

**クリーニング長期間放置品の
解消に向けて
クリーニング約款作成ガイド**

令和2年3月

モデルクリーニング約款の作成にあたって

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

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

全ク連ではこれまでクリーニング事業者に対する実態調査や「クリーニング長期間放置品解消対策マニュアル」の作成および組合員への配布並びに説明会の開催、消費生活相談員への説明を行ってきましたが、各クリーニング店においてクリーニング約款を定める上でモデルとなる約款の例示を求めるクリーニング事業者の声が多かったことから、今年度にクリーニング賠償問題協議会から委嘱を受けてモデルクリーニング約款作成委員会を設け、検討を行いました。

モデルクリーニング約款の使用方法

■モデルクリーニング約款とは

クリーニングを行うにあたり利用者と結ぶ「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、お客様にお返りするまでの契約です。あらかじめクリーニング約款で定型的に契約条項を定めておくことで、多数の取引に合理的に適用しクリーニング契約を結ぶことができます。

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

なお、今後長期間放置品を発生させないためには、クリーニング約款に基づいた「クリーニング契約」の説明・明記を行うことがポイントとなるため、店頭やホームページ等でのクリーニング約款の掲示に加え、お預り証にも「本クリーニング契約は本店が定めたクリーニング約款によるものです。詳細はクリーニング約款をご確認ください」といった記載をすることが必要となります。

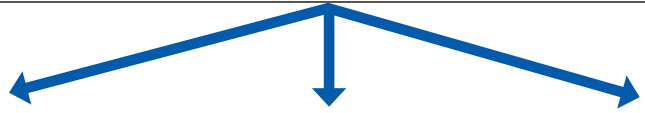
【使用方法】

- 全ク連ホームページに掲載されているモデルクリーニング約款のデータをダウンロードします。
全ク連ホームページ <https://www.zenkuren.or.jp>
トップページ→「組合員向け情報」→「クリーニング長期間放置品対策」をクリック
パスワード「houchizero」
- 本ガイドブックのp4～7に記載した解説を参考に、自店の利用規約を作成してください。
また、特約事項などは必要に応じて項目を追記し、利用者への説明や店頭掲示にご活用ください。
- 同封の「店頭掲示用約款ポスター」について
内容をご確認いただき、特に追記項目が無い場合は、3ヶ所にペンでご記入いただければ、そのまま自店のクリーニング約款としてお使いいただけます（p3参照）。

処分を可能にする契約のポイント

今後、放置品を発生させないためには、契約による処分をお客様に理解していただくかなければいけません。契約時のポイントは以下のとおりです。

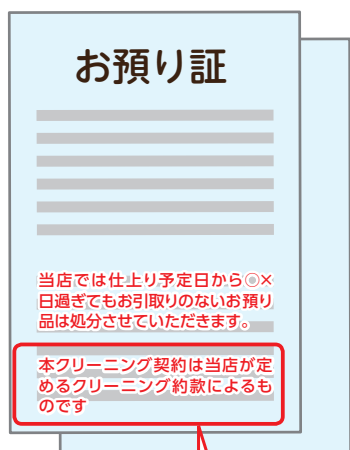
放置品の**処分に関する条項が含まれた契約**を交わすうえで、その内容を適正に告知および表示する。



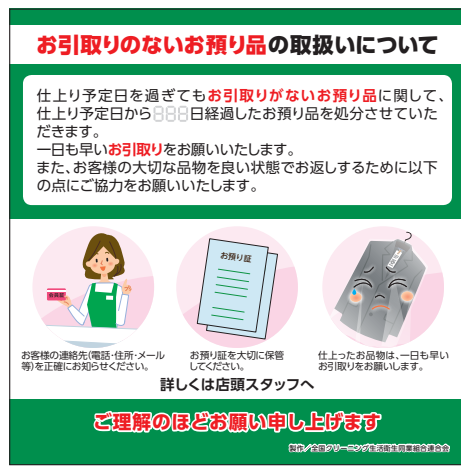
①「クリーニング約款」に基づく「クリーニング契約」の説明・明記



② 契約による処分を明記したお預り証の説明・手渡し



③ 店頭ポスター・ステッカー等による掲示



クリーニング約款
※ 仕上り予定日を過ぎてもお引取りがない場合、仕上り予定日より、〇×日を経過した時点で、前項の契約に基づき、お預り品を処分させていただきます。

店頭掲示用約款ポスター (ホームページ等にも掲載)

●お客様への説明に関するポイント
クリーニング約款に基づくクリーニング契約であることを示すため、お預り証に「本クリーニング契約は当店が定めるクリーニング約款によるものです」等の記載をすることが求められます。
つまり…ポスターやステッカー等での店頭での掲示や、ホームページでの掲載、お預り証への明記に加え、処分に関する契約内容について確実にお客様に説明する必要があります。

店頭掲示用約款ポスターの使い方

内容をご確認いただき、契約内容に追記が必要ない場合は、以下の①～③をご記入いただければ、そのままお使いいただけます。

- ① 第2条1項の「支払方法」について、あてはまる方に丸印を付ける
② 第3条4項の「仕上り予定日から処分までの日数」を空欄に記入する(最短90日)
③ 店名欄に自店の店名、制定日を記入する
※ 自店の契約内容と異なる場合は使用できません。ご注意ください。

クリーニング約款

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

第1条 ご利用に際して

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

【解説】

お客様の衣類（所有物）をお預りし、クリーニング処理後に再びお返すのがクリーニング契約です。品物をお返すするためには連絡先が必要であることを理解いただき、連絡先を頂戴しましょう。

会員制は必須ではありませんが、会員制を導入することで初回に今後お預りするすべての衣類等に対して（別途契約を結ぶものを除く）、基本となる契約を結ぶことができ、かつ氏名や連絡先などのデータをいただきやすいというメリットがあります。会員制をとる場合は、会費や期間なども記載しましょう。

また、政府の犯罪対策閣僚会議が平成19年に示した「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」に基づき、反社会的勢力との関係遮断のため、契約書や取引約款に暴力団排除条項を定めることが求められています。

第2条 受付に際して

前金制か後金制か自店にあてはまる方を○で囲んでください

1. 当店ではお支払いを 前金制 / 後金制 とさせていただきます。
2. 受付時にクリーニング料金を算定できなかったもの、検品後にクリーニング方法の変更等があった場合には、お客様に確認した後にクリーニング工程に移らせていただく場合がございます。
3. 当店にお預けいただく前にポケットの点検をお願いいたします。ポケットの中身に関する責任は一切負いかねます。
4. ベルトなどの付属品の有無について、クリーニングの前にご確認をお願いいたします。
5. 着用状況やシミ・汚れの種類等について、受付担当者にお申し出ください。
6. 購入金額が高額な品物、形見、ビンテージ品等については事前に受付担当者にお申し出ください。お申し出があった場合、個別にご相談の上対応いたします。

また、引き受けられないと判断した品物についてはお断りさせていただく場合がございます。

7. 以下のものに関しては取扱い除外となります。
 - a. タオル・肌着・下着類・おむつなど。
 - b. ペットが使用したもの。
 - c. 汚物・吐瀉物(伝染性病原体汚染のおそれがあるもの)が付いた衣類など。
 - d. 取扱表示および組成表示がないもの、クリーニングが困難と判断されるもの。

【解説】

第2条では、クリーニングの利用条件について規定しています。

1項では支払い方法について規定しています。また、集配サービスを実施している場合にはそれに関する規定についても記載しましょう。

6項で、賠償額の上限など条件付きで引き受ける場合は特約を結ぶ必要があることを記載しています。

7項では、消毒を要する洗たく物などクリーニング業法上取扱いできない品物などについて取扱い除外品目を記載しています。

第3条 お渡しに際して

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

自店で定めた日数(最短90日)を記入してください
 - b. お客様がお引取りを拒否されたとき。

【解説】

第3条では、クリーニングのお渡しについて規定しています。

また、長期間放置品対策として、仕上り予定日を過ぎたクリーニング品の早期引取りの願いに加え、放置品が発生した際の免責・処分について4項に記載し、クリーニング店ごとに定めた「仕上り予定日から処分までの日数(最短で90日)」を空欄に記入できるようにしています。

第4条 補償および免責事項について

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

【解説】

第4条では補償および免責事項について記載しています。組合員店はクリーニング事故賠償基準に則って賠償することが原則となるため、事故賠償基準より利用者に一方向的に不利な内容とならないよう注意する必要があります。

※ 現段階ではクリーニング事故賠償基準には記載がありませんが、今回のモデルクリーニング約款では、補償や事故賠償の分野で問題となることが予想される対象品目や損害についても明記しました(第4条2項C、第4条3項a、第4条3項f)。

第5条 個人情報の取扱いについて

1. 当店ではお客様よりお預りした個人情報を適切に管理し、業務遂行上必要な範囲内で利用いたします。
2. 当店では法令に定める場合を除き、お客様の個人情報を事前に本人の同意を得ることなく第三者に提供することはありません。

【解説】

お客様の個人情報をいただく上で、個人情報保護に関する法律に従い適切に管理する旨を併せて明記しましょう。

第6条 その他

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

以上

〇〇〇〇年〇月〇日 制定

〇〇〇〇クリーニング

↑
クリーニング約款を定めた日付と店名を記入してください

クリーニングニュース2020年6月号に「モデルクリーニング約款特集」を掲載しています。
併せてご確認ください。

〈発行〉 令和2年3月

〈制作・著作〉 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 <https://www.zenkuren.or.jp>

※本誌の転載・複製・借用・放映を禁じます