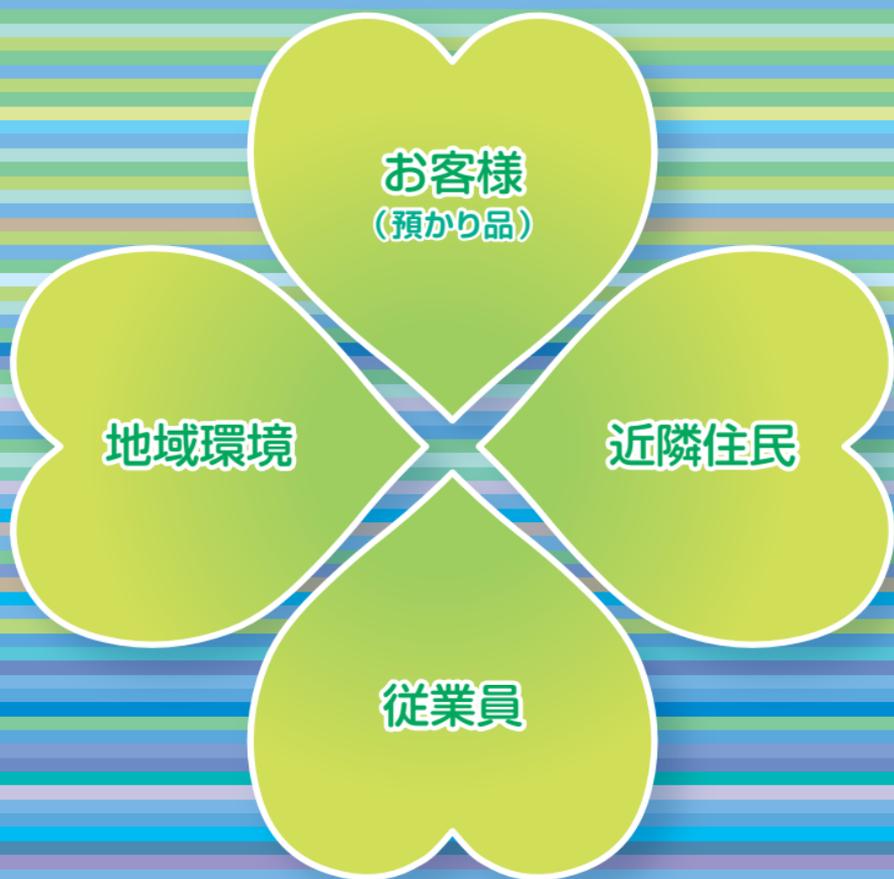


クリーニング業に求められる

安全・安心 対策ガイド

クリーニング業者の責務を中心に



クリーニング業に求められる

安全・安心 対策ガイド

クリーニング業者の責務を中心に

クリーニング業に求められる 安全・安心対策ガイド

目次

●クリーニング関係主要法令チェックリスト	2
●クリーニング所開設・営業に係る主要法令一覧	10
●4つの観点から図解でみる安全・安心の配慮	
お客様（＝お預かり品）に対する配慮	12
従業員に対する配慮	14
近隣住民に対する配慮	16
地球環境に対する配慮	18
●クリーニング業における安全・安心への取り組みにむけて	20
●お客様（＝お預かり品）に対する配慮	
クリーニング契約	32
説明責任	34
クリーニング事故防止対策	36
苦情・事故対応	38
事故賠償基準と標準営業約款	40

消費者保護	42
メニューの多様化とマシンリング	44

●従業員に対する配慮

労働契約	46
労働条件・就業規則・36協定	48
社会保険	50
労働安全衛生法	52
熱中症対策	54
福利厚生／より良い職場に向けて	56

●近隣住民に対する配慮

公害防止	58
建築基準法	60
消防法・火災予防条例	62
地域社会への貢献	64

●地球環境に対する配慮

クリーニングが守りたいもの 空	66
クリーニングが守りたいもの 水	68
クリーニングが守りたいもの 大地	70
クリーニングが守りたいもの 化学に向き合う勇氣	72
クリーニングが守りたいもの 廃棄物のルール	76
クリーニングが守りたいもの 資源	78

● クリーニング営業者の主な責務

主な各種届出・報告義務関係届出・申請一覧	80
主な管理者等必置義務関係届出・申請一覧	84
主な設置・常備義務関係届出・申請一覧	86
主な衛生措置義務関係届出・申請一覧	86
主な雇用義務関係届出・申請一覧	86
消費者保護に関する責務	88

● クリーニング業の危機管理

90

● 参考資料

引火性溶剤に関する技術的基準	94
クリーニング所における衛生管理要領	97
パークの環境汚染防止措置に関する技術上の指針	106
診断カルテ（例）	114
苦情カード（様式例）	116

● 関係機関連絡先シート

118

ク リ ー ニ ン グ 業 に 求 め ら れ る

安全・安心 対策ガイド

ク リ ー ニ ン グ 営 業 者 の 責 務 を 中 心 に

クリーニング関係主要法令チェックリスト

1. クリーニング業法関係

クリーニング所の開設届を提出していますか(確認済証) YES NO P80参照

名称	
所在地	
受理番号	
届出保健所名	
確認年月日	

【従事するクリーニング師の免許(1)】

氏名	
住所	
登録番号	都道府県 第 号

【従事するクリーニング師の免許(2)】

氏名	
住所	
登録番号	都道府県 第 号

従事するクリーニング師は研修を受講していますか YES NO P42参照

受講者氏名		
受講年月日	年 月 日	年 月 日
受講番号	第 号	第 号

取次店(営業所)はありますか YES NO

従事者に業務従事者講習を受講させていますか YES NO P42参照

受講者氏名		
受講年月日	年 月 日	年 月 日
受講番号	第 号	第 号

2. 労働基準法関係

労働者を雇用していますか YES NO

労働契約を結んでいますか YES NO P46参照

3. 労働安全衛生法関係

(1) 作業環境測定

従業員を雇用しパークまたはエタンを使用していますか YES NO

作業環境の溶剤濃度を測定していますか YES NO P53参照

実施機関名		
測定年月日	年 月 日	年 月 日
	年 月 日	年 月 日
	年 月 日	年 月 日

(2) 乾燥設備作業主任者

従業員を雇用し乾燥設備を使用していますか	YES	NO
----------------------	-----	----

燃料を1時間あたり個体10kg・液体10ℓ・電力10㎾以上使用していますか	YES	NO
---------------------------------------	-----	----

乾燥設備作業主任者を選任していますか	YES	NO	P53参照
--------------------	-----	----	-------

主任者氏名			
受講機関名			
終了番号	第 号	交付年月日	年 月 日

(3) 有機溶剤作業主任者

従業員を雇用し石油系またはパークを使用していますか	YES	NO
---------------------------	-----	----

有機溶剤作業主任者を選任していますか	YES	NO	P53参照
--------------------	-----	----	-------

主任者氏名			
受講機関名			
終了番号	第 号	交付年月日	年 月 日

(4) ボイラー取扱作業主任者

従業員を雇用しボイラー（簡易・小型を除く）を使用していますか	YES	NO
--------------------------------	-----	----

ボイラー取扱作業主任者を選任していますか	YES	NO	P53参照
----------------------	-----	----	-------

(次ページ主任者氏名へ)



主任者氏名			
-------	--	--	--

[ボイラ技師免許]

免許の種類	1. 特級	2. 1級	3. 2級	4. 技能講習終了
-------	-------	-------	-------	-----------

氏名			
----	--	--	--

住所			
----	--	--	--

交付年月日	年 月 日	免許番号等	第 号
-------	-------	-------	-----

(5) 安全管理者・衛生管理者

常時50人以上の労働者を雇用していますか	YES	NO
----------------------	-----	----

安全管理者・衛生管理者を選任していますか	YES	NO	P53参照
----------------------	-----	----	-------

[管理者の氏名]

区分	安全管理者	衛生管理者
----	-------	-------

氏名		
----	--	--

(6) 産業医

常時50人以上の労働者を雇用していますか	YES	NO
----------------------	-----	----

産業医を選任していますか	YES	NO	P53参照
--------------	-----	----	-------

[産業医の氏名等]

氏名		
----	--	--

名称		
----	--	--

住所		
----	--	--

(7) 健康診断

従業員に対して健康診断を実施していますか	YES	NO	P53参照
----------------------	-----	----	-------

4. 建築基準法関連

あなたの事業所の用途地域は？

用途地域	
------	--

石油系ドライ機が設置可能な用途地域ですか	YES	NO	P60 参照
----------------------	-----	----	--------

5. 消防法関連

石油系溶剤等可燃物を使用していますか	YES	NO
--------------------	-----	----

指定数量以上の危険物を使用していますか	YES	P63 参照	NO	P63 参照
---------------------	-----	--------	----	--------

[危険物取扱者免状]

免状の種類	1. 甲種 2. 乙種____類 3. 丙種		
氏名			
住所			
交付年月日	年 月 日	書き替え期限	年 月 日
交付都道府県	都道府県	交付番号	第 号

6. 道路交通法関連

集配などに自動車を使用していますか	YES	NO
-------------------	-----	----

5台以上の自動車を使用していますか	YES	NO
-------------------	-----	----

安全運転管理者を選任していますか	YES	NO	P64 参照
------------------	-----	----	--------

管理者の氏名	
--------	--

7. 大気汚染防止法関連

(1) ボイラー

伝熱面積 10 m ² ・燃焼能力 50 l・/hr 以上のボイラーですか	YES	NO
--	-----	----

ばい煙発生施設の届出をしていますか	YES	NO	P67 参照
-------------------	-----	----	--------

(2) ドライ溶剤関係

パークロルエチレンを使用していますか	YES	NO
--------------------	-----	----

クローズドシステムのドライ機ですか	YES	NO
-------------------	-----	----

1回の処理能力が 30kg 以上ですか	YES	NO
---------------------	-----	----

溶剤回収装置を設置していますか	YES	NO	P75 参照
-----------------	-----	----	--------

8. 下水道法関係

クリーニング施設から公共下水道に排水していますか	YES	NO
--------------------------	-----	----

特定施設設置の届出をしていますか	YES	NO	P69 参照
------------------	-----	----	--------

排水量が 50 m ³ /1日以上ですか	YES	P69 参照	NO	P69 参照
---------------------------------	-----	--------	----	--------

9. 水質汚濁防止法関連

(1) 公共用水域への排水

クリーニング施設から公共用水域に排水していますか	YES	NO
--------------------------	-----	----

特定施設設置の届出をしていますか	YES	NO	P69 参照
------------------	-----	----	--------

排水量が 50 m ³ /1日以上ですか	YES	P69 参照	NO	P69 参照
---------------------------------	-----	--------	----	--------

(2) パークの使用

パークを使用していますか	YES	NO
--------------	-----	----

↓

有害物質使用特定施設届を行っていますか	YES	NO	P 69 参照
---------------------	-----	----	---------

10. 土壌汚染対策法関係

パーク等特定有害物質を使用する施設を廃止しましたか	YES	NO
---------------------------	-----	----

↓

土壌汚染状況調査結果を報告しましたか	YES	NO	P 71 参照
--------------------	-----	----	---------

11. PRTR制度関係

パーク等の第一種指定化学物質を使用していますか	YES	P 75 参照	NO
-------------------------	-----	---------	----

↓

常時 21 人以上の労働者を雇用していますか	YES	NO
------------------------	-----	----

↓

年間 1t 以上を取り扱っていますか	YES	NO
--------------------	-----	----

↓

1 年間の排出量・移動量を報告していますか	YES	NO	P 75 参照
-----------------------	-----	----	---------

12. 廃棄物処理法関連

(1) 特別管理産業廃棄物関係

石油系溶剤やパークを含む廃棄物が発生しますか	YES	NO
------------------------	-----	----

↓

特別管理産業廃棄物管理責任者を選任していますか	YES	NO	P 77 参照
-------------------------	-----	----	---------

責任者氏名			
修了証番号	第 号	交付年月日	年 月 日
受講機関名			

(2) 特別管理産業廃棄物処理委託関係

特別管理産業廃棄物処理業者と委託契約を結んでいますか	YES	NO	P 77 参照
----------------------------	-----	----	---------

↓

収集運搬業者・処分業者共に委託契約書を交わしていますか	YES	NO	P 77 参照
-----------------------------	-----	----	---------

収集運搬業者名	
収集運搬業者住所	
収集運搬許可番号	第 号

処分業者名	
処分業者住所	
処分許可番号	第 号

(3) 産業廃棄物管理票（マニフェスト）関係

収集運搬業者等と産業廃棄物管理票を交わしていますか	YES	NO	P 77 参照
---------------------------	-----	----	---------

↓

管理票のA・B 2・B 4・D・Eを保管していますか	YES	NO	P 77 参照
----------------------------	-----	----	---------

↓

1年間の産業廃棄物管理票交付状況を報告していますか	YES	NO	P 77 参照
---------------------------	-----	----	---------

土地の選定・建物の建築

- ※建築基準法【60 ページ】
- ※水道法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S32/S32HO177.html>
- ※下水道法【68 ページ】
- ※水質汚濁防止法【68 ページ】

機械設備等の導入

- ※クリーニング業法【80 ページ】
- ※建築基準法【60 ページ】
- ※引火性溶剤に関する技術的基準【60・94 ページ】
- ※労働安全衛生法【52 ページ】
- ※電気事業法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S39/S39HO170.html>
- ※電気用品安全法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S36/S36HO234.html>
- ※ガス事業法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S29/S29HO051.html>
- ※消防法【62 ページ】

従業員の雇用

- ※労働基準法【46～51 ページ】
- ※労働安全衛生法【52 ページ】
- ※労働者災害補償保険法【50 ページ】
- ※労働契約法【46 ページ】
- ※最低賃金法【48 ページ】
- ※労働保険の保険料の徴収等に関する法律【50 ページ】

開設届の提出

- ※クリーニング業法【80 ページ】

衛生措置・安全対策

- ※クリーニング業法【42 ページ】
- ※クリーニング業の振興指針
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/seikatsu-eisei05/02.html>
- ※クリーニング所における衛生管理要領【37・97 ページ】
- ※労働安全衛生法【52 ページ】
- ※大気汚染防止法【66 ページ】
- ※PRTR法【75 ページ】
- ※騒音規制法【58 ページ】
- ※振動規制法【58 ページ】
- ※悪臭防止法【58 ページ】
- ※オゾン層保護法【66 ページ】
- ※化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律【75 ページ】
- ※廃棄物の処理及び清掃に関する法律【76 ページ】
- ※パークの環境汚染防止措置に関する技術上の指針【106 ページ】
- ※毒物及び劇物取締法【72 ページ】
- ※ボイラー及び圧力容器安全規則【52 ページ】

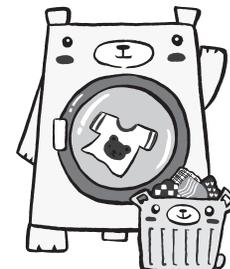
届出事項の変更

- ※クリーニング業法【80 ページ】

廃業届の提出

- ※クリーニング業法【80 ページ】
- ※土壌汚染防止法【70 ページ】
- ※水質汚濁防止法【68 ページ】

廃業



ご注意

- ◎本冊子で解説していない法令についても掲載しています。
- ◎一部割愛した法令や条例もあります。
- ◎記載の法令以外にも規制や制約を受ける法令・条例があります。
詳しくは必ず管轄部署にお問い合わせ下さい。
- ◎【】内は本冊子内の法令の掲載ページです。

お客様（＝お預かり品）に対する配慮

～お客様から信頼されるために必要な7つのこと～

クリーニング契約 (p32～33)

- 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. クリーニング完全実施義務
 4. 受寄物返還義務

説明責任 (p34～35)

- クリーニング業法
- 消費者基本法
- 消費者契約法

クリーニング事故防止対策 (p36～37)

- 利用者信頼確保のための
標準的な検品・検査工程
- クリーニング所における
衛生管理要領
- クリーニング処理基準

メニューの多様化とマシンリング (p44～45)

- サービスメニューの充実
- マシンリング

苦情・事故対応 (p38～39)

- 苦情対応システムの構築
〈苦情対応の基本9原則〉
 1. 公開性
 2. アクセスの容易性
 3. 応答性
 4. 客観性
 5. 無償対応
 6. 機密保持
 7. 顧客重視のアプローチ
 8. 説明責任
 9. 継続的改善

消費者保護 (p42～43)

- クリーニング師研修
- 業務従事者講習

事故賠償基準と標準営業約款 (p40～41)

- クリーニング事故賠償基準
- 標準営業約款(Sマーク)

従業員に対する配慮

～従業員を守る 安全・安心対策～

労働契約 (p46～47)

- 労働基準法
- 労働契約法
- パートタイム労働法
- 就業規則

労働条件・就業規則・36協定 (p48～49)

- 労働契約
- 就業規則
- 36協定

社会保険 (p50～51)

- 医療保険
- 年金保険
- 雇用保険
- 介護保険
- 労災保険

福利厚生 (p56～57)

- 従業員のモチベーションアップ
- 福利厚生
- 教育研修

熱中症対策 (p54～55)

- 熱中症の症状
- 熱中症予防

労働安全衛生法 (p52～53)

- 労働安全衛生法
- 労働安全衛生法施行令
- ボイラー及び圧力容器安全規則

近隣住民に対する配慮

～地元に着したクリーニング業を続けるために～

公害防止 (p58～59)

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

建築基準法 (p60～61)

- 建築基準法の用途地域区分
- 用途規制地域で工業建築／営業を継続するために

地域社会への貢献 (p64～65)

- 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
- 安全運転管理者

消防法・火災予防条例 (p62～63)

- 消防法
- 危険物の数量指定
- 危険物取扱者制度

地球環境に対する配慮

～クリーニング店でできる環境保護～

クリーニングが守りたいもの

空

(p66～67)

- 大気汚染防止法
- オゾン層保護法
- 地球温暖化対策推進法

クリーニングが守りたいもの

水

(p68～69)

- 下水道法
- 下水道条例
- 水質汚濁防止法

クリーニングが守りたいもの

資源

(p78～79)

- グリーン購入法
- ドレンの回収・再利用

クリーニングが守りたいもの

大地

(p70～71)

- 土壌汚染対策法

クリーニングが守りたいもの

廃棄物のルール

(p76～77)

- 廃棄物処理法
- 特別管理産業廃棄物
管理責任者
- 産業廃棄物管理票
(マニフェスト)

クリーニングが守りたいもの

化学に向き合う勇氣

(p72～75)

- 毒物及び劇物取扱法
- シミ抜きで使用が考えられる
毒物・劇物
- テトラクロロエチレン
(パーク)とは
- PRTR 制度
- 化審法

クリーニング業における 安全・安心への取組みに向けて

1. 安全・安心社会実現への要請の高まり

▶▶▶ 衣食住に対する安全・安心

人々の健康志向や「食の安全」への関心は、日常生活、つまり衣食住全般にわたる安全・安心ニーズとなってますます高まってきています。一時、大きな社会問題となった食品偽装問題などは記憶に新しいところです。さらに、食品分野に限らず一般消費者の目は、よりさまざまな生活の分野で「安全・安心」を求めて一層敏感になっているといえます。

クリーニングは、衣食住における「衣」の一端を担う、人々の生活に密着した生活衛生業として衛生管理が求められてきました。厚生労働省の「クリーニング業の振興指針」の中でも、「衛生水準の向上に関する事項」として、「感染症対策の充実のための洗濯物の区分けや消毒等の処理、従業員の衛生教育の徹底など」について述べられています。このように、クリーニングに対しても安全・安心がますます強く求められる時代になっていることをまず十分に認識しておくことが必要です。

私たちクリーニング事業者としては、このような状況を踏まえ、今まで以上にお客様の期待に応え、信頼を得ていくことが求められているといえるでしょう。

▶▶▶ 地域コミュニティの重要性再認識

多くの犠牲者と被害を出した平成 23 年の東日本大震災を契機として、人々の「絆」の大切さが改めて認識されています。また、少子高齢化の急速な進展で、お年寄りの孤立化をはじめとして、様々な社会問題が深刻化しています。

そのような背景のもとに、失われつつある「ご近所付き合い」、つまり地域コミュニティの大切さ、そして、その基盤となる安全・安心な街づくりの大切さが改めて叫ばれています。地域コミュニティの中で弱者であるお年寄りや子供たちを守っていかう、ということです。商店街や住宅地に多く立地するクリーニング事業者にとっても、このことに無関心ではられません。とはいえ、このような取組みはクリーニング事業者が単独でできることでもないでしょう。

そこで、地域の商店街活動を通じて他の商業者と連携するなど、地域の人々と一緒になって取り組んで行くことが不可欠になります。

▶▶▶ 事業者に対するコンプライアンスと社会貢献への要請

近年、事業者としてのコンプライアンス、社会貢献が当たり前の時代になってきています。インターネットの普及やソーシャルネットワーク

サービスの広がりによって、誰でも簡単に情報発信ができる時代です。良いことも悪いことも、一瞬にして「拡散」していきます。

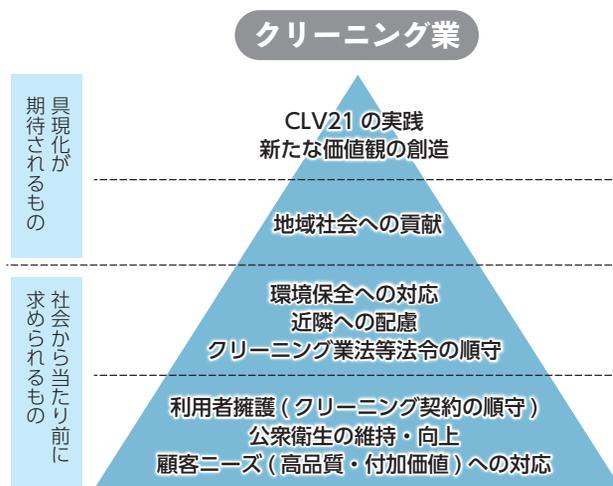
最近 10 年余りを振り返ると、大企業の不正会計や食品偽装をはじめ製品リコール隠し、サービス残業、保険金不払いなど、多くの企業不祥事やコンプライアンス違反が摘発され、世間を騒がせてきました。その反省のもとに法令の厳格化をはじめ、事業者のコンプライアンスに対する社会の目が非常に厳しくなっていることも事実です。

クリーニング業界も決して他人事ではありません。また、中小零細の事業者といえども、コンプライアンスを軽視した結果、お客様や従業員、近隣住民とトラブルとなる危険性は十分にあるといえるでしょう。

コンプライアンスは一般に法令遵守と訳されていますが、法律を守っていればそれだけで良いという訳ではありません。企業あるいは事業者には、社会における規律や規範といったものも当然に守り、関係者に対して必要な配慮をしていくことが求められます。

また、事業者の「社会貢献」も強く求められるようになってきました。事業者にとって利益追求が重要な目的であることは否定されませんが、自分の利益だけを追求する姿勢は、社会からは評価されません。CSR（企業の社会的責任）ということばも、今では広く知られるようになってきました。

2011年の福島第一原子力発電所の事故によって、原子力発電への批判から地球環境・エネルギー問題がますます差し迫った身近な問題となりました。電気をはじめとしたエネルギーを消費するクリーニング事業者としても無関心ではられません。節電や省資源にも、率先して取り組まねばなりません。



▶▶▶クリーニング事業者の責務と取組み

これまでに述べたように、直接に自分の商売に関係するお客様はもちろんのこと、働く従業員に対しても事業者としての果たすべき責務があります。さらに地域社会（近隣住民）や地球環境に対しても配慮することが望まれています。

より多くの人たちや社会に影響力があり、社会的責任も重いといえる大企業では、既にこれらへの取組みが進んできました。

一方、中小零細事業者の多いクリーニング業界では、コンプライアンスや社会貢献の取組みがまだ十分進んでいるとは言えない現状です。しかしながら、地域に密着して一般消費者をお客様として営業を行うクリーニング事業者は、このような安全・安心への取組みが今後は不可欠と言えます。

今までやっていなかったことや、直接売上や利益につながらないことに取組むのは実際にはそう簡単ではないでしょう。手間やコストもかかるはずですが、できることから始めれば良いのです。今から取り組もうとする姿勢がまず大切です。

長期的にはそのような取組みは、必ずお客様からの信頼や評価に繋がります。逆に、このまま何もしなければ、短期的には何かマイナスがあるわけではなくても、長期的にみれば、やはりトラブルや批判の増加につながっていくと言って過言ではありません。安全・安心への前向きな取組みが将来に渡り存続していく自分たちのためであることを、改めて考えてみる必要があるでしょう。

クリーニング業が社会から『当たり前』に求められている責務

- ① **クリーニング契約（寄託契約+請負契約）の確実な実行**
＝利用者擁護（消費者保護）
- ② **公衆衛生の維持・向上**
（適正な衛生管理、新感染症等への適切な対応等）
- ③ **クリーニング業法の順守**
（特に第3条の2に規定された「必要な説明の励行」）
- ④ **顧客ニーズへの対応**
（顧客満足経営の実践、サービスの充実、一定レベルの品質の保持）
- ⑤ **環境への配慮**
（環境規制への適切な対応、省資源化の推進）

2. クリーニング業と4つの安全・安心

▶▶▶取り組むべき4つの安全・安心について

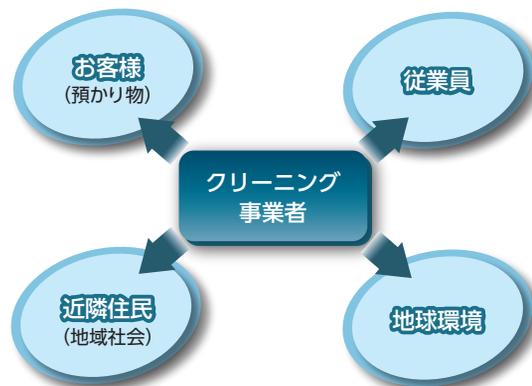
私たちクリーニング事業者は、まず自分たちを取り巻く「お客様」、「従業員」、「近隣住民」、「地球環境」の4つの分野で安全・安心に対する「責務」があり、「配慮」が求められることを念頭に置いておく必要があります。また、果たすべき責務や必要な配慮については、全ての事業者に通ずるものと、クリーニング事業者独自のものがあることも理解しておくべきでしょう。

転廃業によって年々事業所数が減少しているクリーニング業にとって、今後も中長期的に生残っていくには、お客様はもちろん、従業員、近隣住民、そして社会からの信頼が不可欠です。

これらの責務を果たし、配慮を行うことは、最終的には自分たちのためになることです。ぜひ、前向きに取り組んで行きましょう。

以下で「4つの安全・安心」それぞれについてもう少し掘り下げて、基本的な考え方を整理してみたいと思います。

〈クリーニング業にかかわる4つの安全・安心〉



(1) お客様（預かり物）に対する安全・安心（配慮）

▶▶▶クリーニング業の特性とサービスの安全・安心

クリーニング業は画一的な商品やサービスを販売する事業者とは異なり、お客様からお預かりする洗濯物が厳密には「一つずつ全て異なる」という点がまず挙げられます。素材や風合い、汚れやしみの状態も全て

まちまちだということです。従って、効率的な処理も必要ですが、一つ一つを確認しながら受付け、必要に応じて個別の処理が求められます。

また、一時的にもお客様のものを「お預かりする」というのもクリーニングの特色です。

お預かりした洗濯物が、もしかすると、同じものが二つとない大変大切な思い出の服かも知れません。従って、クリーニング処理だけでなく、その保管管理にも細心の注意が必要なことは言うまでもありません。

また、クリーニングは身に付ける衣料品を対象とする日常生活密着型・生活衛生業という側面もあります。衛生管理や溶剤の残留による化学やけどの防止などにも気を配る必要があります。しかし、残念ながら、クリーニング事故は依然として後を絶ちません。

いずれにしても、クリーニング事業者にとって事故防止は当然の責務です。お客様や洗濯物自体への配慮が、安全・安心の第一に求められます。

▶▶▶ますます高まる事業者の説明責任

例えば、医療の分野では「インフォームド・コンセント」の重要性が言われてから久しく、今では定着していると言えます。患者に対して病気の状態や治療方法などを良く説明し、手術の場合などにはそのリスクも良く理解し、納得してもらったうえで医療行為を行う、というのがインフォームド・コンセントです。

また、近年、ますます複雑化する金融商品についても、事前に十分な説明を行うことが金融商品取引法で規定されています。例えば、銀行や証券会社が、投資や運用に知識や経験の少ない人に対してリスクの高い債券や投資信託などを販売する際には、そのしくみやリスクについて事前に十分に良く説明を行うことが義務付けられています。

要は、商品やサービスの売り手や専門家は、余り知識のない買い手や利用者の立場に立って、リスクなどについて事前に良く説明しなければならない、という考え方が一般的になっています。

クリーニング業の場合もお客様の大半はクリーニングの専門知識があまりない一般消費者です。

クリーニング事業者はサービスの提供者である専門家として、特にリスクのある場合や難しい処理の場合には、良く説明して理解していただくうえで受け付けることが対消費者向けサービスを行う事業者の責務と言えるでしょう。

▶▶▶利用者の誤解を理解に変える努力

明らかに事故とはいえないものも含めて、クリーニング業はお客様からのクレームが多く、「クレーム産業」などとも言われます。これには、クリーニング事業者のミスによる「クリーニング事故」だけでなく、お客様の勘違いや思い込みなどによるものも含まれるのが実情です。

これらのクレームの中には、事前の説明が十分されていれば防げたも

のも少なくありません。お客様の中には、クリーニング店はプロなのでどんな汚れやしみも落とせるはずだと思っていたり、クリーニングによって風合いが変わってしまうリスクがある素材についての理解が全くなかったりする場合も大いにありうるケースです。

お客様に対する受付時点での十分な説明は、クレーム防止策としてだけでなく、コミュニケーションのきっかけ、クリーニングへの理解浸透を目的と前向きに捉えることもできます。お客様への説明は「責任」や「義務」ではありませんが、しかたなく説明するのではなく、お客様に安心してもらい、安全にクリーニングを行い、信頼を得てまたご注文いただくためと考えるべきでしょう。難しい処理をする場合などにも、事前の説明によって、適正な料金水準への理解を得られるという効果もあります。そのような PR の意味でも説明は大変大切なことと言えます。

(2) 従業員に対する安全・安心（配慮）

▶▶▶安心して働ける職場の前提

お客様に安全・安心を提供するには、まず従業員が安全に安心して働ける職場であることも大切です。顧客満足度向上のためには従業員満足度向上が必要とも言われます。従業員自身に不安や不満があると、お客様に対しても十分満足頂ける最高のサービスは期待できないでしょう。この点はクリーニング業に限らず、特に接客を必要とする小売・サービス業であれば、どんな業種にも当てはまると言えます。

また、近年では事業主に求められる労務コンプライアンスがますます厳格化する傾向にあります。労働基準法をはじめとして、労働契約法など多くの労働関係の法令が毎年のように新設や改正されることで、事業主の義務はますます拡大し運用も厳格化しています。

小規模な事業者でも、労働者（従業員）を一人でも雇えば必ず対象となるものもあります。クリーニング事業者もこの点に無関心だと、知らないうちに法令違反を犯していたり、従業員が定着せずすぐに辞めてしまったり、直接間接にマイナスとなって跳ね返ってくるでしょう。逆に、きちんと法令を守り、従業員に配慮していくことで、「選ばれる職場」になります。従業員が安心して生き活きとして働けるようになり、お客様への接客サービスなど様々な側面でプラスとなるでしょう。

▶▶▶クリーニング工場の安全管理

クリーニング業では、特に有害物質や機械装置を扱うクリーニング工場において、けがや病気などの労働災害が発生しないように十分な配慮が必要です。具体的には労働安全衛生法に、有機溶剤やボイラー、ドライ機、乾燥機などの機械装置の取扱いについて規定が定められています。職場での危険を避ける措置が使用者（事業者）の義務として、労働安全衛生法に定められています。改めて今一度、確認しておくといいでしょう。

▶▶雇用や労働時間・休暇などの法令遵守

一人でも労働者（従業員）を雇用すると、労働基準法の規定に従わねばなりません。また、パートタイマーにはパートタイム労働法も適用されます。

例えば、労働者を雇い入れる際には書面を交付して労働条件を明示しなくてはならないことになっていきますし、書面に記載が必要な項目も定められています。また、常時10人以上の労働者を雇い入れる事業所では就業規則の届出が必要です。賃金、労働時間や休日・休暇、残業手当などについても、うっかりすると法令違反があり得ます。

他にも、労働者（従業員）の保護や職場の安全・安心を目的とした多くの労働関係の法令や規定があります。特に高齢者の雇用や女性の出産や育児に対する配慮も具体的な法令として充実してきています。この機会に自分の事業所に何が当てはまるか、ぜひ確認しておきましょう。

▶▶▶労働保険・社会保険への加入について

労災保険、雇用保険を合わせて労働保険と呼んでいます。従業員を雇用した場合にはこの2つの保険への加入が必須です。パートやアルバイトでも例外を除いて加入が必要になります。このうち雇用保険については、特に最近の改正で対象者が拡大されていますので注意が必要です。

また、年金、健康保険の二つが社会保険です。クリーニング事業者が個人事業者の場合には原則として国民年金、国民健康保険に加入することになりますが、法人組織の場合には厚生年金、健康保険への加入が必要です。いずれも、従業員が安心して働ける職場として当然の義務です。

(3) 近隣住民に対する安全・安心（配慮）

▶▶求められる近隣への配慮と地域貢献

住宅地や商店街に立地することの多いクリーニング事業者は近隣住民の迷惑にならないようにする責務があります。また、生活に密着した産業として、地域社会の一員としての配慮と貢献が不可欠です。

人々の環境意識は高まっており、近隣のお店や工場からくる騒音や振動、臭気にも敏感になっています。法令による環境規制も特に住宅地域では厳しくなっており、環境への影響には従来以上に配慮が必要です。

また、単に近所に迷惑をかけないだけでなく、一歩進んで積極的に地域の人々と交流していくことにも、今後は配慮していくことが望まれます。また、そのような取組みは必ず評価され、地域密着型の営業面でもプラスになるでしょう。特に集配の外交を行っているクリーニング店ならば、集配のついでに、地域のお年寄りや子供たちに気を配ることもできるといえます。

▶▶▶近隣住民への迷惑防止と不安の払拭

クリーニング事業者独自の責務として、危険物の取扱いや環境規制へ

の対応があります。特に危険物や機械装置を用いるクリーニング工場では少なくとも法令違反がないか十分な注意が必要です。

具体的には、消防法、建築基準法や各都道府県の条例などです。建築基準法では、用途地域ごとに工場の設置や引火性溶剤の使用などについて規定されています。また、当然ながら、騒音、振動、臭気などにも注意が必要です。

また、周囲へ迷惑や不安を与えることは、たとえ法律に反しなくても避けなければなりません。

例えば車両での集配など外交を行う場合には、事故に注意するのはもちろん、駐車違反や迷惑駐車にも注意が必要です。たとえ駐車違反にならない場所でも、すぐ近くに建物があれば一声掛けるのがマナーでしょう。これも当たり前のことですが、意外にできていないことがあります。

▶▶▶地域コミュニティの一員としての社会貢献

地域の人々の生活に根差したサービスを提供するクリーニング事業者としては、地域コミュニティの一員として、積極的に地域の活動に参加することが期待されます。クリーニング事業者も安全・安心な街づくりにも前向きに取り組む人々と協力していきたいものです。

その第一が、商店街活動への参画です。商店街の活動も中元、歳末の売出しセールなど、単に商売のためだけの活動ではありません。商店街の美化活動や防犯パトロールなどを行っているところもたくさんあります。

商業者という同じ立場で協力し合い、安全・安心な街にしていくことで、より多くの人たちに買い物に来てもらうということです。

また、自治会活動など地域住民による活動への参加も一つの方法です。クリーニング事業者が自分だけでできることもあります。このような地域の自主的な活動に参加することを通じた社会貢献も求められるでしょう。

(4) 地球環境に対する安全・安心（配慮）

▶▶▶クリーニングに関する環境規制への対応

クリーニング業はドライクリーニング溶剤の大気中への放出に伴う大気汚染、ドライ機からの漏洩による地下水や土壌の汚染、クリーニング機器による騒音・振動、廃棄物処理の問題など、さまざまな環境保全対策が求められています。

このような環境保全の基本理念と環境規制の基本的枠組みは「環境基本法」に定められ、この法律に基づいて各規制法が制定されています。普段あまりなじみのないものもありますが、クリーニング事業者としてはそれらについて一通り知っておかねばなりません。

▶▶▶省資源化=3Rや節電への取組み

全ク連では平成14年から「エコロジカル・クリーンライフ」の実践を提唱しています。その具体的な取組みの中心が省資源を目的とした3R(リデュース、リユース、リサイクル)です。具体的には、エコバッグの推奨、包装の削減・簡素化、ハンガーリサイクルなど、既に進められている取組みもありますが、まだまだできることがありそうです。

また、東日本大震災に於ける原発事故で、原子力に依存しない再生可能エネルギーへの転換や、省電力化が社会的課題としてクローズアップされてきました。事実、原子力発電所の運転停止による供給電力の不足によって、節電が喫緊の課題となっています。クリーニング事業者も無関心ではできません。

これらに対する取組みが地球環境の保護、そして間接的とはいえ地球温暖化防止にもつながります。もともと、クリーニング自体が、「使ったものをきれいにし繰り返し長く使う」という省資源、リユースという環境に優しい行いなのです。私たちクリーニング事業者は、このようなクリーニングの仕事に誇りをもって、さらにいっそう環境に対する安全・安心に率先して取り組んでいきたいものです。

クリーンライフビジョン 21 -価値創造産業に向けて- (CLV 21)



クリーニング業が「価値創造産業 (Creation)」としての地位を確立するために必要な6つの「C」

6つのC

- **利便性 (Convenience)**
時間的・空間的利便性、
営業の専門化・多様化
- **信頼性 (Confidence)**
カウンターサービスの改善、
技術の向上
- **情報伝達性 (Communication)**
情報伝達システムの充実・利用、
消費者ニーズの把握
- **地域密着性 (Community)**
地域密着型店舗、地域社会への貢献
- **環境保全 (Clean-Ecology)**
環境保全対策、リサイクル
- **協同・協調性 (Co-operation)**
協同化の推進

▶安全・安心への取り組みを通して
お客様や社会から満足・信頼して
もらえる業界へ

3. 今後の取組みへ向けて

▶▶▶クリーニング事業者としての責務・配慮の認識

まず、クリーニング業にかかわる安全・安心に関して当然の責務から望まれる配慮まで、正しく認識することが第一に必要です。

そこで、この「安全・安心対策ガイド」をいつも手元に置き、何ができていないか、忘れていないかチェックリストを活用して振り返ってみて下さい。時間をみつけて、是非内容を読んでみて下さい。さらに必要に応じて、個別に法令の条文も参照してみてください。

また、特に近隣住民や地球環境に対しては、単に法令の遵守にとどまりません。いわゆるCSR(企業の社会的責任)として、クリーニング事業者にもこれからは、ますます強く求められることになります。

やらないといけなひはわかっているけれど、今そんな余裕はない、中々手をつけられない、という声も多そうです。法令を守ることは当然ですが、それ以外のことには確かにすぐに取り組みなくても特に問題にならないこともあるでしょう。

しかし、これからも将来にかけてクリーニング業を続けていくのであれば、いつまでも何もしないでいる訳にはいきません。何もしなければ、社会から取り残されると考えた方が良いでしょう。自分たちの生き残りのために取り組むのだということを、肝に銘じてください。

まず何からやれば良いのかをこの機会に良く考え、そして、できることから、やっていきましょう。

▶▶▶主体的な取組みは事業者自身のため

これまで繰り返し述べてきたことですが、クリーニング事業者が中長期的に生き残っていくには、お客様はもちろん従業員や地域社会から信頼され、選ばれるクリーニング事業者でなければなりません。たとえ安売り競争で売上げを拡大することができたとしても、それは一時的と考えた方が良いでしょう。お客様や従業員、近隣住民から信頼されることなく、逆に安かろう悪かろうでは長続きはしません。まして、トラブルがなくならなひようなら、やがては信頼を失ひ、お客様も失うでしょう。

このような取組みには、確かに手間やコストがかかることは事実です。しかし、直接的なメリットが薄く、すぐに売上や利益に結びつかない地域での活動や地球環境への配慮などの取組みにも、主体的に継続的に取り組んでいくことで、長い目でみればそれが信頼と支持、そして生残りにつながるでしょう。「安全・安心への取組み」が私たちクリーニング事業者自身のためであることを、今一度考え、ぜひ、今から主体的な取組みを始めていただきたいと思います。

▶▶▶業界一体となった新たなしくみづくりへ

「安全・安心」への取組みは、それぞれの事業者が行うべきものだけでなく、業界団体、地域団体としても、これからますます力を入れて取り

組んで行かねばなりません。これまで全ク連では、この「安全・安心対策ガイド」を含めて、各種のハンドブックの作成や「指針」「方針」の策定に取り組み、組合員をはじめ業界の啓蒙に努めてまいりました。

今後は一歩進めて、さらに実践的な活動のしくみづくりが必要な段階と考えています。具体的には、例えば、業界独自の資格として「クリーニング安全・安心対策指導員制度」の創設が考えられるでしょう。

クリーニング業に関連する法令や必要な配慮について、研修の受講などをもとに一定の知識を備えた人に対して「指導員」資格を付与します。その指導員が各組合員に対して必要に応じ、安全・安心への取組みについてチェックやアドバイスを行う、というものです。このようなしくみによって、安全・安心に対する取組みをクリーニング業界全体のものとしていくことができるでしょう。

お客様(=お預かり品)に対する配慮

クリーニング契約

クリーニング契約2つの性質と クリーニング業者4つの義務

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4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クリーニング完全実施義務
- ④受寄物返還義務

関連する法令等



<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/M29/M29HO089.html>

アプローチ

[クリーニング契約]を遂行するにあたって職務上4つの義務を、達成しなければなりません。

ポイントチェック

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、「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によって成立します。【民法第657条】

クリーニング業者の4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」「クリーニング完全実施義務」「受寄物返還義務」の4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不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「クリーニング完全実施義務」

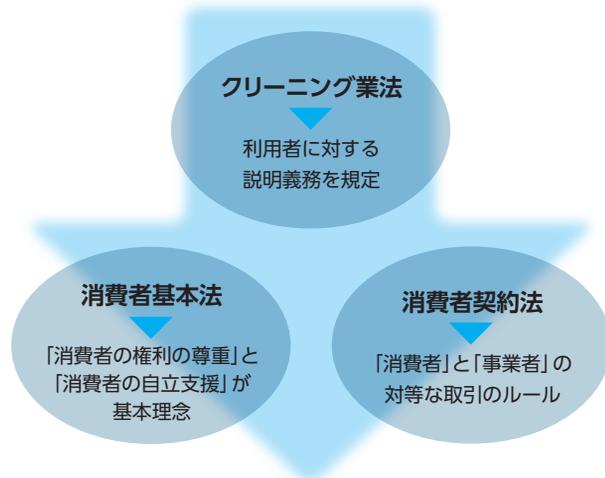
②で選択したクリーニング処理方法を完全に実施すること

④「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

説明責任

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。

関連する法令等

▶▶クリーニング業法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S25/S25HO207.html>

▶▶消費者基本法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S43/S43HO078.html>

▶▶消費者契約法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H12/H12HO061.html>

アプローチ

クリーニング業法・消費者基本法・消費者契約法を理解して、説明責任を果たそう！

ポイントチェック

クリーニング業法

「利用者に対する説明義務等」という項目により、クリーニング業者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るとともに、洗たく物の引渡しの際に苦情の申し出先を明示しなければなりません。【第3条の2】

クリーニング業法に利用者への説明義務が加えられたのは、平成16年度の第19次改正の時です。これは、クリーニングトラブルの多発が背景にあります。

昭和48年、総理大臣の諮問機関である国民生活審議会は、クリーニング業について「衛生・安全の確保」「事故防止」等への早急な取組みが必要と指摘しました。しかし、その後もクリーニングトラブルは消費者センターの相談件数の上位に位置し、年間1万件近くを推移していました（近年は6,000～7,000件に減少）。また、消費者からの相談内容として、「安全・衛生」、「品質・機能・役務品質」、「接客対応」等の項目で特に多くみられます。

このことを受け、クリーニング業法第1条の「目的」に利用者利益の擁護を加えるとともに、説明責任や苦情の申し出先の明示が加わりました。

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。

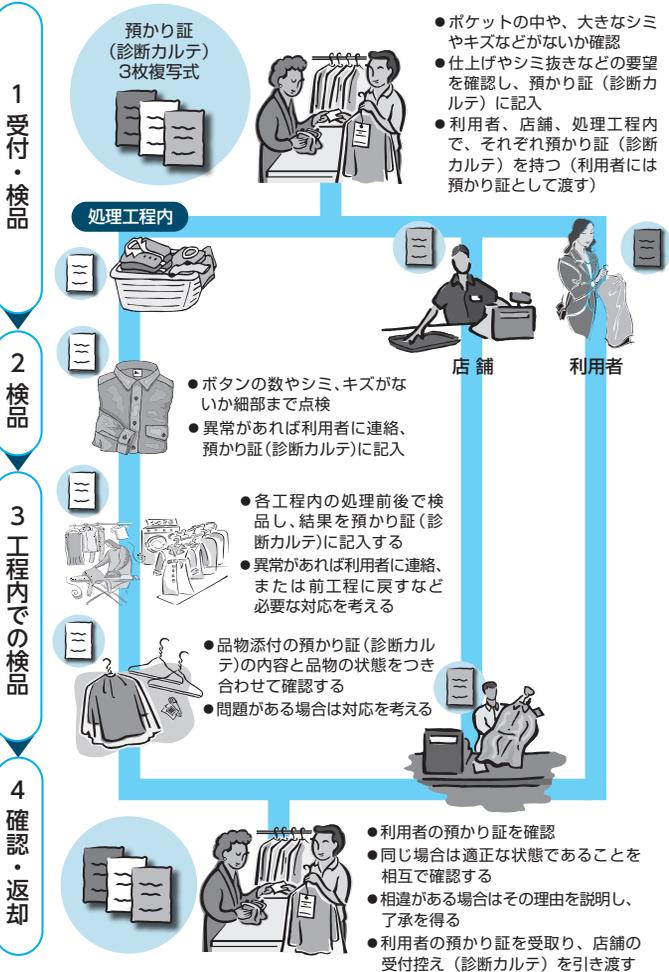
事業者は、契約の内容を消費者にとって明確で分かりやすいものになるよう配慮しなければなりません。また、消費者が契約内容を理解するための必要な情報を提供しなければなりません。【第3条】

クリーニング事故防止対策

作業工程／検品体制を 確立しよう

利用者信頼確保のための標準的な検品・検査行程

（作成：クリーニング技術部会）



アプローチ

クリーニング事故防止に向けての取り組みは、標準的な検品・検査工程の確立から。

事故防止対策

ポイント解説

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、クリーニング事故品には返却後に利用者から指摘されたケースも多く、受付時から返却時までの工程中に的確な検品を行ってれば事故を防止できたと推定される事例が相当数含まれています。

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り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。

クリーニング所における衛生管理要領【3洗濯物の管理及び処理】

P97
参照

クリーニング所における衛生管理要領とは、クリーニング所の衛生管理、洗たく物の適正な処理や衛生的な取扱い、クリーニング従事者の健康管理など、クリーニングに関する衛生の向上と確保を目的とした要領です。昭和57年に厚生省（現在の厚生労働省）から発出され、その後にも改正を重ねて現在に至っています。

クリーニング処理基準

クリーニング処理基準は、日本クリーニング性研究協議会（現在の日本繊維製品・クリーニング協議会）が昭和48年に発表したクリーニング事故防止を目的とする処理工程表です。

クリーニング業界と繊維業界が協力して、事故防止を通じて消費者、繊維製品業界、クリーニング業界の利益を守るために作成しました。

また、標準営業約款（Sマーク）のクリーニング事業者は、クリーニング処理基準に沿ったクリーニング処理をすることが約款で定められています。

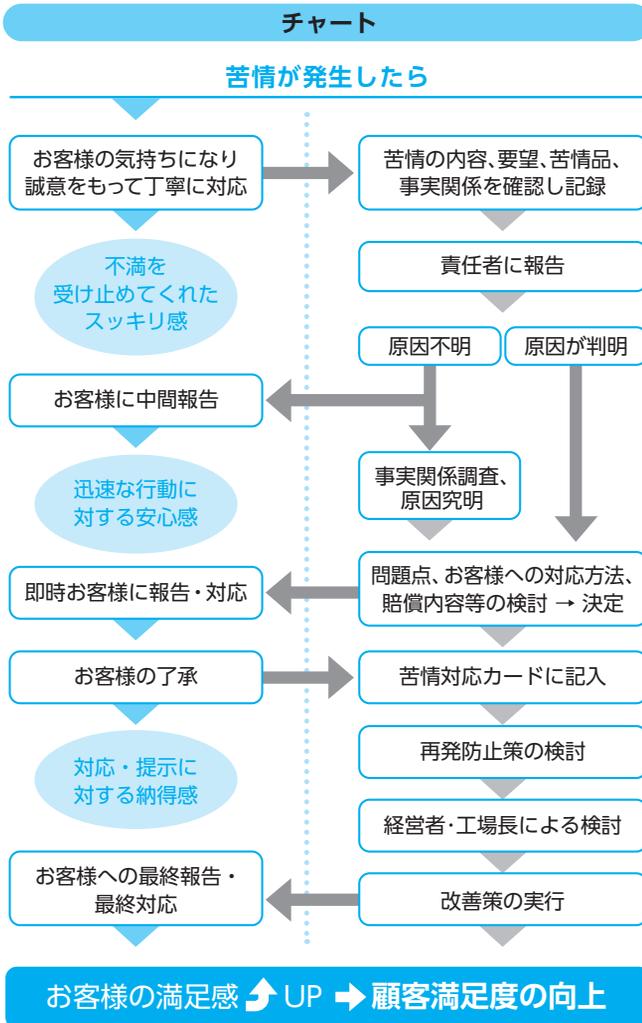
関連する法令等

▶▶ クリーニング処理基準（クリーニング業に関する標準営業約款規程集内）

http://www.seiei.or.jp/pdf2/cl_kitei.pdf

苦情・事故対応

苦情の対応 ピンチを、チャンスに



アプローチ

苦情対応システムの構築 対応マニュアル作成とお客様重視の対応

ポイント解説 〈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

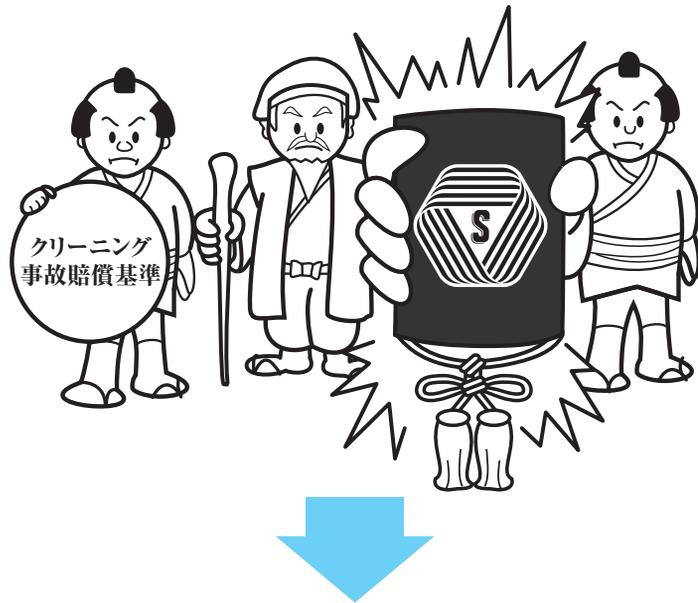
- 苦情に対する対応や決定についての説明責任および報告の実行について明確に確立する。

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。

事故賠償基準と標準営業約款

困ったときの指針です



クリーニング事故賠償基準と標準営業約款 (Sマーク)

関連する法令等

▶▶ クリーニング業に関する標準営業約款規程集

http://www.seiei.or.jp/pdf2/cl_kitei.pdf

▶▶ Sマーク専用ホームページ

<https://s-mark.jp/>

▶▶ Sマーク資料館 (登録申請書/再登録申請書)

<http://www.seiei.or.jp/anant/mark.html>

(公益財団法人全国生活衛生営業指導センターホームページ内)

ポイント解説

クリーニング事故賠償基準

- クリーニング事故賠償基準は昭和54年に制定された、クリーニング業界がクリーニング事故の際に取るべき態度を示した自主基準です。(これに伴い、昭和43年に制定されたクリーニング賠償基準は廃止)
- クリーニング事故賠償基準は、学識経験者・各消費者団体・弁護士・流通販売業者・繊維業界・保険業界・行政(厚生省・通商産業省/いずれも当時)・クリーニング業界の各代表者が協議を行い、制定されたものです。よって、クリーニング業界側の意見だけでなく消費者を含めた各業界の意見も反映していることから、公平中立さが確保された基準と考えられます。
- 実際に、国民生活センターや多くの消費生活センター・消費者相談窓口などで、この事故賠償基準に基づいてクリーニングトラブルの調停を行っています。

標準営業約款 (Sマーク)

- 標準営業約款(Sマーク)は、役務内容や設備に関する表示の適正化などを図ることで、利用者や消費者がサービスや商品を選択しやすくすることを目的とした制度です。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(生衛法)に基づき厚生労働大臣が指定する業種について、全国生活衛生営業指導センターが厚生労働大臣の認可を受けて設定します。現在は、クリーニング業・理容業・美容業・飲食業・めん業の5業種にSマークが設定されています。
- Sマークの「S」は、Safety(安全)、Standard(安心)、Sanitation(清潔)の3つを意味しています。
- Sマークの登録は各都道府県の指導センターで受け付けています。登録を受けた営業者は、指定の標識と標準営業約款の要旨を掲示することになっています。
- 登録期間は3年で、その後は再登録が必要となります。なお登録を継続する場合の有効期間は5年となります。
- Sマーク登録営業者はクリーニング事故賠償保険への加入やクリーニング事故賠償基準に基づいたクリーニング事故の賠償が定められています。

消費者保護

あなたへの信頼が、
明日のクリーニングを
変えるのです。



ニッポンのお墨付きを活用せよ！

【クリーニング師研修
& 業務従事者講習】は、

消費者保護のための制度です。

あなたのクリーニング店が
消費者を守るのか守らないのか…を
消費者は見ています。

せっかくのお墨付きです。
受講を積極的にアピール！

ポイント解説

クリーニング業法（第8条）

- クリーニング所の業務に従事するクリーニング師は厚生労働省令で定めるところにより、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クリーニング師の資質向上を図るための研修（クリーニング師研修）を受けなければなりません。
- 営業者は、そのクリーニング所の業務に従事するクリーニング師に対し、前項に規定する研修を受ける機会を与えなければなりません。
- 営業者は厚生労働省令で定めるところにより、その業務に従事する者に対し、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当該業務に関する知識の習得及び技能の向上を図るための講習（業務従事者講習）を受けさせなければなりません。

クリーニング業法施行規則（第10条）

- クリーニング師は業務に従事した後1年以内に生活衛生営業指導センターが行う研修を受けなければなりません。
- クリーニング師はその後3年を超えない期間ごとに生活衛生営業指導センターが行う研修を受けなければなりません。
- 営業者は、クリーニング所の開設の日又は、無店舗取次店の営業開始の日から1年以内に当該箇所のクリーニング業務に関する衛生管理を行う者を選び（従事者の数の5分の1〔端数切り上げ、最低1名〕）、その者に対して生活衛生営業指導センターが行う講習を受けさせなければなりません。
- 営業者は、その後3年を超えない期間ごとに生活衛生営業指導センターが行う講習を受けさせなければなりません。

関連する法令等

▶▶ クリーニング業法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S25/S25HO207.html>

▶▶ クリーニング業法施行規則

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S25/S25F03601000035.html>

メニューの多様化とマシンリング

サービスの充実。いつやるか？
今でしょ!?



豊富なメニューの多様化が繁盛店への第一歩！



外商や夜間受付等
より便利なサービスメニューの創造が
求められています。

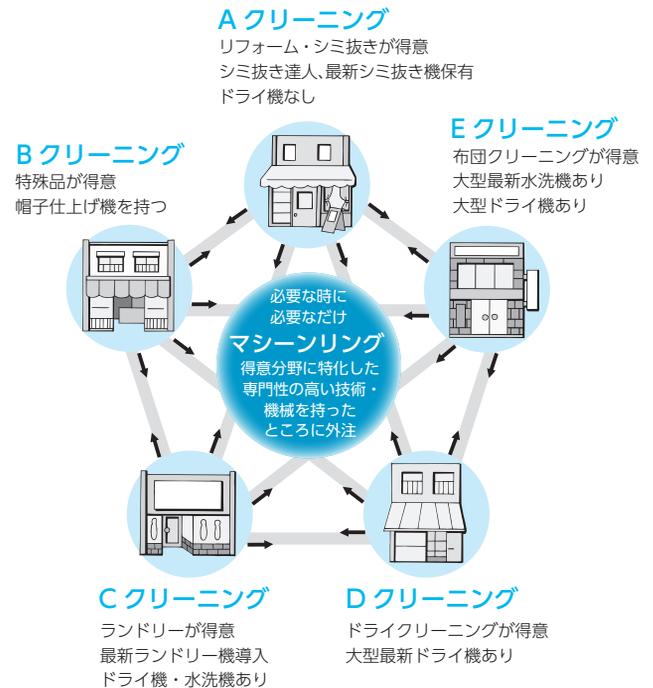
アプローチ

メニューの多様化に向けたひとつの答え
マシンリング～新しい共同化のカタチ～

ポイント解説

マシンリングは、元来、ドイツの農業分野で発生したもので、1人の経営者が所有するハード（機械）を、近隣の同業者が一定の契約のもと共同利用するというものです。この仕組みをクリーニング分野に取り入れ「所有」を最小限にとどめ、自らの最も得意とし他者が真似できないところに注力することで、そうでない部分は外部の専門企業（組合店）を活用（アウトソーシング）し、リスクを分散した『ネットワーク型企业経営』が行えます。

マシンリングのイメージ図

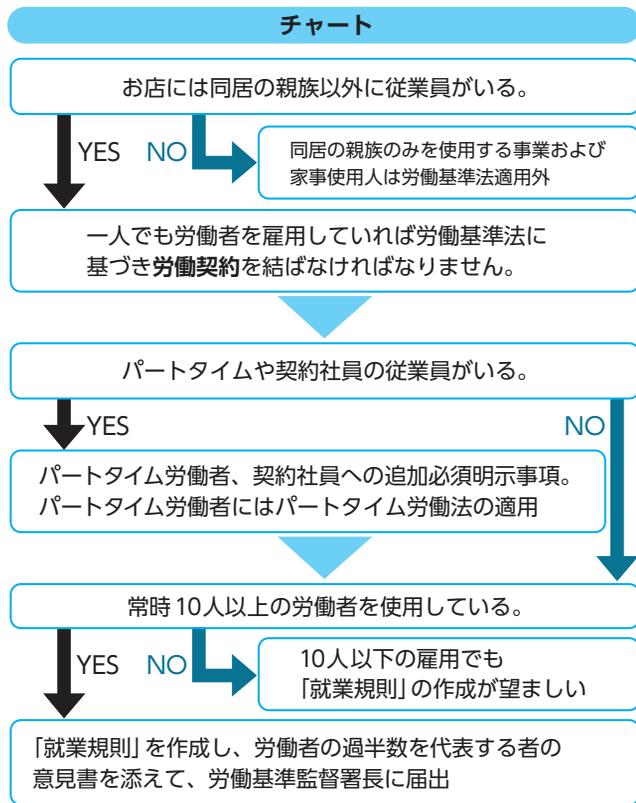


各々のクリーニング店がメニューの多角化を進めることができます。
また所有機械を効率的に運転させることができ、稼働率が上がり収入もあがります。

従業員に対する配慮

労働契約

労働契約を結べ！就業規則はあるか？



「就業規則」の周知



掲示



備え付け



配布

アプローチ

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。

ポイント解説

- 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】

関連する法令等

▶▶労働基準法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO049.html>

▶▶労働契約法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H19/H19HO128.html>

▶▶パートタイム労働法(短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律)

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H05/H05HO076.html>

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

関連する法令等

▶▶労働基準法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO049.html>

▶▶最低賃金法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S34/S34HO137.html>

▶▶労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関する基準

<http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/kantoku/dl/070614-2.pdf>

▶▶時間外労働の限度に関する基準

<http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/kantoku/dl/040324-4.pdf>

ターゲット

36協定を結んでゴール



ポイントチェック

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なりません。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なりません。【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

- 時間外労働の限度／36協定で定める延長時間は最も長い場合でも、右の表の限度時間を超えないものとしなければなりません。

期 間	限度時間
1週間	<input type="checkbox"/> 15時間
2週間	<input type="checkbox"/> 27時間
4週間	<input type="checkbox"/> 43時間
1ヶ月	<input type="checkbox"/> 45時間
2ヶ月	<input type="checkbox"/> 81時間
3ヶ月	<input type="checkbox"/> 120時間
1年間	<input type="checkbox"/> 360時間

社会保険

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。

関連する法令等

▶▶労働者災害補償保険法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO050.html>

▶▶労働基準法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO049.html>

▶▶労働保険の保険料の徴収等に関する法律

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S44/S44HO084.html>

ターゲット

国民年金基金や生命共済も忘れずに!

ポイント解説

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])
- ・全国クリーニング業国民年金基金(個人選択[任意加入])
- ・厚生年金保険(公的年金[義務])
- ・厚生年金基金(企業・団体選択[任意加入])
- ・全国クリーニング生活衛生同業組合厚生年金基金(企業・団体選択[任意加入])

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。

労災保険 = 労働者災害補償保険法

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】

チェックポイント

- ・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・納付手続をしなければなりません。

労働安全衛生法

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。

関連する法令等

- ▶▶ 労働安全衛生法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S47/S47HO057.html>
- ▶▶ 労働安全衛生法施行令
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S47/S47SE318.html>
- ▶▶ ボイラー及び圧力容器安全規則
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S47/S47F0410100033.html>

ポイント解説

- 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い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、雇い入れの際及び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】
- ※「テトラクロロエチレン（別名：パークロロエチレン）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。

技能講習の受講・作業主任者の選任 (第14条) 自主検査と結果の記録 (第45条)

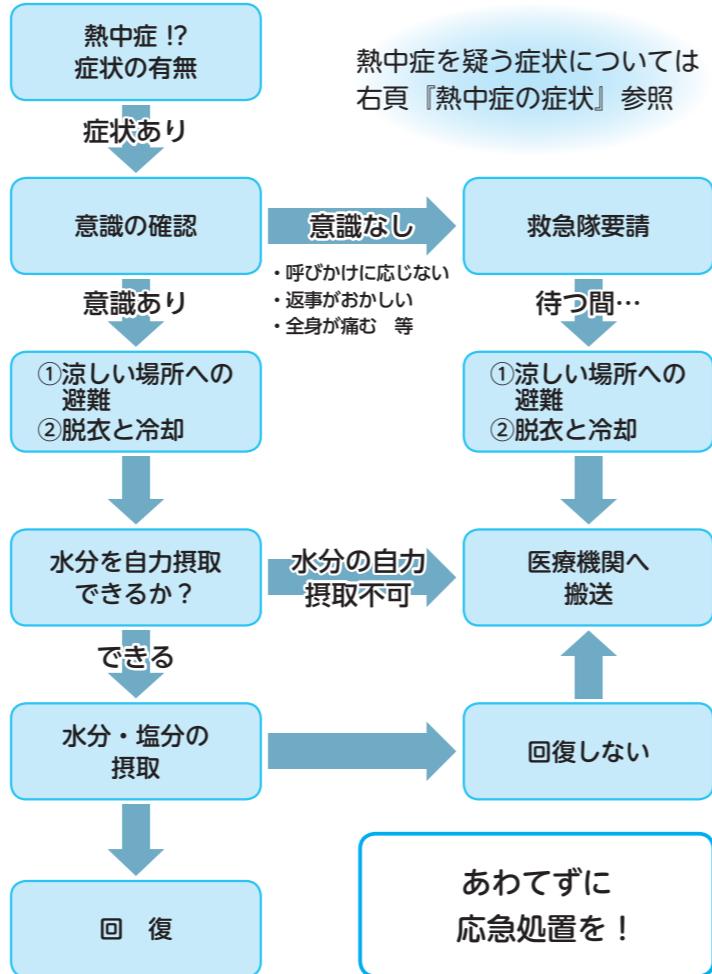
	技能講習の受講・作業主任者の選任	自主検査と結果の記録
乾燥設備	熱源として燃料を使用する*乾燥設備で作業する場合、事業者は「 乾燥設備作業主任者技能講習を修了 」した者の内から「 乾燥設備作業主任者 」を選任しなければならない。 ※最大消費量が個体で毎時10kg以上、または液体で10ℓ以上、または定格消費電力が10kw以上、いずれかの乾燥設備。	事業者は乾燥設備及びその付属設備を1年以内毎に1回定期的に自主検査を行い、自主検査記録を3年間保存しなければならない。
有機溶剤排気換気設備	ドライ溶剤（石油系・パーク）を使用して作業する場合、事業者は「 有機溶剤作業主任者技能講習を修了 」した者の内から「 有機溶剤作業主任者 」を選任しなければならない。	事業者は局所排気装置、プッシュプル型換気装置を1年以内毎に1回定期的に自主検査を行い、自主検査記録を3年間保存しなければならない。
ボイラー (小型ボイラーを除く)	ボイラーを使用して作業する場合、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、又は「 ボイラー取扱技能講習を修了 」した者の内から「 ボイラー取扱作業主任者 」を選任しなければならない。	事業者はボイラーを1月以内毎に1回定期的に自主検査を行い、自主検査記録を3年間保存しなければならない。
小型ボイラー	小型ボイラーの取扱業務に労働者をつかせる際、当該労働者に対し小型ボイラー取扱いに対する特別教育を行わなければならない。 小型ボイラー取扱いの特別教育／① ボイラーの構造に関する知識 ② ボイラーの附属品に関する知識 ③ 燃料及び燃焼に関する知識 ④ 関係法令 ⑤ 小型ボイラーの運転及び保守 ⑥ 小型ボイラーの点検	事業者は小型ボイラーを1年以内毎に1回定期的に自主検査を行い、自主検査記録を3年間保存しなければならない。

この他、事業者は動力により駆動される遠心機械等を1年以内毎に1回定期的に自主検査を行い自主検査記録を3年間保存しなければなりません。

熱中症対策

熱中症からみんなを守れ

熱中症!? その時に（現場での応急処置）



熱中症を疑う症状については
右頁『熱中症の症状』参照

意識なし

- ・呼びかけに応じない
- ・返事がおかしい
- ・全身が痛む 等

水分の自力
摂取不可

回復しない



見開いてご覧下さい

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

ポイント解説

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	症状2	症状3	症状4
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。	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を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。	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。	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。

クリーニング所における熱中症予防



▶▶ 環境省熱中症予防情報 <http://www.wbgt.env.go.jp/>

出典：クリーニングニュース 6月号「クリーニング業における熱中症対策」
全国クリーニング生活衛生同業組合連合会

福利厚生／より良い職場に向けて

大切な 従業員にとって**より良い職場**を考えてみる



見開いてご覧下さい

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!



関連する法令等

- ▶▶労働基準法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S22/S22HO049.html>
- ▶▶労働安全衛生法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S47/S47HO057.html>
- ▶▶労働安全衛生法施行令
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S47/S47SE318.html>

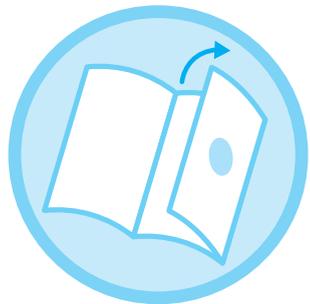
- ▶▶ボイラー及び圧力容器安全規則
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S47/S47F04101000033.html>
- ▶▶有機溶剤中毒予防規則
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S47/S47F04101000036.html>

従業員が利用したい
クリーニングを実践していますか?
▶誇りを持って働ける職場作りも重要です

近隣住民に対する配慮

公害防止

生活に密着したクリーニングだから…
生活環境を守る！



見開いてご覧下さい



ご近所に迷惑かけていませんか？

アプローチ

騒音、振動、悪臭、… 様々な規制に注意！！

ポイント解説

- 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、これらの施設を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的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。

関連する法令等

▶▶ 騒音規制法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S43/S43HO098.html>

▶▶ 振動規制法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S51/S51HO064.html>

▶▶ 悪臭防止法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S46/S46HO091.html>

建築基準法

ココでお店をやれるのか？

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、フ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。

ポイント解説

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。

P86
参照

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

関連する法令等

▶▶ 建築基準法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S25/S25HO201.html>

消防法・火災予防条例

もしも、のことを考える

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。

関連する法令等

▶▶消防法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S23/S23HO186.html>

▶▶消防法施行令

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S36/S36SE037.html>

▶▶消防法施行規則

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S36/S36F04301000006.html>

▶▶危険物の規制に関する政令

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S34/S34SE306.html>

●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。

ポイント解説

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き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			50ℓ	
	第一石油類 引火点 21℃未満	ガソリン・ シンナー等	非水溶性	200ℓ	
			水溶性	400ℓ	
	アルコール類				400ℓ
	第二石油類 引火点 21℃～70℃未満	灯油・洗浄油 軽油等	非水溶性	1,000ℓ	
			水溶性	2,000ℓ	
	第三石油類 引火点 70℃～200℃未満	重油等	非水溶性	2,000ℓ	
			水溶性	4,000ℓ	
第四石油類 引火点 200℃以上	潤滑油 (タービン油等)			6,000ℓ	
動植物油類	ヤシ油・ ナタネ油等			10,000ℓ	

◇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

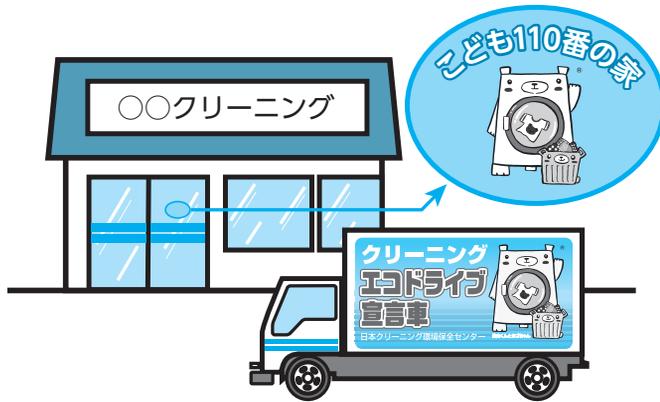
消防設備の維持【消防法第17条】や防火・防災管理者の設置【消防法第8条・第36条】は火災や災害を予防する事業者の責任として求められています。また乾燥設備やボイラー等を設置する場合[火を使用する設備等の設置(変更)届]の届出が必要になります。【火災予防条例】

地域社会への貢献

参加して
ますか？

地域安全安心活動 ・地域防災防犯活動

積極的にアピールしよう！



※こども110番の家

自治体やPTAが中心のボランティア活動です。子供たちが危険に遭遇したり、困ったことが起きた時に安心して立ち寄れる拠点となります。目印は各自治体の設置主体が独自のマークを作成しています。詳しくは活動地域の自治体が警察署に確認してください。

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)

関連する法令等

▶▶道路交通法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S35/S35HO105.html>

▶▶道路交通法施行規則

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S35/S35F03101000060.html>

アプローチ

- ▶暮らしを守る。命を守る。地域で守る。
- ▶日々の業務でできること。

ポイント解説

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。

もちろん交通ルールを守ることは基本です。

交通弱者保護

歩行者優先



- ・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。

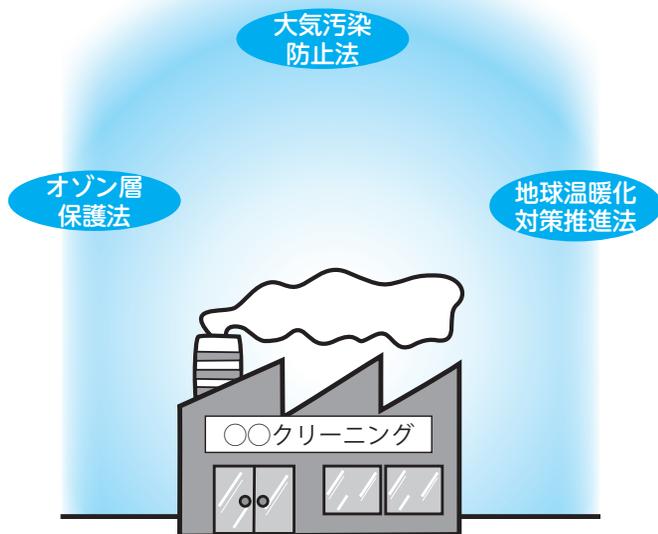
駐車違反は
しない
させない

近所づきあいも大切。地域イベントにも積極的に参加しましょう！

地球環境に対する配慮

クリーニングが守りたいもの…空

クリーニングは**青空を守る**。



関連する法令等

▶▶大気汚染防止法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S43/S43HO097.html>

▶▶オゾン層保護法 (特定物質の規制等によるオゾン層の保護に関する法律)

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S63/S63HO053.html>

▶▶地球温暖化対策推進法 (地球温暖化対策の推進に関する法律)

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H10/H10HO117.html>

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 50ℓ / 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 / m³ N
- ・平成9年4月2日以降に設置：300mg / m³ N

オゾン層保護法

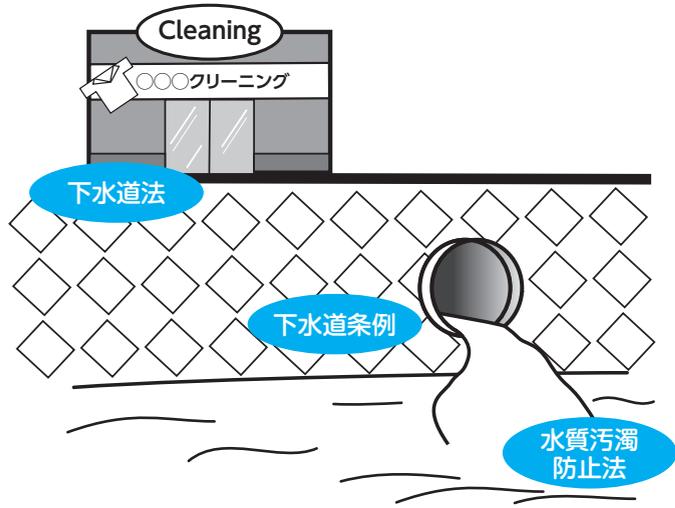
国際的に協力してオゾン層を破壊する物質からオゾン層を保護し、人の健康の保護及び生活環境の保全を目的とする法律。ドライクリーニング溶剤として使用されていたCFC-113、1,1,1-トリクロロエタンなどが特定物質とされており、排出の抑制や廃棄時の回収など必要な措置を講じなければなりません。

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 (実際には各自自治体へ届出を行います)。

クリーニングが守りたいもの…水

クリーニングも水にこだわる。



下水道法

都市の健全な発達及び公衆衛生の向上に寄与し、公共用水域の水質を保全するために、健康や生活環境に被害が生ずるおそれのある物質を含む排水を行う施設を【特定施設】として位置づけ(第11条の2)、届出義務や排水の制限などの規制を行う法律。クリーニング所は洗濯業の用に供する洗浄施設として特定施設に指定されています。

関連する法令等

▶▶下水道法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S33/S33HO079.html>

▶▶環境省一律排水基準

<http://www.env.go.jp/water/impure/haisui.html>

▶▶下水道条例／各自治体が制定する条例です。自治体により基準・規制が異なります。最寄りの下水道事務所・下水道部署に確認して下さい。

特定施設設置届

クリーニング業者は代表者の氏名、事業場の名称、所在地、種類、構造、施設の使用法、汚水の処理方法、排出水の汚染状態および量などを伝える【特定施設設置届】を提出しなければなりません。

また届け出た内容に変更が生じた場合や営業を廃止した場合にその旨を届け出なければなりません。【第12条の3～8】

特定事業場からの下水排出の制限

事業場から公共下水道等に下水を流す場合の水質規制は下水道法に基づいて規制され、特定事業場(＝特定施設を設置する工場や事業場)から公共下水道への排水には下水排水基準が定められています(第12条の2)。なお水質汚濁防止法は、特定事業場から河川や湖沼等の公共用水域へ出される排水を規制していますが、公共下水道等への排水については適用されません。

下水道法は特定事業場からの排水だけでなく、特定施設を設置していない事業場についても適用され、水質汚濁防止法と同様の基準を下水排除基準として政令で定めています。

なお下水排除基準には、国が定める全国一律の基準と都道府県が条例で定める基準があります。

環境省による一律排出基準(許容限度)

テトラクロロエチレン(パーク)の濃度 → 0.1mg/ℓ
1-1-1 トリクロロエタンの濃度 → 3mg/ℓ

さらに

1日の排水量が50m³以上の事業場については

水素イオン濃度(pH)/ 海域 → 5.0～9.0
水素イオン濃度(pH)/ 海域以外 → 5.8～8.6
生物化学的酸素要求量(BOD) → 160mg/ℓ
化学的酸素要求量(COD) → 160mg/ℓ
浮遊物質(SS) → 200mg/ℓ
鉱油類含有量 → 5mg/ℓ
動植物油脂類含有量 → 30mg/ℓ

加えて

上乗せ排除基準

各自治体または都道府県環境部局へお問い合わせください。

下水道条例

各自治体が定める公共下水道の管理および使用に関する条例。排水の水質記録や処理施設の維持管理などを行う水質管理責任者を選任し届出を求める自治体もあります。

※下水道条例は各自治体が制定する条例です。自治体により様々な基準・規制があります。必ず最寄りの下水道事務所・下水道部署に確認して下さい。

水質汚濁防止法

工場及び事業場から公共用水域に排出される水や地下に浸透する水に対する規制を行う法律。下水道法と混合しやすいが、この法律は河川や湖沼等の公共用水域へ出される排水が規制対象となり、公共下水道等への排水については適用されませんが、この法律においても、【特定施設】としての届出が必要となる場合があります。特にパーク使用者に対しては構造基準や定期点検と記録保存が義務化されています。

特定施設設置届

河川や湖沼等の公共用水域に排水(分流水道地域で雨水を雨水管に排水している場合も含む)しているクリーニング事業者は代表者の氏名、事業場の名称、所在地、種類、構造、施設の使用法、汚水の処理方法、排出水の汚染状態および量などを記載した【特定施設設置届】を都道府県知事に提出しなければなりません。加えて下水道に下水排水基準に従いパークを排水しているクリーニング事業者は【有害物質使用特定施設】として施設の構造、設備、使用方法等の届出が義務付けられています。また届け出た内容に変更が生じた場合や営業を廃止した場合にその旨を届け出なければなりません。【第5条】

有害物質使用特定施設について

パークを使用するクリーニング事業者は、パークを含む水の地下への浸透を防止するため施設に係る床面及び周囲の構造等について環境省で定める基準を遵守し、その施設を定期的に点検し、結果を記録、保存しなければなりません。【第12条の4・14条】

関連する法令等

▶▶水質汚濁防止法

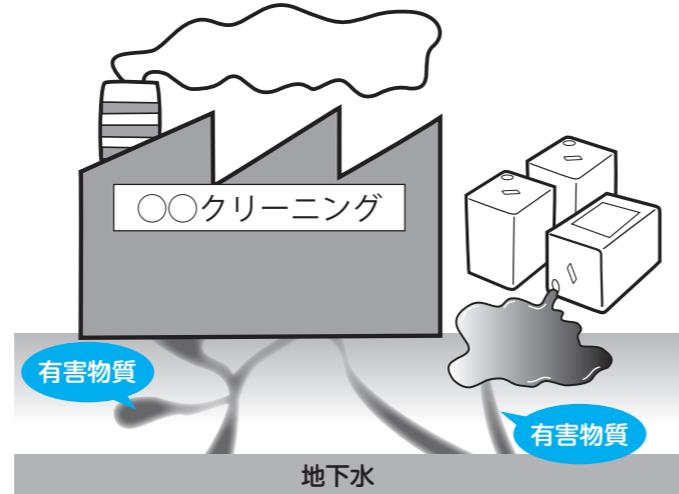
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S45/S45HO138.html>

▶▶水質汚濁防止法に基づく対策の概要

<http://www.env.go.jp/council/09water/y0912-01/ref03.pdf>

クリーニングが守りたいもの…大地

土壤汚染は調査が基本。



土壤汚染対策法

土壤汚染の状況の把握に関する措置と、その汚染による人への健康被害の防止に関する措置を定めた法律。主に廃業時に必要となる法律ですが再開等により土壤汚染除去を求められることもあります。

ドライクリーニング業で使用されている塩素系溶剤のテトラクロロエチレン(パーク)や1,1,1-トリクロロエタンは特定有害物質に指定されています。
【土壤汚染対策法施行令】

- ※特定有害物質の環境上の条件(検液1ℓあたりの含有量)
- ・テトラクロロエチレン→検液1ℓにつき0.01mg以下
 - ・1,1,1-トリクロロエタン→検液1ℓにつき1mg以上

関連する法令等

- ▶▶土壤汚染対策法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H14/H14HO053.html>
- ▶▶土壤汚染対策法施行令
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H14/H14SE336.html>
- ▶▶水質汚濁防止法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S45/S45HO138.html>



見開いてご覧下さい

土壤汚染対策法により求められる調査について

有害物質使用特定施設を廃止する場合の調査 (第3条)

水質汚濁防止法に基づき【特定施設設置届】を届け出ている施設のうち、パーク等特定有害物質を製造、使用または処理する施設を廃止し、工場・事業場を閉鎖した場合は土壤汚染状況調査を実施し【土壤汚染状況調査結果報告書】を提出しなければなりません。ただし①引き続き工場・事業場の敷地として利用される場合や、②職住同居型の小規模な工場・事業場の敷地において引き続き当該設置者の居住用として利用される場合、のいずれかに該当し土壤汚染により人の健康への影響が生ずる恐れがないと都道府県知事が確認した場合、【土壤汚染対策法第3条第1項ただし書の確認申請書】の提出により調査の実施が猶予されることがあります。また必要に応じて【承継届出書】や【土地利用方法変更届出書】の提出が必要になる場合があります。

一定規模(3000㎡)以上の土地の形質の変更を行う場合の調査 (第4条)

3,000㎡以上の土地の形質変更を行う場合は形質の変更に着手する30日前までに、【一定の規模以上の土地の形質の変更届出書】を提出し、その土地内で都道府県知事が特定有害物質により土壤が汚染されている恐れがあると認めた範囲については知事の命令により土壤汚染状況調査を実施し【土壤汚染状況調査結果報告書】を提出しなければなりません。

土壤汚染による健康被害が生ずるおそれのある土地の調査 (第5条)

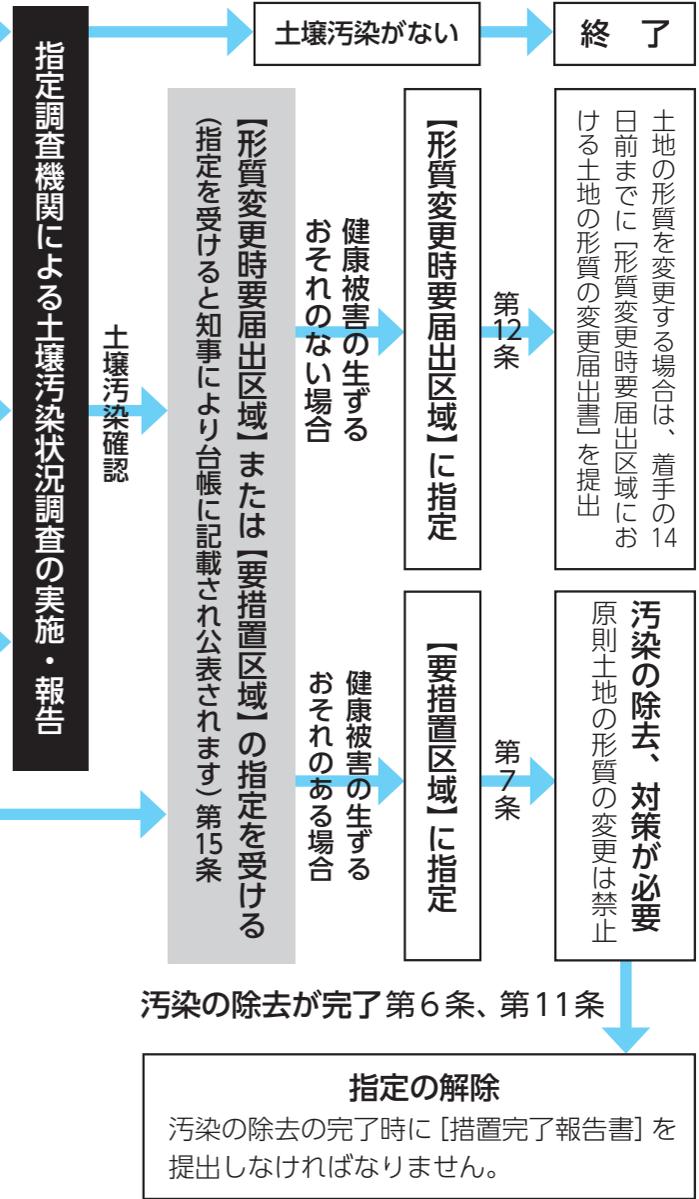
都道府県知事が土壤の特定有害物質による汚染により健康被害の恐れがあると認めたときには、知事の命令により土壤汚染状況調査を実施し知事に報告しなければなりません。

任意による指定区域の申請 (第14条)

上記3つのケース以外で、自主的な調査により土壤汚染が判明した場合、土地所有者等の判断で調査結果を都道府県知事に報告し【指定の申請書】を提出することで区域の指定を受けることができます。

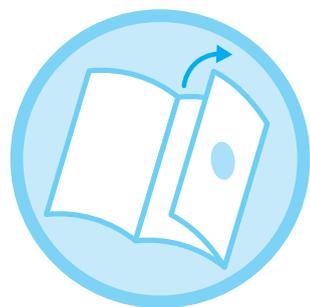
汚染土壤の搬出等に対する規制 (第16条)

区域内の土壤を区域外に搬出しようとする場合は、着手する14日前までに【汚染土壤の区域外搬出届出書】を提出しなければなりません。汚染土壤の運搬や処理を他人に委託する場合には、運搬受託者と処理受託者それぞれに【汚染土壤管理票】を交付します。当該運搬又は処理を終了したときは当該管理票の写しを受け取らなければなりません(5年間保管)。汚染土壤を搬出する場合には処理業の許可施設に搬出する必要があります。



クリーニングが守りたいもの…化学に向き合う勇氣

チョットでも**毒は毒**。



見開いてご覧下さい



クリーニング業は
シミ抜き用の薬品
を把握しましょう

関連する法令等

▶▶ 毒物及び劇物取締法

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S25/S25HO303.html>

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。

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。

シミ抜きで使用が考えられる毒物・劇薬

毒物／ ● フッ化水素

※毒物の容器及び被包には、**医薬用外毒物** と表示
赤地に白色で
※貯蔵・陳列場所にも同様に「医薬用外毒物」の表示が必要です。

劇物／ ● アンモニア（10%以下除外） ● 過酸化水素（6%以下除外） ● シュウ酸（10%以下除外） ● メタノール ● 酢酸エチル

※劇物の容器及び被包には、**医薬用外劇物** と表示
白地に赤色で
※貯蔵・陳列場所にも同様に「医薬用外劇物」の表示が必要です。

※毒物・劇物を購入する際には必ず MSDS（製品安全データシート）の提供を受け、応急措置等の把握に努めて下さい。

※毒物・劇物を扱う施設は毒物・劇物が外へ飛散、漏れ、流出、しみ出、または施設の地下への浸透を防止するために必要な措置を講じなければいけません。また鍵のかかる丈夫な場所で、他のもの（毒物・劇物以外のもの）と明確に区別された、毒物・劇物専用の壁や床に固定された保管庫に保管しなければなりません。

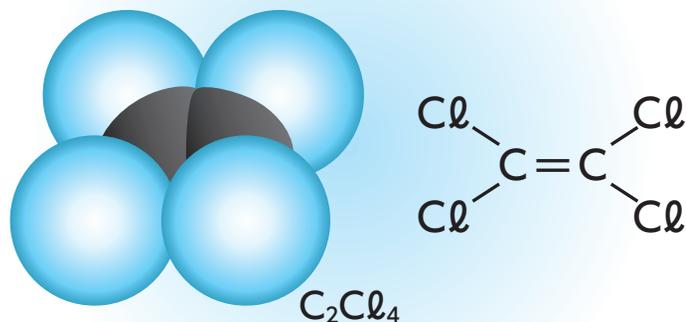
※毒物・劇物を廃棄する場合、個別品目毎に厚生労働省の定める、具体的な廃棄方法に従って廃棄しなければいけません。

※毒物・劇物が飛散・漏洩、浸出、流出した場合は警察署、消防署、保健所へすみやかに連絡。盗難または紛失した場合は警察署に連絡して下さい。

クリーニングが守りたいもの…化学に向き合う勇気

パークとは上手につきあう。

これがパークだ！



テトラクロロエチレン (tetrachloroethylene) はドライクリーニングや化学繊維、金属の洗浄などの目的で工業的に生産されている化合物である。別名パークロルエチレン、パーク (perc)。無色透明、室温では不燃性の液体である。空气中に蒸発しやすく、鋭く甘い悪臭を持つ。ほとんどの人は空气中に 1ppm 存在するだけで臭いを感じ、さらに低い濃度であっても感じる人もいる。

関連する法令等

- ▶▶ 特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律 (PRTR 制度、化学物質排出把握管理促進法、化管法)
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H11/H11HO086.html>
- ▶▶ 特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律施行令
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H12/H12SE138.html>
- ▶▶ 特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律施行規則
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H13/H13F10008120001.html>

PRTR 制度

(= 特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律、化学物質排出把握管理促進法)

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おして国に提出しなければなりません。【第 5 条】

化審法

(= 化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律)

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なりません。

【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】

関連する法令等

- ▶▶ 化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律 (化審法)
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S48/S48HO117.html>
- ▶▶ 化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律施行令
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S49/S49SE202.html>
- ▶▶ クリーニング業者に係るテトラクロロエチレンの環境汚染防止措置に関する技術上の指針
http://www.safe.nite.go.jp/kasinn/pdf/nitoku_shishin1.pdf

P106
参照

クリーニングが守りたいもの…廃棄物のルール

ゴミにはゴミのルールがある。



廃棄物処理法

廃棄物の排出抑制と処理の適正化により、生活環境の保全と公衆衛生の向上を図ることを目的とした法律。

パークや石油系溶剤の廃油は【特別管理産業廃棄物】と規定され、管理責任者の設置等厳しい管理が要求される。また委託処理に対しても様々な手続き、届出が必要となる。

関連する法令等

▶▶ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律（廃棄物処理法）

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S45/S45HO137.html>

▶▶ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律施行規則

<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S46/S46F0360100035.html>

廃棄物の定義（第2条）

廃棄物の主な3つの分類

- 一般廃棄物→産業廃棄物以外の廃棄物／紙くず、繊維くず
- 産業廃棄物→事業活動により生じた廃棄物のうち、燃え殻、汚泥、廃油、廃プラスチック類その他政令で定める廃棄物／廃ハンガー、廃洗剤、廃油、廃プラスチック
- 特別管理産業廃棄物→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として政令で定めるもの／パーク、パークを含むスラッジ等、石油系溶剤（ターペン）を含むスラッジ等

特別管理産業廃棄物管理責任者（第12条の2第8・9項）

特別管理産業廃棄物を生ずる事業所を設置している事業者は、特別管理産業廃棄物の排出状況を把握したり、処理計画を立てて特別管理産業廃棄物の管理全般業務を行う特別管理産業廃棄物管理責任者を当該事業場ごとに設置しなければなりません。

また特別管理産業廃棄物管理責任者は環境省令で定める資格を有する者でなければなりません。（公益財団法人日本産業廃棄物処理振興センターが実施する【講習会】または公益財団法人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）

投棄の禁止（第16条）

みだりに廃棄物を投棄することは法律で禁止されています。

焼却の禁止（第16条の2）

次の場合を除き廃棄物を焼却することはできません。

1. 一般廃棄物処理基準、特別管理一般廃棄物処理基準、産業廃棄物処理基準又は特別管理産業廃棄物処理基準に従って行う廃棄物の焼却。
2. 他の法令又はこれに基づく処分により行う廃棄物の焼却。
3. 公益上若しくは社会の慣習上やむを得ない廃棄物の焼却又は周辺地域の生活環境に与える影響が軽微である廃棄物の焼却として政令で定めるもの。

特別管理産業廃棄物の保管管理について（第12条第2項、第12条の2第2項）

（特別管理）産業廃棄物を保管する時は環境省令で定める技術上の基準【（特別管理）産業廃棄物保管基準（施行規則第八条、第八条の十三）】に従って保管しなければなりません。

特別管理産業廃棄物委託処理について（第12条第5項、第12条の2第5項）

事業者は（特別管理）産業廃棄物の運搬または処分を他人に委託する場合には、その運搬については法律上の許可を受けた（特別管理）産業廃棄物収集運搬業者、その他環境省令で定めるものに、その処分についても許可を受けた（特別管理）産業廃棄物処分業者、その他環境省令で定めるものにそれぞれ委託しなければなりません。また収集運搬、処分の委託に際しては必ず法定事項を記載した書面による契約書（許可書の写しが添付されたもの）を交わさなければなりません。

委託業者が都道府県知事の許可を受けているかを必ず確認して下さい。また委託業者の【（特別管理）産業廃棄物処理業（収集運搬業）許可証】で、①許可の期限、②委託する廃棄物の品目が取り扱えるか？③処理施設および処理能力の適切具合を確認して下さい。

産業廃棄物管理票（マニフェスト）について（第12条の3）

※産業廃棄物の運搬または処分を他人に委託する場合には、排出事業者が産業廃棄物を処理業者に引き渡す際に必要事項を記入した【産業廃棄物管理票（マニフェスト）】を産業廃棄物の種類ごと、行き先別に交付しなければなりません。

※排出事業者は委託先処理業者等からマニフェストの写しの送付を下記の期間内で受けなければなりません。

	産業廃棄物のマニフェスト	特別管理産業廃棄物のマニフェスト
収集運搬、中間処理実施の報告（B～D票）	交付日から90日	交付日から60日
最終処分実施の報告（E票）	交付日から180日	

※期間内に返送がない場合や虚偽の記載がある等悪しき事態が発生した場合、交付者は速やかに適切な措置を講じ、返送期限切れとなつてから30日以内に【措置内容等報告書】を都道府県知事あてに提出しなければなりません。

※排出事業者は前年度1年間の交付状況等について、事業所ごとに【産業廃棄物管理票交付等状況報告書】にまとめて毎年6月30日までに都道府県知事に提出します。

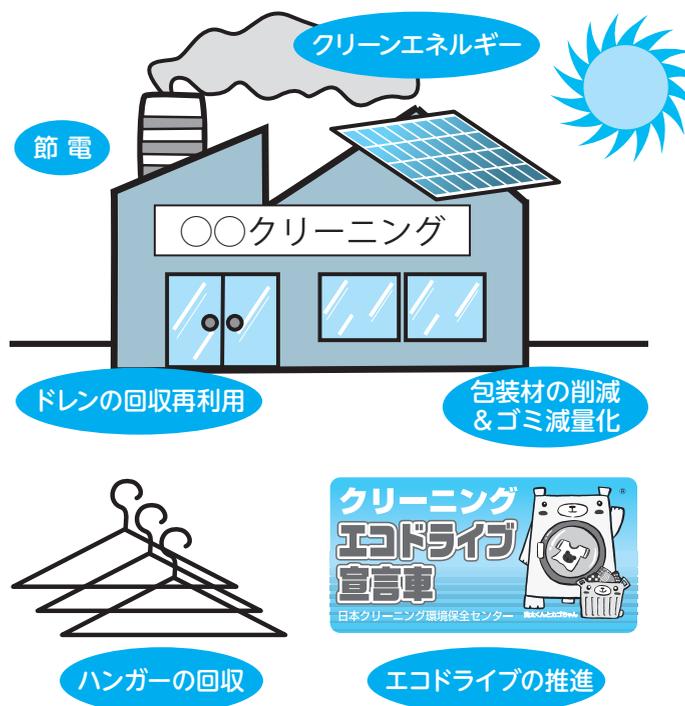
※委託契約書、マニフェスト（写しを含む）は5年間保存しなければなりません。

クリーニングが守りたいもの…資源

クリーニングはいつだって
環境と省資源化に真剣です。



見開いてご覧下さい



関連する法令等

▶▶グリーン購入法

(国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律)

<http://law.e-gov.go.jp/htmlldata/H12/H12HO100.html>

グリーン購入法

(国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律)

グリーン購入法は国などの公的機関が率先して再生品などの調達を推進し、環境負荷の低減や持続的発展が可能な社会の構築を推進することを目的とした法律で、国が物品を購入する場合は環境に配慮されたものを購入(=グリーン購入)しなければなりません。平成22年度から国などの公的機関が調達している制服などの繊維製品のクリーニングがグリーン購入法の役務分野の特定調達品目に追加されています。

クリーニング業者選択における 判断基準と配慮事項

※【判断の基準】

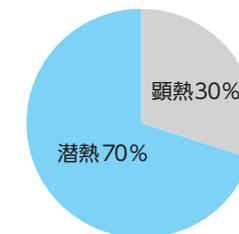
- ①ドレンの回収および再利用により、省エネルギー及び水資源節約等の環境負荷低減が図られていること。
- ②エコドライブを推進するための措置が講じられていること。
- ③ハンガーの回収及び再使用の仕組みが構築されていること。

※【配慮事項】

- ①揮発性有機化合物(VOC)の発生抑制に配慮されていること。
- ②ランドリー用水や洗剤の適正使用に努めていること。
- ③事業所、営業所等におけるエネルギー使用実態の把握を行うとともに、当該施設におけるエネルギー使用量の削減に努めていること。
- ④可能な限り低燃費・低公害車による集配等が実施されていること。
- ⑤包装材(ポリ包装資材、袋等)の削減に努めていること。
- ⑥省エネルギー型のクリーニング設備・機械・空調設備等の導入が図られていること。

ドレンの回収・再利用

ドレンを回収しないのは、エネルギーの約30%と多量の水を捨てているのと同じことです。ドレンは高温の熱水ですから、うまく再利用すれば大きな省エネルギーに繋げることができます。加えてドレンは水資源としても利用価値があります。ドレンは蒸気が水に戻ったものですから、工業用水として再利用できますし理論的には蒸留水=純水ですから、回収輸送中に混入する不純物等を取り除けばボイラー給水として再利用できますのでボイラー給水時の水処理費用の低減にもなります。



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 参照ページ
クリーニング所の開設	開設届等届出書	クリーニング所（取次店舎）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。	
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 業法
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。	建築基準法
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。	60～61
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	61ページをご確認ください。	
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 62～63
	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 62～63
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

項 目	書 類 名	概 要／問合せ先・届出先	法 令 参照ページ
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 74～75
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 76～77
有害物質使用特定施設を廃止する場合	土壤汚染状況調査結果報告書 土壤汚染対策法第 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、土壤汚染調査を実施し各自治体に報告する。	
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 土壤汚染状況調査結果報告書		土壤汚染対策法 70～71
土壤汚染に対する任意による指定区域の申請	指定の申請書		
汚染土壤の搬出等に関する規制	汚染土壤の区域外搬出届出書汚染土壤管理票 搬出しようとする土壤の基準適合認定申請書 搬出汚染土壤の運搬・処理状況確認書	74～75 ページをご参照ください。 問合せ先：都道府県環境担当部署	
土壤汚染が確認され、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		
土壤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 62～63

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 参照ページ
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 76～77
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 52～53
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	52～53
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 62～63
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。	
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:都道府県業務担当(主管)課	毒物及び劇物取締法 72～73

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 参照ページ
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 74～75
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 62～63

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 参照ページ
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 68～69
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 68～69

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 参照ページ
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 46～51
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

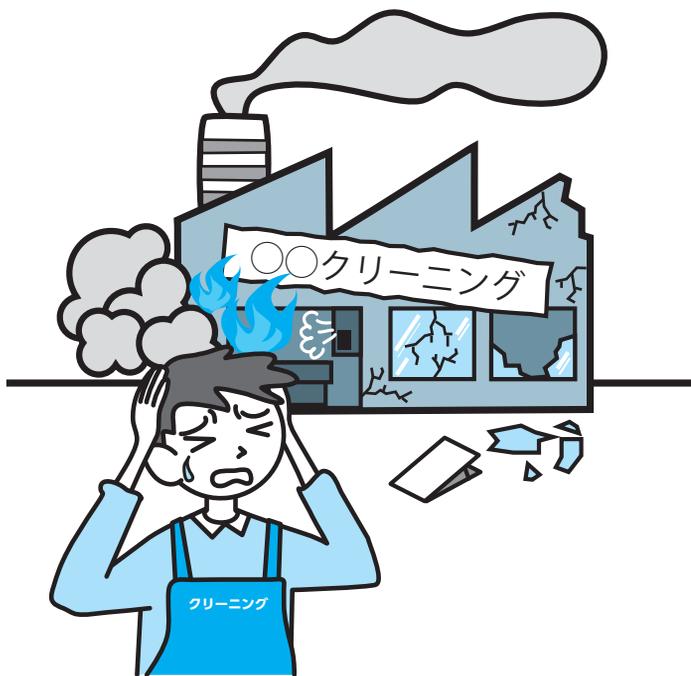
項目	概要	／問合せ先・届出先	法令 参照ページ
クリーニング所における苦情の申し出先の明示	苦情の申し出先は店頭掲示および	預り証などの書面で発行、配布する。	
クリーニング師研修業務従事者講習	クリーニング師は業務に従事した後、県知事の指定したクリーニング師講習業者は、そのクリーニング所（無所の従業員5人に1人以上）に対し、ない期間ごとに都道府県知事の指定	1年以内に、その後は3年を超えない期間ごとに都道府県講習を受講しなければならない。 店舗取次業を含む）の業務に従事する者（クリーニングクリーニング所の開設後1年以内、その後は3年を超えた業務従事者講習を受講させなければならない。	クリーニング業法 42～43

※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、自治体による上乗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。

リスクをリスクとわかること。

～危機管理の第一歩～



クリーニング業界には経営を続けるうえでコントロールしなければならない特徴的なリスクが多数あります。このリスクの再認識と対策実施がますます重要となっています。

ポイント解説

危機管理の推進に向けて

クリーニング業界では資材の高騰、顧客数・客単価の減少、異常気象による災害の増加、苦情や訴訟の増加など経営上看過できない様々なリスクが顕在化・拡大化しています。

『リスクをリスクとして再認識すること』

現状把握が危機管理の第一歩であり、この認識に基づいた具体的な対策実施が安定的な経営に不可欠です。

すべてのリスクは複合的に発生する。

～組み合わせを想定せよ～

外部環境 リスク	自然災害	地震・風水害・台風の被害 設備・建物の倒壊、看板飛散
	火災	機械の爆発、失火、類焼・喫煙・ 漏電・放火・地震が原因の火災
	環境	土壌・地下水汚染、大気汚染、 感染症、省資源対策
業務上の リスク	労働災害 人が起因	交通事故、工場事故、労働災害 熱中症対策、横領、盗難、犯罪
	工場業務	機械故障・老朽化、設備・衛生管理、 建築基準法問題
	訴訟問題	苦情・クレーム、裁判・訴訟問題、 賠償、紛失・誤配、滞留品処分
経営上の リスク	経営管理	資金調達、雇用確保、後継者問題、 資材高騰、事業承継、取引先倒産
	情報管理	個人情報漏洩、管理データ破損、 風評被害、サイバー攻撃、違法対応

安全・安心の実現は、
適切なリスクマネジメント
と表裏一体。

參考資料

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チェック表

設備上の安全対策

引火性溶剤の保管方法等

- 引火性溶剤を保管する容器（以下「容器」という）は、洗濯機、乾燥機、ボイラーその他の機械の設置スペース、アイロンを用いる作業台または洗濯物の保管スペースから水平方向 50cm 以上（垂直方向は床面から天井まで）離れた場所に設置されているか？
- 容器の設置場所から水平方向 1m 以内（垂直方向は床面から容器上方 15cm 以内）においては、電気設備について防爆措置が行われているか？
- 容器が屋内に設置されている場合、容器が設置されている室に機械換気設備が設けられており、かつ、容器が設置されている室全体の単位床面積（容器の設置場所が隔壁等により区画され、区画された部分内に機械換気設備が設けられている場合は、区画された部分の床面積）あたり $0.3\text{m}^3/\text{min}$ の換気量が確保されているか？
- 容器は密閉できる構造であり、「危険物の規制に関する規則別表第 3 の 2」に定める基準に適合する内装容器（内装容器の種類が空欄のものにあっては、外装容器）又は危険物の規制に関する技術上の基準の細目を定める告示（昭和 49 年 5 月 1 日自治省告示第 99 号）第 68 条 2 の 2 に定める容器であり、かつ、危険物の規制に関する規則第 43 条の 3 第 1 項に定める収納の基準に適合しているか？
- 固定容器については、適切にアースが設置されているか？

洗濯機・乾燥機の安全対策

- 洗濯機及び乾燥機には適切にアースが設置されているか？
- 洗濯機は、洗濯及び脱液が同一の機械内で行われる機能を有するものであるか？
- 洗濯機は、次の①から④までのいずれかの機能が設けられているか？
 - ① 洗濯槽内への窒素等の不活性ガスの充填又は洗濯槽内の減圧により洗濯槽内の酸素濃度を爆発下限酸素濃度以下に制御する機能
 - ② 溶剤冷却機能又は溶剤温度の上昇により引火のおそれがある場合に機械が自動停止する機能

- ③ 静電気を監視する機能に連動して静電気が発生するおそれがある場合に機械が自動停止する機能
- ④ 静電気を監視する機能に連動して静電気が発生するおそれがある場合に溶剤の自動投入を行う機能

乾燥機は、次の①及び②の機能が設けられているか？

- ① 処理ドラム内への窒素等の不活性ガスの充填若しくは処理ドラム内の減圧により処理ドラム内の酸素濃度を爆発下限酸素濃度以下に制御する機能又は温度制御等により溶剤蒸気濃度を爆発限界以下に制御する機能
- ② 溶剤を含む排気が作業場内に直接排出されない構造（溶剤回収型乾燥機であること又はダクトで直接屋外への排気を行う措置がなされていること）であるか。

作業場（洗濯、乾燥、又は仕上げ作業を行うスペース）の防火措置

- 機械換気設備が適切な位置に設けられており、かつ、作業場のある室全体の単位床面積あたり $0.3\text{m}^3/\text{min}$ の換気量が確保されているか？
- 溶剤の漏出が想定される場所（洗濯機、乾燥機及び脱液後の洗濯物〔洗濯かごに入れる場合は洗濯かごの範囲〕をいう。以下同じ）から水平方向 1m 以内（垂直方向は床面から開口部の最上端の上方 15cm 以内）においては、電気設備について防爆措置が行われているか？
- 溶剤の漏出が想定される場所から水平方向 50cm 以内（垂直方向は床面から天井まで）に、ボイラー、アイロンを用いる作業台の設置スペース又は洗濯物の保管スペースを設けられていないか？
- 作業場の床は、溶剤が浸透しない構造か？

日常作業における安全管理対策

人体、作業服等の帯電防止

- 作業場内に除電板、静電気除去ブラシ等人体の静電気を適切に除去するための器具が設置されているか？
- 溶剤の容器を開閉する際、洗濯機若しくは乾燥機への洗濯物の出し入れの際には、あらかじめ除電板に触れる等静電気を適切に除去しているか？

溶剤の管理

- 溶剤の保管容器は、使用時以外は蓋を閉じているか？
- 溶剤の保管容器は、ゴムマット等不導体の上に置いてないか？
- 溶剤の管理には、取り扱い溶剤の種類に応じて、それぞれの製品安全データシート（MSDS）に示された管理方法に従っているか？
- 洗濯時においては、溶剤に洗剤を添加することにより、溶剤の体積抵抗率を $10^9 \Omega \cdot m$ 以下に保っているか？

機械の管理

- 洗濯機、乾燥機その他の機械の管理に当たっては、取扱説明書に従って機械の保守点検、機械及び器具類の清掃、フィルターの交換等を適切に実施しているか？
- ライター等の異物を洗濯機及び乾燥機内に混入させることのないよう、衣類等の洗濯物を洗濯機及び乾燥機に投入する前に事前点検を行っているか？

作業場の管理

- 電気設備の防爆措置を行うことを必要とする範囲に、ライター・たばこ等火源となるものを持ち込んでいないか？
- 溶剤の保管容器や洗濯かごなど溶剤の漏出が想定される可動性のものについては、その可動範囲をあらかじめ作業場に明示しているか？
- 溶剤の付いたウエス等の布、繊維くずを機械、溶剤の保管容器等のそばに放置していないか？
- 使用する溶剤に応じて、危険物の規制に関する政令に基づいた消火設備を施しているか？
- クリーニング業法、消防法、労働安全衛生法等の関係法令に従っているか？

クリーニング所における衛生管理要領

第1 目的

この要領は、クリーニング所における施設、設備、器具、溶剤等の衛生的管理、洗濯物の適正な処理及び衛生的取扱い、従業者の健康管理等の措置により、クリーニングに関する衛生の向上及び確保を図ることを目的とする。

第2 施設及び設備等

- 1 クリーニング所は、隔壁等により外部と完全に区分されていること。
- 2 クリーニング所は、居室、台所、便所等の施設及び他の営業施設と隔壁等により区分されていること。
- 3 クリーニング所における洗濯物の受取り及び引渡し場（以下「受渡し場」という。）、洗濯場（選別場、洗い場、乾燥場等）及び仕上場は、洗濯物の処理及び衛生保持に支障を来さない程度の広さ及び構造であって、それぞれ区分されていること。
- 4 洗濯場は、受渡し場及び仕上場と隔壁等により区分されていることが望ましいこと。
- 5 クリーニング所内の採光、照明及び換気が十分行える構造設備であること。
- 6 洗濯場の床及び腰張りは、コンクリート、タイル等の不浸透性材料を使用し、清掃が容易に行える構造であること。
- 7 水洗いによる洗濯物の処理（以下「ランドリー処理」という。）を行うクリーニング所の床面は、容易に排水ができるよう適当なこう配を有し、排水口が設けられていること。排水設備には、阻集器（トラップ）を設けることが望ましいこと。
- 8 クリーニング所の周囲は、排水が良く、清掃しやすい構造であること。
- 9 有機溶剤を使用しての洗濯物の処理（以下「ドライクリーニング処理」という。）を行うクリーニング所には、局所排気装置等の換気設備を適正な位置に設けるなど有機溶剤使用に伴い生じる悪臭等による周辺への影響についても十分に配慮すること。
また、気化溶剤の回収を行うための有機溶剤回収装置を備えることが望ましいこと。
- 10 洗濯物の処理のために洗剤、有機溶剤、しみ抜き薬剤、消毒剤等を使用するクリーニング所には、専用の保管庫又は戸棚等を設けること。
- 11 洗濯物の処理を行うクリーニング所には、洗濯物を適正に処理できる業務用設備として、洗濯機及び脱水機（又は洗濯脱水機）等を備え、

- また、乾燥機、プレス機及び給湯設備等を備えることが望ましいこと。
- 12 仕上場には、洗濯物の仕上げを行うための専用の作業台を設けること。
 - 13 洗濯物の処理を行うクリーニング所の作業場内には、しみ抜きを行う場所を設け、適当な位置に機械的換気設備を設けることが望ましいこと。
 - 14 感染症を起こす病原体により汚染し、又は汚染のおそれのあるものとして、クリーニング業法施行規則第1条に規定する洗濯物（以下「指定洗濯物」という。）を取り扱うクリーニング所には、次の物を備えること。
 - (1) 未消毒の指定洗濯物を置く専用の場所又は容器
 - (2) 消毒設備（ただし、消毒の効果を有する洗濯方法により処理される場合は、この限りでない。）
 - 15 クリーニング所には、未洗濯のものと洗濯済みのものと区分して入れる設備又は容器を備えること。
 - 16 し尿の付着している洗濯物（おむつ等）を洗濯するクリーニング所には、し尿を洗濯前に処理するための場所又は設備を設け、当該処理排水の浄化設備を設けること。
ただし、排水が適正に処理される場合は、この限りではない。
 - 17 ドライクリーニング処理を行うクリーニング所には、有機溶剤の清浄化に伴って生じるスラッジ等の廃棄物を入れるふた付の容器を備えること。
 - 18 洗濯物を運搬する車には、未洗濯のものと仕上げの終わったものを区分して入れる専用の容器等を備えること。
 - 19 繊維製品を使用させるために貸与し、その使用済み後は、これを回収して洗濯し、更にこれを貸与することを繰り返して行うクリーニング所又はこれに類する行為を行うクリーニング所（以下「リネンサプライ等クリーニング所」という。）には、回収した洗濯物の選別及び前処理を行う場所又は設備を設け、洗濯物の種類及び汚れの程度に応じて区分して入れる容器等を備えること。
 - 20 受渡し場には、取扱い数量に応じた適当な広さの受渡し台を備えること。
 - 21 仕上げの終わった洗濯物の格納設備は、汚染のおそれのない場所に設けること。

第3 管理

1 クリーニング師の役割

- (1) クリーニング業法に基づき、洗濯物の処理を行うクリーニング所に必ず設置することとされているクリーニング師は、公衆衛生及び洗濯処理に関する専門知識等を有する者であり、当該クリーニング所の衛生管理を行う上での実質的な責任者となるものであること。

- (2) クリーニング師は、前記の趣旨を十分認識し、以下に掲げる施設、設備等の衛生管理、洗濯物の適正な処理、有機溶剤等の適正な使用管理等について常に指導的立場からこれに関与し、クリーニングに関する衛生の確保、改善及び向上に努めるとともに、日頃から関連する研修会、講習会への積極的な参加等により一層の衛生、洗濯処理等に関する知識、技能の向上に努めること。

2 施設、設備及び器具の管理

- (1) 施設内は、毎日清掃し、その清潔保持に努め、必要に応じ補修を行い、衛生上支障のないようにすること。
- (2) 施設内外は、常に排水が良く行われるように保持すること。
- (3) 施設内は、ねずみ、昆虫等が生息しない状態に保つこと。
- (4) 施設内には、業務上不必要な物品を置かないこと。
- (5) 施設内は、採光・照明を十分にすること。特に、受渡し場、しみ抜き場及び仕上場の作業面の照度は、300Lux以上であることが望ましいこと。
- (6) 照明器具は、少なくとも1年に2回以上清掃するとともに、常に適正な照度維持に努めること。
- (7) 施設内、特に引火性溶剤の保管場所、作業所は、換気を十分にすること。特に、ドライクリーニング処理を行うクリーニング所については、大気汚染防止法等に留意し、環境汚染防止に努め、気化した有機溶剤の排気又は回収に配慮すること。
- (8) 局所排気装置等の換気設備及び有機溶剤回収装置は、定期的に点検、清掃を行うこと。
- (9) 洗濯機、脱水機、プレス機等の機械及び器具類は、常に保守点検を行い、適正に使用できるように整備しておくこと。
- (10) 洗濯機、脱水機等の機械、作業台、運搬・集配容器等の洗濯物が接触する部分（仕上げの終わった洗濯物の格納設備又は容器を除く。）は、毎日業務終了後に洗浄又は清掃し、仕上げの終わった洗濯物の格納設備又は容器は、少なくとも1週間に1回以上清掃を行い、常に清潔に保つこと。
- (11) 洗濯機、脱水機、仕上げ専用の作業台、洗濯物の格納設備又は容器及び運搬・集配容器は、適宜消毒することが望ましいこと。
- (12) ドライクリーニング用の洗濯機等は、有機溶剤の漏出がないよう常に点検し、使用中もその漏出の有無について十分留意すること。
- (13) プレス機、馬（アイロン仕上げに用いる下ごて）等の被布は、清潔な白布を使用し適宜取り替えること。
- (14) 作業に伴って生じる繊維くず等の廃棄物は、専用容器に入れ、適正に処理すること。
- (15) 清掃用具は、専用の場所に保管すること。
- (16) 特に営業者（管理人を含む。以下同じ。）又はクリーニング師は、毎

日クリーニング所の施設、設備及び器具の衛生全般について点検管理すること。

- (17) 洗濯機及び乾燥機にアースを設置すること。

3 洗濯物の管理及び処理

- (1) 洗濯物の集配、保管等は、未洗濯のもの、洗濯済みのもの及び仕上げの終わったものに区分して衛生的に取り扱うこと。
- (2) リネンサプライ等クリーニング所は、回収した洗濯物の種類及び汚れの程度に応じた選別を行い、別々に区分して処理すること。
- (3) 受け取った洗濯物については、指定洗濯物を別に区分して取り扱うこと。
- (4) 指定洗濯物については、その他の洗濯物と区別して消毒するか、又は消毒の効果を有する洗濯方法により処理し、これが終了するまでは専用の容器等に納め、その他の洗濯物と接触しないよう区分すること。特に、乾燥又は加熱プレスをしないで仕上げを行う指定洗濯物（おしぼり等）については、十分な消毒効果の確認に努めること。
- (5) 洗濯物の選別又は除じん等の作業は、洗濯済みのものを汚染することのないように行うこと。
- (6) し尿等の汚物が付着している洗濯物（おむつ等）の前処理は、本洗の前に所定の場所で行うこと。
- (7) 洗濯物の処理は、その種類及び汚れの程度に応じ適正な洗濯方法により行うこと。
 ア ランドリー処理する場合には、適当な洗剤及び薬剤（漂白剤、酵素剤、助剤等）を選定して適量を使用し、処理工程、及び処理時間を適正に調整して行うこと。
 イ ドライクリーニング処理する場合には、選定した有機溶剤に水、洗剤等を適量に混合したものを使用し、処理時間、温度等を適正に調整して行うこと。
- (8) ランドリー処理の本洗には、60℃以上の温水を使用することが望ましいこと。
- (9) ランドリー処理のすすぎには、清浄な水を使用して少なくとも3回以上行うこと。また、この場合、工程中に強制脱水を行うことが望ましいこと。
- (10) ドライクリーニング処理による洗濯物の乾燥は、乾燥機等の装置内で、使用した有機溶剤の種類等に応じて適正温度で行うこと。
- (11) ランドリー処理による洗濯物の乾燥を自然乾燥により行う場合は、所定の乾燥場で行うこと。
- (12) 洗濯物の処理に使用した洗剤、有機溶剤及びしみ抜き薬剤が仕上げの終わった洗濯物に残留することのないようにすること。
- (13) 洗濯物のしみ抜き作業を行う場合は、繊維の種類、しみの種類・程度等に応じた適当な薬剤を選定し、しみ抜き場等所定の場所で行うこと。

- (14) 洗濯物を防虫・防水等のため薬剤又は樹脂により特殊加工を施す場合は、その量及び濃度を適正にして使用し、余剰の薬剤等を十分に除去すること。
- (15) 仕上げ作業は、手指を清潔にし、清潔な作業衣等を着用して衛生的に行うこと。
- (16) アイロン仕上げのために霧吹きを行う場合は、噴霧器を使用すること。
- (17) 仕上げの終わった洗濯物については、処理が適正に行われたかどうかを確認を行うこと。特に、おしぼり、おむつ等の指定洗濯物については、適宜細菌検査等を行い、消毒及び処理の結果を確認すること。
- (18) 仕上げの終わった洗濯物の保管は、包装するか、又は格納設備に収納し、汚染することのないよう衛生的に取り扱うこと。
- (19) 特に営業者又はクリーニング師は、クリーニング所における洗濯物の処理及び取扱いが衛生上適正に行われているかどうかを常に確認し、その衛生確保に努めること。

4 洗剤及び溶剤等の管理

- (1) 洗剤、有機溶剤、しみ抜き薬剤及び消毒剤等は、それぞれ分類して表示し、所定の保管庫又は戸棚等に保管すること。
- (2) ランドリー処理に使用する水は、清浄なものであること（水道法に基づく水質基準に適合する水であることが望ましい。）。
- (3) ドライクリーニング処理に使用する有機溶剤は、清浄なものであること。
- (4) 有機溶剤の清浄化のために使用されているフィルター等は、反覆使用により溶剤中に溶出又は分散した汚れ、細菌等の吸着・除去能力が低下するので、適宜新しいものに交換し、常に清浄な溶剤が得られるようにすること。
- (5) 使用中又は使用後の有機溶剤は、溶剤中に分散された汚れを除去するため常に清浄化を行うこと。この場合、ろ過又は吸着により有機溶剤の清浄化を行っても清浄にならないものは、蒸留するか又は新しい溶剤に交換すること。
- (6) ドライクリーニング処理を行う場合は、溶剤中の洗剤濃度を常に点検し、適正な濃度の維持に努めること。
- (7) 有機溶剤の清浄化のために使用したフィルター等を廃棄する場合は、専用のふた付容器に納め、適正に処理すること（専門の処理業者に処理委託することが望ましい。）。
- (8) 有機溶剤を含有するしみ抜き薬剤は、密閉できる容器に入れて使用し、それ以外のしみ抜き薬剤は、適正濃度に調整して使用すること。
- (9) 特に営業者又はクリーニング師は、各種の洗剤、有機溶剤等の特性及び適正な使用方法について従業者に十分理解させ、その保管及び取扱いを適正にすること。

5 従業員の管理

- (1) 営業者は、常に従業員の健康管理に注意し、従業員が以下に掲げる感染症にかかったときは、営業者はこの旨を保健所に届け出るとともに、当該従業員を作業に従事させないこととし、当該疾患が治癒した場合も同様に届け出ること。
 - ア 結核
 - イ 感染性の皮膚疾患（伝染性膿痂疹（トビヒ）、単純性疱疹、頭部白癬（シラクモ）、疥癬等）
- (2) 営業者は、従業員又はその同居者がジフテリア若しくはペストの患者又はその疑いのある者である場合は、従業員本人が感染していないことが判明するまでは、作業に従事させないこと。
- (3) 営業者又はクリーニング師は、施設、設備及び器具の衛生管理、洗濯物の適正な処理及び衛生的な取扱い並びに洗剤、有機溶剤等の適正な使用等について常に従業員の教育、指導に努めること。
- (4) 営業者は、従業員の資質の向上、知識の修得及び技能の向上を図るため、クリーニング業法に基づく研修又は講習のほか、関連する研修又は講習に参加させ、又は参加する機会を与えるよう努めなければならない。

第4 消毒

1 指定洗濯物の一般的な消毒方法及び消毒効果を有する洗濯方法の概要

- (1) 消毒方法
 - ア 理学的的方法
 - (ア) 蒸気による消毒

蒸気がま等を使用し、100℃以上の湿熱に10分間以上触れさせること（温度計により器内の温度を確認すること。）。

 - ① 大量の洗濯物を同時に消毒する場合は、すべての洗濯物が湿熱に十分触れないことがある。
 - ② 器内底の水量を適量に維持する必要がある。
 - (イ) 熱湯による消毒

80℃以上の熱湯に10分間以上浸すこと（温度計により温度の確認をすること。）。

② 熱湯に大量の洗濯物を浸す場合は、湯の温度が低下することがある。
 - イ 化学的方法
 - (ア) 塩素剤による消毒

さらし粉、次亜塩素酸ナトリウム等を使用し、その遊離塩素250ppm以上の水溶液中に30℃以上で5分間以上浸すこと（この場合終末遊離塩素が100ppmを下らないこと。）。

② 汚れの程度の著しい洗濯物の場合には、終末遊離塩素濃度が極端に低下することがある。

- (イ) 界面活性剤による消毒

逆性石ケン液、両性界面活性剤等の殺菌効果のある界面活性剤を使用し、その適正希釈水溶液中に30℃以上で30分間以上浸すこと。

② 洗濯したものを消毒する場合は、十分すすぎを行ってからでないと消毒効果がないことがある。
- (ウ) ホルムアルデヒドガスによる消毒

あらかじめ真空にした装置に容積1㎡につきホルムアルデヒド6g以上及び水40g以上を同時に蒸発させ、密閉したまま60℃以上で1時間以上触れさせること。
- (エ) 酸化エチレンガスによる消毒

あらかじめ真空にした装置に酸化エチレンガス及び炭酸ガスを1対9に混合したものを注入し、大気圧に戻し50℃以上で2時間以上触れさせるか、又は1kg/㎡まで加圧し50℃以上で1時間以上触れさせること。

(2) 消毒効果を有する洗濯方法

洗濯物の処理工程の中に次のいずれかの工程を含むものは、消毒効果を有する洗濯方法である。

- ア 洗濯物を80℃以上の熱湯で10分間以上処理する工程を含むもの。
- イ さらし粉、次亜塩素酸ナトリウム等を使用し、その遊離塩素が250ppm以上の液に30℃以上で5分間以上浸し、終末遊離塩素100ppm以上になるような方法で漂白する工程を含むもの。
- ウ 四塩化（パークロル）エチレンに5分間以上浸し洗濯した後、四塩化エチレンを含む状態で50℃以上に保たせ、10分間以上乾燥させる工程を含むもの。

2 設備及び容器等の消毒方法の概要

- (1) ランドリー処理用の洗濯機及び脱水機は、槽内及び投入取出口等を塩素剤又は界面活性剤等の水溶液を満たして稼働するか、又はこれら消毒液を用いて清拭（しき）することにより消毒することが望ましいこと。
- (2) 洗濯物の格納設備又は容器及び運搬・集配容器は、塩素剤又は界面活性剤等の水溶液を用いて浸漬（せき）又は清拭（しき）等により消毒するか、又はホルムアルデヒドガスにより消毒することが望ましいこと。
- (3) その他消毒する器具等についても、その材質に応じ加熱（蒸気、熱湯）又は消毒液（塩素剤又は界面活性剤等の水溶液）による消毒のいずれかにより消毒することが望ましいこと。

第5 自主管理体制

- 1 営業者は、施設、設備及び洗濯物等の管理及び取扱いに係る具体的な衛生管理要領を作成し、従業員に周知徹底すること。

- 2 営業者は、営業施設ごとに施設、設備及び洗濯物等を衛生的に管理し、洗濯物の処理及び取扱いを適正に行うための自主管理体制を整備し、クリーニング師及びその他適当な者にこれら衛生管理を行わせること。
- 3 クリーニング師等は、営業者の指示に従い、責任をもって衛生管理に努めること。

第6 引火性溶剤の取扱い

引火性溶剤は、容易に蒸発しやすく、また引火しやすい性質をもっているため、安全衛生に留意し、引火性溶剤を使用するクリーニング所においては、さらに、以下の対策を講ずることが重要である。

1 溶剤の保管等

- (1) できるだけ引火点が高い溶剤を選択すること。
- (2) 溶剤の保管時に温度管理に留意すること。
- (3) 洗濯機や乾燥機等からできるだけ隔離して保管すること。
- (4) 保管容器は密閉すること。
- (5) 保管量は、できる限り抑制すること。
- (6) 溶剤の保管容器をゴムマット等不導体の上に設置しないこと。

2 洗濯工程

- (1) 洗濯の頻度に応じ、適時に洗剤の濃度測定を行うこと。
- (2) 静電気を抑えるため、洗濯の頻度及び洗剤の濃度測定に応じ、洗剤を投入すること。
- (3) 溶剤に適した洗剤を用いること。
- (4) 洗濯機のボタントラップ、フィルター等について定期的に清掃すること。
- (5) 洗濯物を乾燥機に移し替える際は、静電気の発生を抑えるため、布製の容器を利用し、素早く移し替えること。

3 乾燥工程

- (1) リントフィルターを定期的に清掃すること。
- (2) 回収乾燥機により回収した溶剤は、回収容器、回収量及び作業に留意し、速やかに機械等に注入すること。なお、回収容器はできる限り溶剤が蒸散しない容器を用いること。
- (3) 乾燥後は、速やかに洗濯物を乾燥機から取り出し十分に放冷すること。
- (4) 乾燥後の洗濯物を乾燥機のそばに置かないこと。

4 その他

- (1) クリーニング作業前に洗濯物中のライター、金属等異物を除去すること。

- (2) 床等の清掃により、蒸散量を低下し、かつ安全性を向上させること。
- (3) 作業所からライター等の火気を排除すること。
- (4) 自然乾燥を行う際には、十分に換気し、機械から隔離すること。
- (5) 洗濯物及び仕上げ品を機械から隔離すること。
- (6) 放電プレートや静電気対策が施された服等により、作業者の帯電を防ぐこと。
- (7) 作業所、保管場所等に予想される火災原因に応じた消火器等消火設備を備えること。

- また、乾燥機、プレス機及び給湯設備等を備えることが望ましいこと。
- 12 仕上場には、洗濯物の仕上げを行うための専用の作業台を設けること。
 - 13 洗濯物の処理を行うクリーニング所の作業場内には、しみ抜きを行う場所を設け、適当な位置に機械的換気設備を設けることが望ましいこと。
 - 14 感染症を起こす病原体により汚染し、又は汚染のおそれのあるものとして、クリーニング業法施行規則第1条に規定する洗濯物（以下「指定洗濯物」という。）を取り扱うクリーニング所には、次の物を備えること。
 - (1) 未消毒の指定洗濯物を置く専用場所又は容器
 - (2) 消毒設備（ただし、消毒の効果を有する洗濯方法により処理される場合は、この限りでない。）
 - 15 クリーニング所には、未洗濯のものと洗濯済みのものと区分して入れる設備又は容器を備えること。
 - 16 し尿の付着している洗濯物（おむつ等）を洗濯するクリーニング所には、し尿を洗濯前に処理するための場所又は設備を設け、当該処理排水の浄化設備を設けること。

ただし、排水が適正に処理される場合は、この限りではない。
 - 17 ドライクリーニング処理を行うクリーニング所には、有機溶剤の清浄化に伴って生じるスラッジ等の廃棄物を入れるふた付の容器を備えること。
 - 18 洗濯物を運搬する車には、未洗濯のものと仕上げの終わったものを区分して入れる専用の容器等を備えること。
 - 19 繊維製品を使用させるために貸与し、その使用済み後は、これを回収して洗濯し、更にこれを貸与することを繰り返して行うクリーニング所又はこれに類する行為を行うクリーニング所（以下「リネンサプライ等クリーニング所」という。）には、回収した洗濯物の選別及び前処理を行う場所又は設備を設け、洗濯物の種類及び汚れの程度に応じて区分して入れる容器等を備えること。
 - 20 受渡し場には、取扱い数量に応じた適当な広さの受渡し台を備えること。
 - 21 仕上げの終わった洗濯物の格納設備は、汚染のおそれのない場所に設けること。

第3 管理

1 クリーニング師の役割

- (1) クリーニング業法に基づき、洗濯物の処理を行うクリーニング所に必ず設置することとされているクリーニング師は、公衆衛生及び洗濯処理に関する専門知識等を有する者であり、当該クリーニング所の衛生管理を行う上での実質的な責任者となるものであること。

- (2) クリーニング師は、前記の趣旨を十分認識し、以下に掲げる施設、設備等の衛生管理、洗濯物の適正な処理、有機溶剤等の適正な使用管理等について常に指導的立場からこれに関与し、クリーニングに関する衛生の確保、改善及び向上に努めるとともに、日頃から関連する研修会、講習会への積極的な参加等により一層の衛生、洗濯処理等に関する知識、技能の向上に努めること。

2 施設、設備及び器具の管理

- (1) 施設内は、毎日清掃し、その清潔保持に努め、必要に応じ補修を行い、衛生上支障のないようにすること。
- (2) 施設内外は、常に排水が良く行われるように保持すること。
- (3) 施設内は、ねずみ、昆虫等が生息しない状態に保つこと。
- (4) 施設内には、業務上不必要な物品を置かないこと。
- (5) 施設内は、採光・照明を十分にすること。特に、受渡し場、しみ抜き場及び仕上場の作業面の照度は、300Lux以上であることが望ましいこと。
- (6) 照明器具は、少なくとも1年に2回以上清掃するとともに、常に適正な照度維持に努めること。
- (7) 施設内、特に引火性溶剤の保管場所、作業所は、換気を十分にすること。特に、ドライクリーニング処理を行うクリーニング所については、大気汚染防止法等に留意し、環境汚染防止に努め、気化した有機溶剤の排気又は回収に配慮すること。
- (8) 局所排気装置等の換気設備及び有機溶剤回収装置は、定期的に点検、清掃を行うこと。
- (9) 洗濯機、脱水機、プレス機等の機械及び器具類は、常に保守点検を行い、適正に使用できるように整備しておくこと。
- (10) 洗濯機、脱水機等の機械、作業台、運搬・集配容器等の洗濯物が接触する部分（仕上げの終わった洗濯物の格納設備又は容器を除く。）は、毎日業務終了後に洗浄又は清掃し、仕上げの終わった洗濯物の格納設備又は容器は、少なくとも1週間に1回以上清掃を行い、常に清潔に保つこと。
- (11) 洗濯機、脱水機、仕上げ専用の作業台、洗濯物の格納設備又は容器及び運搬・集配容器は、適宜消毒することが望ましいこと。
- (12) ドライクリーニング用の洗濯機等は、有機溶剤の漏出がないよう常に点検し、使用中もその漏出の有無について十分留意すること。
- (13) プレス機、馬（アイロン仕上げに用いる下ごて）等の被布は、清潔な白布を使用し適宜取り替えること。
- (14) 作業に伴って生じる繊維くず等の廃棄物は、専用容器に入れ、適正に処理すること。
- (15) 清掃用具は、専用の場所に保管すること。
- (16) 特に営業者（管理人を含む。以下同じ。）又はクリーニング師は、毎

日クリーニング所の施設、設備及び器具の衛生全般について点検管理すること。

- (17) 洗濯機及び乾燥機にアースを設置すること。

3 洗濯物の管理及び処理

- (1) 洗濯物の集配、保管等は、未洗濯のもの、洗濯済みのもの及び仕上げの終わったものに区分して衛生的に取り扱うこと。
- (2) リネンサプライ等クリーニング所は、回収した洗濯物の種類及び汚れの程度に応じた選別を行い、別々に区分して処理すること。
- (3) 受け取った洗濯物については、指定洗濯物を別に区分して取り扱うこと。
- (4) 指定洗濯物については、その他の洗濯物と区別して消毒するか、又は消毒の効果を有する洗濯方法により処理し、これが終了するまでは専用の容器等に納め、その他の洗濯物と接触しないよう区分すること。特に、乾燥又は加熱プレスをしないで仕上げを行う指定洗濯物（おしぼり等）については、十分な消毒効果の確認に努めること。
- (5) 洗濯物の選別又は除じん等の作業は、洗濯済みのものを汚染することのないように行うこと。
- (6) し尿等の汚物が付着している洗濯物（おむつ等）の前処理は、本洗の前に所定の場所で行うこと。
- (7) 洗濯物の処理は、その種類及び汚れの程度に応じ適正な洗濯方法により行うこと。
 ア ランドリー処理する場合には、適当な洗剤及び薬剤（漂白剤、酵素剤、助剤等）を選定して適量を使用し、処理工程、及び処理時間を適正に調整して行うこと。
 イ ドライクリーニング処理する場合には、選定した有機溶剤に水、洗剤等を適量に混合したものを使用し、処理時間、温度等を適正に調整して行うこと。
- (8) ランドリー処理の本洗には、60℃以上の温水を使用することが望ましいこと。
- (9) ランドリー処理のすすぎには、清浄な水を使用して少なくとも3回以上行うこと。また、この場合、工程中に強制脱水を行うことが望ましいこと。
- (10) ドライクリーニング処理による洗濯物の乾燥は、乾燥機等の装置内で、使用した有機溶剤の種類等に応じて適正温度で行うこと。
- (11) ランドリー処理による洗濯物の乾燥を自然乾燥により行う場合は、所定の乾燥場で行うこと。
- (12) 洗濯物の処理に使用した洗剤、有機溶剤及びしみ抜き薬剤が仕上げの終わった洗濯物に残留することのないようにすること。
- (13) 洗濯物のしみ抜き作業を行う場合は、繊維の種類、しみの種類・程度等に応じた適当な薬剤を選定し、しみ抜き場等所定の場所で行うこと。

- (14) 洗濯物を防虫・防水等のため薬剤又は樹脂により特殊加工を施す場合は、その量及び濃度を適正にして使用し、余剰の薬剤等を十分に除去すること。
- (15) 仕上げ作業は、手指を清潔にし、清潔な作業衣等を着用して衛生的に行うこと。
- (16) アイロン仕上げのために霧吹きを行う場合は、噴霧器を使用すること。
- (17) 仕上げの終わった洗濯物については、処理が適正に行われたかどうかを確認を行うこと。特に、おしぼり、おむつ等の指定洗濯物については、適宜細菌検査等を行い、消毒及び処理の結果を確認すること。
- (18) 仕上げの終わった洗濯物の保管は、包装するか、又は格納設備に収納し、汚染することのないよう衛生的に取り扱うこと。
- (19) 特に営業者又はクリーニング師は、クリーニング所における洗濯物の処理及び取扱いが衛生上適正に行われているかどうかを常に確認し、その衛生確保に努めること。

4 洗剤及び溶剤等の管理

- (1) 洗剤、有機溶剤、しみ抜き薬剤及び消毒剤等は、それぞれ分類して表示し、所定の保管庫又は戸棚等に保管すること。
- (2) ランドリー処理に使用する水は、清浄なものであること（水道法に基づく水質基準に適合する水であることが望ましい。）。
- (3) ドライクリーニング処理に使用する有機溶剤は、清浄なものであること。
- (4) 有機溶剤の清浄化のために使用されているフィルター等は、反覆使用により溶剤中に溶出又は分散した汚れ、細菌等の吸着・除去能力が低下するので、適宜新しいものに交換し、常に清浄な溶剤が得られるようにすること。
- (5) 使用中又は使用後の有機溶剤は、溶剤中に分散された汚れを除去するため常に清浄化を行うこと。この場合、ろ過又は吸着により有機溶剤の清浄化を行っても清浄にならないものは、蒸留するか又は新しい溶剤に交換すること。
- (6) ドライクリーニング処理を行う場合は、溶剤中の洗剤濃度を常に点検し、適正な濃度の維持に努めること。
- (7) 有機溶剤の清浄化のために使用したフィルター等を廃棄する場合は、専用のふた付容器に納め、適正に処理すること（専門の処理業者に処理委託することが望ましい。）。
- (8) 有機溶剤を含有するしみ抜き薬剤は、密閉できる容器に入れて使用し、それ以外のしみ抜き薬剤は、適正濃度に調整して使用すること。
- (9) 特に営業者又はクリーニング師は、各種の洗剤、有機溶剤等の特性及び適正な使用方法について従業者に十分理解させ、その保管及び取扱いを適正にすること。

5 従業員の管理

- (1) 営業者は、常に従業員の健康管理に注意し、従業員が以下に掲げる感染症にかかったときは、営業者はこの旨を保健所に届け出るとともに、当該従業員を作業に従事させないこととし、当該疾患が治癒した場合も同様に届け出ること。
 - ア 結核
 - イ 感染性の皮膚疾患（伝染性膿痂疹（トビヒ）、単純性疱疹、頭部白癬（シラクモ）、疥癬等）
- (2) 営業者は、従業員又はその同居者がジフテリア若しくはペストの患者又はその疑いのある者である場合は、従業員本人が感染していないことが判明するまでは、作業に従事させないこと。
- (3) 営業者又はクリーニング師は、施設、設備及び器具の衛生管理、洗濯物の適正な処理及び衛生的な取扱い並びに洗剤、有機溶剤等の適正な使用等について常に従業員の教育、指導に努めること。
- (4) 営業者は、従業員の資質の向上、知識の修得及び技能の向上を図るため、クリーニング業法に基づく研修又は講習のほか、関連する研修又は講習に参加させ、又は参加する機会を与えるよう努めなければならない。

第4 消毒

1 指定洗濯物の一般的な消毒方法及び消毒効果を有する洗濯方法の概要

- (1) 消毒方法
 - ア 理学的方法
 - ア 蒸気による消毒
蒸気がま等を使用し、100℃以上の湿熱に10分間以上触れさせること（温度計により器内の温度を確認すること。）。
 - ① 大量の洗濯物を同時に消毒する場合は、すべての洗濯物が湿熱に十分触れないことがある。
 - 2 器内底の水量を適量に維持する必要がある。
 - イ 熱湯による消毒
80℃以上の熱湯に10分間以上浸すこと（温度計により温度の確認をすること。）。
 - ② 熱湯に大量の洗濯物を浸す場合は、湯の温度が低下することがある。
- イ 化学的方法
 - ア 塩素剤による消毒
さらし粉、次亜塩素酸ナトリウム等を使用し、その遊離塩素250ppm以上の水溶液中に30℃以上で5分間以上浸すこと（この場合終末遊離塩素が100ppmを下らないこと。）。
 - ② 汚れの程度の著しい洗濯物の場合には、終末遊離塩素濃度が極端に低下することがある。

- (イ) 界面活性剤による消毒
逆性石ケン液、両性界面活性剤等の殺菌効果のある界面活性剤を使用し、その適正希釈水溶液中に30℃以上で30分間以上浸すこと。
- ② 洗濯したものを消毒する場合は、十分すすぎを行ってからでないと消毒効果がないことがある。
- ウ) ホルムアルデヒドガスによる消毒
あらかじめ真空にした装置に容積1m³につきホルムアルデヒド6g以上及び水40g以上を同時に蒸発させ、密閉したまま60℃以上で1時間以上触れさせること。
- エ) 酸化エチレンガスによる消毒
あらかじめ真空にした装置に酸化エチレンガス及び炭酸ガスを1対9に混合したものを注入し、大気圧に戻し50℃以上で2時間以上触れさせるか、又は1kg/cm²まで加圧し50℃以上で1時間以上触れさせること。

(2) 消毒効果を有する洗濯方法

- 洗濯物の処理工程の中に次のいずれかの工程を含むものは、消毒効果を有する洗濯方法である。
- ア 洗濯物を80℃以上の熱湯で10分間以上処理する工程を含むもの。
 - イ さらし粉、次亜塩素酸ナトリウム等を使用し、その遊離塩素が250ppm以上の液に30℃以上で5分間以上浸し、終末遊離塩素100ppm以上になるような方法で漂白する工程を含むもの。
 - ウ 四塩化（パークロル）エチレンに5分間以上浸し洗濯した後、四塩化エチレンを含む状態で50℃以上に保たせ、10分間以上乾燥させる工程を含むもの。

2 設備及び容器等の消毒方法の概要

- (1) ランドリー処理用の洗濯機及び脱水機は、槽内及び投入取出口等を塩素剤又は界面活性剤等の水溶液を満たして稼働するか、又はこれら消毒液を用いて清拭（しき）することにより消毒することが望ましいこと。
- (2) 洗濯物の格納設備又は容器及び運搬・集配容器は、塩素剤又は界面活性剤等の水溶液を用いて浸漬（せき）又は清拭（しき）等により消毒するか、又はホルムアルデヒドガスにより消毒することが望ましいこと。
- (3) その他消毒する器具等についても、その材質に応じ加熱（蒸気、熱湯）又は消毒液（塩素剤又は界面活性剤等の水溶液）による消毒のいずれかにより消毒することが望ましいこと。

第5 自主管理体制

- 1 営業者は、施設、設備及び洗濯物等の管理及び取扱いに係る具体的な衛生管理要領を作成し、従業員に周知徹底すること。

- 2 営業者は、営業施設ごとに施設、設備及び洗濯物等を衛生的に管理し、洗濯物の処理及び取扱いを適正に行うための自主管理体制を整備し、クリーニング師及びその他適当な者にこれら衛生管理を行わせること。
- 3 クリーニング師等は、営業者の指示に従い、責任をもって衛生管理に努めること。

第6 引火性溶剤の取扱い

引火性溶剤は、容易に蒸発しやすく、また引火しやすい性質をもっているため、安全衛生に留意し、引火性溶剤を使用するクリーニング所においては、さらに、以下の対策を講ずることが重要である。

1 溶剤の保管等

- (1) できるだけ引火点が高い溶剤を選択すること。
- (2) 溶剤の保管時に温度管理に留意すること。
- (3) 洗濯機や乾燥機等からできるだけ隔離して保管すること。
- (4) 保管容器は密閉すること。
- (5) 保管量は、できる限り抑制すること。
- (6) 溶剤の保管容器をゴムマット等不導体の上に設置しないこと。

2 洗濯工程

- (1) 洗濯の頻度に応じ、適時に洗剤の濃度測定を行うこと。
- (2) 静電気を抑えるため、洗濯の頻度及び洗剤の濃度測定に応じ、洗剤を投入すること。
- (3) 溶剤に適した洗剤を用いること。
- (4) 洗濯機のボタントラップ、フィルター等について定期的に清掃すること。
- (5) 洗濯物を乾燥機に移し替える際は、静電気の発生を抑えるため、布製の容器を利用し、素早く移し替えること。

3 乾燥工程

- (1) リントフィルターを定期的に清掃すること。
- (2) 回収乾燥機により回収した溶剤は、回収容器、回収量及び作業に留意し、速やかに機械等に注入すること。なお、回収容器はできる限り溶剤が蒸散しない容器を用いること。
- (3) 乾燥後は、速やかに洗濯物を乾燥機から取り出し十分に放冷すること。
- (4) 乾燥後の洗濯物を乾燥機のそばに置かないこと。

4 その他

- (1) クリーニング作業前に洗濯物中のライター、金属等異物を除去すること。

- (2) 床等の清掃により、蒸散量を低下し、かつ安全性を向上させること。
- (3) 作業所からライター等の火気を排除すること。
- (4) 自然乾燥を行う際には、十分に換気し、機械から隔離すること。
- (5) 洗濯物及び仕上げ品を機械から隔離すること。
- (6) 放電プレートや静電気対策が施された服等により、作業者の帯電を防ぐこと。
- (7) 作業所、保管場所等に予想される火災原因に応じた消火器等消火設備を備えること。

クリーニング業者に係るテトラクロロエチレン又は化学物質の審査及び製造等の規制に関する法令施行令第5条に定める洗浄剤でテトラクロロエチレンが使用されているものの
環境汚染防止措置に関し公表する技術上の指針
 廃棄物の処理に関する事項及び労働者の安全と健康の確保に関する主な事項は、【参考】として記載。

(平成 22 年 3 月 31 日厚生労働省・経済産業省・環境省告示第 5 号)

本指針は、第二種特定化学物質であるテトラクロロエチレンによる環境の汚染を防止するため、テトラクロロエチレン又は化学物質の審査及び製造等の規制に関する法律施行令第 5 条に定める洗浄剤でテトラクロロエチレンが使用されているもの（以下「溶剤」という。）をクリーニング業者が使用する際に遵守すべき事項を定めたものであり、本指針に従いテトラクロロエチレンの環境放出の抑制を図ることによって、環境汚染の防止に資することを目的とするものである。

なお、関係する労働者の安全衛生については、労働安全衛生法及び有機溶剤中毒防止規則等関係規則によることとする。

1. 溶剤を取り扱う施設・場所について

溶剤を取り扱う施設・場所の構造については、次の事項に留意すること。

1.1 施設・場所の構造について

1.1.1 各施設・場所に共通する事項について

- (1)床面は、溶剤の地下浸透を適切に防止できるコンクリート、タイル等不浸透性材料とし、そのひび割れ等が心配される場合には、床面を耐溶剤性の合成樹脂で被覆する等浸透防止処理を行うこと。
- (2)必要な場合には、施設・場所の周囲に溶剤が広がらないように防液堤、側溝、ためます等を設置すること。

1.1.2 溶剤を貯蔵する施設・場所の構造について

- (1)貯蔵用のタンク等は、密閉でき、かつ、耐溶剤性の金属製又は合成樹脂製とし、地上に設置すること。
- (2)貯蔵場所を屋外とする場合には、屋根を付けること。屋根を付けることが困難な場合には、容器にカバーをかける等の対策を講じて直射日光及び雨水を防止すること。
- (3)貯蔵場所を屋内とする場合には、換気できる冷暗所で保管すること。

1.1.3 作業場所の構造について

必要な場合には、作業及び設備に対応して、1.1.1 (2)の措置を講ずることのほか、装置の下に受皿（材質としてはステンレス鋼が適当である。）を設置すること。

【参考】溶剤を取り扱う作業場所には、原則として、局所排気装置を設置すること。

1.2 施設・場所の点検管理について

溶剤を取り扱う施設・場所の点検管理に当たっては、次の事項に留意して点検管理要領を策定するとともに日常点検及び定期点検を行うこと。異常が認められた場合には、速やかに補修その他の措置を講ずること。

1.2.1 溶剤を貯蔵する施設・場所の点検管理について

- (1)貯蔵場所については、床面のひび割れ、防液堤の損傷、側溝、ためます等への溶剤の漏出の有無に留意すること。
- (2)タンク、ドラム缶等の容器については、容器の腐食、損傷、漏出の有無、栓のゆるみ等に留意すること。
- (3)溶剤をタンクローリー等から受け入れる場合には、溶剤が飛散又は流出しないよう留意すること。
- (4)溶剤が漏出した場合には、2.4に準じて適切に処理すること。
 ※「2.4 溶剤漏出時の処置について」は、後述(P110)参照

1.2.2 作業場所の点検管理について

作業場所の点検管理は、床面のひび割れ、受皿、側溝、ためます等への溶剤の漏出（テトラクロロエチレンは水より比重が大きいため、水がたまっている場合、床面に沈み発見しにくいので注意すること。）に留意すること。

【参考】局所排気装置又は全体換気装置が正常に作動することを点検すること。

2. ドライクリーニング機械について

2.1 ドライクリーニング機械の構造について

溶剤を使用するドライクリーニング機械（以下「ドライ機」という。）は、次の構造とすること。

- (1)脱臭工程におけるテトラクロロエチレンの蒸気の排出時以外は、密閉状態を保てる構造であること。
- (2)できる限りテトラクロロエチレンの蒸気の排出を抑制できる構造であること。
- (3)溶剤を含む排液等を適正に処理するための排液処理装置を設けた構造であること。

2.2 ドライ機の点検管理について

溶剤を使用するドライ機の点検管理については、次の事項に留意して点検管理要領を策定するとともに日常点検及び定期点検を行うこと。異常が認められた場合には、速やかに補修その他の措置を講ずること。

- (1) ドライ機のファン及び脱臭装置が正常に作動していることを点検すること。
- (2) タンク、ポンプ（軸部等）、フィルター、蒸留器、ボタントラップ、回収器、配管（継ぎ手や弁）、ガラスと金属の接合部（ゲージガラス、サイトグラス等）、内胴軸等の各部及び各接続部における溶剤の漏出の有無を点検すること。
なお、加熱されたテトラクロロエチレンは、揮発しやすく、漏出した場合発見しにくいため注意すること。
- (3) ドア、ボタントラップのふた、リントフィルターのふた、蒸留器の掃除口、カートリッジフィルターのふた、ダンパーの押さえ面、ダクトの継ぎ目等における密閉の状況を点検し、シール及びパッキングを必要に応じ取り替えること。
- (4) リントフィルター、ヒーター及びクーラーのごみによる詰まりの有無を点検すること。
- (5) 水分離器については、管の詰まりの有無及び水の流出状態を点検すること。特に、溶剤の流れる管が詰まった場合には、水分離器の上部又は排水管から溶剤が流出するため注意すること。

2.3 ドライ機の取扱いについて

ドライ機の取扱いについては、次の事項に留意して作業要領を策定するとともに作業を行うこと。

2.3.1 溶剤のドライ機への充填について

溶剤のドライ機への充填は、その漏出を防止するため次のことに留意して適切に操作すること。

- (1) ドライ機が作動中の場合には、決して充填を行わないこと。
- (2) 充填には、塩素系有機溶剤用の手動ポンプ又は自動ポンプを使用すること。
- (3) ポンプを使用しない場合には、サイホンを使用すること。
- (4) 充填は、溶剤を飛散又は流出させないように行うこと。
- (5) 液面に注意してあふれないようにすること。
- (6) 必要に応じて受皿等を使用して漏出を防止すること。
- (7) 充填作業後、直ちにドライ機の給液口及び貯蔵容器の栓を密閉すること。また、ドラム缶等の栓は締め具により開閉すること。

【参考】 (1) 充填は、作業場所内の局所排気装置又は全体換気装置を作動してから行うこと。

(2) ホースを使用して溶剤を口で吸い上げないこと。

2.3.2 ドライ機の操作について

ドライ機は、点検表又は取扱説明書に従って始業点検を行うとともに、次の事項に留意して適切に操作すること。点検は、作業中にも随時行い、作業終了後の点検に際しては、装置の密閉等に特に留意すること。

- (1) 冷却水の流量及び温度を点検し、水温はできる限り低くすること。
- (2) ドア、ボタントラップのふた、リントフィルターのふた、蒸留器の掃除口、カートリッジフィルターのふた、ダンパーの押さえ面等常に操作又は作動する箇所については、密閉の状況に常に注意して操作すること。

【参考】 ドライ機は、作業場所内の全体換気装置を点検し、それを作動させてから操作すること。

2.3.3 フィルターの操作について

フィルターは、次のことに留意して適切に操作すること。

- (1) パウダーフィルターについては、圧力が上昇しフィルターの能力低下が認められる場合、そのパウダーを蒸留装置内に入れ蒸留すること。
- (2) ペーパーフィルターのみを使用しているカートリッジフィルターを取り替える場合には、フィルター内のテトラクロロエチレンを、1時間以上かけて十分に排出してから行うこと。
- (3) 吸着剤を使用しているカートリッジフィルターを取り替える場合には、カートリッジ内のテトラクロロエチレンを、12時間以上かけて十分に排出してから行うこと。
- (4) (2)及び(3)で処理したものは、取り出してから直ちに内胴に入れ、熱風循環（内胴の回転を停止してから行うこと。）により十分に乾燥すること。なお、この場合、専用のテトラクロロエチレンの回収装置を用いてもよいこと。

2.3.4 蒸留装置の操作について

蒸留装置は、テトラクロロエチレンを十分に回収するよう、次のことに留意して適切に操作すること。

- (1) 突沸（液量が多すぎる場合、蒸留温度が高過ぎる場合、残留液の粘度が上がった場合等に発生し、汚れやドライソープの一部がテトラクロロエチレンと共に蒸発し、蒸留液中に混入すること。）を避けるため、蒸留器に液が充滿しないよう液量を適正に保ち、温度の管理や蒸留残さ物の取り出しを適切に行うこと。
- (2) テトラクロロエチレンの蒸留は、130～140℃の範囲で温度

を適正に保持して行うこと。なお、蒸気式の場合には、140℃以下に保つため、1 cm² 当たり3～4 kg の範囲で蒸気圧力を適正に保持して行うこと。

- (3) 蒸留残さ物は、テトラクロロエチレンを十分に回収するため、2～5分間蒸気を吹き込むか、又は水を注入し、更に数分間の間隔をおいて、同様の処理を繰り返してから取り出すこと。ただし、吹き込み蒸気の量が多すぎると突沸を起こしやすいので注意すること。なお、専用のテトラクロロエチレンの回収装置を用いてもよいこと。
- (4) 蒸留残さ物を取り出す場合には、蒸留直後は温度が高くテトラクロロエチレンの蒸気が噴出するので、低温になってから行うこと。

2.4 溶剤漏出時の処置について

ドライ機からテトラクロロエチレン又はテトラクロロエチレンを含んだ液が漏出した場合の処置については、次の事項に留意して溶剤漏出処理要領を策定するとともに、あらかじめ作業者に周知しておくこと。

- (1) 直ちに充填作業をやめるか又はドライ機を停止すること。
- (2) 漏出物は、ポンプ等により回収するとともに、密閉容器に入れて1.1.1、1.1.2及び1.2.1に準じて適正に保管すること。回収した溶剤は、再利用することが望ましいこと。
- (3) 漏出残分については、活性炭による吸着又はウエス、紙タオル等によるふき取りを行うこと。

【参考】 (1) 漏出処置に際しては、作業場所を十分に換気し、テトラクロロエチレンの蒸気にさらされないように注意して行うこと。
 (2) 溶剤が大量に流出した場合又は加熱された溶剤が流出した場合の処置に際しては、次の保護具を着用すること。
 ① 空気呼吸器、送気マスク（ホースマスク、エアラインマスク）又は有機ガス用防毒マスク
 ② 保護眼鏡
 ③ 耐溶剤性の保護手袋、保護長靴、保護服等

2.5 テトラクロロエチレンの蒸気の回収等について

脱臭時におけるテトラクロロエチレンの蒸気は、活性炭吸着等によりできる限り回収し、再利用すること。

2.5.1 回収処理について

- (1) 活性炭吸着回収装置は、溶剤で活性炭が飽和状態になる前に吸着を停止し、再生又は交換を行うこと。

- (2) 溶剤の吸着を停止した装置の活性炭に水蒸気を送り込んで溶剤を脱着、テトラクロロエチレンを回収し、活性炭の乾燥を充分に行うこと。

2.5.2 テトラクロロエチレンの蒸気の濃度管理について

テトラクロロエチレンの蒸気の濃度は、次のことに留意して測定を行い、異常が認められた場合には、活性炭吸着回収装置等の構造、点検管理及び取扱作業について見直しを行うことにより、その原因を究明し改善措置を講ずること。

- (1) 測定は、未回収のテトラクロロエチレンの蒸気の濃度を適切に管理するため、必要かつ十分な間隔で実施すること。
- (2) 営業者が自ら測定を行えない場合には、適切な測定能力を持った外部の業者等に委託すること。

2.6 ドライ機の排液処理装置について

2.6.1 排液処理装置の構造について

ドライ機の排液処理装置は、次の(1)及び(2)の構造を有すること。

- (1) 第2段階の水分離器が設けられていること。
- (2) (1)の水分離器の後に次のいずれかの装置が設けられていること。
 - a 2段階に分けられた活性炭吸着式処理装置
 - b 曝気式処理装置及びこれと連続した活性炭吸着式処理装置。
 なお、最終段階の活性炭吸着式処理装置の設置は、その前処理段階においてテトラクロロエチレンを適正に除去できる場合には、この限りでない。

2.6.2 処理装置の点検管理について

排液処理装置は、排液中のテトラクロロエチレンが適切に除去されるよう次のことに留意して管理すること。

- (1) 水分離器内の排液が高温にならないよう適正に保持すること。また、ごみ等により、水分離器の配管が目詰まりしないようにすること。
- (2) 水分離器(第2段階)の排液中のテトラクロロエチレンの濃度は、200mg/l以下を目標として適正に管理すること。
- (3) 活性炭吸着式処理装置の場合には、処理装置出口の水中のテトラクロロエチレンの濃度を定期的に測定し、適切に活性炭を交換すること。
- (4) 曝気式処理装置の場合には、排水量、曝気空気量、曝気用空気中のテトラクロロエチレンの濃度、曝気時間等を適切に管理すること。

2.6.3 排液中の濃度管理について

排液中のテトラクロロエチレンの濃度は、次のことに留意して測定を行い、異常が認められた場合には、活性炭吸着装置等の構造、点検管理及び取扱作業について見直しを行うことにより、その原因を究明し、改善措置を講ずること。

- (1)測定は、排液中に含まれるテトラクロロエチレンの濃度を適切に管理するため必要かつ十分な間隔で実施すること。
- (2)営業者が自ら測定を行えない場合には、適切な測定能力を持った外部の業者等に委託すること。

3. 洗濯物の処理について

3.1 前処理及びしみ抜きについて

テトラクロロエチレンを含む処理液による前処理（ささら掛け、ブラッシング、プリスポッティング等）及びしみ抜きは、極力行わないこと。

なお、やむを得ず前処理等を行う場合には、速やかに行い、処理した洗濯物は直ちにドライ機に入れる等適切に処理すること。

【参考】 やむを得ず前処理等を行う場合には、原則として、局所排気装置のある場所で行うこと。

3.2 洗濯物の分類について

洗濯は、洗濯物を乾燥が速いもの（薄手のもの等）と乾燥が遅いもの（厚手のもの等）に分けて行うこと。

3.3 乾燥について

洗濯物の乾燥は、乾燥機において溶剤臭がなくなるまで十分に行うこと。

3.4 負荷量について

洗濯及び乾燥は、適正な負荷量（洗濯物の量）で行うこと。

4. 使用済みのテトラクロロエチレンを含む汚染物の取扱いについて

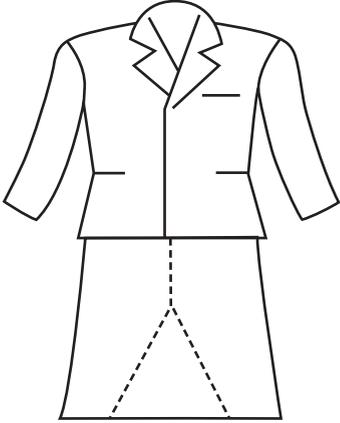
使用済みの蒸留残さ物、カートリッジフィルター、活性炭等のテトラクロロエチレンを含む汚染物については、できる限りテトラクロロエチレンの回収・再利用に努めるものとし、汚染物の貯蔵に当たっては、密閉でき、かつ、耐溶剤性の金属製又は合成樹脂製の専用の容器に入れ、1.1.1、1.1.2及び1.2.1に準じて適正に取り扱うこと。

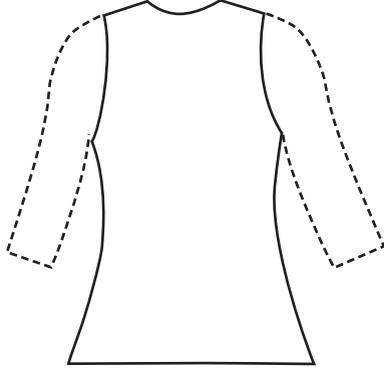
【参考】 テトラクロロエチレンを含む汚染物を廃棄物として処理する場合には、「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」を遵守すること。



診断カルテ (例)

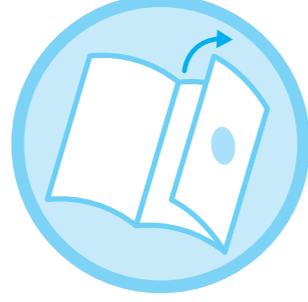
診断カルテ

受付	年	月	日	
お客様名				
前			後	
寸法	身丈： 肩幅：			
品名			男	
			女	
組合わせ品	単品	上下	三ッ揃	点数
				点
附属品				
客の申し出				

納品	年	月	日
連絡先 TEL			
前			後
寸法	袖丈： 袖口幅：		
高級品	(品物の金額)		
特殊品	1. 外国製 2. オーダー 3. 民芸調 4. その他		
クリーニング方法	1. 単品洗い 2. デラックス洗い 3. 特殊洗い 4. 一般洗い		
備考			

受付 No.	担当者	
クリーニング代金	円	
前	<p>(記入例)</p>	後
寸法	その他：	
処理方法	1. 石油系、ふっ素系、パークロロエチレン	
	2. ウェットクリーニング	
	3. 自然、タンブラー (°C)	
	4. アイロン、ドライプレス整体 (人体)、スチーム禁、プレス禁	
	5. その他	

見開いてご覧下さい



苦情カード (様式)

苦情対応カード		苦情内容別分類	苦情内容別分類	苦情受付者
受付年月日 年 月 日	受付方法 <input type="checkbox"/> 即時店頭 <input type="checkbox"/> 電子メール <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来店 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 安全・衛生、品質・機能 <input type="checkbox"/> 価格・料金 <input type="checkbox"/> 表示・広告 <input type="checkbox"/> 販売方法、契約・解約 <input type="checkbox"/> 接客対応 <input type="checkbox"/> 施設・設備 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 変色・脱色 <input type="checkbox"/> シミ <input type="checkbox"/> 説明不足 <input type="checkbox"/> 伸縮 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 風合変化 <input type="checkbox"/> 外觀変化 <input type="checkbox"/> 型崩れ <input type="checkbox"/> 穴あき <input type="checkbox"/> 裂け・亀裂 <input type="checkbox"/> 紛失 (全体・付属品)	責任者
氏名				
住所 〒	性別 男 女			
電話番号				
会員番号	年代			

苦情カード (様式例)

出典：「ク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

苦情対象品		苦情内容
苦情品名	料金 円	受付時のご要望事項
クリーニング受付日 年 月 日	D・L・W	受付者
色柄	クリーニング前の状態	引渡し時の状態
引渡し日 年 月 日		引渡者
購入年月日 年 月 日	購入金額 円	着回数
購入先	組成表示	クリーニング回数
メーカー名	特徴	電話番号
ブランド名	取扱絵表示	担当者名
苦情内容		

苦情内容		担当者
外観形状と苦情部分の図	所見	担当者
処理経過 (日時、内容など)		責任者
原因究明		担当者
責任所在		責任者
解決年月日	年 月 日	担当者
解決方法		責任者
防止対策・改善策		担当者
		責任者

(注) お客様の個人情報につき、取扱い、保管等については個人情報保護法の観点から十分な配慮が望まれます。



見開いてご覧下さい

都道府県窓口

クリーニング業法関係



環境関係部署



建築関係部署



役所関係窓口

クリーニング業法関係



建築関係部署



保健所関係窓口

保健所



消防署窓口

消防署



消防本部



下水道関係窓口



労働基準監督署窓口



その他



クリーニング業 安全・安心対策ガイド作成検討委員会 委員構成

- 委員長 伊澤 勝令 (全国クリーニング生活衛生同業組合連合会副会長)
- 委員 大西 俊太 (中小企業診断士)
- 佐藤 俊行 (株式会社白洋舎代表取締役常務取締役)
- 武井 秀夫 (東京ホールセール株式会社代表取締役社長)
- 八木沢 章 (東京都クリーニング生活衛生同業組合事務局長)
- 柴田 健吉 (全国クリーニング生活衛生同業組合連合会専務理事)
- 小野 雅啓 (クリーニング総合研究所所長)

クリーニング業に求められる安全・安心対策ガイド ～クリーニング営業者の責務を中心に～

〈発行〉 平成 25 年 3 月

〈編集・発行〉 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会

〒160-0011 東京都新宿区若葉 1-5
全国クリーニング会館

電話 03 (5362) 7201

H P <http://www.zenkuren.or.jp/>

※本誌の記事および図表の無断転載・複写・放映を禁じます