

ネット宅配型クリーニングを上手に利用しましょう ～店舗型クリーニングと異なる点に注意～

相談事例1

1箱10点までというネット通販のクリーニングを利用したところ、全ての商品を紛失されてしまった。事業者が規定するクリーニング賠償基準には、賠償額の算定方式が示されており、そこには、注意書きで賠償額の上限は1注文当たり20万円と表示されている。今回はそれで対応すると言う。一方、同基準では、賠償額の算定に関する特例も定められており、紛失等上記の算定方式が妥当でない場合は、ドライクリーニングの賠償額はクリーニング代金の40倍とある。頼んだものは全てコート類で、高額なものも含まれていた。今回は商品を紛失されたので、より高額な賠償となる特例の算定方式で賠償して欲しい。

相談事例2

高価なセーターをネット検索で見つけた宅配クリーニング業者に預けたところ、シミがついて戻ってきた。修復可能か検討するために、シミが付いた原因を調べて欲しいと事業者申し出て商品を送付した。回答がないのでこちらから連絡すると、「シミ抜き作業をしているところだ」との返事だったので、無断でシミ抜きをしないで欲しいと苦情を伝えた。戻ってきたセーターは、シミは消えたものの別の箇所が色抜けし、風合いも損なわれてしまった。賠償して欲しいが、事業者は対応に問題はないと言って応じない。

ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 利用する前に、契約条件や補償内容等をよく確認しましょう。

ネット宅配型クリーニングでは、依頼品の種類によらず点数で料金を決めるものがあります。破損や紛失がおきた場合の補償は、一括のクリーニング代金に対してか、各依頼品の価格に対してか、上限額の定めはあるかなど、補償規定をウェブサイトを確認し、わからないことは事業者に直接問い合わせ、事前に十分確認しておきましょう。

ネット宅配型はサイトの運営者が実際に洗濯を行う事業者であるとは限りません。トラブルが起きた場合の苦情申出先はどこか、メールアドレスだけでなく電話連絡先も事前に確認しましょう。



★ 依頼品の状態を確認し、事業者に情報を伝えましょう。

店舗型では事業者と消費者双方が、対面で依頼品の状態を確認し合うことができますが、ネット宅配型では事業者と状況を共有することができません。トラブルを避けるためにも、依頼品を送る前に、点数や破損の有無を自分で確認し、送付時に依頼品のリストを事業者側にも伝えて情報を共有することが大切です。

★ 洗濯方法は依頼品に適したものか確認しましょう。大切なものを依頼する時は特に注意しましょう。

店舗型では、依頼時に洗濯方法を指定することができますが、ネット宅配型では洗濯方法が限られている場合もあります。送付する前にそれぞれの依頼品の取り扱い表示を確認し、依頼するコースの洗濯方法が適しているか確認しましょう。特に、高価なもの、大切なものを依頼するときは、「デラックス」「プレミアム」などのコース名だけで判断せず、具体的にどのような洗濯方法なのか事業者を確認すると良いでしょう。また、オプションで「汗抜き」「しみ抜き」を依頼する場合は、どの依頼品のどの部分か、画像で記録し送付するなどして詳しい情報を伝えるようにしましょう。

★ 困ったときは消費生活センターにご相談ください。

【参考】

国民生活センター「店舗型とは違いますインターネットで申し込む宅配クリーニングのトラブルにご注意！」

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150305_1.html

東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155
お近くの消費生活センター 局番なし☎188（消費者ホットライン）

＜悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください＞ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>
寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。