

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、利用者とは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」という声が多かったことから、クリーニング賠償問題協議会（杉野修平会長）

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。

ルールの復習

放置品解消にむけた2つの柱

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「仕上がったクリーニング品を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が基本となります。

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（Ⅱ今すでにある）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。

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

●図表 1

ルールの復習



置き品の解消に向けた2本の柱

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
仕上げ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

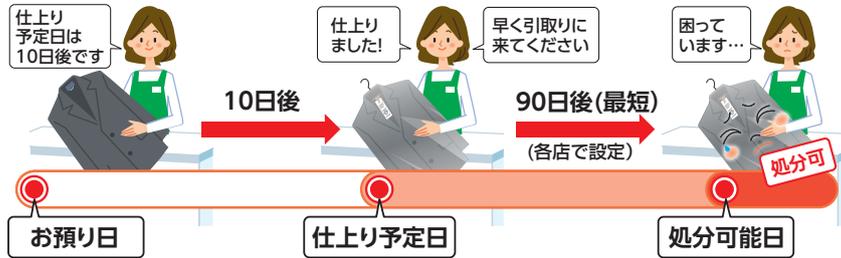
将来

 置き品を発生させない契約を結ぶ

過去

 常識的な考え方で置き品を解消する
(=黙示の意思表示の考え方)

将来置き品を発生
させないための契約
による処分の考え方



今後、置き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

++
置き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



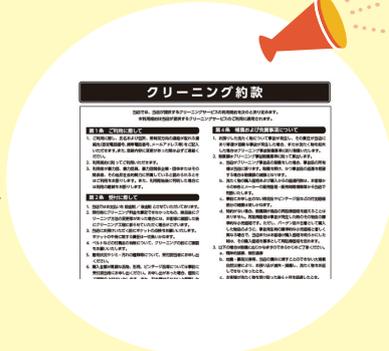
- ①クリーニング長期間放置品
解消対策マニュアル(左)
- ②クリーニング約款作成ガイド(右)
の内容を確認・理解する

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」で定期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。

なお、今後長期間放置品を発生させないためには、「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、**利用者に対面で伝える以外に、店頭やホームページ等でのクリーニング約款の掲示に加え、お預り証にも「本クリーニング契約は当店が定めたクリーニング約款によるものです。詳細はクリーニング約款をご確認ください」といった記載をすることが必要となります**（p11②）。

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

①クリーニング約款作成ガイド

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。



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しました。

3ヶ所に必ず記入（図表3参照）

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1条 「ご利用に際して
- ・ 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 個人情報取扱の取扱いについて
- ・ 第6条 その他

クリーニング約款作成ガイドでは、これらの条項に加え、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ています。

自店のクリーニング約款作成にあたっては、**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った場合、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った主張をすることが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・処分について記載しています。自店の「仕

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、**利用者に一方向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。

本ポスターを使用する場合は、図表3にある3ヶ所に必ずご記入ください。

必ず

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。

●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

当店では、当店が提供するクリーニングサービスの利用規約を次のとおり定めます。
本利用規約は当店が提供するクリーニングサービスのご利用に適用されます。

第1条 ご利用に際して

- ご利用に際し、氏名および住所、常時双方向の連絡が取れる連絡先(固定電話番号、携帯電話番号、メールアドレス等)をご記入いただきます。また、登録内容に変更があった際は必ずご連絡ください。
- 利用規約に則ってご利用いただきます。
- 利用者が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体またはその関係者、その他反社会的勢力に所属していると認められるときはご利用をお断りします。また、利用開始後に判明した場合には利用の継続をお断りします。

第2条 受付に際して

- 当店ではお支払いを前金制/後金制とさせていただきます。受付時にクリーニング料金を算定できません。また、検品後にクリーニング方法の変更等があった場合に、お客様に確認した後にクリーニング工程に移らせていただく場合がございます。
- 当店にお預けいただく前にポケットの点検をお願いいたします。ポケットの中身に関する責任は一切負いかねます。
- ベルトなどの付属品の有無について、クリーニングの前にご確認ください。また、着用品の状態やシミ・汚れの種類等について、受付担当者にお申し出ください。
- 購入金額が高額な品物、形見、ペンチンジ品等については事前に受付担当者にお申し出ください。お申し出があった場合、個別にご相談の上対応いたします。また、引き受けられないと判断した品物についてはお断りさせていただきます場合がございます。
- 以下のものに関しては取扱外となります。
 - タオル・肌着・下着類・おむつなど。
 - ベッドが使用した品物。
 - 汚物・吐瀉物(伝染性病原体汚染のおそれがあるもの)が付いた衣類など。
 - 取扱表示および組成表示がないもの、クリーニングが困難と判断されるもの。

第3条 お渡しに際して

- 当店が発行したお預り証は無くさずに保管し、お引取り時にお持ちください。お預り証をご持参いただけない場合は洗たく物をお返しできない場合がございます。
- お引取りの際は受付担当者で洗たく物の状態および点数を確認してください。お持ち帰り後は、通気性のよいポリ包装袋に包装し、お預り証に記載した「仕上り予定日」になりましたら、速やかにお引取りをお願いいたします。
- 以下のいずれかに該当する場合は洗たく物を処分させていただきます。当店では一切の責任を負いません。また、処分費用を請求させていただきます。
 - 仕上り予定日から90日を過ぎてもお引取りいただけない場合で、督促によるお引取りの要請に応じていただけず、または連絡がつかず、その後もお引取りの見込みがないとき。
 - お客様がお引取りを拒否されたとき。

以上

年 月 日 制定

店名欄

第4条 補償および免責事項について

- お預りした洗たく物について事故が発生し、その責任が当店にあり修復が困難な事故が発生した場合、または洗たく物を紛失した場合はクリーニング事故賠償基準に則り賠償いたします。
- 賠償額はクリーニング事故賠償基準に則って算出します。
 - 当店がクリーニング事故品の賠償をした場合、事故品の所有権は当店に移ります。賠償を受け、かつ事故品の返還を希望する場合は賠償額の減額となります。
 - 洗たく物の購入価格および購入からの経過月数は、お客様からの申告とメーカーの販売価格・販売時期情報等から当店が判断いたします。
 - 事前にお申し出のない限定品やペンチンジ品などの付加価値部分の補償は致しかねます。
 - 特約がない場合、賠償額が商品の再取得価格を超えることはありません。再取得価格は事故が発生した時のその物品の標準的な小売価格です。ただし、バーゲン品や古着として安価で購入した物品のように、事故発生時の標準的な小売価格と著しく異なる場合で、当店またはお客様が購入価格を明らかにした時は、その購入価格を基準として再取得価格を定めます。
- 以下の場合には賠償に及びかねますのであらかじめご了承ください。
 - 精神的損害、無形損害
 - 地震・豪雨災害等、当店の責めに帰することのできない大規模自然災害により、お預り品が滅失・損傷し、洗たく物をお返すことができなくなったとき。
 - お預りした洗たく物を受け取った後6ヶ月を経過したとき。
 - 当店が洗たく物をお預りした日から1年を経過したとき、この場合、クリーニングのために必要な期間を超えて仕様が完成した場合には、経過した日数、特約による保管サービスを行った際はそれ以外の日数を加算するものとします。
 - 当店が洗たく物を受け取った日より90日を過ぎてもお客様の引取りがなく、かつ、これについてお客様の側に責任がある場合における、受取りの遅延によって生じた損害(もらい火、変退色・虫食い等)
 - 思った以上の仕上りと違う、風合いが変わり、等の主観的な感覚に基づくものや、社会通念上過剰な要望

第5条 個人情報の取扱いについて

- 当店ではお客様よりお預りした個人情報を適切に管理し、業務遂行に必要な範囲内で利用いたします。
- 本規約に記載のない事項を除き、お客様の個人情報を事前に本人の同意を得ることなく第三者に提供することはありません。

第6条 その他

- 本規約はお客様の同意なく内容および名称を変更することがございます。この場合の利用条件は、洗たく物のお預り時点における利用規約によるものとします。
- 本規約に記載のない事項および本規約の条項の解釈につき疑義を生じた事項については、お客様と当店による協議の上、速やかに解決を図るものとしいたします。

お預り証

+

記載する▶

当店で仕上り予定日から○×日過ぎてもお引取りのないお預り品は処分させていただきます。

本クリーニング契約は当店が定めるクリーニング約款によるものです。

★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

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会
All Japan Laundry & Drycleaning Association

全ク連検索 おおほほ クリーニング店を探す 利用規約向け情報 **組合員向け情報**

パスワード「houchizero」

★店頭約款ポスターの使用法(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「仕上り予定日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

この3ヶ所に記入

③店頭ポスター・ステッカー等による掲示 + 引取りの督促



店頭掲示ステッカー

説明用下敷き

引取り推進ポスター (両面印刷)

マニュアル

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。ご利用ください