

## マザークリーニング 宅配クリーニングの免責事項に関して

1. 台風・地震などの自然災害に起因する事故については、賠償範囲にはなりません。
2. 主観的価値である無形的損害賠償や精神的慰謝料には応じられません。
3. インポート商品等の衣文化の違いによる事故についての賠償も時価の範囲を超えることはありません。
4. 当社側に故意の重過失があった場合には民法の規定によります。
5. 本制度に定める以外に発生する諸問題・事故については、一般的信義誠

実の原則により解決を図るものとします。

クリーニング事故原因には

(A)『クリーニング方法及び保管・取扱い等に過失がある場合』

(B)『アパレルメーカーの企画・製造等に過失がある場合』

(C)『お客様の着用及び保管等に過失がある場合』

の三つに大別されます。

(1) 上記クリーニング事故原因の(A)『クリーニング方法及び保管・取扱い等に過失がある場合』とみなされた時に限ります。

尚、賠償責任の決定は、繊維製品における専門機関及び消費生活センター等の非営利公的機関の鑑定もしくは判断に基づくものとします。

(2) 『クリーニング方法及び保管・取扱い等に過失がある場合』とは以下の通りです。

- a. クリーニング洗浄及びシミ抜き工程による損傷
- b. プレス仕上げによる損傷
- c. 不明及び紛失
- d. その他の原因による損傷
- e. 当社での保管中の損傷
- f. 当社からの運送途中の損傷

(3) 上記クリーニング事故原因の(B)『アパレルメーカーの企画・製造等に過失がある場合』とは、以下の通りです。

- a. クリーニング工程の異なる素材で企画・製造された衣類(天然繊維と皮革等)
- b. 経時変化(劣化)の著しい素材で企画・製造された衣類(ポリウレタン加工商品等)

- c. 染色堅牢度や退色堅牢度の弱い生地で企画・製造された衣類
- b. 熱セット性が弱い生地で企画・製造された衣類(綿・麻等に対するブリーツ可能及びワッシャー加工等)
- e. 通常の着用には耐えない素材で企画・製造された衣類
- f. 通常のクリーニングに耐えない素材で企画・製造された衣類(プリント脱落・付属品の破損・ボタン、スパンコール、ビーズ等の欠落及び破損を含む)
- g. 縫製撚糸のあまさによるほつれ、ほころび
- h. その他企画及び製造等に起因する事柄

(4)上記クリーニング事故原因の(C)『お客様の着用及び保管等に過失がある場合』とは以下の通りです。

- a. 汗や日光、蛍光灯による変退色や脱色
- b. 化学薬品などによる変退色や脱色(整髪剤・パーマ液・バッテリー液・台所及び風呂用洗剤・洗濯洗剤等の付着によるもの)
- c. 着用時に発生した破れ・糸引き等
- d. ボタンの欠落及び破損
- e. クリーニング引取り後のお客様保管中の損傷
- f. その他これらに類するお客様による事故
- g. 素材等の経時変化(劣化)によるもの

上記の賠償条件としては以下の通りです。

2.

- a. マザークリーニング取り扱いと証明出来ることを前提とします。
- b. 購入価格については、購入時の領収書・レシートを必要とします。それ等が紛失、廃棄処分されている場合は調査の上決定します。  
時価を超えての賠償には応じられませんのでご注意ください。
- c. 当該損害弁償品の返却及びクリーニング代金・その他費用の返却は出来ません。但し当社が別途に返却・返品を認める場合は、その限りではありません。
- d. アパレルメーカーの責務により取り付けられた洗濯表示もしくは組成表示によってクリーニング事故が発生した場合、アパレルメーカーがその責に任ずるように、被クリーニング利用者に代わって事故賠償交渉を当社が行うことができます。
- e. お客様の着用時に原因があると判明された事故については、事故賠償制度の対象になりませんのでご注意ください。

## クリーニング事故賠償基準

## (目的)

### 第1条

この賠償基準は、営業者等が客から預かった洗濯物の処理又は受取及び引渡しの業務の遂行に当たり、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、次の定義に従うものとする。

(1)

「営業者等」とは、クリーニング業に関する標準営業約款第3条第1項に規定する者をいう。

(2)

「賠償額」とは、客が洗濯物の滅失、き損若しくは汚損又は盗取若しくは詐取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時からその着用を止める時までの別表1に定める平均的な期間をいう。

(5)

「補償割合」とは、洗濯物についての客の使用期間、使用頻度、保管状況、傷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

洗濯物について事故が発生した場合は、その原因が洗濯物の処理又は受取り及び引渡しの業務にあるかどうかを問わず、営業者等が被害者に対して補償する。ただし、営業者等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、次の方式によりこれを算定する。ただし、客と営業者等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。

$$\text{賠償額} = (\text{物品の再取得価格}) \times \left[ \begin{array}{l} \text{物品の購入時からの経過月数に} \\ \text{対応して別表2に定める補償割} \\ \text{合} \end{array} \right]$$

## (賠償額の算定に関する特例)

### 第5条

洗濯物が紛失した場合その他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認められる場合には、次の算定方式を使用する。

- (1) 洗濯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) 洗濯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. 営業者等が、事故の原因の一部が他の者の過失に基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又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営業者等が証明したときは、賠償額の一部をカットすることができる。
2. 営業者等が賠償金の支払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. 営業者等が、洗濯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濯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、営業者等は、受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. 客が洗濯物を受け取るに際して、洗濯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営業者等に交付したときは、営業者等は、本基準による賠償額の支払いを免れる。
2. 客が洗濯物を受け取った日から6ヶ月又は営業者等が洗濯物を受け取った日から1年を経過したときは、営業者等は、本基準による賠償額の支払いを免れる。ただし、後段の場合において、その洗濯物の処理のために通常必要な期間を超えて仕事が完成した場合には、その超過した日数を加算する。

(以上)

[別表1](#)

商品別平均使用年数表		
商品区分		使用年数
背広・スーツ ワンピース類	夏物(絹・毛)	3
	夏物(その他)	2
	合冬服	4
ジャケット ブレザー ジャンパー	夏物	2
	合冬物(獣毛高率混)	3
	合冬物(その他)	4
スラックス類	夏服	2
	合冬服	4
スカート	夏服	2
	合冬服	3
礼服	礼服	10
	略礼服	5
ドレス類		5
コート	獣毛高率混	3
	その他	4
スポーツウェア		2
室内着	毛	5
	その他	2

制服	作業衣	1
	事務服	2
	学生服	3
セーター類	獣毛高率混	2
	その他	3
シャツ類		2
ワイシャツ類	絹・毛	3
	その他	2
ブラウス		3
下着類	ファンデーション及びランジェリー	2
	防寒下着(毛メリアス)	3
	肌着(絹)	2
	肌着(その他)	1

#### 賠償額の算出方法

1. 上の表より該当する商品区分の平均使用年数を選びます。
2. 下の表で、上の表で出た平均使用年数の欄から、実際に自分が使用した月数を探します。
3. 月数欄の下の補償割合欄から該当する級の割合を探します。
4. 賠償額=事故発生時の同一品質の新品市価×補償割合

#### 物品の購入時からの経過月数に対応する補償割合

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%
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						

別表2

## 物品の購入時からの経過月数に対応する補償割合

別表 2

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