

消費者だより

2023年2月号

インターネットで申し込む 宅配型クリーニングのトラブルに注意！

春の衣替えシーズンに向けて注意したいのが、クリーニングのトラブルです。目の前で作業が行われないので原因の特定が難しく、解決が困難です。今回は特にインターネットで気軽に依頼できることで人気の宅配型クリーニングのトラブルについて、消費生活センターへ寄せられた相談事例とともに、事前を知っておきたいポイントを紹介します。

■相談事例

事例1

1箱10点まで依頼できる宅配型クリーニングを利用したところ、コートが1点足りない状態で戻って来た。事業者と連絡すると「最初から箱に入っていなかったのではないか」と言われた。10点確認して箱に入れたので納得できない

事例2

賃貸マンションで契約している宅配型クリーニングに高級ブランドのパーカーを依頼したところ、ブランドのプリントロゴの部分がすり切れて戻ってきた。苦情を伝えると、メーカーの洗濯表示通りにクリーニングをしているので責任はないと言う。納得できない。弁償して欲しい

■消費者へのアドバイス

- ・宅配型クリーニングを利用する際には、事業者が提供するサービス内容、困ったときの連絡先などの情報を確認しておくことが大切です。ウェブサイト上で確認するだけでなく、疑問点は直接問い合わせるなど、事前に十分確認しましょう
- ・宅配型クリーニングは依頼品の種類によらず点数で料金を決めるものがあります。破損や紛失の補償は一括のクリーニング代金に対してか、各依頼品の価格に対して、上限額の定めはあるかなどの規定についても事前に十分確認しておきましょう
- ・店舗型クリーニングでは事業者と対面で依頼品の点数や状態を確認し合うことができますが、宅配型クリーニングでは直接やり取りができません。依頼品を送る前にリストを作る、シミや汚れが気になる場合は写真を撮って事業者伝えるなど、できるだけ事業者と情報を共有しておくことも大切です

困ったことがあれば、消費生活センターに相談してください。



千代田区消費生活センター

☎ 03-5211-4314 (相談専用)

月曜日～金曜日 9時00分～16時30分

(祝日、年末年始を除く)