

## ご存知ですか？ 洗濯物の受取り及び引渡し時の「説明義務」

クリーニング業法では、利用者の利益を擁護するため、「利用者に対する説明義務等」として営業者がすべき事項を次のように定めています。（平成16年10月1日から施行）

### (1) 洗濯物の処理方法等についての説明

「洗濯物の受取り及び引渡しをしようとするときは、あらかじめ、利用者に対して、洗濯物の処理方法等について説明するよう努めなければならない」とされています。

努力義務ではありますが、お客様にとっては「目に見えない場所で行われるサービス」ですので、受取りや引渡しの時が大切な説明の場となります。

特に、落ちるかどうかわからない汚れ、新しい素材や事故が多い素材、取扱い絵表示が無い製品等は注意が必要です。

（法第3条の2）

### (2) 苦情の申し出先の明示

「洗濯物の受取り及び引渡しの際には、利用者に対して苦情の申し出先を明示しなければならない」とされています。

お客様にお知らせするにあたっては、お客様からの苦情に対して適切な対応ができるクリーニング所を選んだうえで、

そのクリーニング所の①名称、②所在地、③電話番号を、

- ・店頭に掲示する、
- ・受取及び引渡しの際にこれらを記載した書面をお客様に配布する、の両方です。

配布する書面のポイントは、

お客様が洗濯物を預けている間だけでなく、仕上り品を受け取った後でも、苦情の申し出先が容易に分かるようなものにすることです。

例えば、領収証に記載する、預り証と引渡し証に記載する、別途書面を作成して配布する、など。

（法第3条の2、施行規則第1条の2）