

クリーニング事故賠償基準

平成 27 年 10 月 1 日改訂

第 1 条（目的）

この賠償基準は、クリーニング業者が利用者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。

第 2 条（定義）

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、利用者とクリーニング契約（寄託契約と請負契約の混合契約）を結んだ当事者をいう。
- (2)「賠償額」とは、利用者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利用者の使用期間、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。

第 2 条 - 2（説明責任）

- (1)クリーニング業者は洗たく物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗たく物の処理方法等を説明するとともに、この賠償基準を提示しなければならない。
- (2)クリーニング業者は、洗たく物の受取及び引渡しをしようとするときは、洗たく物の状態を利用者とともに確認しなければならない。

第3条（クリーニング業者の責任）

(1)洗たく物について事故が発生した場合は、クリーニング業者が被害を受けた利用者に対して賠償する。ただし、クリーニング業者が、その職務の遂行において相当の注意を怠らなかつたこと、および利用者またはその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明したときは、その証明の限度において本基準による賠償額の支払いを免れる。

(2)クリーニング業者は、利用者以外のその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明したときは、その他の第三者により利用者への賠償が迅速かつ確実に行われるよう、利用者を最大限支援しなければならない。

第4条（賠償額の算定に関する基本方式）

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

第5条（賠償額の算定に関する特例）

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)洗たく物がウェット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
- (3)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

第6条（賠償額の減縮）

第3条の規定に関わらず、以下の各号については賠償額を減縮することができる。

- (1)クリーニング業者が賠償金の支払いと同時に利用者の求めにより事故物品を利用者に引き渡すときは、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洗たく物を受け取った日より 90 日を過ぎても洗たく物を利用者が受け取らず、かつ、これについて利用者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。

第7条（基準賠償額支払義務の解除）

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。

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。

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。

(4)地震、豪雨災害等、クリーニング業者の責めに帰すことのできない大規模自然災害により、預かり品が滅失・損傷し、洗たく物を利用者に返すことができなくなったときは、民法の規定に基づき、クリーニング業者は預かり品の損害の賠償を免れる。

第8条（クリーニング事故賠償審査委員会）

この賠償基準の適用に関して、利用者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。

別表1

商品別平均使用年数表

分類	商品区分				備考	使用年数	処理方法			
	品目	No.	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウエット	ラジロー
加工品	特殊加工品	1		ウレタンフォーム貼り製品、ボンディング加工品		2	○	○		
		2		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	○	○		
		3		ゴムコーティング品	ゴムコーティング製品、ゴム裏貼り製品、気泡性ゴム引布製品 コーティング部分にのみ適用	3	○		○	
		4		エンボス加工品	加工部分にのみ適用	2		○	○	
		5		プリント加工品、フロック加工品	加工部分にのみ適用	2	○	○	○	
縫製製品	羽毛製品 （羽毛ふとんは除く）	6		絹・毛	ダウンジャケット、 ダウンコート等	3		○	○	
		7		その他		4		○	○	
	絹紡品	8				2	○	○		
	育広 スーツ ワンピース類	9	夏物	絹・毛		3		○	○	
		10	◇	その他		2		○	○	
		11	合冬物			4		○	○	
	ジャケット ブレザー ジャンパー	12	夏物			2		○	○	
		13	合冬物	獣毛混率混		3		○	○	
		14	◇	その他		4		○		
	スラックス類	15	夏物		替ズボン、スラックス、 ジーパン、パンタロン、 カジュアルパンツ等	2		○	○	
		16	合冬物			4		○		
	スカート	17	夏物		タイトスカート、 フレアスカート、キュロット、 プリーツスカート、 ジャンパースカート等	2		○	○	
		18	合冬物			3		○		
	礼服	19	礼服		モーニング、タキシード、 えんぴ服、シマズボン等	10		○		
		20	略礼服			5		○		
	ドレス類	21			イブニング、アフタヌーン、 カクテル、 ウェディングドレス等	5		○		
	コート	22		獣毛混率混	オーバーコート、 半コート、レインコート、 ダスターコート、ボンチョ、 ライナー等	3		○	○	
		23		その他		4		○	○	
	室内着	24		毛	ラウンジウェア、 ナイトガウン、 キルティング、 バスローブ等	5		○	○	
		25		その他		2		○	○	
	制服	26	作業衣		白衣、看護衣、理美容衣、 作業衣等	1			○	

分類	商品区分				備 考	使用年数	処理方法				
	品 目	No.	品種・用途等	業 材			特 殊	ドライ	ウェット	ラベリー	
洗 滌 品	和 洋 半	制服	27	事務服			2	○	○		
			28	学生服		学生服、セーラー服等	3	○	○		
		セーター類	29		獣毛高率混	セーター、カーディガン、ベスト等	2	○			
			30		その他		3	○	○		
		シャツ類	31			Tシャツ、ポロシャツ	2			○ ○	
		ワイシャツ類	32		絹・毛	ワイシャツ、カッターシャツ	3	○	○		
			33		その他		2			○	
		ブラウス	34				3	○	○	○	
		下着類	35	ファンデーション及びランジェリー			2			○	
			36	防寒下着	毛		3	○	○		
			37	肌 着	絹		2	○	○		
			38	＊	その他		1			○ ○	
		和 洋 半 用 品	手袋	39			1	○	○		
			スカーフ	40		絹・毛	3	○	○		
	41				その他	2	○	○			
	マフラーストール		42		絹・毛	3	○	○			
			43		その他	2	○	○			
	ネクタイ		44			2	○				
	帽子		45		パナマ・フェルト	3	○				
			46		その他	1	○				
	ス ポー ツ 品	スポーツウェア	47			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、ウィンドブレーカー等	2			○ ○	
		特殊スポーツ用品	48			剣道防具等	3	○			
	和 洋 品	礼服 礼装品	49		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	○			
			50		その他		10	○			
		外出着	51		絹	訪問着（付下げ・色無地・小紋・お召）、本袖、絨羽織、和袴コート、道行、はかま、帯（名古屋）等	10	○			
			52		その他		5	○			
		普段着 家庭着	53			普段着（袖・ウール着物・木綿着物）、茶羽織、帯（半巾帯・つけ帯）、室内着、絹羽織等	4	○	○		

分類	商品区分				備 考	使用年数	処理方法					
	品 目	No.	品種・用途等	素 材			特 殊	ドライ	ウエット	ランドリー		
繊維製品類	服飾品	長じゅばん	54				3	○	○	○		
		丹前	55				4		○			
		ゆかた	56				2			○	○	
		ショール	57		絹・毛		5		○			
			58		その他		2		○	○		
		和装肌着小物	59			和装用スリップ、帯あげ、帯締め、羽織ひも等	2	○	○			
		足袋	60				1				○	
	乳幼児着	乳幼児着	61	祝 い 着			5	○	○			
			62	遊 び 着			1		○	○	○	
			63	そ の 他			2		○	○		
	寝具類	毛布	64		毛		5		○	○		
			65		その他		3		○	○		
		タオルケット	66				2				○	
		ふとん	67	羽毛ふとん			10	○				
			68	羊毛ふとん			10		○	○		
			69	こたつふとん			3		○	○		
			70	その他のふとん		洋ふとん、肌掛ふとん、掛敷ふとん、夏掛ふとん、キルトケット、座ふとん等	4		○	○		
		シーツ	71				2				○	
		かや	72				5		○			
		寝着	73			ねまき、パジャマ等	2		○	○	○	
		カバー類	74	ふとん類		マットレスカバー、まくらカバー、シーツ、座ふとんカバー、こたつカバー等	2				○	○
	ベッド用品	75	ベッドスプレッド			3				○	○	
	居室敷物類	カーテンのれん	76	薄 地	ポリエステルを除く		1		○	○		
			77	そ の 他			3		○	○		
		床敷物	78	カーペット	毛		10	○				
			79	+	その他		5	○				
			80	畳敷物		三笠織、平織、菊水織等	2	○				
		カバー類	81	レ ー スししゅう品		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		○	○		

別表2

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

(例) 1、ワイシャツの場合、襟・そでなどの摩耗状態で評価する。

2、補修の跡のあるもの、恒久的変色のあるものなどは通常C級にする。