

半年前にスーツをクリーニングに出した。すぐに受け取ったが、でき上がりの状態を確認せずにクローゼットにしまった。先日、取り出したら染みを見つけたため、クリーニング店に苦情を伝えたところ、「時間が経過しており、返却後の事故によるものか、クリーニングの仕方に問題があったのか分からない」と言われた。

(70 歳代 男性)

衣類をクリーニングに出して受け取った後、ビニールカバーを外さないまま保管することはありますか。ホコリがつかず、汚れないイメージがあるかもしれませんが、そのままでは衣類の状態を確認できません。

クリーニングに関するトラブルは、衣類メーカーや販売業者の保管状態に問題があった場合など、店側に過失があるとは限りません。原因の特定は難しいことが多く、解決までに時間がかかることがあります。

クリーニングに出す時に衣類の状態を把握するとともに、作業手順や仕上げ方法を店に確認してください。受け取った時は染みや色落ち、汚れなどが目を通し、気になった点はなるべく早く店に伝えましょう。

トラブルが発生した場合、「クリーニング事故賠償基準」に従って対応する店や、独自の補償を設けている店もあるため、クリーニングに出す前に店のルールを確認しておきましょう。たとえ基準にのっとって賠償される場合でも、購入時からの経過月数などが勘案されるため、購入額と同額が支払われるわけではありません。店が全額を賠償した場合、衣類の所有権が店側に移って手元に戻らないこともあります。

消費者側と店側の双方が適切に対応したとしても、トラブルにならないとは言いきれないのが実情です。クリーニングに出した衣類は、受け取った際に消費者自身が必ず状態をチェックするようにしましょう。困ったときは、お近くの消費生活相談窓口にご相談ください。