

# クリーニング賠償基準

## 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図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紛失や損傷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その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ったこと、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、利用者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

※1 注文あたり 20 万円、1 点あたり 5 万円(一部のみは 1 万円)を賠償額の限度とする。

#### 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思われる場合には、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1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、これについて会員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(基準賠償額支払い義務の解除)

1 利用者が洗たく物を受け取った後 6 ヶ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。

2 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。

3 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。

商品別平均使用年数表【別表1】

分類	商品区分				商品・備考	使用年数	処理方法				
	品目	番号	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー	
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(透湿性防蚊加工布、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、ロック加工品	加工部分にのみ適用	2	✓	✓	✓		
繊維製品	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		✓	✓		
		8	絹紡品			2	✓	✓			
	洋装品	背広スーツワンピース類	9	夏物	絹・毛		3		✓	✓	
			10	夏物	その他		2		✓	✓	✓
			11	合冬物			4		✓	✓	
		ジャケットプレザージャンパー	12	夏物			2		✓	✓	✓
			13	合冬物	獣毛高率混		3		✓	✓	
			14	合冬物	その他		4		✓		
		スラック類	15	夏物		替ズボン、スラック、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、ブリーツスカート、ジャガースカート等	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、しまズボン等	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		✓		

分類	商品区分				商品・備考	使用年数	処理方法			
	品目	番号	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー
繊維製品	コート	22		獣毛高率混	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、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				✓
		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、ベスト、カーディガン等	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	肌着	その他		1			✓	✓
	洋装用品	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	✓			

分類	商品区分				商品・備考	使用年数	処理方法					
	品目	番号	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー		
繊維製品	スポーツ	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、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			✓	✓	
		特殊スポーツ用品	48			剣道防具等	3	✓				
	和装品	礼服 礼装品	49		絹	打掛、留袖、振袖、喪服、男紋服、紋付羽織袴、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)本紬、絵羽織、和装コート、道行 袴帯(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(半幅帯・つけ帯)室内着、羽織等	4	✓	✓			
		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			和装用スリッパ、帯あげ、帯じめ、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		✓	✓		
	寝装品	毛布	64		毛		5		✓	✓		
			65		その他		3		✓	✓		
		タオルケット	66				2					✓
		布団	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					✓	

分類	商品区分				商品・備考	使用年数	処理方法				
	品目	番号	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー	
皮革毛皮状製品	毛人造		95		合成毛皮、ハイバイル		2		✓	✓	
		皮革製品	外衣	96		ぶた、爬虫類		3	✓		
	97				その他		5	✓			
	バック		98				5	✓			
	靴		99				2	✓			
	その他		100		爬虫類	財布など	5	✓			
			101		その他		3	✓			
	人造皮革	外衣	102		人工皮革		3		✓	✓	
			103		合成皮革(塩化ビニルコルクレザー)		2			✓	
			104		合成皮革(ポリウレタン樹脂)		3		✓	✓	
		バック	105				3	✓			
		靴	106				1	✓			
		その他	107				2	✓			

分類	商品区分				商品・備考	使用年数	処理方法					
	品目	番号	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ウェット	ランドリー		
繊維製品		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、枕カバー、シート、座布団カバー、こたつカバー等	2			✓	✓	
		ベッド用品	75	ベッドスプレッド			3			✓	✓	
	室内装飾品	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	カーベット	毛		10	✓				
			79	カーベット	その他		5	✓				
			80	簡易敷物		三笠織、半織、菊水織等	2	✓				
		カバー類	81	レース、刺繍品		ピアノカバー、椅子カバー、シートカバー、テーブルクロス等	5		✓	✓		
	82		その他			2		✓	✓		✓	
	殊業務用衣	リース貸衣装及び営業用接客用舞台衣装等	83		絹・毛		2	✓	✓			
			84		その他		1	✓	✓	✓		
	その他	蓮のぼりクッションぬいぐるみ	85				5		✓	✓		
86						3		✓	✓			
皮革毛皮状製品	外衣	87		うさぎ、チンチラ		2	✓					
		88		オポッサム、ラム類、キヤット類		5	✓					
		89		リンクス、フォックス類、ビーバー、ウイーゼル類、ヌートリア、ムートン、ミンク、セーブル類		10	✓					
	インテリア	90		うさぎ		2	✓					
		91		ムートン		5	✓	✓				
		92		その他		10	✓					
	その他	93		うさぎ		2	✓					
		94		その他		5	✓					

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】

平均使用年数	1年	2年	3年	4年	5年	10年	15年	補償割合		
								A級	B級	C級
購入時から経過月数	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"	2～4"	3～6"	4～8"	5～10"	10～20"	15～30"	94%	90%	86%
	2～3"	4～6"	6～9"	8～12"	10～15"	20～30"	30～45"	88%	81%	74%
	3～4"	6～8"	9～12"	12～16"	15～20"	30～40"	45～60"	82%	72%	63%
	4～5"	8～10"	12～15"	16～20"	20～25"	40～50"	60～75"	77%	65%	55%
	5～6"	10～12"	15～18"	20～24"	25～30"	50～60"	75～90"	72%	58%	47%
	6～7"	12～14"	18～21"	24～28"	30～35"	60～70"	90～105"	68%	52%	40%
	7～8"	14～16"	21～24"	28～32"	35～40"	70～80"	105～120"	63%	47%	35%
	8～9"	16～18"	24～27"	32～36"	40～45"	80～90"	120～135"	59%	42%	30%
	9～10"	18～20"	27～30"	36～40"	45～50"	90～100"	135～150"	56%	38%	26%
	10～11"	20～22"	30～33"	40～44"	50～55"	100～110"	150～165"	52%	34%	22%
	11～12"	22～24"	33～36"	44～48"	55～60"	110～120"	165～180"	49%	30%	19%
	12～18"	24～36"	36～54"	48～72"	60～90"	120～180"	180～270"	46%	27%	16%
	18～24"	36～48"	54～72"	72～96"	90～120"	180～240"	270～360"	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%	