェア | 16 | | | | 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 ウインドブレーカー等 | 2 | | | ○ | ○ |
| 室内着 | 17 | | | 毛 | ラウンジウェア ナイトガウン | 5 | | ○ | ○ | |
| | 18 | | | その他 | キルティング バスローブ等 | 2 | | ○ | ○ | ○ |

商品別平均使用年数（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 | 素材 | | | 特殊 | ドライ | ウエット | ランドリー |
| 制服 | 19 | 作業衣 | | | 白衣 看護衣 理美容衣 作業衣等 | 1 | | | | |
| | 20 | 事務服 | | | | 2 | | | | |
| | 21 | 学生服 | | | 学生服 セーラー服等 | 3 | | | | |
| セーター類 | 22 | | | 獣毛高率混 | セーター カーディガン ベスト等 | 2 | | | | |
| | 23 | | | その他 | | 3 | | | | |
| シャツ類 | 24 | | | | Tシャツ、ポロシャツ | 2 | | | | |
| ワイシャツ類 | 25 | | | 絹・毛 | ワイシャツ カッターシャツ | 3 | | | | |
| | 26 | | | その他 | | 2 | | | | |
| ブラウス | 27 | | | | | 3 | | | | |
| 下着類 | 28 | ファンデーション 及び ランジェリー | | | | 2 | | | | |
| | 29 | 防寒下着 | | 毛メリヤス | | 3 | | | | |
| | 30 | 肌着 | | 絹 | | 2 | | | | |
| | 31 | 肌着 | | その他 | | 1 | | | | |

商品別平均使用年数（和装品・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 | 素材 | | | 特殊 | ドライ | ウエット | ランドリー |
| 礼服 礼装品 | 32 | | | 絹 | 打掛 留袖 振袖 喪服 男紋服 紋付羽織 はかま 帯(丸帯、袋帯)等 | 15 | 和 | | | |
| | 33 | | | その他 | | 10 | 和 | | | |
| 外出着 | 34 | | | 絹 | 訪問着(付下げ・色 無地・小紋・お召) 本紬 絵羽織 和装コート 道行 はかま 帯(名古屋)等 | 10 | 和 | | | |
| | 35 | | | その他 | | 5 | 和 | | | |
| 普段着 家庭着 | 36 | | | | 普段着(紬・ウール 着物・木綿着物) 茶羽織 帯(半巾帯・つけ帯) 室内着 網羽織等 | 4 | 和 | | | |
| 長じゅばん | 37 | | | | | 3 | 和 | | | |
| 丹前 | 38 | | | | | 4 | | | | |
| ゆかた | 39 | | | | | 2 | | | | |
| ショール | 40 | | 絹・毛 | | | 5 | | | | |
| | 41 | | その他 | | | 2 | | | | |
| 和装肌着 小物 | 42 | | | | 和装用スリッパ 帯あげ 帯じめ 羽織ひも等 | 2 | 和 | | | |
| 足袋 | 43 | | | | | 1 | | | | |
| 手袋 | 44 | | | | | 1 | | | | |
| スカーフ | 45 | | | 絹・毛 | | 3 | | | | |
| | 46 | | | その他 | | 2 | | | | |
| マフラー | 47 | | | 絹・毛 | | 3 | | | | |
| ストール | 48 | | | その他 | | 2 | | | | |
| ネクタイ | 49 | | | | | 2 | | | | |
| 帽子 | 50 | | | パナマフェルト | | 3 | 帽 | | | |
| | 51 | | | その他 | | 1 | 帽 | | | |

商品別平均使用年数 (乳幼児着・寝装品・室内装飾品、その他特殊業務衣)

| 商品区分 | | | | | 商品例 | 使用年数 | 処理方法 | | | |
|----------------------------|-----|---------------------|----|---------------|---|------|------|-----|------|-------|
| 品目 | No. | 品種 | 用途 | 素材 | | | 特殊 | ドライ | ウエット | ランドリー |
| 乳幼児着 | 52 | 祝い着 | | | | 5 | 和 | | | |
| | 53 | 遊び着 | | | | 1 | | | | |
| | 54 | その他 | | | | 2 | | | | |
| 毛布 | 55 | | | 毛 | | 5 | | | | |
| | 56 | | | その他 | | 3 | | | | |
| タオルケット | 57 | | | | | 2 | | | | |
| ふとん | 58 | 羽毛ふとん | | | | 10 | 羽 | | | |
| | 59 | 羊毛ふとん | | | | 10 | | | | |
| | 60 | こたつふとん | | | | 3 | | | | |
| | 61 | その他のふとん | | | | 4 | | | | |
| シーツ | 62 | | | | | 2 | | | | |
| かや | 63 | | | | | 5 | | | | |
| 寝着 | 64 | | | | ねまき、パジャマ等 | 2 | | | | |
| カバー類 | 65 | 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 | 66 | ベッドスプレッド | | | | 3 | | | | |
| カーテン のれん | 67 | 薄地 | | ポリエステルを 除く | | 1 | | | | |
| | 68 | その他 | | | | 3 | | | | |
| 床敷物 | 69 | カーペット | | 毛 | | 10 | カ | | | |
| | 70 | カーペット | | その他 | | 5 | カ | | | |
| | 71 | 簡易敷物 | | | 三笠織 平織 菊水織等 | 2 | カ | | | |
| カバー類 | 72 | レース 刺しゅう品 その他 | | | ピアノカバー いすカバー シートカバー テーブルクロス等 | 5 | | | | |
| | 73 | | | | | 2 | | | | |
| 幕のぼり | 74 | | | | | 5 | | | | |
| クッション ぬいぐるみ | 75 | | | | | 3 | | | | |
| リース 貸衣装及び 営業用 接客用 | 76 | | | 絹・毛 | | 2 | 和 | | | |
| 舞台衣装 | 77 | | | その他 | | 1 | 和 | | | |

商品別平均使用年数（毛皮・皮革製品、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 | 素材 | | | 特殊 | ドライ | ウェット | ランドリー |
| 毛皮製品 | 外衣(裏毛皮革製品を除く) ショール ストール | 78 | うさぎ | | | 2 | 毛 | | | |
| | | 79 | オボッサム、ラム類、キヤット類、ムートン、ホホワイトフォックス | | | 5 | 毛 | | | |
| | | 80 | 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、チンチラ | | | 10 | 毛 | | | |
| | | 81 | ミンク、セーブル類 | | | 20 | 毛 | | | |
| | インテリア | 82 | うさぎ | | | 2 | 毛 | | | |
| | | 83 | ムートン | | | 5 | 毛 | | | |
| | | 84 | その他 | | | 10 | 毛 | | | |
| | その他 | 85 | うさぎ | | | 2 | 毛 | | | |
| 86 | | その他 | | | 5 | 毛 | | | | |
| 人造毛皮 | | 87 | 合成毛皮、ハイパイル | | | 2 | | | | |
| 皮革製品 | 外衣 | 88 | ぶた、爬虫類 | | | 3 | 皮 | | | |
| | | 89 | その他 | | | 5 | 皮 | | | |
| | その他 | 90 | その他 | | | 3 | 皮 | | | |
| 人造皮革 | 外衣 | 91 | 人工皮革 | | | 3 | | | | |
| | | 92 | 合成皮革(スエードタイプ、レザータイプ) | 塩化ビニル コルクレザー | | 2 | | | | |
| | | 93 | 合成皮革(スエードタイプ、レザータイプ) | その他 | | 3 | | | | |
| | | 94 | コーティング品(透湿性防水加工布、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 | | | | |
| | | 95 | フロック加工品 | | | 2 | | | | |
| | その他 | 96 | | | | 2 | | | | |

註 1

次の素材を使用している商品及び加工をしている商品は、上記の数字に拘らず平均使用年数は次の年数を上現とする。

- イ 3年 アセテート製品、ゴムコーティング製品、ゴム裏張り製品、気泡性ゴム引布製品
- ロ 2年 ・ウレタンフォーム張り製品、接着衣料品(ファブリック・ツー・ファブリック)、エンボス加工品
 - ・モールヤーン、スラブヤーン、ループヤーンなど飾り糸、絹紡糸、抄織糸
 - ・薄起毛調加工品
 - ・顔料プリント、発砲プリント、メタルプリントなど特殊プリント加工

註 2

商品区分、商品例に入っていない商品については、最も品質の近い商品の平均使用年数を適用する。

註 3

- 「和」とは、和服専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「帽」とは、帽子専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「羽」とは、羽ぶとん専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「カ」とは、カーペット専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「毛」とは、毛皮専門のクリーニング処理方法をいう。
- 「皮」とは、皮革専門のクリーニング処理方法をいう。

註 4

処理方法欄における 印は、通常行なわれる商品別のクリーニング処理方法を示したものである。

註 5

商品区分の素材において「絹・毛」とは、表地に 80%以上の絹又は毛が使用されているものを言う。「獣毛高率混」とは、アンゴラなど脱毛しやすい獣毛を 60%以上含有するもの(表示にあるものに限る)を言う。

物品の購入時からの経過月数に対応する補償割合

| 平均 使用 年数 | 1年 | 2年 | 3年 | 4年 | 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 | 100% | 100% | 100% |
| | 1～2 " | 2～4 " | 3～6 " | 4～8 " | 94% | 90% | 86% |
| | 2～3 " | 4～6 " | 6～9 " | 8～12 " | 88% | 81% | 74% |
| | 3～4 " | 6～8 " | 9～12 " | 12～16 " | 82% | 72% | 63% |
| | 4～5 " | 8～10 " | 12～15 " | 16～20 " | 77% | 65% | 55% |
| | 5～6 " | 10～12 " | 15～18 " | 20～24 " | 72% | 58% | 47% |
| | 6～7 " | 12～14 " | 18～21 " | 24～28 " | 68% | 52% | 40% |
| | 7～8 " | 14～16 " | 21～24 " | 28～32 " | 63% | 47% | 35% |
| | 8～9 " | 16～18 " | 24～27 " | 32～36 " | 59% | 42% | 30% |
| | 9～10 " | 18～20 " | 27～30 " | 36～40 " | 56% | 38% | 26% |
| | 10～11 " | 20～22 " | 30～33 " | 40～44 " | 52% | 34% | 22% |
| | 11～12 " | 22～24 " | 33～36 " | 44～48 " | 49% | 30% | 19% |
| | 12～18 " | 24～36 " | 36～54 " | 48～72 " | 46% | 27% | 16% |
| | 18～24 " | 36～48 " | 54～72 " | 72～96 " | 31% | 14% | 7% |
| 24以上 | 48以上 | 72以上 | 96以上 | 21% | 7% | 3% | |
| 平均 使用 年数 | 5年 | 10年 | 15年 | 20年 | 補償割合 | | |
| | | | | | A級 | B級 | C級 |
| 購入 時 か ら の 経 過 月 数 | 5ヶ月未満 | 10ヶ月未満 | 15ヶ月未満 | 20ヶ月未満 | 100% | 100% | 100% |
| | 5～10 " | 10～20 " | 15～30 " | 20～40 " | 94% | 90% | 86% |
| | 10～15 " | 20～30 " | 30～45 " | 40～60 " | 88% | 81% | 74% |
| | 15～20 " | 30～40 " | 45～60 " | 60～80 " | 82% | 72% | 63% |
| | 20～25 " | 40～50 " | 60～75 " | 80～100 " | 77% | 65% | 55% |
| | 25～30 " | 50～60 " | 75～90 " | 100～120 " | 72% | 58% | 47% |
| | 30～35 " | 60～70 " | 90～105 " | 120～140 " | 68% | 52% | 40% |
| | 35～40 " | 70～80 " | 105～120 " | 140～160 " | 63% | 47% | 35% |
| | 40～45 " | 80～90 " | 120～135 " | 160～180 " | 59% | 42% | 30% |
| | 45～50 " | 90～100 " | 135～150 " | 180～200 " | 56% | 38% | 26% |
| | 50～55 " | 100～110 " | 150～165 " | 200～220 " | 52% | 34% | 22% |
| | 55～60 " | 110～120 " | 165～180 " | 220～240 " | 49% | 30% | 19% |
| | 60～90 " | 120～180 " | 180～270 " | 240～360 " | 46% | 27% | 16% |
| | 90～120 " | 180～240 " | 270～360 " | 360～480 " | 31% | 14% | 7% |
| 120以上 | 240以上 | 360以上 | 480以上 | 21% | 7% | 3% | |

備考

補償割合に中におけるA級、B級、C級の区分は物品の使用状況のよるものであり、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比し相応して、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、補修のあるもの、恒久的変色のあるものは通常C級にする。