

消費生活センターだより

第1号
平成26年8月

旭市消費生活センター 旭市二の5127 (旭市青年の家1階) 電話 0479-63-7272



旭市消費生活センターをよろしくお願ひします

旭市消費生活センターは平成23年4月に開設されました。日々専門相談員が契約トラブルや多重債務、くらしの中の疑問や心配ごとの相談に応じています。また、消費者被害を未然に防ぐため、出前講座や広報などを通して市民の皆さんへの情報提供を行っています。これからも皆さんのくらしの安心・安全のため頑張りますので、よろしくお願ひします。

『出張消費生活相談&啓発パネル展』を開催しました

7月12日(土)にショッピングセンターサンモールで『出張消費生活相談&啓発パネル展』を開催しました。『消費生活すごろくゲーム』は、ゲームの考案者である千葉消費者問題研究会の方々が協力してくださいました。



くらしに役立つ資料の配布



最新の消費者トラブル



親子で仲良くゲームに挑戦

出張消費生活センター

毎月第2土曜日

9月13日(土) いいおかユートピアセンター

10月11日(土) 干潟公民館

相談時間 午前9時～午後4時

※予約は不要です。電話相談は行っていません。

直接会場にお越しください。

借金・ヤミ金融無料相談会

弁護士・司法書士・警察官が相談に応じます。

10月5日(日) 午前10時～午後4時

(受け付けは午後3時まで)

相談時間1人1時間 ※要予約・申込先着順

会場: 予約先/旭市消費生活センター

旭市消費生活センター 相談受付

旭市消費生活センター 旭市二の5127 (旭市青年の家1階)

月曜日～金曜日(平日) 午前9時～午後4時 直通電話 0479-62-8019

こんな相談がありました～クリーニングトラブル

和服のシミ抜きとクリーニング

Q 「和服専門のクリーニング業者が呉服店で数日間クリーニングの受け付けをする」と書かれた呉服店のパンフレットを見て、訪問着と袋帯を持参して呉服店に出向いた。訪問着と袋帯は10数年前に購入し、シミが2,3か所あったので、シミ抜きとクリーニングを依頼した。

クリーニング業者は「シミは抜けるかやってみないと分からない。」と言ったが、呉服店の店員から訪問着のシミ抜きとクリーニング料金として3万5千円を請求された。

後日受け取った訪問着のシミは抜けておらず、クリーニングしたとは思えない仕上がりだった。袋帯は金色が銀色に修正されていた。クリーニング業者の処理に納得できないが、料金は前払いしている。あきらめなければならないのだろうか。

A クリーニングは法律上、寄託契約と請負契約の混合契約です。クリーニング業者は洗濯物を預かって適切に保管・返還する寄託契約と、クリーニング処理を完全に行う請負契約の二種類の責務を負います。業者は、消費者から洗濯物を預かり、預かった品物にクリーニング処理を行い、消費者に返し、クリーニングサービスに対応する料金を受け取ることを業務としています。消費者はクリーニングサービスに納得したうえで対価（料金）を支払うことになります。しかし、通常クリーニング料金は低額であるため、洗濯物を預ける際に前払いとなっています。

シミが抜けるかどうかシミ抜きを試みないとわからない、またクリーニング前に料金を請求された場合は「品物を受け取った時にクリーニング、シミ抜きの料金は支払います。」と答えることができます。今回は前払いで請求され支払っていますので、呉服店、クリーニング業者に納得できる再処理を申し出てください。

クリーニング事故賠償基準

Q クリーニングから戻ってきたワイシャツを着ようとしたら、自分の物ではないことに気づいた。クリーニング業者に探してもらったが見つからず、業者が補償してくれることになった。2年前に1万円くらいで購入し、まだ充分着られる。補償はいくら請求できるのだろうか。

A クリーニング事故があった場合、賠償の基本になるのが「クリーニング事故賠償基準」です。これはトラブル解決のための標準的な考え方として、業界のみならず全国の消費生活センター等で利用されています。損害賠償の対象は事故の生じた洗濯物自体の損害になります。

賠償額の算出は、クリーニング事故に遭った物品の購入価格に、物品を取得した時からクリーニング業者に預けたときまでの「経過月数」に対応して定められた補償割合を乗じて行います。その際、事故に遭った物品の「平均使用年数」を参考にします。

質問のワイシャツの平均使用年数は2年で、購入は2年前なので経過月数は24ヶ月です。この場合の補償割合は40%になります。1万円で購入しているので4,000円と前払いのクリーニング料金を含めた金額を請求することができます。しかし、紛失などで商品の確認ができない場合の賠償額は、ドライクリーニング処理はクリーニング料金の40倍、ランドリー（水洗）処理は20倍と定められています。なお、クリーニングした品物を受け取った後6ヶ月を経過するとクリーニング業者は損害賠償の支払いを免れることになっていますので注意が必要です。詳しくは消費生活センターにお問い合わせください。