

クリーニング事故賠償基準本文（クリーニング賠償問題協議会）

第1条 目的

この賠償基準は、クリーニング業者が利用者から預かった洗たく物の処理または受取および引渡しの業務の遂行にあたり、職務上相当な注意を怠ったことに基づき法律上の損害賠償責任を負うべき場合に、大量のクレームを定型的に処理するための合理的基準を設定し、これにより公平かつ効率的にトラブルを解決するとともに、消費者の簡易迅速な救済をはか図ることを目的とする。

第2条 定義

この賠償基準において使用する用語は、つぎの定義にしたがうものとする。

- (1)「クリーニング業者」とは、利用者とのクリーニング契約（寄託契約と請負契約の混合契約）を結んだ当事者をいう。
- (2)「賠償額」とは、利用者が洗たく物の紛失や損傷により直接に受けた損害に対する賠償金をいう。
- (3)「物品の再取得価格」とは、損害が発生した物品と同一の品質の新規の物品を事故発生時に購入するのに必要な金額をいう。
- (4)「平均使用年数」とは、一般消費者が物品を購入したその時からその着用をやめる時までの平均的な期間をいう。
- (5)「補償割合」とは、洗たく物についての利用者の使用期間、使用頻度、保管状況、いたみ具合等による物品の価値の低下を考慮して、賠償額を調整するための基準であって、物品の再取得価格に対するパーセンテージをもって表示された割合をいう。

第2条の2 説明責任

クリーニング業者は洗たく物の受取及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対し、洗たく物の処理方法等を説明するとともに、この賠償基準を提示しなければならない。

2 クリーニング業者は、洗たく物の受取及び引渡しをしようとするときは、洗たく物の状態を利用者とともに確認しなければならない。

第3条 クリーニング業者の責任

洗たく物について事故が発生した場合は、クリーニング業者が被害を受けた利用者に対して賠償する。ただし、クリーニング業者が、その職務の遂行において相当の注意を怠らなかつたこと、および利用者またはその他の第三者の過失により事故の全部または一部が発生したことを証明したときは、その証明の限度において本基準による賠償額の支払いを免れる。

2 クリーニング業者は、利用者以外のその他の第三者の過失により事故の全部または一

部が発生したことを証明したときは、その他の第三者により利用者への賠償が迅速かつ確実に行われるよう、利用者を最大限支援しなければならない。

第4条 賠償額の算定に関する基本方式

賠償額は、つぎの方式によりこれを算定する。ただし、利用者とクリーニング業者との間に賠償額につき特約が結ばれたときは、その特約により賠償額を定める。

賠償額＝物品の再取得価格×物品の購入時からの経過月数に対応して別表に定める補償割合

第5条 賠償額の算定に関する特例

洗たく物が紛失した場合など前条に定める賠償額の算定方式によることが妥当でないと思われる場合には、つぎの算定方式を使用する。

- (1) 洗たく物がドライクリーニングによって処理されたとき：クリーニング料金の40倍
- (2) 洗たく物がウェットクリーニングによって処理されたとき：クリーニング料金の40倍
- (3) 洗たく物がランドリーによって処理されたとき：クリーニング料金の20倍

第6条 賠償額の減縮

第3条の規定に関わらず、以下の各号については賠償額を減縮することができる。

- (1) クリーニング業者が賠償金の支払いと同時に利用者の求めにより事故物品を利用者に引き渡すときは、賠償額の一部をカットすることができる。
- (2) クリーニング業者が洗たく物を受け取った日より90日を過ぎても洗たく物を利用者が受け取らず、かつ、これについて利用者の側に責任があるときは、クリーニング業者は受け取りの遅延によって生じた損害についてはその賠償責任を免れる。

第7条 基準賠償額支払義務の解除

利用者が洗たく物を受け取るに際して、洗たく物に事故がないことを確認し異議なくこれを受け取ったことを証する書面をクリーニング業者に交付したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。

2 利用者が洗たく物を受け取った後6ヵ月を経過したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。

3 クリーニング業者が洗たく物を受け取った日から1年を経過したときは、クリーニング業者は本基準による賠償額の支払いを免れる。ただし、この場合には、次の日数を加算する。

- (1) その洗たく物のクリーニングのために必要な期間をこえて仕事が完成した場合には、その超過した日数。
- (2) 特約による保管サービスを行った場合には、その保管日数。

(3) その洗たく物のクリーニングのために必要な期間をこえて仕事が完成したのち、継続して特約による保管サービスを行った場合には、超過日数と保管日数を合算した日数。

4 地震、豪雨災害等、クリーニング業者の責めに帰すことのできない大規模自然災害により、預かり品が滅失・損傷し、洗たく物を利用者に返すことができなくなったときは、民法の規定に基づき、クリーニング業者は預かり品の損害の賠償を免れる。

第8条 クリーニング事故賠償審査委員会

この賠償基準の適用に関して、利用者とクリーニング業者との間に争を生じたときは、当事者の一方からの申出にもとづきクリーニング事故賠償審査委員会がその判断を示すこととする。同委員会の構成等は、別に定めるところによる。