

クリーニング長期間放置品解消にむけて

モデルクリーニング約款が

かんせい
完成

—処分を可能にする契約の整備について—

モデルクリーニング約款作成事業は、平成29年度から全ク連が取り組んでいるクリーニング長期間放置品解消にむけた事業の一環として、厚生労働省の令和元年度生活衛生関係営業対策事業費補助金を活用して実施しました。

今後、長期間放置品を発生させないために必要となるのが、各クリーニング店が定める「クリーニング約款」に基づき、利用者に対して「クリーニング契約」の説明・明記を行い、利用者と放置品処分に関する条項が含まれた契約を交わすことです。

本特集では、令和元年度事業で作成したモデルクリーニング約款のポイントの紹介と、自店の契約内容についての整備方法をお知らせします。

モデルクリーニング約款 作成の経緯

全ク連では、これまでにクリーニン

グ事業者に対する長期間放置品の実態

調査や、「クリーニング長期間放置品解消対策マニュアル」の組合員への配

布、組合員および消費生活相談員への配

普及講習会に取り組んできました。

今後、長期間放置品を発生させないためには、各クリーニング店が定める「クリーニング約款」に基づき、利用者に対して「クリーニング契約」の説明・明記を行い、利用者と放置品処分に関する条項が含まれた契約を交わす必要があります。

普及講習会の際に、組合員の皆様から「自店のクリーニング約款を定めるためのモデル（ひな形）が欲しい」という声が多くなったことから、クリーニング賠償問題協議会（杉野修平会長）

モデルクリーニング約款 作成委員会（敬称略）

委員長	牛嶋 勉	クリーニング 賠償問題協議会副会長/ 弁護士
委 員	藤津 文子	弁護士
委 員	吉永 大樹	弁護士

放置品解消にむけた2つの柱 ルールの復習

から委嘱を受けてモデルクリーニング約款作成委員会（牛嶋勉委員長）を設け、令和元年度事業として検討を行いました。

モデルクリーニング約款の詳細を説明する前に、長期間放置品解消のためのルールについて復習します（図表1参照）。

放置品を解消するためには、お客様が果たすべき条件として「仕上つたクリーニング品ができるだけ早く引き取りに来ること」と、クリーニング事業者が果たすべき条件の両方が揃うことになります。

この「クリーニング事業者が果たすべき条件」として、長期間放置品の解消にむけては「①過去からの（＝今までにある）長期間放置品を解消するためのアプローチ」と、「②今後、長期間放置品を増やさないためのアプローチ」の大きな2つの柱があり、対処方法が異なることを今いちど認識していただきたいと思います。

なお、今回作成したモデルクリーニング約款は、「②今後、放置品を増やさないためのアプローチ」にあたります。

●図表1

ルールの復習



今回の対策は
コチラ

長期間放置品解消のための条件

お客様が果たすべき条件

仕上ったクリーニング品をできるだけ早く引取りに来ること

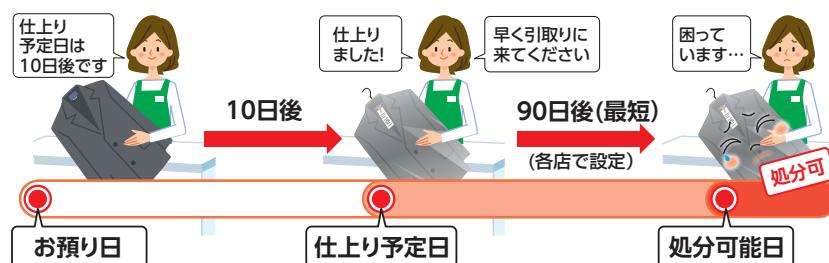
クリーニング事業者が果たすべき条件

将来 放置品を発生させない契約を結ぶ

過去 常識的な考え方で放置品を解消する（＝黙示の意思表示の考え方）

放置品の解消に向けた2本の柱

将来放置品を発生させないための契約による処分の考え方



今後、放置品を発生させないようにするために必要な取組み

クリーニング店が定める「クリーニング約款」に基づいた「クリーニング契約」の説明・明記

II

放置品の処分に関する条項が含まれた契約を交わすことが必要

+

仕上り予定日から処分可能となる日数が経過するまで、可能な限り督促を行う

契約を整備するための準備

① 理解する



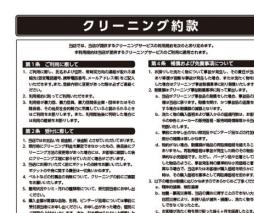
- ①クリーニング長期間放置品
解消対策マニュアル（左）
②クリーニング約款作成ガイド（右）
の内容を確認・理解する

② 作成する



クリーニング約款作成ガイド
を参考に自店の約款を作成
→データをダウンロード

③ 周知する



店頭掲示用約款ポスター等を
活用してお客様へ周知する

…詳細は次ページへ

モデルクリーニング約款とは？

クリーニングを行うにあたりお客様と結ぶ「クリーニング契約」は、お客様からお預りした衣類をクリーニングして、お客様にお返しするまでの契約です。あらかじめ「クリーニング約款」で定型的に契約条項を定めておくことで、多数の取引に合理的に適用しクリーニング契約を結ぶことができます。

このモデルクリーニング約款はクリーニング契約に必要な最低限の内容を取りまとめたものです。このクリーニング約款を基本にクリーニング契約を結ぶことができます。また、支払い方法の規定や特約事項など、お店ごとに必要事項を追記して活用することもできます。

各条項の意味や、各店で約款を作成する際の注意事項をまとめ、解説したリーフレットです。

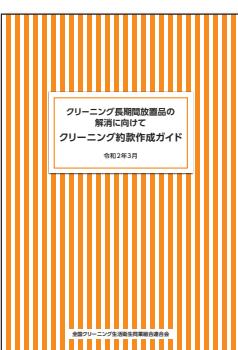
①クリーニング約款作成ガイド

誌面の都合で本特集では詳細を割愛しています。
必ず本ガイドをご確認ください



●図表2

クリーニング約款作成2点セット



②店頭掲示用約款ポスター

自店用にカスタマイズが不要な場合はそのまま店頭に掲示できるようにし、利用者への契約内容の周知に活用できるようになりました。

3ヶ所に必ず記入
〔図表3参照〕



自店のクリーニング約款を作成するためにやること

①クリーニング約款作成ガイド

モデルクリーニング約款では、お預

たっては、必ず本ガイドをご参照いただき、自店のサービス内容と相違がないかを確認しましょう。仮に相違があつてトラブルになつた場合、当然お客様と結んだ契約内容が有効となりますので、クリーニング事業者側はお客様に対して契約とは異なる主張をすることはできないため注意が必要です。

追記が必要な場合は、全ク連ホームページに掲載しているWordデータをダウンロードして項目を追加しましょう。ただし、追記を行う場合には、追記部分と他の条項で矛盾が生じないかを確認することが大切です。

なお、長期間放置品対策としては第3条4項に放置品が発生した際の免責・

なためには、「クリーニング約款」に基づいた「クリーニング契約」の説明・明記を行うことがポイントとなるため、

利用者に對面で伝える以外に、店頭や

- ・第2条 受付に際して
- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

- ・第4条 補償および免責事項について

・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

りからお返しまでの間の契約について、第1条～第6条を規定しています。

- ・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

・第2条 受付に際して

- ・第3条 お渡しに際して

・第4条 補償および免責事項について

- ・第5条 個人情報の取扱いについて

- ・第6条 その他

むすびに

以上がクリーニング約款を作成するためのポイントです。自店の契約内容を整備し、長期間放置品が発生しないサービスを提供することが、お店側にとってもお客様側にとっても大切な衣類という財産を守ることに繋がります。

上り予定日から処分までの日数（最短で90日）を定め、空欄に記入しましょう。加えて、クリーニング事業者は仕上り処分まで、可能な限り督促を行う必要があります。

また、組合員店は「クリーニング事故賠償基準」に則った対応をすることが基本となります。第4条「補償および免責事項について」に記載のとおり、利用者に一方的に不利な内容とならないよう、注意しましょう。

②店頭掲示用約款ポスター

「モデルクリーニング約款」と同じ内容を、店頭掲示用のポスターにしたものです。記載内容を確認し、自店のサービス内容と相違がなく自店用にカスタマイズが不要な場合はそのまま店頭に掲示でき、利用者への契約内容の周知に活用できるようにしました。

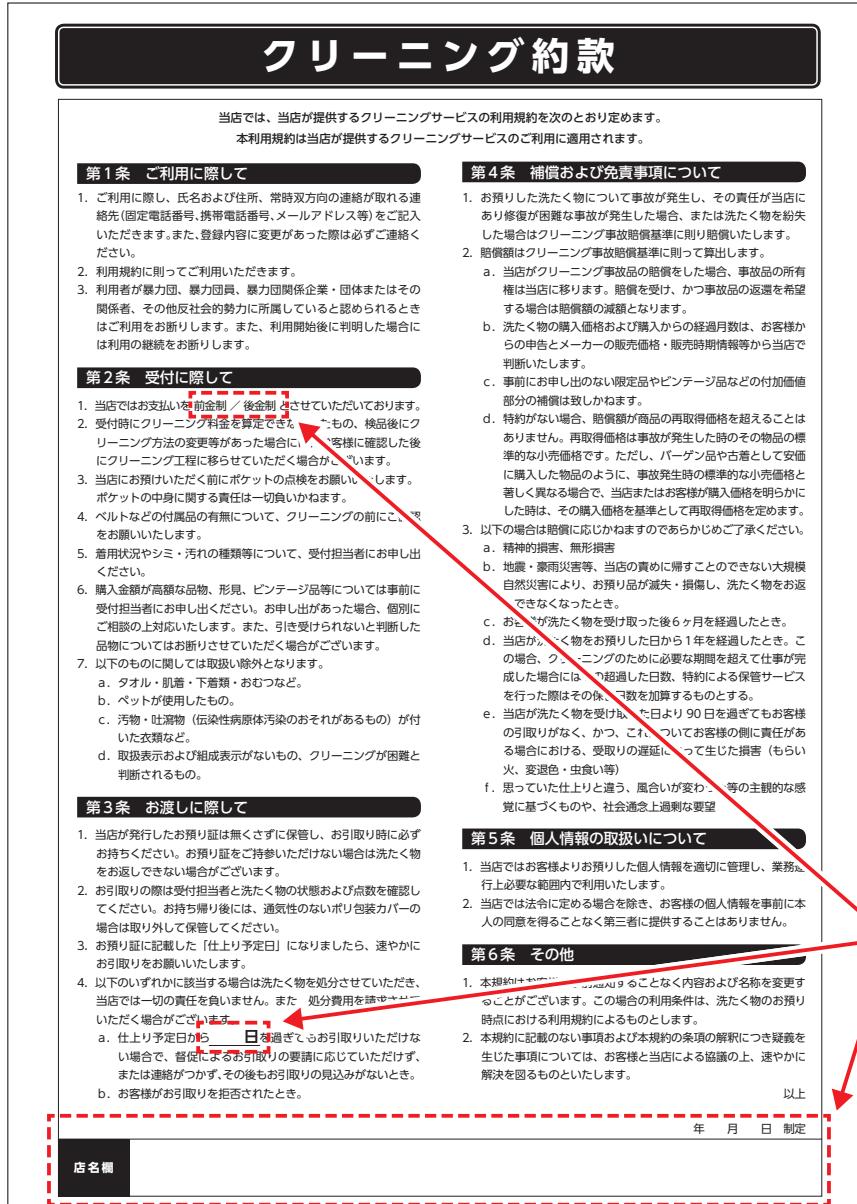
周知に活用できるようにしました。

本ポスターを使用する場合は、図表3にある3ヶ所に必ず記入ください。

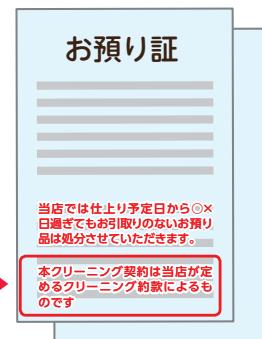
●図表3

長期間放置品ゼロにむけてやるべき3つのこと

①「クリーニング約款」に基づく「クリーニング契約」の説明・明記 (会員証・ホームページ上の規約・店頭ポスター等に掲載)



②契約による処分を明記した お預り証の説明・手渡し



★クリーニング約款作成ガイド

- 自店のサービス内容と相違がないか確認し、必要に応じて追記する

★モデルクリーニング約款のダウンロード方法

- 全ク連ホームページ

<https://www.zenkuren.or.jp>

トップページ→「組合員向け情報」→「クリーニング長期間放置品対策」をクリック



パスワード「houchizer0」

★店頭約款ポスターの使用方法(3ヶ所に記入)

※自店のサービス内容と異なる場合は、
本ポスターは使用できません

- 第2条1項の「支払方法」について、前金制か後金制か、自店に当てはまる方に丸印を付ける
- 第3条4項の「仕上り予定期から処分までの日数」(最短90日)を記入する
- 店名欄に自店の店名、制定日を記入する

③店頭ポスター・ステッカー等による掲示 + 引取りの督促



過去に作成したマニュアル・店頭掲示用ツールのデータも公開しています。ご活用ください