

# クリーニングサービス 利用規約

株式会社多摩川

Ver. 2302

2023年2月1日 制定

## クリーニングサービス利用規約

### 第1項【対象範囲】

株式会社多摩川(以下 当社)のクリーニングサービスをご利用頂く場合は、全て本規約の対象となります。安心してご利用いただくため、ご利用前に必ず全文お読みくださいますようお願いいたします。

### 第2項【利用条件】

ご利用条件は下記といたします。

- いずれかの方法(メール・固定電話・携帯電話)で常に連絡が取れる方
- 料金に同意された方
- 本規約に同意された方

### 第3項【取扱除外品】

以下のものは取扱除外品となります。

- 動物の毛が大量に付着したままのもの
- 肌着、下着、おむつなど
- 汚物がついた状態のもの
- ドライクリーニング、水洗いの両方が不可能なもの
- 穴や傷がクリーニングによって拡大する恐れのあるもの
- 一部外国製製品、洗濯表示がないもの
- コーティング、プリント製品の樹脂部分が劣化しているもの
- ポリウレタン製品ならびに塩化ビニール樹脂
- 劣化により剥離の恐れがあるもの
- ゴム引き製品(マッキントッシュなど 防風防寒措置がされている商品)
- ボンディング加工、合成皮革の劣化している商品
- プリーツ加工等、衣類の加工が取れかけているもの
- その他、当方が不可と判断したもの

### 第4項【利用方法】

(1) 前金制となります。

受付時に入力漏れや入力間違いがある場合は、お客様確認をしてからクリーニング工程を進めさせていただく場合がございます。

(2) 修理品は当該商品のデザインや縫製によって料金が異なる場合がございます。料金が異なり、追加料金が必要となった場合はお客様からご了承頂く

まで作業工程が止まる場合がございます。

- (3) 差額をお支払いいただけない場合はクリーニング、修理等をお断りさせていただきます。
- (4) 事前にポケット内の検品をお願いします。ポケット内の残留物による移染や破損については責任を負えません。  
また、残留物の管理ならびに保管についての責任も負えません。
- (5) 検品時に綻び、傷、穴が見受けられた場合、未洗いのままお返す場合がございます。  
綻び、傷、穴が微細なものである場合は事前にチェックし、ご了承をいただいた後、クリーニング作業を進めさせていただきます。
- (6) シミ抜き作業は、シミの状況や状態によっては落とすきれない場合もございますので、あらかじめご了承ください。
- (7) 上下対の製品（スーツ、アンサンブルなど）は、なるべく上下セットでクリーニングにお出してください。クリーニング回数や染色堅牢度による色合いの変化には責任を負いかねます。
- (8) お渡し予定日より30日を経過してもお引き取りが無い場合、再洗い、再処理、再修理、クリーニング料金のご返金を行いません。また、その際の保管の責任は負いかねます。お渡し予定日より1年以上お引き取りが無い場合は、お客様が所有権を放棄したものとみなし、当社にて処分を行いますことをご了承ください。  
また、お渡し予定日からの経過日数により、ひと月あたり¥300(税別)の保管料をご請求させていただく場合がございます。(端数の日数は切上げとなります。)  
※お渡し予定日が未定の場合は、以下をお渡し予定日として適用いたします。  
保管品の場合は「保管期限+60日」、  
保管品以外の場合は「お預かり日より30日」
- (9) 商品のお引き取りの際は必ず受領品の点数の確認を行ってください。  
お渡し後の点数相違のお申し出はお受けすることができません。
- (10) お客様控えはなくさずに保管していただき、お引き取りの際にお持ちください。  
お客様控えを紛失された場合は身分証明書によるご本人確認を行い、サインをいただきます。  
お客様控えの受領、または受け取りのサインは、お客様が商品に問題がないことを確認し、異議無くこれを受け取ったことを証するものとなります。
- (11) 商品についているクリーニング番号タグは検品をした上で取り外してください。クリーニング番号タグを取り外した商品に関するお問い合わせはお受けできません。また、ハンガー、包装等にはクリーニング番号タグと同等の効力

はございません。

- (12) お渡し予定日はあくまで予定となります。  
予測不能な事態(交通事故、車両故障、天災、自然災害、交通規制等)による配送困難時、または洗浄によりシミが顕在化する、洗浄中にほつれが顕在化する、洗い工程での作業のやり直し等により予定日にお渡しできない場合もございます。このような場合は賠償対象外とさせていただきます。
- (13) 修理時の調整単位は5mmごととなります。  
それ以下の数値での調整はお受けできません。また、商品の作りや生地によっては多少の誤差が生じる場合もございますが、誤差が5mm以下の場合は再修理やご返金の対象外とさせていただきます。
- (14) 再修理は修理指示書と異なる修理を行った場合のみに限ります。  
修理内容が数値で表すことができない修理の場合は、再修理及び賠償の対象になりません。(できるだけ出す・極力目立たないように・ふんわりとした等)
- (15) 防犯の目的により当社の店舗等に防犯カメラを設置しております。警察等から要請があった場合、人道的見地により映像を提出する場合がございます。
- (16) 当社従業員に対しての対面やお電話、メール等での常識外の言動や恐怖感を与えるような行為をされた場合は警察、もしくは担当機関に連絡をする場合がございます。その際、防犯カメラの映像を提出する場合がございます。

## 第5項【賠償について】

### 5-1 クリーニング事故原因

クリーニング事故原因は以下の3つに大別いたします。また、事故原因により賠償不可の場合もございます。詳細については5-2以降をご確認ください。

- a. クリーニング方法及び取扱方法に過失がある場合(賠償可)
- b. 製造者(メーカー)の企画・製造等に過失がある場合(賠償不可)
- c. 使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合(賠償不可)

### 5-2 賠償範囲

(1)当社が賠償の責に应じられるのは、5-1-a「クリーニング方法及び取扱方法に過失がある場合」とみなされた場合に限りです。

(2)「クリーニング方法及び取扱方法に過失がある場合」とは、以下となります。

- a. クリーニング洗浄による損傷
- b. しみ抜き工程による損傷
- c. プレス仕上げによる損傷
- d. 不明及び紛失
- e. 当社での保管中の損傷

f. 当社での運送途中の損傷

g. その他の原因による損傷

※損傷原因が不明確な場合は、第3者機関による鑑定に従い判断させていただきます

### 5-3 賠償対象外

(1)5-1 クリーニング事故原因 の 5-1-b「製造者(メーカー)の企画・製造等に過失がある場合」、ならびに 5-1-c「使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合」に該当する場合は賠償対象外となります。

(2)「製造者(メーカー)の企画・製造等に過失がある場合」とは以下の通りとなります。

- a. 経年変化(劣化)の著しい素材で企画・製造された商品  
(ポリウレタン加工商品等)
- b. 染色堅牢度の弱い素材で企画・製造された商品
- c. 接着剤で組み合わされている、もしくは接着方法に問題のある商品
- d. 熱セットに弱い生地で企画・製造された商品(プリーツ加工・シワ加工など)
- e. クリーニング工程の異なる素材で企画・製造された商品
- f. 組成表示や洗濯表示に誤記が見受けられる商品
- g. 表示責任者の名称と連絡先の表示が無い商品
- h. 縫製燃系の弱いことに起因するほつれや綻び
- i. 通常のクリーニング工程に耐えない素材で企画・製造された商品  
(プリント剥離・スパンコール・刺繍・ビーズ・装飾品の破損・ボタン等の欠損・洗濯表示がすべて不可表記の商品)
- j. 海外での購入品、海外直輸入品及び表示ラベルに日本の製造業者名と連絡先の記載がない商品
- k. その他企画・製造等に起因する事柄

(3)「使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合」とは以下となります。

- a. 汗・日光・蛍光灯などによる変退色・脱色
- b. 染料による着色、整髪剤・パーマ液・バッテリー液などの化学薬品による変退色や脱色(漂白剤・台所用洗剤・洗濯洗剤・排気ガスなども含まれます)
- c. 着用時に発生した破れ・ほつれ・毛玉など
- d. 着用中のボタンの欠落・破損
- e. クリーニング引き取り後のお客様保管中の損傷
- f. 組成表示・洗濯表示・表示責任者(メーカー)タグのいずれかが欠落している商品
- h. 経年劣化及び変化による変色・退色・損傷
- i. その他これらに類するお客様による事故

#### 5-4 賠償制度

厚生労働省指導の下、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会の定める「クリーニング事故賠償基準」に基づき、保証ならびに保証金額の算出を行います。また、「商品別平均使用年数」に記載された年数を超過した衣類については、賠償対象外とさせていただきます。

クリーニング事故賠償基準参照(全国クリーニング生活衛生同業組合連合会)

<https://www.zenkuren.or.jp/wp-content/uploads/2016/07/jikobai.pdf>

#### 5-5 賠償基準

(1)お渡し予定日より 30 日以内にお申し出をいただいた場合、かつ商品に当社のクリーニング番号タグが付いている状態、もしくは当社が過失と認めた場合に限り賠償の対象となります。

※お渡し予定日が未定の場合、保管扱いの商品は「保管期限+60 日以内かつお渡し日から 30 日以内」、保管以外の商品は「お渡し日から 30 日」とする。

(2)賠償金額の算定に該当商品の購入価格が必要となるため、購入時の領収書・レシートをご提示ください。それらを紛失されている場合は該当商品の製造年月日を基準として、メーカーまたは販売店へ聞き取り調査を行い、当時の参考価格を元に購入価格の算定を行います。メーカーと連絡が取れない、もしくは商品確認ができない場合はクリーニング事故賠償基準(※)に沿って補償額を算出いたします。

(3)商品の購入価格が以下に該当する場合は、必ずお預け時にお申し出いただき、デラックスコースまたはロイヤルトーンコースをご指定ください。

- |                            |         |
|----------------------------|---------|
| a. シャツ類(Y シャツ、ブラウス等)       | 2 万円以上  |
| b. 小物類(スカーフ、マフラー、ネクタイ等)    | 2 万円以上  |
| c. ボトムス類(パンツ、スカート、スラックス等)  | 5 万円以上  |
| d. トップス類(ジャケット、ブルゾン、セーター等) | 7 万円以上  |
| e. その他(ワンピース、コート、スーツ、ダウン系) | 10 万円以上 |

デラックスコースまたはロイヤルトーンコースのご指定がなかった場合の賠償額は、購入金額を上記金額(例:シャツ類は 2 万円)を上限として算定するものとします。

(4)賠償額を算出するための商品購入価格が不明な場合、以下のクリーニング受付時の料金を購入価格の上限として算定するものとします。

- ・ランドリー(シャツ類)にて処理された時はクリーニング料金の 20 倍
- ・ドライクリーニングにて処理された時はクリーニング料金の 40 倍

(3)商品の時価を超えての補償、商品の付加価値(ビンテージ、思い入れの深い商品など)については応じられません。衣文化・主観的価値の相違による事故についての賠償も時価の範囲を超えることはありません。

(4)賠償金と同時に該当商品をお渡しすることは出来かねます。

#### 第6項【免責事項】

- (1) お客様のご指示により洗濯表示に従わない、もしくは適切ではないクリーニングを施すことで発生した不具合に関しましては当社では責任を負いかねます。
- (2) 台風や地震などの自然災害に起因する事故については賠償範囲外となります。
- (3) 戦争・革命・デモなどに起因する事故については賠償範囲外となります。
- (4) 宅配業者の責任においての事故の場合は宅配業者の補償範疇に準じます。
- (5) カーテン・絨毯等の商品は特性上ある程度の収縮及び劣化が避けられない商品がございます。そのような場合は、メーカーで許容範囲と考えられている範囲につきましては当社では責任を負いかねます。
- (6) 主観的価値である無形損害賠償や精神的慰謝料には応じられません。
- (7) サービス内容や価格などは予告なく変更される場合があります。
- (8) この規約は事前通知することなく、内容・名称を変更することがございます。
- (9) 本制度に定める以外に発生する諸問題・事故については一般的信義誠実の原則により解決を図るものとします。

#### 付則

本規約は 2023 年 2 月 1 日 制定及び実施するものとします。

- クリーニングサービス利用規約に関するお問合せ先  
株式会社多摩川 お客様相談窓口 TEL:045-474-1363  
(受付時間 平日:10時~16時 ※土曜・日曜・祝日を除く)