

商品の価値はどこにあるのか (第8回)

消費生活相談員から受けたクリーニング事故に関する商品テストを紹介する。

相談の概要

事例 1: ベンキが飛び散った柄が入った、ハイブランドのジーンズ。柄は1点1点手描きのものである。汚れてシミができたのでドライクリーニングに出したところ、ベンキの柄が全て消えて返ってきた。クリーニング店から提示された賠償額に納得いかない。

事例 2: 細かいプリーツが全面に施されたスカーフをドライクリーニングに出したところ、アイロン処理によりプリーツが平らになって返却された。15年程前に海外のお土産でもらったもの。クリーニングの受付で処理方法等についての確認はなかった。これからクリーニング店と交渉するが、何か言えることはあるか。

処理結果

事例 1: 受け付けたクリーニング店から工場へ“シミあり”で搬入された。工場ではベンキもシミだと思い、全て除去してしまったことが原因であった。クリーニングの受付から工場での作業現場まで、正確に状況が伝達されなかったことが一因と考える。テストの結果をもとにあっせんし、最初にクリーニング店が提示した金額と同額程度のクリーニング事故賠償基準で算出した賠償額が支払われた。

事例 2: クリーニング事故賠償基準により賠償を求めることになるが、15年程前の商品であることから納得できる金額を賠償してもらえるかどうかは分からない。なお、海外のお土産なので、日本の表示はなかった可能性がある。メーカーに処理方法を確認せずにプレス(アイロン)したこと、ハイブランドと一見して分かるような商品であるのに、確認をしなかったこと(気づかなかったこと)、について交渉してみてはどうか。

クリーニング事業者は受付で商品の状況を把握し、工場へ正確に伝達する必要がある。特にハイブランドについては、高額な商品も多く、そのため賠償額が高額になる可能性もあることから、しっかり商品の状況を把握し、現場に伝えることが大切である。また、消費者においては、注意が必要な商品については情報を事業者に伝えることが事故を防ぐために大切である。

最近では、リユースの広がりから、洋服を中古品で売ったり買ったりする機会も多くなってきた。中には、着用した後に売ることを前提に洋服を購入することもある。そのような中、クリーニングでブランドタグが外れてしまい、中古品としての価値が下がった、という相談を受けたこともある。クリーニングだけでなく、ブランド鞆を修理事業者に出したところ、裏地が汚れていたため好意ではあるものの、無断で新しい裏地に取り替えられ、ブランド名の印字された裏地ではなくなってしまった、という相談も受けた。

デザインを含め、商品の状態を把握しきれていなかったために発生するクリーニングトラブルや、商品の価値はどこにあるのかなど、クリーニング事業者と消費者の見解の相違が発生し得ることもある。これらはクリーニング事故賠償基準による賠償基準額(全損を想定した賠償額)の適用が難しいケースも多く、また、消費生活相談において、商品の価値についての助言・あっせんは難しい。

クリーニングだけでなく、商品の受け渡しの際には、トラブルを防ぐため、事業者、消費者ともに、より一層相互で確認を行うことが大切となってくる。