

平成 27 年 4 月 27 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
理事長 吉川麻里子殿

穂高株式会社  
代表取締役社長 松岡永高



## 回答書

平成 27 年 3 月 30 日付けの申入書にて、貴協会よりご指摘をいただきました弊社の「ポニークリーニング利用規約」に関する事項につきまして、その内容を真摯に検討致しました。今般、弊社利用規約の表現や考え方につき、消費者の皆様によりわかりやすく、を念頭に新しい利用規約にすべく改定案をまとめましたので、次の通りご回答申し上げます。なお修正後の新規約（以下「新規約」とします）および新旧比較表に関しましては別添させていただきますのでご確認をお願い致します。

### 記

#### 第 1 「使用停止を求める条項に関する申入れ」に対する回答

##### 1. 「賠償制度」について定める指摘を頂きました本件規約第 3 条について

新規約の第 5 条においては、保証期間の表記及び賠償の対象にならない旨の表記を削除し、「利用方法」を定める第 3 条 15 項に品質の保証（再洗い、再仕上げ等）に限定した上での期間をお渡し日より 30 日以内と致しました。

補償（賠償）と保証についての表記が、消費者にわかりにくい状況でしたので「補償」という語句を「賠償」に統一し、品質保証に関する表記と賠償に関する表記を分けるなどの是正を致しました。

##### 2. 「賠償条件」について定める本件規約第 7 条第 a 号について

新規約の第 9 条においては、クリーニング事故賠償基準に則って、お渡し日より 6 ヶ月以内に、と致しました。また新規約の第 8 条（ウ）項において”当店利用方法における過失”を追加し、第 8 条（ウ）項第 i 号に”お渡し日より 6 ヶ月を経過したとき”、第 8 条（ウ）項第 j 号に”受付日より 1 年を経過したとき”を規定致しました。

## 第2「改善を求める条項に関する申入れ」に対する回答

### 1.「賠償範囲」について定める本件規約第5条について

新規約の第7条においては、賠償の責に応じられる内容の例示として a～e 号を挙げた表記に致しました。

## 第3「その他」に対する回答

### 1.「利用方法」について定める本件規約第2条第6項について

新規約の第3条8項においては早期引取の喚起とし、新規約の第3条9項においては保管料が発生する内容に留め、品質および保管の責任に関する文言の削除し、これらを保管サービス等の特約のない場合に限定致しました。また新規約の「賠償対象外」第8条(ウ)項h号に”受付日より90日を経過し引取遅延によって生じた損傷”を規定致しました。

### 2.「利用方法」について定める本件規約第2条第13項について

新規約の第3条16項において、賠償の対象外という文言を削除した内容に致しました。また引き渡し遅延や紛失の解釈が「クリーニング事故賠償基準」でも明確ではない部分に関しては、消費者に明確になるよう新規約の第9条h号およびi号に規定致しました。

### 3.「賠償対象外」について定める本件規約第6条について

新規約の第8条において ”次に示す第6条(イ)(ウ)の原因所在が明らかであり、当社が職務上相当な注意を払ったにも関わらず、事故を予見できなかった場合”と運用を限定致しました。また弊社では「クリーニング師」の資格取得、「クリーニング従事者」の講習はもとより、繊維製品の専門知識に特化した「繊維製品品質管理士」の資格取得(5名在籍)にも積極的に参画しております。これらの有資格者やこれに準ずる者が商品取り扱いやクリーニング方法の選択を行っていますので、取扱い上の過失については稀有ではありますが、万一の事故においては第8条の形式的な運用で賠償を拒まないよう厳正に管理致します。

### 4.「規約内容の変更」について定める本件規約第8条について

「規約内容の変更」は新規約では第11条に示しています。”規約内容変更にあたって、利用者にその旨を広く周知する努力をする”を追加致しました。

以上

この度はポニークリーニングをご利用いただき誠にありがとうございます。お客様に安心して当社のクリーニングをご利用いただくために、当社の利用規約を必ず全文お読み下さいようお願い致します。

**【規約制度】**

第1条 当社をご利用頂く場合は、もれなく本規約の対象とさせていただきます。

**【利用資格】**

第2条 当社と取引する上で個人を特定する為、常時何らかの方法（電話・携帯・メール等）で双方向の連絡が取れるかつ利用規約に則ってご利用頂ける方とさせていただきます。

**【利用方法】****第3条**

1. 前金制とさせていただきます。付属小物があったり、商品の中に商品が重なっていたり取扱商品の性質上、受付後レジ入力漏れや入力間違いがあった場合は恐縮ですがお客様確認をさせていただいてからクリーニング工程へと移らせて頂く場合がございます。
2. ポケットの中を点検のうえ、クリーニングにお出ください。ポケットの残留物、同梱物については賠償対象外となります。
3. ホコロビ・キズ・小さな穴などはクリーニング中に広がる場合がありますので、よく確認して店員にお伝えください。店舗・工場点検で発見した場合は工程途中でお戻しする場合がございます。
4. 顧客識別の為、品質表示やラベル等にホチキス、安全ピンを使用し番号本タグを取り付ける事がございます。但し、商品にラベル等がない場合は、衣類に直接安全ピン等を使用し取り付ける事がございます。その際に発生するホチキス、安全ピンの通し穴は賠償対象外となります。
5. コーティング品、プリント製品の樹脂部分が劣化している場合は、クリーニング中に剥がれが生じる場合がございます。当方の点検で剥がれが生じる恐れがあると判断した場合はお返しする場合がございます。また樹脂部分の劣化はクリーニング前点検では発見できない場合がございます。
6. 上下対の商品は極力一緒にクリーニングにお出し下さい。
7. しみ抜き作業をしても落とせないしみもあります。またクリーニング工程中に浮き出てくるものや変色するものもございますので、あらかじめご了解ください。
8. 店内は限られたスペースでございますので、なるべくお早めのお引取りをお願い致します。またお引取りの催促の連絡をさせていただく場合がございます。
9. お渡し予定日より30日を経過してもお引取りがない商品は倉庫保管となる場合があります。保管サービス等の特約のない限り1点につき1日20円の保管料・火災保険料をいただく場合がございます。尚、商品を店頭に返送するまで1週間程度かかります。
10. 飾りボタン類や装飾品は外してからご依頼下さい。これらは洗えないものが数多くあります。衣類についている品質表示に洗えるとなってもこれらのものに対しての表示でないものも多くなっており、よってこれらの紛失、欠損は賠償対象外となります。
11. 商品お引き取り時には、店員との引き取り点数確認を必ず行った上で引き取り確認サインを伝票をお願いします。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。
12. 預かり伝票（引換証）は無くさずお持ちください。預かり伝票のない場合は、お返しできない場合がございます。
13. 商品についている番号本タグは必ず検品した後おはずし下さい。お客様の商品は全て番号本タグで管理しております。番号本タグが取り外された状態でのお問い合わせはお受けできません。尚、その他ハンガーや包装材等につ

いている補助タグにはこれらの効力はございません。

- 1 4. 万一当社のサービスにご納得いただけない場合にも、店頭、電話等にて常識の範疇を越えた大声や言動をとるなど、当社担当者に迷惑や恐怖感を与えたと取られる行為があった場合又は当社のサービス及び営業を故意に著しく妨害したと当社が判断した場合、当社の裁量により警察への通報等の対応をできるものとします。
- 1 5. 受付商品は経年劣化及び変化、耐用年数、取扱方法により様々です。クリーニング後の個人の感性や感覚等に関するお申し出があった場合、当社品質規定に則った再洗い・再仕上げを、お渡し日より30日以内であれば無償でお受けさせていただきます。但し未着用でかつ番号本タグのついた商品に限らせていただきます。また、当社品質規定を大きく超えるご要望に関しましては、シャンゼリゼコース扱いとさせていただきます追加料金が発生する場合がございます。
- 1 6. お預かり時に提示いたしました「お渡し予定日」はお渡しの目安であり、ほとんどの場合は予定日に用意できますが、予測不能な事態（交通事情、シミが洗浄により顕在化する、洗浄中にほつれが顕在化する等）により用意できない場合がございますので程度余裕をもってクリーニングをご依頼ください。
- 1 7. 大切なお召し物、購入時価格1点（スーツ等は1着）15万円を越す商品は、シャンゼリゼコースをご指定下さい。

#### 【取扱除外品】

第4条 当社では下記ものは取扱除外品となります。

1. 濡れている若しくは乾いていない衣類
2. 汚れ、臭いがあまりにも酷いもの
3. ペットが使用したもの
4. 肌着・下着類・オムツなど
5. 汚物がついたままのもの
6. ドライクリーニングも水洗いも不可能なもの
7. 穴や傷がひどいなど、当社がクリーニング不可能と判断したもの
8. 購入価格1点50万円を越す商品又、購入価格が1点100万円を越す皮革、毛皮、和服、ドレス、じゅうたん
9. その他、当社が、洗濯表示がない、又はクリーニングが難しいと判断したもの

#### 【賠償制度】

第5条 万一当社に過失があった場合、クリーニング業に関する標準営業約款が示すクリーニング事故賠償基準に基づき対応させていただきます。責任者判定を行うために、繊維製品における専門機関の鑑定等を利用した場合、責任の所在が使用者もしくは製造者（メーカー）などと判明した時は、その過失割合に応じた鑑定料を実費ご請求させていただきます。責任所在の断定をすることが難しい場合においては、当社では問題解決を目指す理由から、着用に耐えうる状態での商品の納品を最優先しております。

#### 【事故原因所在】

第6条 クリーニングの事故原因所在を以下の三つに大別します。

- (ア) クリーニング方法及び取扱い方法に過失がある場合
- (イ) 製造者（メーカー）の企画・製造等に過失がある場合

(ウ) 使用者の使用方法及び保管方法等に過失がある場合

【賠償範囲】

第7条 当社が事故賠償の責に応じられる第6条（ア）の内容の例示を以下に示します。

- a. クリーニング洗浄による損傷
- b. シミ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. その他の原因による損傷につきましては、繊維製品における専門機関の鑑定もしくは繊維製品品質管理士の鑑定による判断に基づくものとします。

【賠償対象外】

第8条 次に示す第6条（イ）（ウ）の原因所在が明らかであり、当社が職務上相当な注意を払ったにも関わらず、事故を予見できなかった場合は賠償の責に応じられません。

(イ) 製造者（メーカー）の企画・製造等に過失がある場合

- a. 経年劣化及び変化の著しい素材（ポリウレタン加工等）
- b. 染色堅牢度の弱い素材で企画・製造された商品
- c. 接着方法に問題のある素材・接着剤で組み合わせられ企画・製造された商品
- d. 熱セット性が弱い生地で企画・製造された商品（ブリーツ加工やシワ加工等）
- e. クリーニング方法がまったく異なる素材で組み合わせられ企画・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ない商品
- h. 通常の使用に耐えない素材で企画・製造された商品
- i. 通常のクリーニングに耐えない素材で企画・製造された商品（洗濯表示が全て不可表記商品・スパンコール・刺繍・ビーズ・プリント剥離・装飾品の破損・ボタン等の欠落及び破損を含む）
- j. 縫製燃糸の弱い商品によるほつれやほころび
- k. その他企画・製造等に起因する事項

(ウ) 使用者の使用方法、保管方法及び当社利用方法等に過失がある場合

- a. 化学薬品等による変退色や脱色が見受けられる商品（整髪剤・パーマ液・洗剤・漂白剤・バッテリー液・排気ガス等の付着によるもの）
- b. 汗・日光・照明による変退色や脱色及び汗・雨・家庭洗濯などによる縮み、風合い変化
- c. 着用時に発生した破れ・ほつれ・糸引き・毛玉等
- d. ボタン、ファスナーなど消耗パーツの欠落及び破損
- e. 使用者保管中の損傷
- f. 経年劣化及び変化によるもの
- g. 海外購入品、海外直輸入品または組成表示・洗濯表示・表示責任者タグ（メーカータグ）のいずれかが欠落した商品
- h. 受付日より90日を経過し、引き取り遅延によって生じた損傷（保管サービスの場合は保管日数を加算する）

- i. お渡し日より6ヶ月を経過したとき
- j. 受付日より1年を経過したとき（保管サービスの場合は保管日数を加算する）
- k. その他これらに類する使用者による事故

#### 【賠償条件】

第9条 第7条に基づく賠償条件としては以下の通りです。

- a. 当該商品お渡し日より6ヶ月以内に番号本タグ付商品に事故が判明しお申し出頂いた場合、もしくは当社が事故扱いと認めた場合。
- b. 賠償金額算出の基礎となります商品購入価格については、購入時の領収書・レシートを必要とします。それ等が紛失、または手元がない場合につきましては、商品製造年月日を基準としたメーカーまたは販売店調査を行い、当時の参考価格を元に購入価格を決定させていただきます。メーカーと連絡が取れない、又は商品が紛失したなど賠償額の算定方式によることが妥当でないと認められる場合には次の算定方式を使用いたします。
  - ①商品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商品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
- c. 時価を超えての賠償、商品への付加価値（形見、ヴィンテージ品、プレミア品、贈答品、思い出品などの価値）の賠償には応じられません。インポート商品・ヴィンテージ商品等の衣文化・主観的価値の違い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。
- d. 第4条において全損もしくはみなし全損扱いでの賠償がなされたときは、当該損害賠償品の返却はいたしません。
- e. 賠償金の支払と同時に事故物品を引き渡すときは、協議の上賠償額の一部をカットすることができます。
- f. 購入価格1点（スーツ等は1着）が15万円を越す商品のご依頼時、シャンゼリゼコースのご指定がなかった場合の賠償額は購入金額を15万円として算定するものとします。
- g. メーカーが製造物責任（製品欠陥により消費者が生命・身体・財産に損害を被った場合、製造者などに賠償責任を負わせる事。PL法）に任ずるよう、お客様に代わり事故賠償交渉を当社が行う場合もございます。
- h. お渡し予定の翌々営業日までに用意できなかったことにより生じた財産上の損害をクリーニング料金等の範囲内で賠償いたします。  
お渡し予定の翌々営業日からお渡し予定の1ヶ月の期間に用意できなかったことにより生じた財産上の損害をクリーニング料金の10倍の範囲内で賠償いたします。
- i. お渡し予定日より1ヶ月経過しても商品を店頭で用意できない場合を当社過失による「紛失」と定義致します。この場合、算定された賠償額の半金から前項（h）で支払った賠償額を差し引いた金額を一時支払いさせていただきます、継続搜索させていただきます。  
お渡し予定日より3ヶ月以内に商品を店頭で用意できたときの一時支払金の当社への返還は生じません。  
お渡し予定日より3ヶ月を経過しても商品を店頭で用意できないときは、賠償額から一時支払額を差し引いた残額を支払わせていただきます。

※主観的な価値である無形的損害賠償や精神的慰謝料などには応じられません。

※地震、暴風雨、雪などの自然災害や不可抗力による事故及び納期遅れは免責とさせていただきます。

#### 【反社会的勢力の排除】

第10条 次の場合には、利用をお断りします。また、利用開始後に判明した場合には利用の継続をお断りします。

1. 利用者が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体又はその関係者、その他反社会的勢力に所属していると認められるとき。

#### 【規約内容の変更】

第11条 当規約は会員に事前の通知をすることなく本規約の内容または名称を変更することがございます。この場合の利用条件は、商品お預かり時点の利用規約によります。規約内容変更にあたって、利用者にもその旨を広く周知する努力をするものとします。

#### 【協議事項】

第12条 本規約に記載無き事項及び本規約の条項の解釈につき疑義を生じた事項については、お客様と当社担当員において相互信頼の精神に基づき、協議の上、穏やかに解決を図るものとさせていただきます。しかし二者間において問題解決が難しいと判断させていただいた場合には、中立公正な第三者機関にお客様にも仲裁申し出をお願いする場合がございます。公の機関にて問題解決を図る場合には、本社所在地を管轄する機関を利用するものとします。

ポニークリーニング利用規約 比較表 (下線部が申し入れ部分及び改善された箇所)

申入前の規約	改定後の規約案
<b>使用停止条項</b>	
<p>【賠償制度】 第3条 保証期間はお渡し予定日より60日間です。万一弊社に過失があった場合、賠償はクリーニング業に関する標準営業約款が示すクリーニング事故賠償基準に基づき対応させていただきます。責任者判定を行うために、繊維製品における専門機関の鑑定等を利用した場合、責任の所在が使用者もしくは製造者（メーカー）などと判明した時は、その過失割合に応じた鑑定料を実費ご請求させていただきます。責任所在の断定をすることが難しい場合においては、弊社では問題解決を目指す理由から、着用し耐えうる状態の商品の納品を最優先してまいります。お渡し予定日より60日を経過したお品物については、賠償の対象となりません。</p>	<p>【賠償制度】 第5条 万一弊社に過失があった場合、クリーニング業に関する標準営業約款が示すクリーニング事故賠償基準に基づき対応させていただきます。責任者判定を行うために、繊維製品における専門機関の鑑定等を利用した場合、責任の所在が使用者もしくは製造者（メーカー）などと判明した時は、その過失割合に応じた鑑定料を実費ご請求させていただきます。責任所在の断定をすることが難しい場合においては、当社では問題解決を目指す理由から、着用し耐えうる状態の商品の納品を最優先してまいります。</p>
<p>【賠償条件】 第7条 第5条に基づく賠償条件としては以下の通りです。 a. 当該商品お渡し予定日より60日間以内に番号本タグ付商品に事故が判明しお申し出頂いた場合、もしくは弊社が事故扱いと認めた場合。</p>	<p>【賠償条件】 第9条 第7条に基づく賠償条件としては以下の通りです。 a. 当該商品お渡し日より6ヶ月以内に番号本タグ付商品に事故が判明しお申し出頂いた場合、もしくは当社が事故扱いと認めた場合。</p>
<b>改善を求める条項</b>	
<p>【賠償範囲】 第5条 弊社が事故賠償の責に応じられるのは次に示す第4条（ア）の内容です。 a. クリーニング洗浄による損傷 b. シミ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. その他の原因による損傷につきましては、繊維製品における専門機関の鑑定もしくは繊維製品品質管理士の鑑定による判断に基づくものとします。</p>	<p>【賠償範囲】 第7条 当社が事故賠償の責に応じられる第6条（ア）の内容の例示を以下に示す。 a. クリーニング洗浄による損傷 b. シミ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. その他の原因による損傷につきましては、繊維製品における専門機関の鑑定もしくは繊維製品品質管理士の鑑定による判断に基づくものとします。</p>
<b>その他申し入れ条項</b>	
<p>【利用方法】 第2条 6. お渡し予定日を過ぎたお品物については速やかにお引き取り願います。お渡し予定日より60日を経過してもお引取りがないお品物につきましては、品質および保管の責任は負えません。なお、この場合500円/月の引き取り延滞金をいただく場合がございます。</p>	<p>【利用方法】 第3条 8. 店内は限られたスペースでございますので、なるべくお早めのお引取りをお願い致します。またお引取りの催促の連絡をさせていただく場合がございます。 9. お渡し予定日より30日を経過してもお引取りがない商品は倉庫保管となる場合があり、保管サービス等の特約のない限り1点につき1日20円の保管料・火災保険料をいただく場合がございます。尚、商品を店頭へ返送するまで1週間程度かかります。</p>
<p>【利用方法】 第2条 13. お預かり時に提示いたしました「お渡し予定日」はお渡し日の目安であり、ほとんどの場合は予定日にご用意できますが、予測不能な事態（シミが洗浄により顕在化する、洗浄中にほつれが顕在化する等）によりお預かり時に提示いたしました「お渡し予定日」にご用意できない場合がございます。この場合は賠償の対象外になります。余裕を持ってお出しいただきますようお願いいたします。</p>	<p>【利用方法】 第3条 16. お預かり時に提示いたしました「お渡し予定日」はお渡し日の目安であり、ほとんどの場合は予定日にご用意できますが、予測不能な事態（交通事情、シミが洗浄により顕在化する、洗浄中にほつれが顕在化する等）により用意できない場合がございますのである程度余裕をもってクリーニングをご依頼ください。</p>
<p>【賠償対象外】 第6条 次に示す第6条（イ）（ウ）の原因所在に関しましては賠償の責に応じられません。</p>	<p>【賠償対象外】 第8条 次に示す第6条（イ）（ウ）の原因所在が明らかであり、当社が職務上相当な注意を払ったにも関わらず、事故を予見できなかった場合は賠償の責に応じられません。</p>
<p>【規約内容の変更】 第8条 この規約はお客様に事前通知することなく、内容または名称を変更することがございます。</p>	<p>【規約内容の変更】 第11条 当規約は会員に事前の通知をすることなく本規約の内容または名称を変更することがございます。この場合の利用条件は、商品お預かり時点の利用規約によります。規約内容変更にあたって、会員にその旨を広く周知する努力をするものとします。</p>