

クリーニング 長期間放置品解消対策マニュアル **出来!**

——処分を可能にする事業者の備えについて——

長い間クリーニング事業者を悩ませていた「クリーニング長期間放置品」の解消に向けて、本誌を含む「長期間放置品解消4点セット」が組合員の皆様のお手元に届き、いよいよガイドラインに沿って事業者ごとに対策に着手することとなります。

同封のマニュアルの内容を理解したうえで、自店での準備をしっかり整えましょう。

はじめに

本誌2017年11月号〜2018年1月号の3ヶ月連続の特集で、「長期間放置品」に関する実態アンケートやこのアンケートの結果をベースにしたPRキャンペーンの内容をお伝えして参りました。

また長期間放置品については、その解消に向けた「クリーニング長期間放置品解消検討委員会および分科会」での議論経過を昨年12月の全国理事長会議や本年2月に大阪で開催したCLV21スペシャルセミナーセッションin大阪、3月の全ク連臨時総会や5月末の第60回全ク連通常総会などで機会がある度にお知らせして参りました。

今般、「長期間放置品」の解消に向けて作成したマニュアルが完成しました。本誌と共に全国の組合員に向けて直送され、ついにその具体的内容、解消に向けた手順を公表しています。

また、これに合わせて店頭説明用の下書きや店頭掲示用のステッカーも同封しています（次頁参照）。

組合員の皆様は同封物をご確認いただき、この特集およびマニュアルの中身を精読したうえで、着実に放置品の解消に向けて準備を進めましょう。

なぜ今長期間放置品の解消か？

クリーニングの仕上り予定日を過ぎても利用者が引取りに來ない「長期間放置品」は、利用者の「所有権」が消費しないために処分ができず、長い間クリーニング事業者を悩ませてきました。問題の解決には高いハードルがある状況でも、今が長期間放置品の解消に向けて働きかけるべきタイミングであると判断する理由があります。

第一に、平成29年度に全国の組合支部長向けに実施した実態調査の結果をもとにしたPRキャンペーンにより、多くのメディアで放置品に苦しむクリーニング事業者の現状が報道され、この問題を解消するべきだという全国的な機運が高まっていること。

第二に、利用者の高齢化、核家族化、孤独化を迎える社会で新たに放置品が増えていくことが予想されること。

第三に、本来利用者の衣類を預かるうえで利用者の連絡先を正確に事業者へ伝えていただくことで成立するクリーニングサービスが、個人情報保護の誤った考え方の蔓延によって連絡先を教えていただけない事態が増加傾向にあること。

第四に、利用者のお宅に訪問する「御用聞き」から「店受け」になったこと

で放置品が発生してしたことに加え、最近ではクローゼット代わりのように預け放しにしたり不用品をあえて引取りに來ない等、利用者のモラルが低下していること。

以上の4つの点から、今こそ可及的速やかに長期間放置品の解消に向けての取組みが必要となっているのです。

これまでの議論経過

この放置品解消の議論は、参議院議員・牧山ひろえ氏が「クリーニング店における滞留品」について国会で質問したことを契機に、2016年（平成28年）2月29日開催のクリーニング賠償問題協議会の本委員会で、議題として上程されたことが発端となっていました。その席で、委員である法律の専門家や弁護士の見解をベースに議論され、同協議会の枠組みの中で解決の方向性を模索することが確認されました。

その後「クリーニング賠償問題協議会」の委員で構成する「クリーニング長期間放置品解消検討委員会」を開催。さらに、「クリーニング滞留品」を「クリーニング長期間放置品」に再定義し、以後様々な観点からその解消に向けて議論を進め、今回の結論に至っています（p6〜7の図解参照）。

今回全組合員に直送した 「長期間放置品解消 4 点セット」

i ~ iii に加えて本誌を含む

① クリーニングの契約について

お客様と結ぶクリーニング契約は
お客様に衣類をお返しするまでの契約です



① お客様の衣類をお預りします。
(カウンターでの確認にご協力ください)

② クリーニングを行います。



③ お客様に衣類をお返しします。
(仕上り品の確認にご協力ください)

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契約です。お客様に確実に衣類をお返しするために、

- お客様の連絡先を正確にお伝えください。
- 定められた仕上り予定日を過ぎたら一日も早くお引取りください。
- 仕上り予定日から88日を過ぎてもお引取りがないお預り品は処分いたします。

i マニュアル

長期間放置品の対応に関する全てのことが網羅されているバイブルです。

今すべき対応策や注意すべきポイントが記載されています。

② お預り時のお願い



お客様の**連絡先**を
(電話番号・携帯電話番号・住所・メール等)
正確にお知らせください。
個人情報の取扱いに関しては、個人情報保護法に従い適切に管理いたします



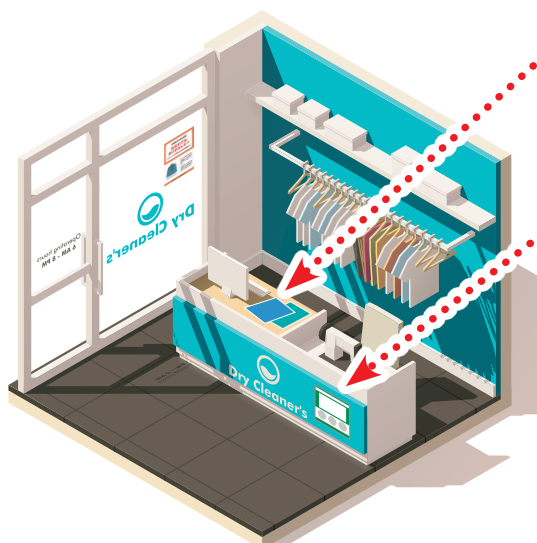
お預り証を
大切に保管してください。
お品物はお預り証と
引き換えにお渡しします。



定められた仕上り予定日
を過ぎたお品物は
一日も早い**お引取り**を、
お願いいたします。

ii 説明用下敷き①

初めて来店した利用者に対して「クリーニング契約」がこういったものであるかを理解していただくツールです。お客様に「引取りの義務」が発生することを啓発する際にも役立ちます。自店で定めた処分までの日数を記入してから利用してください。



使用
シーン

マニュアルの p14 では下敷きやステッカーが店舗内のどのようなシーンで使用するかを図解しています。

クリーニング長期間放置品
解消対策マニュアル

平成30年7月

ii 説明用下敷き②

「クリーニング契約」の中でも、特に
お預り時に、お客様にお願いしたいこ
とに特化した下敷きです。

※お客様の連絡先の告知

※お預り証の保管・持参

※仕上り後一日も早いお引取り
をお願いする内容になっています。

お引取りのないお預り品の取扱いについて

仕上り予定日を過ぎても**お引取りがないお預り品**に関して、
仕上り予定日から88日経過したお預り品を処分させていただきます。
一日も早い**お引取り**をお願いいたします。
また、お客様の大切な品物を良い状態でお返すために以下の点にご協力をお願いいたします。



お客様の連絡先(電話・住所・メール等)を正確にお知らせください。



お預り証を大切に保管してください。



仕上ったお品物は、一日も早いお引取りをお願いします

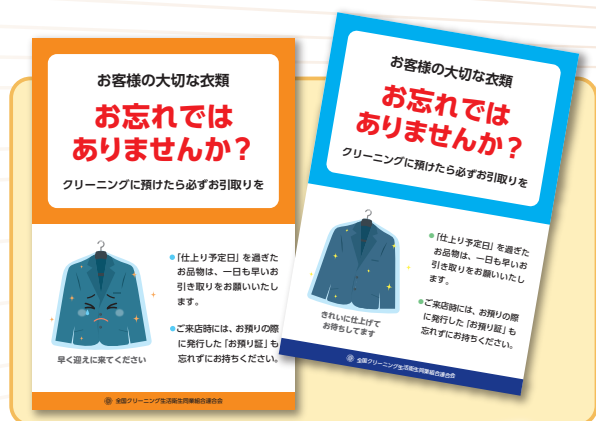
詳しくは店頭スタッフへ

ご理解のほどお願い申し上げます

iii 店頭掲示ステッカー

一定期間引取りに来ないお預かり品の
「クリーニング契約」による処分につ
いて告知するステッカーです。

※様々なシーンで使えるように、裏面がシール
になっていません



引取り推進ポスター（両面印刷）

2017.09

実態アンケートPRキャンペーン
引取り推進ポスターの配布

2016.02

クリーニング賠償問題協議会
の枠組みで議論を開始

2017.10

放置品解消に向けた 2本の柱

よる処分

過去

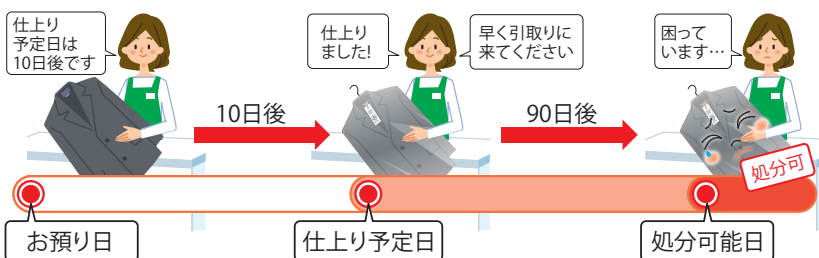
過去からの
（「今」すでにある）
放置品を解消するために

将来

今後、放置品を
増やさないために

放置品の解消に向けた 2本の柱
(p8 参照)

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



今後のスケジュール

これまであらゆる手法を研究、検討しながら委員会や分科会で議論を重ねてきた放置品の解消に向けた取組みですが、マニュアルが完成し、考え方が固まった今、今後のスケジュールに関しては、全国10ブロックで説明会を開催する等の活動を行いながら直送した4点セットを用いて組合員の理解を深めます。

また、この取組みはマニュアルを読めば終わりという訳ではありません。クリーニング約款等の契約に関する準備を整えたり、クリーニング事業者ごとにルールを定め社員教育をするなどの対応が必要になります。同時に、組合や業界内での対応を促します。

そして、いよいよ2018年10月1日を目標にマスコミ向けPRキャンペーンを開始します。記者発表の実施やメディア向けにプレスリリースの発信などを予定し、このキャンペーンで利用者への協力と理解を呼びかけます。なお、各クリーニング事業者は自店の整備が整い次第、任意の期日を設定し対応を開始することが可能です（10月1日に縛られるものではありません）。

2018.07~09

クリーニング事業者の準備期間
(2018.10.1 の一般への周知に向けて)

全ク連では全国 10 ブロック
まわり説明会を開催します。

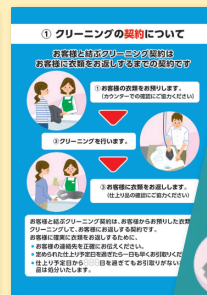


説明会

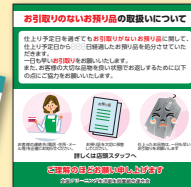
今ココ!



i マニュアル



ii 説明用下書き
(2枚)



iii 店頭掲示
ステッカー

今回全組合員に直送した「長期間放置品解消 4 点セット」
(i ~ iii に加えて本誌を含む)

2017.12

2018.03

将来放置品を
(今後) 増やさないために

契約に

過去からの放置品
(今すでにある)

「黙示の意思表示」の考え方を
用いた常識的解決

「黙示の意思表示」については p8 参照

2018.10.1

消費者およびマスコミ向け
PR キャンペーン開始

記者発表の実施、またはメディア
向けにプレスリリースを発信予定

各クリーニング事業者は
自店の整備が整い次第、
任意の期日より対応開始

ポイントキーワード5選

今回お配りしたマニュアルには、長期間放置品の解消に向けて必要なあらゆる考え方やポイントが解説されています。今回の特集ではこの中から特に押さえておきたい5つのキーワードを厳選して解説します。

1 放置品解消に向けた2本の柱

クリーニング事業者が放置品を解消しようとする際、放置品に対する2つの視点が必要になります。

1つは「将来に対する視点(方向性)」で、今後放置品を増やさないために、利用者と放置品の処分に関する条項が含まれた契約を交わし、督促等のクリーニング事業者の果たすべき責務を完遂したうえで一定期間(最短90日/別記参照)を経過したものについては契約により処分を行うことができる、としたもの。

もう1つは「過去に対する視点(方向性)」で、今すでにある放置品を解消するために「黙示の意思表示」(別記参照)の考え方をを用いて、常識的な対応で処分を行うとしたものの、2つの方向性のことを指します。

2 放置品解消に向けたクリーニング事業者が果たすべき責務

2本の柱を具体的に実行に移す場合、クリーニング事業者が果たすべき責務を確実に実施しなければなりません。

※責務の一例

- ・利用者と放置品の処分に関する条項が含まれた契約を交わす。
 - ・契約についての内容を適正に告知および表示する。
 - ・利用者の連絡先を正確に把握し、同時に個人情報管理体制を整備する。
 - ・把握した連絡先をもとに店舗ごとに定めたルールに基づいて定期的に督促の連絡を行う。――等々
- この他にもお預り証やクリーニング約款など事業者が取り組むべき内容や責務をマニュアルで確認することが必要です。

3 今後、契約による処分で用いる「90日」の考え方

今後放置品を増やさないための対応

Ⅱ「契約による処分」の中で、仕上り予定日から処分までの目安として90日を設定しています。処分可能と設定した【仕上り予定日から90日】は、全ク

連の諮問機関である「クリーニング長期間放置品解消検討委員会」が示す参考期間です。実際は店舗ごとのクリーニング契約により、処分までの日数を定めます。

なお、90日というのは処分までの最短の期間です。処分まで半年、1年、という議論もありましたが、クリーニング店がクローゼット代わりに利用されるなどの利用者の意識的なクリーニング店への預け出し防止を目的に設定しています。

4 「黙示の意思表示」の考え方

「黙示の意思表示」は、過去からの放置品を処分するために適用する考え方です。クリーニング店に預けた衣類を、長い間引き取りに来ないという事実が継続していることをもって、所有権放棄の黙示の意思表示、つまり「それだけ放っておいたという事実Ⅱもういらない」という解釈を可能にします。すなわち、クリーニング事業者の責務を含めてキチンとした手続きを踏めば処分が正当化されるⅡ裁判でも認められるであろうとする考え方です。

なお、放置期間が長ければ長いほど、放棄に関する黙示の意思表示が認められることになる点も、この考え方を

いて常識的に処分する根拠になります。

5 今すでにある放置品に適用する「5年」の根拠

今すでにある放置品を5年経ったものから処分する考え方の根拠は、平成29年5月に成立した「民法の一部を改正する法律(債権法)」(平成32年4月1日施行)の消滅時効期間が原則5年となることに基づいています。過去からの放置品は、つまり契約による処分が不可能な放置品なので消費者保護の観点からもこのような対応が必要です。

将来放置品を発生させない取組みとセットで取り組むことで、5年後にはすべての放置品を解消させることができます。

おわりに

今回の特集では5つのキーワードに特化して説明をしましたが、マニュアルにはこの他にもたくさんの要点が詰まっています。放置品解消の取組みを自店の体制を改めてチェックするよい機会にすることが大切です。