

第2部

クリーニング事業者の 社会的責任

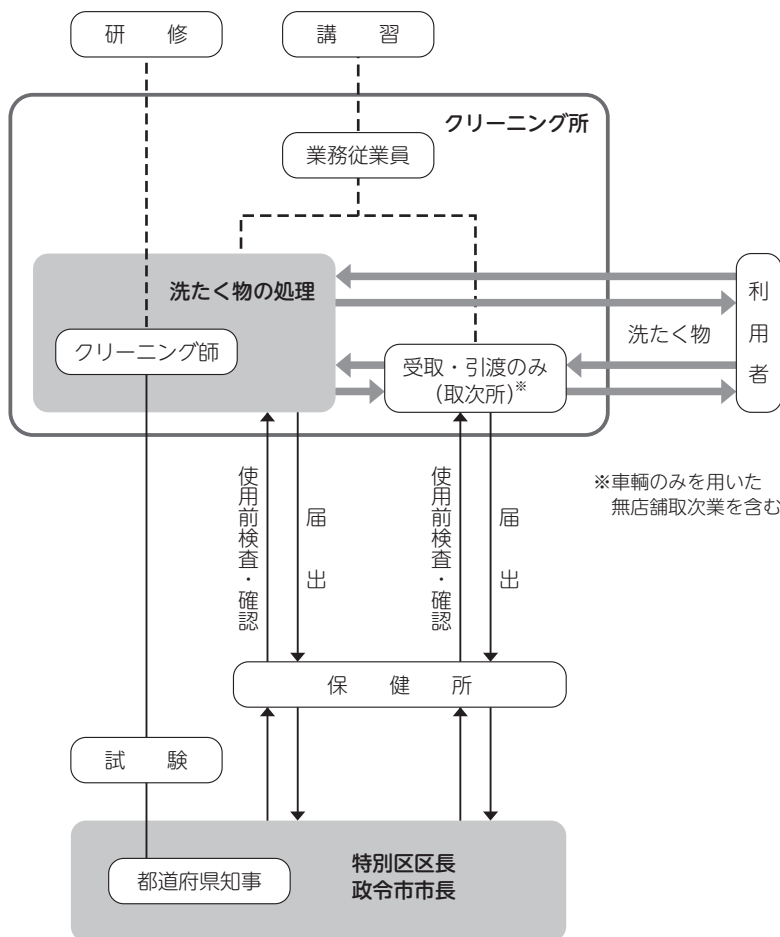
- 2-1. クリーニング業法
- 2-2. 事業者求められる「4つの安全・安心」
- 2-3. お客さまと品物に対する配慮
〈利用者利益の擁護と事故防止〉
- 2-4. 従業員に対する配慮
- 2-5. 近隣住民に対する配慮
- 2-6. 地球環境に対する配慮
- 2-7. 事業者期待される取組み
- 2-8. 各種届出申請等一覧

2-1. クリーニング業法

- ◇クリーニング業法は、「クリーニング業に対して、公衆衛生の見地から必要な指導及び取締りを行い、もってその経営を公共の福祉に適合させることを目的」(法第1条)とした法律で、日本国憲法第25条の理念に基づく衛生法規に位置づけられます。
- ◇平成16年4月の改正により、利用者に対する説明義務等、「利用者の利益の擁護を図る」ことが法の目的に加えられました。

【クリーニング業】

- ◇クリーニング業とは、「溶剤又は洗剤を使用して、衣類その他の繊維製品又は皮革製品を原型のまま洗たくすること(繊維製品を使用させるために貸与し、その使用済み後はこれを回収して洗たくし、さらにこれを貸与することを繰り返して行うことを含む。)を営業とすること」とされています(法第2条第1項)。
- ◇原型のまま洗たくすることが要件となっていますので、着物の洗い張りのようなものは含まれません。
- ◇また、クリーニング機械を貸与するだけのコインランドリー、コインドライ施設もクリーニング業には含まれず、この法律の適用は受けません。
- ◇クリーニング行為には水洗いやドライクリーニングのみでなく、受け取り、選別、プレス、染み抜き、乾燥、仕上げ、引渡し等といった一連の行為もクリーニング業に含まれます。
- ◇また、平成16年改正により、クリーニング所を開設しないで洗たく物の受取及び引渡しをすることを営業とする者(車両のみを用いた無店舗取次営業)も、クリーニング営業者として明確に位置づけられ、必要な届出、衛生措置を講じることが定められています(法第3条第3項、第5条第2項関係)。



【営業者の責務等】

- ◇クリーニング所とは、「洗たく物の処理又は受取及び引渡しのための営業者の施設」(法第2条第4項)を指し、「営業者は、クリーニング所以外において、営業として洗たく物の処理を行い、又は行わせてはならない」(法第3条第1項)と定められています。
- ◇クリーニング処理を行う一般クリーニング所には、業務用の洗たく機及び脱水機を少なくとも1台以上は備えるとともに(法第3条第2項)、1名以上のクリーニング師を置かなくてはなりません(法第4条)。
- ◇営業者は、「クリーニング所及び業務用の車両並びに業務用の機械及び器具を清潔に保つこと」のほか、各般のクリーニング所における衛生措置を講じることが求められています(法第3条第3項関係)。
- ◇営業者は、クリーニング所(無店舗取次営業を含む)を開設・廃止する時及び届出事項に変更が生じた時は、都道府県知事に届出をしなければなりません(法第5条関係)。
- ◇クリーニング所の開設に当っては都道府県知事の使用前の検査確認を受けなければ、当該クリーニング所を使用してはなりません(法第5条の2)。

【事業承継】

- ◇既に届出をした営業者が相続又は合併をおこなった時は、営業者の地位は継承されることとなっています(法第5条の3)。
- ◇なお、ドライクリーニング工場の用途制限違反問題発覚以降、用途地域での新規のドライクリーニング工場開設は認められない方向となっていますが、経営者が変更されても建築基準法上は関係ありません。
- ◇しかし、事業承継に伴う「新規開業届」と建築基準法の「新規開設は認めない」という部分で誤解が生じ、保健所で開業届を受理しないという事例が発生しました。
- ◇これを受け、平成24年11月5日付で、事業承継に伴う「新規開設届」は建築基準法上の新規開業には当たらないので、この点については問題ないという趣旨の厚生労働省健康局生活衛生課長(名称:当時)通知(次頁参照)が発出されました。

《課長通知》

○クリーニング所の届出に係る留意事項について

(平成24年11月5日)(健衛発1105第1号)
(各都道府県・各政令市・各特別区衛生主管部(局)長あて
厚生労働省健康局生活衛生課長通知)

クリーニング業法に基づく届出等については、新たに引火性溶剤を用いるドライクリーニング工場が違法に立地することを防止する取組を進めるため、「引火性溶剤を用いるドライクリーニングを営む工場に対する関係部局間の連携について」(平成22年10月5日健衛発1005第1号厚生労働省健康局生活衛生課長通知)において建築指導部局等との連携に努めるようお願いしていますが、既存のクリーニング所に係るクリーニング業法の取扱いに関しては、営業者が病気や高齢等のために親族等の後継者へ地位を承継するために同法第5条の規定に基づく新たな届出が行われた場合は、相続によって同法第5条の3の規定に基づき地位の承継が行われる場合に準じて、事業に切れ目が生じないように同法に基づく手続きが円滑に行われるよう、配慮をお願いします。

《個人事業主の事業承継について》

- ◇クリーニング業に限らず、全ての個人企業の事業承継は、株式会社などの法人企業の場合とは手続きの方法が異なります。
- ◇事業を承継し、同じ顧客に同じ屋号を用いて同じ商品やサービスを販売する場合でも、現在の事業主の「廃業届」と承継する事業主の「開業届」が必要になります。
- ◇その理由は、所得税法、消費税法等の税法上の理由に拠ります。
法人企業は、法律によって「人」としての権利能力を与えられた団体で、あくまでも法人を《一個人》とみなして納税義務を課しているのので、経営者や株主が変わっても人格は同一とみなされます。
- ◇一方、個人企業では、納税義務者は会社組織ではなく経営者「個人」です。つまり、現経営者、後継者それぞれが元々納税義務を負っているのので、同じ顧客に同じ屋号を用いて同じ商品やサービスを販売する場合でも人格は別です。そのため「廃業」「開業」それぞれの手続き、届出が必要と定められています。

【利用者に対する説明義務等（第3条の2関係）】

- ◇営業者は、洗濯物の受取及び引渡しをしようとする時は、あらかじめ利用者に対し、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければなりません。
- ◇営業者は、洗濯物の受取及び引渡しの際には、厚生労働省令で定めるところにより、利用者に対して、苦情の申出先を明示しなければなりません。

【クリーニング師研修・従事者講習】

- ◇クリーニング師の免許は、中学校を卒業したものを対象にした都道府県知事の試験（①衛生法規に関する知識、②公衆衛生に関する知識、③洗濯物の知識に関する知識及び技能）に合格したものに与えられることとなっています（法第6条）。
- ◇クリーニング師は、業務に従事した後1年以内に、その後は3年を超えない期間ごとに都道府県知事の指定した研修を受けなくてはならないことになっています（法第8条の2）。
- ◇営業者は、そのクリーニング所（無店舗取次営業を含む）の業務に従事する者（クリーニング所の従業員5人に1人以上）に対し、クリーニング所の開設後1年以内に業務に関する知識の習得・技術の向上に関する都道府県知事の指定した講習会を受講させ、又、3年を超えない期間ごとに同様に受講させなければならないことになっています（法第8条の3）。

【閉鎖命令等】

- ◇都道府県知事（保健所設置市又は特別区にあっては、市長または区長）は、必要に応じ、従業員等に対する業務停止、生活衛生監視員による立ち入り検査、営業停止・閉鎖命令（業務用車両の営業のための使用の停止を含む）、クリーニング師の免許停止処分をすることができます（法第9条～同第12条）。

【営業を営むものの特例】

◇クリーニング業法の附則で、組合員資格の法的根拠となっている生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律の附則を改正し、改正法施行日（平成16年4月16日）現在で一般クリーニング所（クリーニング工場）を営んでいた者は、その後、取次業へ業態転換してもなお、継続してクリーニング生活衛生同業組合員資格を維持することができることとなりました。

《改正の理由・メリット》

- ①クリーニング工場の大半が住宅地域、商業地域等に立地する中、ドライ溶剤等にかかる環境規制は年々強化され、また近隣住民の環境問題意識も高まってきており、市中での工場稼働が次第に困難化してきている。こうした状況から、今後は一般クリーニング店の取次店への業態転換が進むことが予想されていること。
- ②同様に、組合員の高齢化・後継者不在の進展により、新たな設備投資が困難となり、結果として機械の故障などを契機に工場を閉鎖し、取次ぎのみを継続する事例が増加してきていること。
- ③振興指針にも盛り込まれた、新たな共同化システムである「マシンリング」の普及が進むと、機械を撤去して取次ぎに特化する営業者が増えていくことが推測されること。
- ④上記各理由などにより、取次店に業態転換すると、組合員資格を維持できず、長年享受してきた共済・相互扶助等のメリットを喪失してしまうこと。
- ⑤本改正により、前述の各ケースにおいても組合員資格を失うことがなくなり、高齢化時の取次店への業態転換やマシンリングシステムの導入など、経営戦略の幅が広がるばかりでなく、ひいては組合組織の安定化にもつながることとなる。

2-2. 事業者求められる「4つの安全・安心」

【お客様（＝お預かり品）に対する配慮】

クリーニングで一番大切なことは、最終的に適正な状態の品物をお渡しすることであり、そのことが利用者からの信頼を得るための最も重要な要素といえます。

①クリーニング契約

クリーニング店が利用者から信頼されるにはどうすればよいか。それには第一にクリーニング契約を正しく履行することです。

クリーニング契約は、利用者から衣類をお預かりしてクリーニング処理を施し、これを利用者へ引き渡すことで成り立っています。この一連の作業には、クリーニング業者が仕事の完成を約束し、利用者がその完成した仕事に対して報酬を支払う「請負契約」と、物の保管契約である「寄託契約」の2種類の契約が組み合わさっていると解釈されています。

この仕事の完成のためには、受付から返却までの一連の作業の中で、お客様への説明やクリーニング事故防止に努め、万が一事故が起こった時の苦情・事故対応を適切に行うことが大切となります。

②説明責任

利用者の利益を守るためにも、クリーニング業者はクリーニングサービスの内容や契約についての必要事項を説明することが求められています。これは、クリーニング業法をはじめとする各法にも定められた、事業者の義務なのです。

③クリーニング事故防止

前述のとおり、クリーニングで一番大切なことは、最終的に適正な状態の品物をお客様へ引き渡すことです。このためにも、自店の検品体制を確立させ、クリーニングの各工程で事故を防止するための取組みが求められます。

④クリーニングに関する苦情・事故対応

クリーニング業者には、利用者との間にトラブルが起こった時のために苦情の申し出先を明示することや、トラブル時には適切に対応することが求められています。

⑤教育体制

事故防止には、クリーニング師研修・業務従事者講習などのクリーニング業に従事する者の教育もさることながら、利用者の教育を行い、クリーニン

グを正しく理解してもらうことも重要です。そのためには、利用者に対してチラシやホームページを通じた情報提供を行うことも必要となります。

⑥ サービスメニューの強化

お客様の利便性を配慮しニーズに応じたサービスを提供することも、利用者の支持につながるとともに、クリーニング業の必要性を高め、需要拡大へのきっかけとなります。

1 クリーニング契約

- クリーニング＝「請負契約」＋「寄託契約」
- クリーニング事業者の義務
 1. 洗濯物の状態把握義務
 2. 適正クリーニング処理方法選択義務
 3. 処理方法等説明義務
 4. クリーニング完全実施義務
 5. 受寄物返還義務

6 サービスメニューの強化

- 特殊品クリーニングの受付
- クリーニング品の長期保管業務
- リフォーム
- 業者間でのマシーンリング 等

2 説明責任

- クリーニング業法
- 消費者基本法
- 消費者契約法
- クリーニング事故賠償基準

5 教育体制

- クリーニング師研修・業務従事者講習の受講
- 消費者教育
(チラシやホームページなどを活用した情報発信)

3 クリーニング事故防止

- クリーニング処理基準
- 自店での検品体制の確立
- クリーニング所における衛生管理要領

4 クリーニングに関する苦情・事故対応

- クリーニング業法
- 民法(第709条以下、不法行為責任)
- 消費者基本法
- 標準営業約款
- クリーニング事故賠償基準
- 事故品鑑定

【従業員に対する配慮】

安心して働ける職場環境の整備は、従業員を守り、長期にわたって働いてもらうためにも大切です。そのため、事業主に求められる労務コンプライアンスはますます厳格となっています。

従業員が安心して生き生きと働ける職場にするためには、労働契約や雇用・賃金に関する契約、雇用保険や各社会保険などの保障や福利厚生、労働災害防止のための職場環境の整備が必要です。

①労働契約

事業主と労働者間のトラブル防止等の観点から、雇用にあたってあらかじめ労働条件等について合意を得るための契約を行わなければなりません。労働基準法や労働契約法、パートタイム労働法など、複数の法令が関わってくるので、その中から自店の規模や雇用形態に合わせた契約が必要となります。

②雇用・賃金

各都道府県の労働局では、最低賃金法に基づき国が定めた地域別最低賃金額を発表しています。労働者保護のためにも、自店に適用される最低賃金額を確認する必要があります。

また、高齢者や若年者、障害者雇用など各種雇用に対する支援や助成金を活用することができます。

③保 障

従業員を雇用する際には、事業主が雇用保険や労災保険の申請をしなければなりません。また、健康保険や厚生年金など、法人である場合に加入が必要となるものがあるので注意が必要です。

④職場環境

労働災害を防止するために、クリーニング機械や有害物質の取扱いなど危険性のある作業従事者の安全対策を行わなければなりません。代表的な法律として労働安全衛生法がありますが、その他にも職場環境の整備や「整理・整頓・清掃・清潔・躰」の5つを実践する5S運動、日頃気付いた注意点（ヒヤリ・ハット等）を社員全員で話し合うことなどがが必要です。

⑤福利厚生

国民年金基金や企業年金基金、生命共済への加入で、基本的な保障に上乗せした形で従業員の福利厚生を充実させることもご検討ください。



【近隣住民に対する配慮】

地域密着型の事業であるクリーニング業にとって、近隣住民との関係には細心の配慮が必要不可欠です。

安全対策として建築基準法への適合はもとより、振動・騒音・臭気等の近隣環境への配慮がまず挙げられます。その上で、AED（自動体外式除細動器／心臓の動きを戻すために電気ショックを与える機器）の設置や防犯活動促進といった地域社会貢献および地域弱者支援策の推進にも取り組むべきであると言えます。

①公害防止関係

地域住民の生活環境を守るために、公害を防止するための各種法律が定められています。また、都道府県条例によって区域や時間帯などの上乗せ規制が決められているので、自店の地域にはどのような規制があるのかを確認することが必要です。

②安全対策

火災予防や自然災害発生時における被害の軽減のため、各法に基づく機械設備の点検や消火設備の設置などの対策が必要です。

③集配車関連

外交（集配）や営業時における移動手段として車は必須ですが、業務時間内の運転は、特に社名を背負ったものとなるため安全運転を心がけることが大切となります。また、外交先もしくは利用者が来店した時の駐車も周辺への配慮が必要です。

④弱者支援・地域社会への貢献

外交時に得る地域の情報は、自店が地元の防犯活動や在宅高齢者の安否確認などに協力する際に重要です（当然、個人情報保護の観点から取扱いには注意を要する）。また、クリーニング店舗を子ども110番の家といった地域の防犯拠点にすることもできます。

加えて、地元自治体で開催される防災訓練や防犯活動、清掃活動への協力など、地域活動に参加することがクリーニング業への理解と信頼につながりますので積極的に取り組みましょう。

1 公害防止関係

- 騒音防止法
- 振動規制法
- 悪臭防止法
- 早朝や深夜の過剰な照明の停止

2 安全対策

- 建築基準法
- 消防法
- クリーニング所における衛生管理要領

3 集配車関連

- 道路交通法
- 交通事故防止対策
- エコドライブ

4 弱者支援・地域社会への貢献

- 子ども 110 番の家
- 高齢者世帯への配慮、各種ボランティア
- 認知症サポーター
- 地元自治体の防災・防犯活動への参加
- AED の設置

【地球環境に対する配慮】

環境保護意識の高まりを受け各種環境規制が定められており、今後も規制が強化されていく可能性が高いと言えます。

クリーニング業は各種溶剤・薬剤を使用することから環境保護に関する法律とも関わりが深く、代表的なものとしては、水質汚濁防止法や土壌汚染対策法、大気汚染防止法などが挙げられます。また、使用済みの溶剤等の処分は廃棄物処理法によって定められています。

この他にも、揮発性有機化合物（VOC）の排出抑制や、化学物質の自主的な管理と使用量の削減を図るPRTR制度など、多岐にわたる規制が存在しています。

なお全ク連では、クリーニング業界が顧客および環境への配慮ある行動を積極的に実践していく「エコロジカル・クリーンライフ」（→102p参照）を平成14年に提唱しています。

これは、「企業の社会的責任（CSR）：環境への責任と社会貢献」、「価値提案：ライフスタイルサポート」、「自主規制、積極的対応とコスト削減の仕組みづくり」の3つの考えのもと、3R＝リデュース（省資源）、リユース（再利用）、リサイクル（再資源化）を積極的に推進することを目的としています。具体的には、ハンガーリサイクルやエコバッグの利用推進、リサイクルハンガーの使用などが考えられます。

加えて、グリーン購入法にも定められているエコドライブの実践（→91p参照）やクリーンエネルギーの利用、節電など、将来を見据えて地球温暖化防止や省資源化への取組みを推進することが強く求められています。

環境対策

1 環境規制

- 水質汚濁防止法
- 土壌汚染対策法
- 廃棄物処理法
- 大気汚染防止法
- オゾン層保護法
- 水道法、下水道法
- 地球温暖化防止対策の推進に関する法律（VOC 排出規制）
- 化学物質審査規制法
- PRTR 制度
- 廃棄物対策（ドレン回収）
- 溶剤回収装置の設置 等

2 省資源化

- 各種リサイクル法
- グリーン購入法
- クリーンエネルギー
- ゴミ減量化、節電 等

2-3-1. 消費者基本法、消費者契約法等

【消費者基本法】

消費者政策の基本となる事項を定めた法律で、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立支援」を基本理念としています。

消費者と事業者の間には情報や交渉力の差があることから、消費者の安全や商品・サービスを選択する機会の確保、必要な情報や教育の機会が提供されるために、事業者が必要な情報等を提供することを定めています。同時に、消費者自身にも自ら必要な知識や情報を習得するために行動することを求めています。

消費者の権利を守るために、消費者の立場に立って必要な情報を明確で判りやすく提供することを事業者の責務としています。

併せて、もし消費者との間に苦情が生じた場合は迅速かつ適切に処理することも定められています。

【第5条】

【消費者契約法】

消費者と事業者が対等に取引をするためのルールを定めた法律です。

消費者と事業者との間の全ての契約に適用されます。

事業者は、契約の内容を消費者にとって明確で分かりやすいものになるよう配慮しなければなりません。また、消費者が契約内容を理解するための必要な情報を提供しなければなりません。

【第3条】

説明責任は全てのクリーニング事業者に！

→すべては**お客様**のために



お客様への説明責任

企業のコンプライアンス（法令遵守）に加え、利用者利益の擁護や利用者からの信頼確保のための取組みは、今や社会全体で当たり前に行うべきこととして捉えられています。クリーニング業についても、クリーニング業法でお客様の利益を守るためにサービスの内容や契約についての必要事項を説明することが求められているほか、消費者基本法や消費者契約法などでも利用者利益の擁護が図られています。

2-3-2. クリーニング契約の意味合いと性格

【契約の性質】

クリーニング契約は、利用者から衣類をお預かりしてクリーニング処理を施し、これを利用者に引き渡すことで成り立っています。この一連の作業には、「請負契約」と「寄託契約」の2種類の契約が組み合わさっています。

【請負契約】

請負人が仕事を完成させることを約束し、注文者がその仕事の成果に対して報酬を支払うことを約束することで効力が発生する契約のことです。

この契約は仕事をしてもらうことではなく、仕事の完成を目的とした契約のため、請負人は仕事の完成義務を負うことになります。また、注文者についても完成した仕事に対して報酬を支払う義務があります。

【民法第632条】

【寄託契約】

保管する人（受寄者）と保管してもらう人（寄託者）の間に交わされる物の保管契約のことです。当然、受寄者は保管義務を負うことになります。また寄託契約は受寄者が保管を約束するだけでは成立せず、実際に寄託物を受け取ることによって成立します。

【民法第657条】

【クリーニング業者の5つの義務】

クリーニング業者が利用者からお預かりした洗たく物の処理または受取および引渡し業務を遂行するにあたって、「職務上相当な注意を怠ったこと」により洗たく物を滅失破損した場合は損害賠償責任を負うことになります。

このクリーニング業者に必要とされる職務上必要とされる注意義務として、「洗濯物の状態把握義務」「適正クリーニング処理方法選択義務」「処理方法等説明義務」「クリーニング完全実施義務」「受寄物返還義務」の5つの義務が挙げられます。

【クリーニング事故賠償基準】

①「洗濯物の状態把握義務」

利用者からクリーニングの依頼を受けた洗たく物の機能、汚れの質と量、汚れの放置期間、染色の堅牢度などを的確に把握すること

②「適正クリーニング処理方法選択義務」

①を尽くした上で、その洗たく物についてクリーニングの処理が可能な場合にはクリーニングの引受けを断り、クリーニング処理が可能な場合には、最も適切なクリーニング処理方法を選択すること

③「処理方法等説明義務」

利用者と品質の状態について可能な限り相互確認し、①・②の履行に必要な説明を行うこと

④「クリーニング完全実施義務」

③で選択したクリーニング処理方法を完全に実施すること

⑤「受寄物返還義務」

利用者からお預かりした洗たく物を適正な状態で引き渡すこと

2つのクリーニング契約

クリーニング契約

=利用者（お客様）から衣類をお預かりして、クリーニングを行い返却する

請負契約

- クリーニング業者
- ➡ クリーニング処理を完成させることを約束。完成義務が生じる
- 利用者（お客様）
- ➡ 完成した仕事に対して代金を支払うことを約束



寄託契約

- クリーニング業者
- ➡ 利用者の衣類を受け取ることで成立
- ➡ クリーニング業者には、衣類の保管義務が生じる

クリーニング業者の5つの義務

- ① 洗濯物の状態把握義務
- ② 適正クリーニング処理方法選択義務
- ③ 処理方法等説明義務
- ④ クリーニング完全実施義務
- ⑤ 受寄物返還義務

2-3-3. クリーニング業の特異性と説明責任

【クリーニング業の特異性】

- ◇苦情が多い理由の一つに、他のサービス業ではほとんどない、クリーニング業の持つ特異性があります。それは「サービスが消費者の目の前で行われない」ということです。
- ◇他のサービス業ではサービスの提供は消費者の目の前でリアルタイムに行われます。したがって何らかの事故が発生しても、その場でクレーム処理はほぼ完結できます。
- ◇ところが、クリーニング業の場合、苦情発生はほとんどが過去形となります。明らかな事故は別にして、事故ではないのに結果として苦情となっているケースは非常に多い現実があります。
- ◇これは、消費者が期待するサービスと、店が提供できるサービスがもともと一致していないことに原因があります。極端な言い方をすれば、消費者はクリーニング店に出せば新品同様になって戻ってくると誤認していますし、店側はこの汚れは技術的には完全には落ちないことを認識しながらクリーニングを行っていることもあるからです。
- ◇つまり、サービスに対する認識にズレがあるままサービスが行われる結果、事故ではない苦情に結びついてしまうのです。
- ◇苦情を発生させないためにはどうするのか？答えは、サービス提供に先立ち、双方の認識のズレをなくすことです。
- ◇つまり、品物をお預かりするときに品物の状態をしっかり把握した上での相互確認と、品物の特性に基づく洗濯方法の説明など、十分なコミュニケーションを図ることなのです。

【説明義務の程度】

- ◇クリーニング業法並びにクリーニング事故賠償基準では、いずれも「営業者は、洗濯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、洗濯物の処理方法等について説明するように努めなければならない」と規定しています。
- ◇これに対して、「1日に何百点も扱っているのに1点1点全部説明しなければいけないのか」「繁忙期にお客さんが並んでいても、ひとつひとつ確認して説明するのか」といった疑問の声があがります。

- ◇そうすることは消費者保護の観点から言えば理想ですが、現実的には不可能に近い。改正法並びに賠償基準が求めているのはあくまでも《クリーニング事故防止＝消費者利益の擁護》であって、日常的で扱いなれているワイシャツ1点1点に対してまで、ちゃんと説明しろといっているわけではありません。
- ◇扱ったことのない素材や取扱い絵表示のない海外製品、事故が頻発している素材を用いた衣類、完全に落ちるかどうか不明な汚れのついた衣類など、プロの目から見てリスクを伴う可能性がある品物については、あらかじめその内容等をしっかり説明し、理解を得た上でお預かりしましょう、というのが主旨なのです。
- ◇その上で、しっかりした検品を行い、万が一、事故が生じてしまった時は原因を究明した上で、できるだけ早く消費者に連絡し、必要な説明を行い、また必要な対処を行うことも重要となります。

【十分な説明のために】

- ◇リスクを伴う品物かどうか瞬時に見分けるためには、受付や外交の担当者は繊維や洗浄、仕上げに関する十分な知識と情報収集が今まで以上に必要となります。
- ◇次々と新しい繊維素材や製品が開発されている現在、これらを実行していくことは大変なことです。消費者保護や企業の説明責任、PL法など、社会全体が消費者の視点を重視している昨今、クリーニング業にとって例外ではなく、むしろ消費者の財産の一部を扱っているが故に、他の業種以上に消費者の目は厳しいと認識することが必要です。
- ◇クリーニング師研修・従事者講習は、もともと上記主旨に基づき、つくられた制度です。しっかり研修・講習を受講して基本的知識を身につけることが必要です。
- ◇また最新の事故事例や新素材の洗浄方法等は、クリーニングニュースや技術情報等を活用し、また、近隣の仲間との勉強会や情報交換を行うなどして、常に最新情報をキャッチすることが望めます。

2-3-4. 作業工程と検品

【事故防止対策】

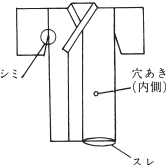
クリーニングで一番大切なことは、最終的に適正な状態の品物をお渡しすることであり、そのことが利用者からの信頼を得るための最も重要な要素となります。

しかし、クリーニングのトラブルでは、返却後に利用者から事故を指摘されたケースも多く、そのうち受付時から返却時までの工程中に的確な検品を行っていれば防止できたと推定される事例が相当数になっています。

このことから、クリーニング作業における検品体制の確立や利用者に品物をお渡しする際の相互確認の徹底など、クリーニング事故を防止するための取組みが求められています。

【検品体制の確立】

利用者から預かった洗たく物を適正な状態で引き渡すためには、自店での検品体制を確立させ、受付から引渡しまでの間の工程ごとに検品を繰り返して行い、異常がないことを確認することが必要です。特に、引渡し前の最終点検や引渡し時におけるクリーニング業者と利用者の相互確認の徹底が大切です。

受付 年 月 日			納品 年 月 日			受付No		担当者	
お客様名			連絡先 TEL			クリーニング 代 金		円	
前 後			前 後			前 (記入例) 後			
									
寸 法		身丈：		肩幅：		袖丈：		袖口幅：	
品 名		男 女		高級品 (品物の金額)		処		1. 石油系、ふっ素系、パーフルオロエチレン	
組合		単 上 三 点		特		理		2. ウエットクリーニング	
せ 品		品 下 揃		品 点		方		3. 自然、タンブラー(℃)	
付		属		品		法		4. アイロン、ドライプレス整形(人体)	
客 の		申		出		法		5. その他	
				備考：					

利用者信頼確保のための標準的な検品・検査工程

（作成：クリーニング技術部会）

1 受付・検品

預かり証
（診断カルテ）
3枚複写式



- ポケットの中や、大きなシミやキズなどがないか確認
- 仕上げやシミ抜きなどの要望を確認し、預かり証（診断カルテ）に記入
- 利用者、店舗、処理工程内で、それぞれ預かり証（診断カルテ）を持つ（利用者には預かり証として渡す）

処理工程内



2 検品



- ボタンの数やシミ、キズがないか細部まで点検
- 異常があれば利用者に連絡、預かり証（診断カルテ）に記入



店舗



利用者

3 工程内での検品



- 各工程内の処理前後で検品し、結果を預かり証（診断カルテ）に記入する
- 異常があれば利用者に連絡、または前工程に戻すなど必要な対応を考える



- 品物添付の預かり証（診断カルテ）の内容と品物の状態をつき合わせて確認する
- 問題がある場合は対応を考える



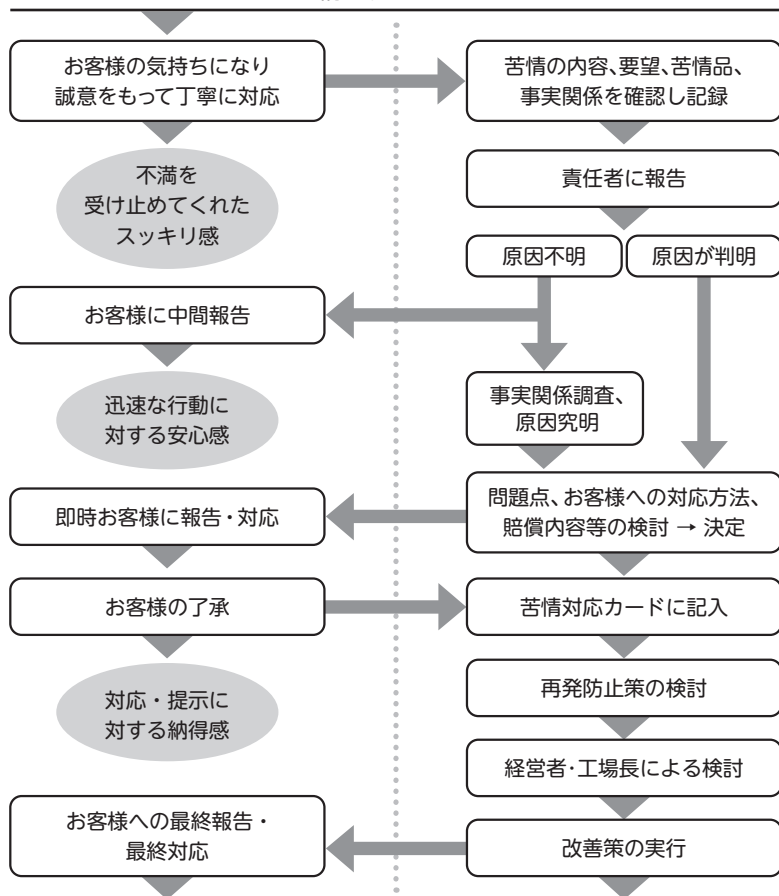
4 確認・返却



- 利用者の預かり証を確認
- 同じ場合は適正な状態であることを相互で確認する
- 相違がある場合はその理由を説明し、了承を得る
- 利用者の預かり証を受取り、店舗の受付控え（診断カルテ）を引き渡す

2-3-5. 苦情・事故対応の心得

苦情が発生したら



お客様の満足感 ↑ UP → 顧客満足度の向上

〈苦情対応の基本9原則〉

出典：「フリーニング業の苦情対応の手引き」公益財団法人全国生活衛生営業指導センター

①公開性

- 苦情受付窓口を広告、店内掲示、預り証、会員証等で明らかにする。
- 苦情を積極的に受け入れる。
- 苦情の申し出の方法をわかりやすくし、広く情報提供する。

②アクセスの容易性

- 苦情受付窓口にて全ての申し出者が容易にアクセスできるようにする。
- 外国語での申し出者、高齢者、ハンディキャップ者に対しても配慮する。

③応答性

- 苦情を郵便やメールで受け付けた際、直ちに受理した旨を申し出者に通知する。
- 苦情はその緊急度に応じて迅速に対応する。
- 申し出者には丁寧な対応をし、苦情対応の進捗状況を適時知らせる。

④客観性

- 苦情に対し公平で客観的かつ偏見のない態度で対応する。
- 苦情解決事例を定期的に監視し客観性を確実にする。
- 苦情申し出者に対し客観的対応であったかを確認する。

⑤無償対応

- 苦情対応は無償で行い、その調査にかかる費用についても苦情申し出者とよく話し合う。

⑥機密保持

- 苦情申し出者の個人情報、苦情対応の目的に限り利用するものとし、適切な管理を行う。
- 苦情申し出者が情報の公開に明確に同意しない限り、情報を公開しないよう積極的に保護する。
- 苦情の詳細は直接関係者だけに知らせる。
- 苦情対応をしない理由に機密保持を使わない。

⑦顧客重視のアプローチ

- 顧客重視の苦情対応方針を明確な目標とし、その内容について従業員が十分理解するように努め、お客様にもお知らせする。
- 効果的、効率的な苦情対応に積極的に取り組む。

⑧説明責任

- 苦情に対する対応や決定についての説明責任および報告の実行について明確に確立する。

⑨継続的改善

- 苦情対応の過程及びサービスの質の継続的改善を永続的な目的とする。
- お客様の苦情、要望を適切に経営に反映させる。
- 再発防止のために現存する問題、潜在的な問題の原因を除去する処置を行う。

2-3-6. クリーニング師研修・業務従事者講習

- ◇クリーニング師研修・従事者講習は、クリーニング業法で定められたクリーニング師並びに営業者の義務です。
- ◇実際にクリーニング業に従事しているクリーニング師は、都道府県知事が厚生労働大臣の定める基準に従い指定した研修を受ける義務があります。
- ◇研修の受講義務があるのは、保健所に届出ている業務従事クリーニング師です。高齢等により既に従事していない場合は、保健所に変更届を出すことで受講義務はなくなります。
- ◇なお、上記手続きは、クリーニング師免許を失効させるものではありません。
- ◇クリーニング師研修は、業務に従事するようになってから1年以内に、またその後は3年に1回ごとに研修を受け、受講後は保健所に受講終了の届出を行うことになっています。
- ◇研修受講の際、申込申請により特別管理産業廃棄物管理責任者資格取得のための講習を受講することが出来ます。一般に資格取得するよりはるかに短時間・廉価で取得できます。
- ◇営業者は、クリーニング所開設後1年以内に従業員の5分の1以上を、都道府県知事が厚生労働大臣の定める基準に従い指定した講習を受けさせなければなりません。また、その後も3年以内に再度受講させ、受講後は保健所に受講終了の届出を行うことになっています。
- ◇第5クールより、研修・講習を前回受講より3年以内に受講する者については、当該受講者の申請により、研修・講習の総時間数を、その3分の1を超えない範囲で省略できることとなっています。
- ◇研修・講習日程、手続き等については所属組合、もしくは都道府県指導センター（⇒268p参照）にご確認ください。

研修・講習制度は、クリーニング業界の防波堤です 業界の健全な発展のため必ず受講しましょう

何故、受講が必要か

- ◇クリーニング師研修・従事者講習制度は、業務に関する知識、技能を向上することで事故を防止し、消費者利益の保護とクリーニング業の経営の健全化を図るため、業界の総意を持って、特に組合員の切望によりクリーニング業法を改正して成立した制度です。
- ◇経済・社会構造、消費者意識の変化、衣料素材の多様化、ファッション化や加工技術の複雑化、環境保全対策への対応、化学物質の適正管理、廃棄物の減量化など業界に要求される課題は尽きることなく、常に知識と技能の向上を求められており、研修・講習制度の必要性は今日でも変わることはありません。
- ◇しかしながら、その受講率は低迷しており、そのことが原因で民主党政権下で行われた「事業仕分け」で一度は廃止判定を受けるなど、存続を危惧する声もささやかれている現状にあります。
- ◇しかし、仮にこの制度が廃止になった場合、様々な分野で規制緩和が進行している社会状況の中で、クリーニング業の根幹であるクリーニング師制度までが規制緩和の対象となり、これまで築き上げた組合組織と業界秩序が根本から崩れてしまう可能性があります。
- ◇クリーニング業が存続する基盤であるクリーニング師制度を維持し、制度の目的である消費者利益の保護とクリーニング業の経営の健全化を図り、業界に対しての信頼を確立するために、全ク連組織の総力を挙げてクリーニング師研修・講習への受講促進を図ることが必要です。

2-4-1. 雇用条件の整備

一人でも労働者を雇用していれば「労働基準法」に基づき労働契約を締結しなければなりません。また労働形態の多様化等を踏まえ平成20年3月に「労働契約法」が施行されています。

使用者が賃金を得て働く労働者を雇用する際には、労働条件等を示した上で労働契約を締結しなければなりません。雇用後に条件変更をする場合についても同様です。ただし同居する家族従業員及び家事使用人は労働契約の対象外です。**【労働契約法第3条・20条】**

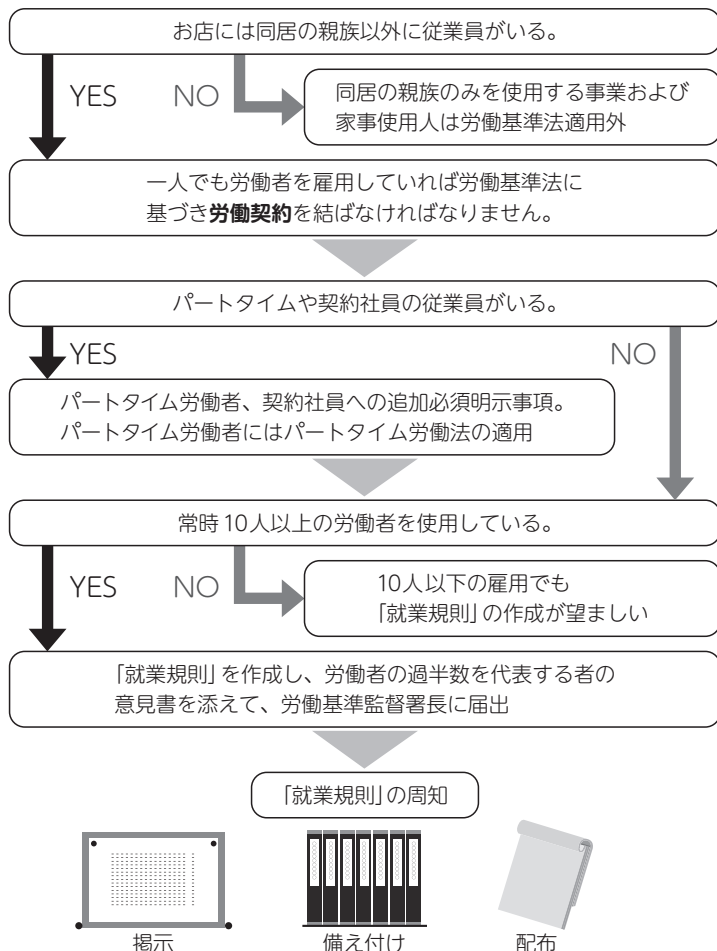
【労働契約の締結】

- 労働契約締結に当たっては、下記の事項について書面にて労働者に明示しなければなりません。**【労働基準法施行規則第5条】**
①労働契約期間 ②就業の場所、従事すべき業務 ③始業、終業の時刻、所定労働時間を超える労働の有無、休憩時間、休日、休暇等 ④賃金の決定、計算・支払方法、賃金の締切、支払時期、昇給に関する事項 ⑤退職に関する事項 等
- パート労働者に関しては前項の①～④に加えて、昇給の有無、退職手当の有無、賞与の有無について明示しなければなりません。
- 事業者は、パート労働者に対してパートから正社員への転換の機会を整え、与えなければいけません。**【労働契約法第8条】**
- パート労働者が正社員と同一労働条件の場合、賃金や待遇に関して差別をしてはいけません。**【労働契約法第20条】**
- 雇用期間を定めて雇用する有期契約労働者の場合は、契約期間満了後の更新の有無や更新条件についても明示が必要です。**【労働契約法第4条】**
- なお上記各項が記載された就業規則がある場合は、就業規則の交付でもよいとされていますが、個別条件がある場合はそのことについて明示された書面が必要となります。
- 従業員（パート労働者を含む）を常時10人以上雇用している事業者は必ず就業規則を作成して労働基準監督署に届け出ることが義務付けられています。**【労働基準法第89条】**

- 労働契約や就業規則は労働者の合意なく変更できません。また変更によって労働者に大きな不利益が生じる場合は認められません。

【労働契約法第9条、10条】

労働契約を結べ！ 就業規則はあるか？



労働条件・就業規則・36協定

労働契約や就業規則 5つの労働条件がポイント



【賃 金】

賃金は原則、毎月1回以上、一定の期日に、通貨で、直接労働者に、全額支払われなければなりません（口座振込でも可）。また国が定める最低賃金を下回ってはいけません。【労働基準法第24条・28条】

【労働時間】

1週間に40時間を超えて労働させてはいけません。1日の労働時間が休憩時間を除き8時間を超えてはいけません。【労働基準法第32条】

【休憩時間】

労働時間が6時間を超える場合は少なくとも45分、8時間を超える場合には少なくとも1時間の休憩時間を労働時間の途中に与えなければなりません。

【労働基準法第34条】

【休日・休暇】

使用者は労働者に対し少なくとも毎週1日の休日か、4週間を通じて4日以上の休日を与えなければなりません。

【労働基準法第35条】

また雇入れの日から起算して6ヶ月間継続勤務し、全労働日の8割以上を出勤した労働者に10日（継続または分割）の有給休暇を与えなければなりません。6ヶ月の継続勤務以降は、6ヶ月経過日から起算して継続勤務1年ごとに1日ずつ、通算継続勤務3年6ヶ月以降は2日ずつ増加した日数（最高20日）を与えなければなりません。

【労働基準法第39条】

【時間外・休日労働】

法定労働時間を超える労働や法定休日の労働を命じる場合、労使協定（36協定）を締結して労働基準監督署長へ届出をしなければいけません。またその場合下記に基づいた割増賃金を加算しなければいけません。

【労働基準法第36条・37条】

割増賃金の 割増率	時間外労働	深夜労働 (午後10時～午前5時)	休日労働
	2割5分以上	2割5分以上	3割5分以上

2-4-2. 作業環境の安全対策、職場環境の改善対策

- ◇労働安全衛生法は労働災害の防止のための危害防止基準の確立、責任体制の明確化や防止対策の推進により、職場における労働者の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境を形成することを目的としています。

【第1条】

- ◇事業者は単にこの法律で定める労働災害の防止のための最低基準を守るだけでなく、快適な職場環境の実現と労働条件の改善を通じて職場における労働者の安全と健康を確保し、国が実施する労働災害の防止に関する施策に協力しなければなりません。また一定規模以上の事業場については、安全衛生管理者、安全衛生委員会の設置、産業医等の選任を義務付けています。

【健康診断（第66条）】

- ◇事業者は労働者の雇入れ時および常時使用する労働者に対して1年以内に1回（深夜業労働者等は6ヶ月毎に1回）定期的に健康診断を実施しなければなりません。
- ◇有機溶剤中毒予防規則により、パークは第2種有機溶剤、石油系溶剤は第3種有機溶剤に指定されています。パークを使用する業務に常時従事する労働者に対しては、雇入れの際及び6ヶ月以内毎に1回定期的に有機溶剤健康診断を実施しなければなりません。
- ◇健康診断結果は記録のうえ5年間保存しなければなりません。

【作業環境測定（第65条）】

- ◇パーク又はエタンドライ機を所有し従業員を雇用している施設は、厚生労働大臣の定める作業環境測定基準に従い、法で定める作業環境測定機関に委託するか、厚生労働大臣の登録を受けた作業環境測定士により作業環境測定を実施しなければなりません。
- ◇作業環境測定は半年以内毎に1回定期的に実施し、その結果を記録・保存（3年間）しなければなりません。 【有機溶剤中毒予防規則 第28条】
※「テトラクロルエチレン（別名：パークロルエチレン）による健康障害を防止するための指針について」（平成7年9月22日／労働省労働基準局長発出）では30年の保存を求めています。

【安全衛生教育（第59条）】

◇事業者は労働者を雇い入れた際、また作業内容変更時に取扱い方法や事故時の応急措置等の安全衛生教育を実施しなければなりません。

職場の**健康と安全**は
労働安全衛生法で守る



日常の安全を守る**5S**を実践しよう

整理

整頓

清掃

清潔

躰

5S活動に加え、日常気付いた注意点やヒヤリ・ハットを社員全員で話し合うことも大切です。

【熱中症の症状】

熱中症は暑熱障害による症状の総称であり、次の4つの症状の分類され、症状4が最も重い症状となります。

症状1 熱失神

立ちくらみやめまいがしたりする。高温や直射日光によって血管が拡張し、血圧が下がることにより生ずる。

症状2 熱けいれん

痛みを伴った筋肉のけいれん（こむら返り）が起き、脚や腹部の筋肉に発生しやすい。汗をかき血液中の塩分が低くなりすぎて起こる症状。水分補給なしで活動が続けた時だけでなく、水分だけを補給し、塩分を補給しないときにも発生しやすい。

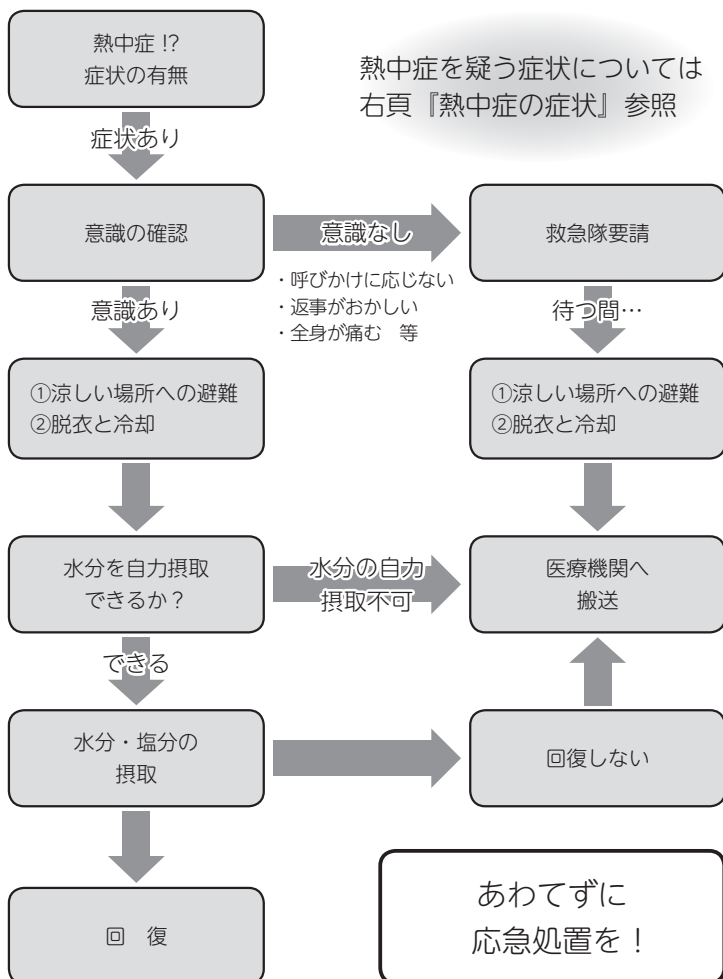
症状3 熱疲労

汗を多くかき、皮膚は青白く、体温は正常かやや高め。めまい、頭痛、吐き気、倦怠感を伴い体がぐったりする症状。体内の水分・塩分不足、いわゆる脱水症状によるもの。

症状4 熱射病

汗をかかず、皮膚は赤く熱っぽく39℃を超えることが多い。めまい、吐き気、頭痛の他、意識障害、錯乱、昏睡、全身けいれんを伴うこともある。水分・塩分の不足で体温調節機能が異常をきたして起こる症状で、死に至ることもある。極めて緊急に対処し救急車の手配が必要。

熱中症!? その時に（現場での応急処置）



出典：「職場における熱中症予防対策マニュアル」
厚生労働省労働基準局安全衛生部労働衛生課物理班

2-4-3. 社会保険、福利厚生を整備

【医療保険】

- ◇国民健康保険
- ◇全国健康保険協会管掌健康保険（協会けんぽ）
- ◇組合管掌健康保険（組合健保）

【年金保険】

- ◇国民年金（基礎年金／公的年金〔義務〕）
- ◇国民年金基金（個人〔任意加入〕）
⇒全国クリーニング業国民年金基金（→166p 参照）
- ◇厚生年金保険（公的年金〔義務〕）
- ◇企業年金基金（企業・団体〔任意加入〕）
⇒全国クリーニング業企業年金基金（→168p 参照）

【雇用保険】

- ◇失業等給付事業、雇用安定事業、能力開発事業を行う。
- ◇労働者を雇用する事業所は〔適用事業所〕となる。
- ◇保険料率は1.35%（負担割合は事業主0.85%、被保険者0.5%）

【介護保険】

- ◇満40歳以上の者が被保険者。（65歳以上→第1号被保険者、40歳～65歳未満の医療保険加入者→第2号被保険者）
- ◇介護給付費の財源は公費（50%）と保険料（50%）。第1号被保険者は原則、年金から特別徴収。第2号被保険者は加入の医療保険の保険料と併せて徴収される。

【労働基準法における労災・補償のポイント】

- ◇業務上の負傷や疾病（労災）に対し、使用者は労働者に対して下記の補償をしなければならない。【労働基準法第75・76・77・79・80条】
 - 病院に入院したり通院する場合の療養補償
 - 労働者の療養中、平均賃金の100分の60の休業補償
 - 障害の残った場合、その障害の程度に応じて算定された障害補償

- 労災で死亡した場合、平均賃金の1000日分の遺族補償。また葬祭を行うものに対する平均賃金60日分の葬祭料

◇ 労働者災害補償保険法を適用し給付を受ける場合、使用者は上記の補償の責務を免れる。 【労働基準法第84条】

◇ 使用者はその労働者を雇用した日から10日以内に「保険関係成立届」を労働基準監督署長または公共職業安定所長に提出しなければなりません。また保険関係の成立した日から50日以内に「概算保険料申請書」を提出し、申告・納付手続きをしなければなりません。

社会保険

国民生活を支える 5つの柱



さらに国民年金基金や、生命共済で安心の老後を

社会保険（横綱）を支える、太刀持ちや露払いのような存在です。

従業員のモチベーションアップには
福利厚生や教育研修がとても大切。
定期的な実践を！

休暇制度



健康診断
労災補償



心のケア



ロッカー
更衣室



教育研修
職場内教育 (OJT)



定期的な
防災訓練



2-5-1. 公害防止対策

住民の生活環境を守るための法律として、騒音規制法や振動規制法、悪臭防止法が制定されています。これらの法律は都道府県条例により区域や時間帯等について上乗せ規制が定められている場合があります。

【騒音規制法／振動規制法】

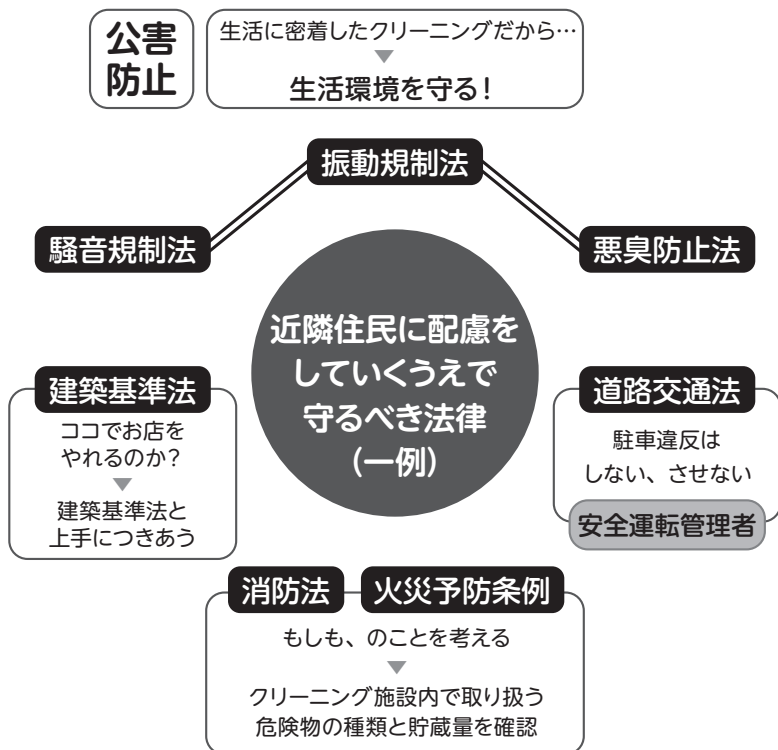
- 都道府県知事によって、騒音／振動を防止することにより住民の生活環境を保全する必要があると認める地域が指定され、この指定地域内での騒音／振動が規制対象となります。(騒音規制法第3条／振動規制法第3条)
- 都道府県条例によって、区域や時間帯ごとの規制基準が定められ、騒音を発生する特定施設（政令で種類・規模を指定、クリーニングの場合、プレス機や送風機等）を設置したものはこの基準を遵守しなければなりません。また、これらの施設の設置の際には事前に市町村長への届出が必要となります。市町村長は規制基準違反などで周辺の生活環境が損なわれると認めるときは、改善の勧告や命令を行います。

【悪臭防止法】

- 都道府県知事（政令市長）の指定する地域が対象になります。規制地域内の事業所は悪臭を伴う事故の発生があった場合ただちに市町村長に通報し応急措置を講じる等の義務を負います。

さらに…照明等についても注意が必要です。

- 早朝や深夜の過剰な点灯は周辺住民への迷惑となる場合があります。



2-5-2. 火災発生防止対策〈建築基準法／消防法等〉

【建築基準法】

建築基準法と上手につきあう。

お店（工場）の用途地域区分を知っていますか？

建築基準法第48条で各用途地域による建築の制限が定められており、クリーニング工場も住居、商業系の用途地域内で規制・制限があります。

原動機を 使用する工場	作業場面積	・ランドリー機 ・引火性なし 溶剤ドライ機	引火性あり 溶剤ドライ機
第一種低層住居 専用地域	× 原動機を 使用する工場 自体不可	×	×
第二種低層住居 専用地域			
第一種中高層 住居専用地域			
第二種中高層 住居専用地域			
第一種住居地域	50㎡以下	○	
第二種住居地域			
準住居地域			
近隣商業地域	150㎡以下	○	
商業地域			
準工業地域	制限なし	○	○
工業地域			
工業専用地域			

※準工業地域・工業地域・工業専用地域であっても、地区計画等により区市町村が別途、用途制限を行っていることがあります。

建築基準法は建物と土地利用規制に関する法律。建物を建築したり、大規模修繕を行う場合の届出や『用途地域』の規制がポイントになります。

用途規制の適用除外により 工場建築／営業を継続するために

平成22年9月10日に国土交通省より発出された技術的助言の内容のクリアを前提として、建築基準法第48条の但し書き規定に基づく申請を特定行政庁（都道府県知事等）が許可した場合、引火性溶剤を引き続き使用することができるとしています。

つまり

特定行政庁に申請するために…

技術的助言の内容をクリアする。
またはクリア前提の計画書を作成。

火災安全性の確保の観点からの引火性溶剤を用いるドライクリーニング工場の安全対策に関する技術的基準

そして

特定行政庁の許可をうけるために…

利害関係人の出頭を求めて公開による意見の
聴取を行い、かつ建築審査会の同意を得る。

最終的に特定行政庁が…

住居の環境を害するおそれ、商業、工業の
利便を害するおそれがない等と認めて許可。

➡工場建築／営業継続へ

クリーニング施設内で
取扱う
危険物の種類
と
貯蔵量
を
確認

クリーニング施設で扱う危険物は主に引火性液体
(危険物第4類／石油系溶剤・灯油・重油)と
シミ抜き用の各薬品等が考えられます。

- 火災予防条例等は各自治体で制定する条例です。自治体により様々な基準・規制があります。必ず最寄りの消防署に確認してください。

消防法は火災・災害を予防し、国民の生命や財産を火災・災害から守ることを目的とした法律です。火災予防条例は各自治体ごとに消防法に基づく火災予防の詳細を定めた条例です。

危険物の貯蔵または取扱い

危険物の指定数量以上の貯蔵、取扱いには許可【設置許可書・変更許可書・完成検査済証／消防法第10条・11条】が必要です。また指定数量未満でも火災予防条例により少量危険物として取扱いに基準が設けられています。

【消防法第9条4の②】

危険物の指定数量 危険物の規制に関する政令別表第三より抜粋

品 名		例	性 質	指定数量
第四類危険物（引火性液体）	特殊引火物			50 ℓ
	第一石油類 引火点21℃未満	ガソリン・シンナー等	非水溶性	200 ℓ
			水 溶 性	400 ℓ
	アルコール類			400 ℓ
	第二石油類 引火点21℃～70℃未満	灯油・洗浄油・軽油等	非水溶性	1,000 ℓ
			水 溶 性	2,000 ℓ
	第三石油類 引火点70℃～200℃未満	重油等	非水溶性	2,000 ℓ
			水 溶 性	4,000 ℓ
	第四石油類 引火点200℃以上	潤滑油（タービン油等）		6,000 ℓ
	動植物油類	ヤシ油・ナタネ油等		10,000 ℓ

危険物取扱者制度 【消防法第13条】

※危険物を取り扱う場合、一般財団法人消防試験研究センターで実施される甲種危険物取扱者又はその類を取り扱える乙種危険物取扱者の免状を取得した者が行うか立ち会わなければなりません。

※危険物取扱者は定められた期間ごとに都道府県知事が行う保安講習を受講しなければなりません。

その他のポイント

消防設備の維持【消防法第17条】や防火・防災管理者の設置【消防法第8条・第36条】は火災や災害を予防する事業者の責任として求められています。また乾燥設備やボイラー等を設置する場合【火を使用する設備等の設置（変更）届】の届出が必要になります。

【火災予防条例】

2-5-3. 集配車の交通安全対策

【交通ルールを守るとは基本です】

- 外交や営業先で近くに駐車場が見当たらず玄関付近を借りたり、住宅地の細い路地や通学路に停める時は、たとえ駐車違反にならない場所でも、隣近所や周囲に一声断りの挨拶を入れるなど、ちょっとした配慮で印象が随分変わります。

安全運転管理者

自動車の安全運転を守るため、事業所に一定台数以上の車を持っている事業者は、安全運転管理者やそれを補助する副安全運転管理者を選任し、公安委員会に届出をしなければなりません。

安全運転管理者 乗車人数が11人以上の車では1台、それ以外では5台以上で1人を選任

副安全運転管理者 自動車の台数が20台以上で1人を選任（20台ごとに1人を追加）

エコドライブの実践

集配中は右頁のエコドライブの実践を心がけましょう。

【外交・集配時にできること】

※地元防犯パトロール ※在宅高齢者安否確認

- クリーニングの外交時に得る地域の情報は地元の防犯活動や在宅高齢者の安否を確認する際に強みとなります。
 - ※個人情報保護の観点から、取扱いには注意を要します。
- 安否確認の声掛けや「母さん助けて詐欺」（振り込み詐欺）への注意喚起といった防犯活動を行うことが地域の安全を守るとともにクリーニング業への信頼を増すことにもつながります。

エコ・ドライブ10のすすめ

- ① ふんわりアクセル『eスタート』**
やさしい発進を心がけましょう
- ② 加減速の少ない運転**
安全な定速走法に努めましょう
- ③ 早めのアクセル・オフ**
エンジnbrakeを積極的に使いましょう
- ④ エアコンの使用を控えめに**
車内を冷やし過ぎないようにしましょう
- ⑤ アイドリング・ストップ**
無用なアイドリングをやめましょう
- ⑥ 暖気運転は適切に**
エンジンをかけたらすぐ出発しよう
- ⑦ 道路交通情報の活用**
渋滞や道路障害等の情報をチェック
- ⑧ タイヤの空気圧をこまめにチェック**
空気圧など、点検・整備を実施しましょう
- ⑨ 不要な荷物は積まずに走行**
不要な荷物を積まないようにしましょう
- ⑩ 駐車場所に注意**
渋滞の原因となる違法駐車はやめましょう

データ出典：エコドライブ普及連絡会

2-6-1. 大気汚染防止

【大気汚染防止法】

事業場における事業活動などに伴うばい煙、揮発性有機化合物（VOC）などの排出等を規制し、国民の健康を保護することを目的とする法律。

無過失であっても健康被害が生じた場合における事業者の損害賠償責任を定めることにより、被害者保護を図ることも規定しています。 【第25条】

ばい煙（クリーニング業に用いられる施設関連）

- ・ ボイラー／伝熱面積 10㎡以上、燃焼能力 50 ㍑ /時以上

揮発性有機化合物（VOC）

ドライクリーニングに使用するテトラクロロエチレン（パーク）や石油系溶剤が該当。[自主的取組み] による [大気中への排出・飛散の削減努力] が求められています。

テトラクロロエチレン（パーク）の指定物質排出施設・指定物質抑制基準

テトラクロロエチレン（パーク）によるドライクリーニング機（排気工程のないクローズドシステムは除く）で処理能力が、1台1回につき30kg以上のものを扱う施設は指定物質排出施設として以下の指定物質抑制基準を守らなければなりません。

- ・ 平成9年4月1日以前に設置：500mg/㎡N
- ・ 平成9年4月2日以降に設置：300mg/㎡N

【オゾン層保護法】

国際的に協力してオゾン層を破壊する物質からオゾン層を保護し、人の健康の保護及び生活環境の保全を目的とする法律。ドライクリーニング溶剤として使用されていたCFC-113、1,1,1-トリクロロエタンなどが全廃されました。

【地球温暖化対策推進法】

京都議定書の目標達成のために地球温暖化対策の推進を図るための法律。設置しているすべての事業所の原油換算エネルギー使用量の合計が1,500kℓ以上となる事業者は、特定事業所排出者として温室効果ガス算定排出量等を国（事業所管大臣）に報告しなければなりません（実際には各自治体へ届出を行います）。



2-6-2. 水質汚濁防止／地下水汚染防止

【水質汚濁防止法による規制】

水質汚濁防止法は「工場、事業場から公共用水域（河川、湖沼等とこれに接続する水路）に排出される水の排出、地下に浸透する水の浸透を規制し、生活排水対策の実施を推進する等により、公共用水域及び地下水の水質汚濁の防止を図り、国民の健康を保護するとともに生活環境を保全すること」、「工場、事業場から排出される汚水や廃液で、人の健康被害が生じた場合に事業者の損害賠償の責任について定め、被害者の保護を図ること」を目的としています。

水質汚濁防止法による排水規制の対象は政令で定める特定施設を設置する工場又は事業場から公共用水域に排出される水であり、有害物質に係る排水基準と生活環境に係る排出基準が定められています。ただし、これは国が定める全国一律の基準であり、原則としてすべての特定施設に対し適用されています。さらに都道府県は、国の基準より厳しい上乗せ基準を条例で設定することが認められています。

特定施設

クリーニングは、「洗たく業の用に供する洗浄施設」として政令で定める特定施設となっています。

テトラクロロエチレン

テトラクロロエチレンは、水質汚濁防止法の有害物質に指定され、公共用水域への排水基準0.1mg/ℓ以下の排水基準が定められています（公共下水道及び流域下水道への排水基準にあっては下水道法により0.1mg/ℓ以下）。また、地下浸透の禁止等の規定が適用され、排液処理装置による適正処理、ドライ機への受け皿の敷設などの措置が必要となっています。

さらに、地下浸透による地下水汚染で健康被害が生じ又は生じるおそれがあると認められるとき（環境省告示に定める環境基準0.01mg/ℓ以下）は、都道府県知事はクリーニング所の設置者に対して、地下水の水質浄化のための措置をとることを命ずることができることになっています。

ランドリー排水

ランドリー排水については、生活環境に被害を生じるおそれがある程度の排水（生活排水項目）として次の排出基準が定められています。法律では、1日の排水量50m³以下の施設にはこの基準を適用しないとしています。ただし、特定水域や都道府県条例によって、排水量50m³以下の施設にも基準を適用する地域もあります。

【下水道法による規制】

下水道法は、流域別下水道整備総合計画の策定に関する事項、ならびに下水道の設置や管理の基準等を定めて下水道の整備を図り、都市の健全な発達及び公衆衛生の向上に寄与し、あわせて公共用水域の水質を保全することを目的としています。

なお、下水とは、生活あるいは事業に起因し、付随する廃水又は雨水を指し、雨水以外の下水を汚水といいます。

水質汚濁防止法に定められる特定施設が終末処理施設のある下水道に排水する場合はすべて下水道法が適用され、地域の下水道管理者への利用届け及び排水量と定期的な水質調査の届出が義務付けられています。また、排水にあたっては、下水道法による排水基準を守らなくてはなりません。

排水基準には、国が定める全国一律の基準と都道府県が条例で定める上乘せ基準があり、全国一律の基準は、水質汚濁防止法の排水基準にほぼ一致します。

2-6-3. 土壤汚染防止

【土壤汚染対策法による規制】

土壤汚染対策法は、土壤汚染の状況の把握に関する措置及びその汚染による人の健康被害の防止に関する措置を定めること等により、土壤汚染対策の実施を図り、国民の健康を保護することを目的としています。

土壤汚染対策法では、有害物質を取り扱っている工場等が、土壤汚染の有無が不明なまま放置され、住宅・公園のような不特定多数の人が立ち入るような土地として利用されるようなとき、人の健康への悪影響を防ぐため、汚染の可能性の高い土地について、有害物質を取り扱う施設の廃止時などに調査を実施すること、土壤汚染が判明し、汚染によって人の健康にかかる被害が生ずるおそれのある場合には必要な措置を講じること、などを定めています。

土地汚染対策法とクリーニング

クリーニング業として、使用が廃止された有害物質使用特定施設に係る工場等の敷地として調査義務のある対象物質は、テトラクロロエチレン、1.1.1.トリクロロエタン、ふっ素系溶剤及びそれらの分解生成物が該当します。

現在は使用していなくても、過去にテトラクロロエチレン等を使用していた施設は、すべて調査の対象となります。また、水質汚濁防止法や特定有害物質で規制される以前の、いわゆる「過去の負の遺産」といわれているものに対しても、さかのぼって調査及び汚染除去の対象としています。ただし、操業中の施設については調査の義務はありません。

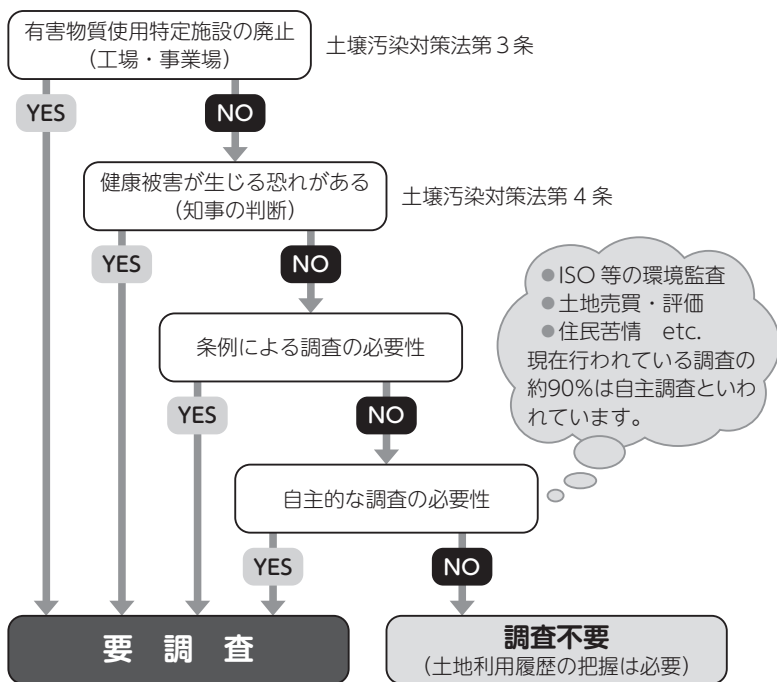
調査の猶予

有害物質を使用している工場や施設等が廃止された場合でも、その土地について予定されている利用方法が次のいずれかの要件を満たすことで土壤汚染による人の健康への影響が生ずるおそれがないと都道府県知事が確認した場合、申請により、調査の実施が猶予されることがあります。

①引き続き操業する工場・事業場の敷地として利用される場合

②事業主の住居と兼用する小規模な工場・事業所であって、事業主が居住を続ける場合

土壌汚染対策法の概要と仕組み



2-6-4. 廃棄物処理にかかる規制

【廃棄物処理法（廃棄物の処理及び清掃に関する法律）】

廃棄物処理法は、「廃棄物の排出を抑制し、廃棄物の適正な分別、保管、収集、運搬、再生、処分等の処理をし、生活環境を清潔にすることにより、生活環境の保全及び公衆衛生の向上を図ること」を目的としています。

廃棄物処理法では、事業活動に伴って生じる産業廃棄物のうち、爆発性、毒性、感染性その他の人の健康又は生活環境に係る被害を生ずるおそれがある性状を有するものを特別管理産業廃棄物として区分し、排出の段階から処理されるまでの間、その他の産業廃棄物とは異なる処理のシステムを次のように定めています。

- ①特別管理産業廃棄物排出事業者は、資格を有する特別管理産業廃棄物管理責任者を事業場に設置しなければならない。
- ②当該特別管理産業廃棄物が運搬されるまでの間は、特別管理産業廃棄物保管基準に従って当該特別管理産業廃棄物を保管しなければならない。
- ③当該特別管理産業廃棄物の収集若しくは運搬又は処分（再生を含む。）に当たっては特別管理産業廃棄物処理基準に従って行う。
- ④処理の委託に際しては特別管理産業廃棄物の処理の委託基準に従って行う。
- ⑤運搬については特別管理産業廃棄物収集運搬業者その他厚生省令に定める者に委託する。
- ⑥処分（再生を含む。）については特別管理産業廃棄物処分業者その他厚生省令に定める者に委託する。
- ⑦処理委託に当たっては特別管理産業廃棄物管理票（マニフェスト）を交付する。

【スラッジ等】

クリーニング業により排出される廃棄物のうち、「テトラクロロエチレンを含むスラッジ等」、「トリクロロエタンを含むスラッジ等」、「石油系溶剤を含むスラッジ等」が廃棄物処理法での「特別管理産業廃棄物」に該当します。「スラッジ等」とは、ドライ溶剤を含む廃棄物で次がその具体例となります。

- ①蒸留スラッジ（蒸留残渣）
- ②パウダースラッジ（パウダーフィルターから排出するスラッジ）

- ③使用済カートリッジ・エレメント（カートリッジ・フィルターから排出される使用済みエレメント）
- ④使用済み清浄剤（ドライ溶剤中の色素等を吸着するための粒状活性炭等の使用済みのスラッジ）
- ⑤使用済み溶剤回収用活性炭（脱臭時等に使用する溶剤蒸気吸着用活性炭及び排液中の溶剤吸着用活性炭の使用済みスラッジ）
- ⑥空ドラム、空缶（ドライ溶剤、ドライ洗剤等の使用済み容器）
- ⑦テトラクロロエチレンが0.1mg/ℓを超えて含まれる水分離器排液（排液処理装置により処理されていないもの）
- ⑧その他（ドライ溶剤を含む使用済ウェス等）

【クリーニング事業者の責務】

①事業者の排出責任の原則

法律では、事業者が自ら排出した産業廃棄物を自ら処理しなければならないことが明記されており、これは事業者の排出責任の原則に基づくものです。

ただし、その際の処理行為を自ら行う以外に、法が許可する「産業廃棄物処理業者」及び「特別管理産業廃棄物処理業者」に委託して処理することができる、となっていて、クリーニング業の場合は、大半が委託処理されています。

- ②「クリーニング事業者の責務」は、この全工程に責任を持つことであり、「委託処理」する場合でも自らの廃棄物が最終処分されるまでの責任を持たねばならない、ことになっています。
- ③近年、使用済カートリッジ等を「有価物」として取り扱われるケースが増えてきています。「有価物」として認定されれば廃棄物処理法の適用外となりますが、その判断は各自治体が行います。また有価物と認定されても、不法投棄等があった場合、排出者責任が問われる可能性もあります。
- ④マニフェストを交付したすべての排出事業者に対して前年度1年間（4月から3月まで）の交付等の状況を報告書にまとめて都道府県知事に提出することが義務付けられています。

2-6-5. 溶剤適正管理

【毒物及び劇物取締法】

毒物および劇物について保健衛生上の見地から必要な取締を行うことを目的とする法律です。

シミ抜きに使用される薬品の中には毒物・劇物に該当する非常に危険な薬品もあり、取扱いには身体的にも経営的にもリスクを伴います。

【PRTR制度】

人の健康や生態系に有害な恐れがある特定の化学物質について、環境中に排出する量及び廃棄物に含まれて移動する量を事業者自らが把握して行政庁に報告することにより、化学物質の自主的な管理と使用量の削減を図る制度。

従業員21名以上の事業所でパークなど第一種指定化学物質の年間取扱量が1トン以上ある事業者等は、事業所ごとに毎年度その前年度の第一種指定化学物質ごとの排出量（環境中に排出する量）および移動量（廃棄物として事業所の外に移動する量）を把握し【第1種指定化学物質の排出量及び移動量の届出書】を毎年4月1日から6月30日までに都道府県知事をととして国に提出しなければなりません。

【第5条】

【化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律（化審法）】

人の健康及び生態系に影響を及ぼすおそれがある化学物質による環境の汚染を防止することを目的とする法律。

テトラクロロエチレン（パーク）は、【第二種特定化学物質】の規制区分に該当し、人の健康や生活環境、動植物に影響を及ぼす化学物質として製造・輸入実績数量の把握、有害性調査指示、製造・輸入許可、使用制限等の規制を受けます。

【第2条、施行令第2条】

テトラクロロエチレン（パーク）の取扱いにあたっては、【環境汚染防止措置に関する技術上の指針】を把握し、これを遵守しなければいけません。

【第36条】

【テトラクロロエチレン溶剤の活性炭吸着回収装置の設置について】

テトラクロロエチレン（パーク）による大気汚染防止の観点からテトラクロロエチレン（パーク）を使用するドライクリーニング機の処理能力の合計が30kg以上のクリーニング所においては活性炭吸着回収装置の設置が求められています。

【平成元年7月10日 厚生省生活衛生局長通知 衛指第114号】

【平成5年4月9日 厚生省生活衛生局長通知 衛指第74号】

2-7-1. エコロジカル・クリーンライフの推進

現在、地球規模で進められている環境保全対策。わが国においても行政、企業、国民を問わず、あらゆる分野、シーンで環境への配慮が進められています。当然、クリーニング業も例外ではありません。むしろ、クリーニング業は地域に密着して成り立つサービス業であり、また溶剤等の化学物質を扱うことから、環境面に特段の取り組みが求められています。

クリーニング業界が取り組むべき環境対策は、主に各種環境法規を遵守することと、地域社会等に配慮しつつ、できることから実行していく自主的な取り組みに大別できます。環境法規の遵守はクリーニング業を営む上で当然の責務ですが、省資源化やCO₂削減などについても、積極的に取り組まないと社会から淘汰される可能性もあります。

クリーニング業界では、平成14年に「健康・楽しさ・美しさ」をキーワードとするクリーンライフ思想に、主に省資源化のための3R（リデュース・リユース・リサイクル）の推進を中心とした『環境への配慮』を加えた「エコロジカル・クリーンライフ」を提唱し、その後平成18年に「エコロジカル・クリーンライフー実践編ー」に発展させてきました。

繰り返しとなりますが、環境に対する国民意識が一層高まりを見せてきている現在、環境への配慮、支援は企業存続のキーワードとなりつつあります。

いまこそ「エコロジカル・クリーンライフ」を単なるビジョンで終わらせることなく、実践するときなのです。

クリーニング業における環境対応

クリーニング業

環境規制への適正な
対応 (CSR)自主的取り組み
地域社会への配慮

クリーンライフ思想

健康

美しさ

クリーンライフ

楽しさ

+

環境への配慮

エコロジカル・クリーンライフ実践編ーの概念

エコロジカル・
クリーンライフ環境への責任と
(地域) 社会貢献環境規制
の遵守温暖化
防止対策
の推進自主規制、積極的
対応とコスト
削減の仕組みづくり省資源化
3Rの
推進価値提案：
ライフスタイル
サポート

2-7-2. 省エネ・省資源化対策の推進

多発化する大規模自然災害の大きな要因といわれる地球温暖化。エネルギーの大量消費に伴って排出されるCO₂（二酸化炭素）が主原因です。省エネの実践によりCO₂排出量を減らす取り組みは地球環境への配慮のみならず、経営コスト削減にも結び付きます。

「見える化」と教育、実践

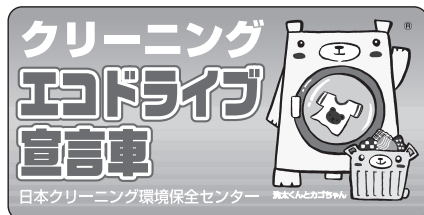
- 省エネの第一歩はエネルギーコストの見える化。現状の光熱費などのリストを作成し、目標値を定め、削減効果も常に「見える化」を図りましょう。
- 省エネ意識、コストへの影響について常日頃から従業員に説明し、省エネ目標もはっきりと明確に打ち出しましょう。
- 職場内の5S運動（整理・整頓・清潔・清掃・しつけ）を徹底し、定期的に機器の点検・保守を行う体制を作りましょう。

省エネ実践による具体的効果（例）

- 昼休みに1時間一斉消灯を行うと、年間約14,000円の節約に。
- 蒸気ボイラーの適正な空気比で年間30,000円以上の節約に。
- 蒸気ボイラーの使用時間を1時間削減すれば、年間約50,000円の節約に。
- コンプレッサーの吐出圧0.1Mpa低下で年間約9,000円の節約に。
- ドレン回収システム導入で年間100,000円以上の節約に。
- 旧型の蛍光灯を高効率型に変更すると年間約27,000円の節約に。
- プラスチックハンガーを月100本回収すると年間約7,000円の節約に。

集配車のエコドライブの推進

- アイドリングストップ、適正な空気圧、不要な荷物の排除、効率的な配送ルートの見直し（反時計回りが効率的）などの実践。
（→91p参照）



省エネのためのチェックリスト

あなたのお店では、どの程度、実践されているでしょうか？試してみてください。

エネルギーデータ管理

- Q.01 毎月、消費電力・燃料の使用量を管理している ☐ YES
 Q.02 定期的に、上水道・井水の使用量を管理している ☐ YES
 Q.03 電力・燃料・用水の使用量が異常値の場合にはすぐに原因を調査している ☐ YES

照明設備

- Q.04 作業場を適正な照度としている ☐ YES
 Q.05 離席など不必要な場合には照明を消している ☐ YES
 Q.06 明るい窓際は昼光を利用している ☐ YES
 Q.07 作業場は、天井照明を減らし手元の照明を利用している ☐ YES
 Q.08 定期的に照明器具の清掃をしている ☐ YES
 Q.09 始業前、終業後など不必要時には照明を消している ☐ YES
 Q.10 高効率の照明器具 (Hf 型蛍光灯、LED、メタルハライド、電球型蛍光灯 など) を導入している ☐ YES

空調設備

- Q.11 空調の設定温度を夏は 28℃、冬は 20℃程度にしている ☐ YES
 Q.12 フィルターを定期的に清掃している ☐ YES
 Q.13 始業前、終業後など不必要時には運転を止めている ☐ YES
 Q.14 中間期には、空調せずに外気を利用している ☐ YES
 Q.15 高効率の空調機器を導入している ☐ YES

クリーニング機器

- Q.16 洗濯物の投入は適量にしている ☐ YES
 Q.17 クリーニング機器の休止時には、ボイラー・コンプレッサーを止めている ☐ YES
 Q.18 蒸気、圧縮空気は機器に適した最低限の圧力にしている ☐ YES
 Q.19 機器ごとに蒸気、エアのバルブをつけ不使用時に遮断している ☐ YES

ボイラー

- Q.20 蒸気圧をできるだけ低くしている ☐ YES
 Q.21 蒸気配管およびバルブの保温をしている ☐ YES
 Q.22 トラップから蒸気が漏れないように保守している ☐ YES
 Q.23 ドレンの回収をしている ☐ YES
 Q.24 定期的に保守点検している ☐ YES

コンプレッサー

- Q.25 吐出圧をできるだけ低くしている ☐ YES
 Q.26 配管、機器からエアが漏れないように保守している ☐ YES
 Q.27 吸気温度が高くないようにしている ☐ YES
 Q.28 吸気フィルターを定期的に清掃している ☐ YES

水道、井水などの給水設備

- Q.29 漏水が起きないように点検している ☐ YES
 Q.30 流量、圧力の管理をしている ☐ YES

地域連携など

- Q.31 ハンガーリサイクル (リユース)、持ち帰り袋の削減などを行っている ☐ YES

2-7-3. 消費者教育・学校教育

【学校教育】

- ◇クリーニング需要低迷の要因の一つとして、消費者のクリーニング知識の希薄化が挙げられますが、その遠因を辿っていくと学校教育における家庭科（特に被服関係）の授業の大幅な減少があります。
- ◇その原因としては、いわゆる「ゆとり教育」による授業の減少や、近年多発化している「食」「住」に関する社会問題（食品表示偽装や耐震強度偽装など、命にかかわる問題）への対応教育が優先されているなどが指摘されています。
- ◇いずれにしても、消費者に正しいクリーニング知識を身につけていただくことは、クリーニングトラブルの防止に結びつくばかりか、需要拡大のためにも不可欠なことです。
- ◇こうした観点から、全ク連および各組合ではマスコミや消費者団体を通じての啓発活動に取り組む一方、小学生から大学生、専門学校の生徒等を対象に、組合員が学校を訪問して授業を行う「出前授業」や、組合員店で生徒が職業体験を行う「インターンシップ」を実施しています。
- ◇多くは都道府県生活衛生営業指導センターが主催する後継者育成支援事業に組合が協力する形で実施されており、出前授業やインターンシップを通じて生徒に働くことの喜びや厳しさを体験してもらうことを目的としています。
- ◇授業を依頼する学校側の意図としては、働くために必要な心構えを学び、様々な職業に触れることで自分の興味の幅を広げ、将来の職業選択に役立てること、組合および指導センター側の意図としては「後継者並びに従事者確保」や「正しいクリーニング知識の普及による需要拡大」、「クリーニング事故防止」が挙げられ、双方にとって有益な事業と言えます。

【学校教育に関するクリーニング総合研究所の取組み】

- ◇クリーニング総合研究所では、学校教育の現場の先生方との交流を日常的に行うとともに、被服系専門学校等に講師を派遣しています。
- ◇また、一方で衣料管理士（テキスタイル・アドバイザー）資格取得を目指す在京の被服学科等専攻の女子大生を対象に、毎年1週間ほど研究所が受け入れ、事故品鑑定等の実習を通じて正しいクリーニング知識を取得していただく衣料管理実習を行っています。

【マスコミに対しての情報発信】

- ◇各種マスコミ等からの取材に随時対応し、その都度、信頼できるお店の基準としてLDマークもしくはSマーク掲示店を紹介しています。
- ◇一方、全ク連では毎月定例の記者発表を開催し、業界紙のみならず、必要に応じて全国紙の記者に対して、消費者に向けての業界情報等の発表を行っています。

【各種消費者団体との懇談】

- ◇全ク連並びに各都道府県組合では、定期的に各消費者団体等との懇談会を開催し、コミュニケーションを深めています。
- ◇また各自治体の消費生活相談室等とも、クリーニング事故への対応等を通じて緊密な関係にあり、トラブル解決に向けてスクラムを組んでいます。
- ◇平成27年のクリーニング事故賠償基準の大幅改訂にあたっては、各地域の消費生活相談員の方々を対象に多くの説明会等を開催し、理解を深めていただきました。



2-8. 各種届出申請等一覧

主な各種届出・報告義務関係届出・申請一覧

項 目	書 類 名	概 要／問合せ先・届出先	法 令
クリーニング所の開設	開設届等届出書	クリーニング所（取次店含）の開設や無店舗取次所の届出。所在地・構造設備・従業員数・クリーニング師の氏名を保健所に提出する。	クリーニング業法
上記届出事項の変更 ●クリーニング所の廃業	変更届／廃業届	『開設届等届出書』の内容に変更が起きた場合は『変更届』、営業をやめた場合は『廃業届』を保健所に提出する。	
クリーニング営業の承継	クリーニング営業者地位承継届（相続） クリーニング営業者地位承継届（合併／分割）	営業者の地位を承継した者は保健所に提出する。個人の場合は地位承継届（相続）、法人の場合は地位承継届（合併／分割）	
建築物の建築等に関する申請及び確認	建築確認申請書	建物の着工前又は大規模な修繕・模様替えを行う前に役所または民間の指定確認検査機関に提出。	建築基準法
建築物に関する中間検査	中間検査申請書	着工後または大規模な修繕・模様替中に特定行政庁が定める工程を終えた段階で提出する。	
建築物に関する完了検査	完了検査申請書	建物の完成、または大規模な修繕・模様替えが完了した際に提出する。	
48条ただし書き許可	違反是正計画書、48条ただし書き許可申請書	86ページをご確認ください。	

項 目	書 類 名	概 要／問合せ先・届出先	法 令
危険物の貯蔵・取扱	危険物取扱所設置許可申請書	指定数量以上の危険物を貯蔵、取り扱う場合は、営業所在地最寄の消防署に申請する。(許可内容に変更が生じた場合は変更届)	消防法
	少量危険物貯蔵取扱いの設置届	指定数量未満の危険物の貯蔵・取扱いは、火災予防条例による少量危険物として最寄の消防署に届出。	火災予防条例
ボイラーを設置する際の計画の届出	ボイラー設置届 ボイラー明細書 ボイラー設置報告書 ボイラー検査証 小型ボイラー設置報告書 小型ボイラー明細書	労働基準監督署へ下記をそれぞれ提出。 ●ボイラーの設置 →[ボイラー設置届]、[ボイラー明細書] ●移動式ボイラーの設置 →[ボイラー設置報告書]、[ボイラー明細書]、[ボイラー検査証] ●小型ボイラーの設置 →[小型ボイラー設置報告書]、[小型ボイラー明細書]、[機械等検定規則の規定による構造図]、[設置場所の図面]	労働安全衛生法
PRTR 制度 化学物質の排出量等の把握と届出	第一種指定化学物質の排出量及び移動量の届出書	従業員 21 名以上の事業所でパークなど第一種指定化学物質の年間取扱量が 1 トン以上ある事業者が都道府県環境担当部署に提出する。	PRTR 制度
産業廃棄物管理票 (マニフェスト)	産業廃棄物管理票交付等 状況報告書	産業廃棄物の運搬または処分を他人に委託した排出事業者が対象。排出事業者が前年度 1 年間に交付したマニフェストの交付状況について事業所ごとにまとめて毎年 4 月 1 日～6 月 30 日に各自治体に提出。	廃棄物処理法

項 目	書 類 名	概 要／問合せ先・届出先	法 令
有害物質使用特定施設を廃止する場合	土壌汚染状況調査結果報告書 土壌汚染対策法第3条第1項 ただし書きの確認申請書 承継届出書 土地利用方法変更届出書	水質汚濁防止法に基づき「特定施設設置届」を提出している施設のうち、パーク等特定有害物質を使用または処理する施設を廃止し、工場・事業所を閉鎖した場合、土壌汚染調査を実施し各自治体に報告する。	土壌汚染 対策法
一定規模（3,000㎡）以上の土地の形質の変更を行う場合	一定の規模以上の土地の形質の変更届出書 土壌汚染状況調査結果報告書	96～97 ページ参照 問合せ先： 都道府県環境担当部署	
土壌汚染に対する任意による指定区域の申請	指定の申請書		
汚染土壌の搬出等に関する規制	汚染土壌の区域外搬出届出書 汚染土壌管理票 搬出しようとする土壌の基準適合認定申請書 搬出汚染土壌の運搬・処理状況確認書		
土壌汚染が確認され、形質変更時要届出区域の指定を受けた土地の形質を変更する場合	形質変更時要届出区域における土地の形質の変更届出書		
土壌汚染区域の指定解除	措置完了報告書		
火を使用する設備（ボイラーや乾燥設備等）の設置・変更	火を使用する設備等の設置（変更）届	ボイラーや乾燥設備等を設置する場合必要。 事業所所在地最寄の消防署へ届出。	火災予防 条例

主な管理者等必置義務関係届出・申請一覧

項 目	試験・資格 書類名	概 要／問合せ先・届出先	法 令
クリーニング師	クリーニング師 試験 クリーニング師 免許申請書 クリーニング師 免許	都道府県が行うクリーニング師試験 に合格した者。取次店を除くクリー ニング所に1名以上必要。試験合格 後免許の申請は各保健所へ。	クリーニ ング業法
特別管理産業廃 棄物管理責任者	特別管理産業廃 棄物管理責任者 設置報告書	(公財) 日本産業廃棄物処理振興セン ターが実施する講習または(公財) 全 国生活衛生営業指導センターが実施 するクリーニング師研修での特別管 理産業廃棄物管理責任者資格取得の ための講習を受講し、その修了試験 に合格した者。特別管理産業廃棄物 を生ずる事業者は事業場ごとに上記 の資格をもった特別管理産業廃棄物 管理責任者を設置し各自治体に報告。	廃棄物処 理法
乾燥設備作業 主任者	乾燥設備作業主 任者技能講習修 了証	熱源として一定量以上の 燃料または電力を使用す る乾燥設備で作業する事 業者は左記の講習修了者 から主任者を選任。	問合せ先 (公社) 全国労働 基準関係 団体連合 会 労働安全 衛生法 労働基準 法の対象 となる事 業所が 対象
有機溶剤作業 主任者	有機溶剤作業主 任者技能講習修 了証	ドライ溶剤を使用する事 業者は、左記の講習修了 者から主任者を選任。	
ボイラー取扱 作業主任者	ボイラー取扱い 作業主任者 技能講習修了証	ボイラー(小型ボイラー)を使用す る事業者は、ボイラーの能力に応じ 免許(特級・一級・二級)を受けた 者または左記の講習修了者から主任 者を選任 問合せ先:(一財) 日本ボイラ協会	
危険物取扱者 (甲種・乙種)	甲種／乙種危険 物取扱者試験 危険物取扱者免 状交付申請書	危険物を取り扱う場合必要。 問合せ先:(一財) 消防試験研究セン ター	消防法

項 目	試験・資格 書類名	概 要／問合せ先・届出先	法 令
防火・防災 管理者	甲種／乙種防火 管理者、防災管 理者	事業者は防火・防災管理上必要な業 務の推進責任者として防火・防災管 理者を選任し、所轄の消防署長に 届出。	消防法
毒物劇物取扱 責任者 ※クリーニング 業の場合、こ の資格は義務 ではなく自主 的な設置が望 ましいとする 位置づけです。	毒物劇物取扱者 試験	毒物または劇物を取り扱う事業者は 事業所ごとに薬剤師または大学等で 応用化学に関する学課を修了した者 または都道府県知事が行う毒物劇物 取扱者試験に合格した者から選任。 問合せ先： 都道府県薬務担当（主管）課	毒物及び 劇物 取締法

主な設置・常備義務関係届出・申請一覧

項 目	書類名／必要資格	概 要／問合せ先・届出先	法 令
テトラクロロエチ レン溶剤の活性炭 吸着回収装置	溶剤回収装置	テトラクロロエチレン（パーク） を使用するドライクリーニング 機の処理能力の合計が、30kg 以上のクリーニング所	厚生省 （当時） 生活衛生 局長 衛指通知
消防用施設の設 置・維持	消防用設備等設置 届出書	防火対象物の関係者が、消防用 設備等の設置工事の完了から4 日以内に事業所所在地最寄の消 防署へ提出。	消防法

主な衛生措置義務関係届出・申請一覧

項 目	書類名／必要資格	概 要／問合せ先・届出先	法 令
下水を公共下水道に流す工場または事業所に特定施設を設置	特定施設設置届出書	事業者が各自治体の下水部署に提出。	下水道法
公共用水域に水を排出する工業または事業所が特定施設を設置	特定施設設置届出書	公共用水域に排水（分流水道地域での雨水を雨水管に排水している場合も含む）している事業者が各自治体に提出。	水質汚濁防止法

主な雇用義務関係届出・申請一覧

項 目	書類名／必要資格	概 要／問合せ先・届出先	法 令
就業規則	就業規則(変更)届	常時 10 人以上の労働者を使用している事業所が作成し、労働者の過半数を代表する者の意見書を添えて労働基準監督署長に届出。	労働基準法
時間外・休日労働	時間外労働・休日労働に関する協定届	法定労働時間を超える労働や法定休日の労働を命じる場合に労使協定（＝36 協定）を締結して労働基準監督署長に届出。	
労災保険（労働者災害補償保険）	労働保険の保険関係成立届	労働者を雇用したその日から 10 日以内に、労働基準監督署長又は公共職業安定所長に提出。	
	労働保険の概算保険料申請書	保険関係が成立したその日から 50 日以内に、労働基準監督署に提出。	

消費者保護に関する責務

項 目	概要／問合せ先・届出先	法 令
クリーニング所における苦情の申し出先の明示	苦情の申し出先は店頭掲示および預り証などの書面で発行、配布する。	クリーニング業法
クリーニング師研修業務従事者講習	クリーニング師は業務に従事した後 1 年以内に、その後は 3 年を超えない期間ごとに都道府県知事の指定したクリーニング師講習を受講しなければならない。 営業者は、そのクリーニング所（無店舗取次業を含む）の業務に従事する者（クリーニング所の従業員 5 人に 1 人以上）に対し、クリーニング所の開設後 1 年以内、その後は 3 年を超えない期間ごとに都道府県知事の指定した業務従事者講習を受講させなければならない。	

※このガイドブックに掲載している項目等は主要なもので、全てを網羅しているわけではありません。

※地域によっては、自治体による上乘せ条例が定められております。
詳細については所管庁にご照会ください。