

★株式会社ハルヤの賠償基準について

当社ではお客様に安心してご利用していただくために、万一に備えて事故賠償基準を設けています。まず事故原因には下記の 3 つがあります。弊社では①の場合のみ賠償基準の適用となります

① 弊社に過失がある場合

弊社の不注意による利用者から預かった洗濯物を紛失、破損、損傷などした場合

② 商品の製造及び販売元に過失がある場合

- (1) 染色硬牢度の弱さ、移染・変褪色、その他
- (2) 生地素材の使い方、硬化、剥離・ひび割れ・ゴム伸び・プリント脱落・収縮・それに類するもの
- (3) 付属品のボタン・スパンコール・ビーズ・ファスナー部分のスライダーや装飾、ホックやフック、ベルトの破損、それに類する物
- (4) 縫製擦糸の甘さによるほつれ・ほころび・プリーツやしわ加工の損失、それに類するもの
- (5) 洗剤・素材などの表示が無いもの及び表記間違いのもの
- (6) 素材や接着方法が通常クリーニングや修理に絶えないもの

③ お客様の使用時や保管方法に過失がある場合

- (1) 汗や日光・蛍光灯・ガスなどによる変褪色や脱色
- (2) 化学薬品（パーマ液・整髪料・バッテリー液、台所や風呂用の洗剤などによる変褪色や脱色
- (3) 気付かないままの破れ・糸引き・食べこぼし・虫食い
- (4) ボタンや付属品・装飾の欠落
- (5) お渡し後のお客様の保管中の事故
- (6) その他、これらに類するお客様による事故
- (7) 素材などの経年劣化によるもの（ポリウレタン（合皮・ストレッチ素材）ボンディング加工・樹脂コーティングなど

万一弊社に過失があった場合は弊社の事故賠償基準に基づいて対応させていただきます。賠償基準が発生した場合の賠償基準は学職経験者・消費者連合会・消費者生活センターで定めた全国生活衛生営業指導センターに事故賠償基準やその他の専門家の鑑定や所見に基づくものとします

また、仕上がり後 3 週間経過した品物やお渡し後 1 週間経過した品物については賠償基準の対象外となります。

- 【1】 取扱除外品は賠償の対象となりません。
- 【2】 事故賠償金額は該当商品の使用期間や経年劣化を考慮した時価を超えることはありません。また、プレミアなどの付加価値は認められません。
- 【3】 購入価格については購入した際の領収書またはレシートを必要とします。証明する物がない場合、当方にて調査の上購入金額を決定します。
- 【4】 購入価格にかかわらず事故賠償金額は上限があります。お洋服のクリーニング、布団丸洗い、靴や鞆の各サービスは1点につき最高2万円が限度になります。洗濯代行サービスは1点につき最高5千円が限度となります。
- 【5】 無形的損害賠償や精神的な慰謝料などには応じられません。
- 【6】 お渡し後一週間以上経過した品物については賠償の対象とはなりません。また、クリーニング品や修理した商品はポリ袋から出して保管してください。
- 【7】 経年劣化による風合いの変化及び伸縮許容範囲の伸縮については賠償の対象となりません。
- 【8】 上下セットやフード付きの品物はなるべく一緒にお出しください。風合いや色の変化等につきましては賠償の対象外となります。
- 【9】 商品をお出しする前はポケット内をご確認ください。ポケットの中身を万一紛失・破損しても賠償の対象とはなりません。
- 【10】 装飾品などははずしてください。これらが紛失・破損しても賠償の対象とはなりません。
- 【11】 クリーニングの場合お申し出の際に弊社の認識タックが当該商品の本体についていない場合や一度着用された物は賠償の対象となりません。
- 【12】 賠償の場合、事故の扱いとなった当該商品の返却及びサービスの利用代金の返金はいたしません。
- 【13】 仕上がり日より6ヵ月以上引き取りがない場合は、廃棄処分させていただく場合がございます。

【免責事項】

台風、地震、落雷などの自然災害及び不可抗力による事故は免責となります

クリーニング事故賠償基準

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、利用者の簡易迅速な救済を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）

1. 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）

1. 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ったこと、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。

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

※詳しくは下記表をご確認ください。

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によることが妥当でないときと認められる場合には、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（基準賠償額支払い義務の解除）

1. 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時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ヶ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いを生じたときは、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。

商品別平均使用年数表

分類	商品区分				備考	使用年数	処理方法			
	品目	No	品種・用途等	素材			特殊	レニヤ	ウエット	フリンジャー
加工品	特殊加工品	1		ウレタンフォーム貼り製品、ボンディング加工品		2	○	○		
		2		コーティング品（透湿性防水加工布、カラーコーティング、パラフィン加工布、オイルクロス等）		2	○	○		
		3		ゴムコーティング品	ゴムコーティング製品、ゴム裏貼り製品、気泡性ゴム引布製品 コーティング部分にのみ適用	3	○		○	
		4		エンボス加工品	加工部分にのみ適用	2		○	○	
		5		プリント加工品、フロック加工品	加工部分のみに適用	2	○	○	○	
繊維製品	羽毛製品 (羽毛ふとんは除く)	6		絹・毛	ダウンジャケット、 ダウンコート等	3		○	○	
		7		その他		4		○	○	
	絹紡品	8				2	○	○		
		背広ス ーツ ワンピース類	9	夏物	絹・毛		3		○	○
	10		//	その他		2		○	○	
	11		合冬物			4		○	○	
	ジャケット ブレザー ジャンパー	12	夏物			2		○	○	
		13	合冬物	獣毛高率混		3		○	○	
		14	//	その他		4		○		
	スラックス類	15	夏物		替ズボン、スラックス、 ジーパン、パンタロン、 カジュアルパンツ等	2		○	○	
		16	合冬物			4		○		
	スカート	17	夏物		タイトスカート、 フレアスカート、キュロット、 プリーツスカート、 ジャンパースカート等	2		○	○	
		18	合冬物			3		○		
	礼服	19	礼 服		モーニング、タキシード、 えんぴ服、シマズボン等	10		○		
		20	略 礼 服			5		○		
	ドレス類	21			イブニング、アフタヌーン、 カクテル、 ウェディングドレス等	5		○		
	コート	22		獣毛高率混	オーバーコート、 半コート、レインコート、ダ スターコート、ポンチョ、ラ イナー等	3		○	○	
		23		その他		4		○	○	
	室内着	24		毛	ラウンジウェア、 ナイトガウン、キ ルティング、バス ローブ等	5		○	○	
		25		その他		2		○	○	
	制服	26	作 業 衣		白衣、看護衣、理美容衣、 作業衣等	1			○	

分類	商品区分				備考	使用年数	処理方法				
	品目	No	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	ドライ	ドライ	
雑種用品	雑用品	制服	27	事務服		2		○	○		
			28	学生服		3		○	○		
		セーター類	29		獣毛高率混	セーター、カーディガン、ベスト等	2		○		
			30		その他		3		○	○	
		シャツ類	31			Tシャツ、ポロシャツ	2			○	○
		ワイシャツ類	32		絹・毛	ワイシャツ、カッターシャツ	3		○	○	
			33		その他		2				○
		ブラウス	34				3		○	○	○
		下着類	35	ファンデーション及びランジェリー			2			○	
			36	防寒下着	毛		3		○	○	
			37	肌着	絹		2		○	○	
			38	〃	その他		1			○	○
		雑用品	手袋	39			1		○	○	
			スカーフ	40		絹・毛	3		○	○	
	41				その他	2		○	○		
	マフラーストール		42		絹・毛	3		○	○		
			43		その他	2		○	○		
	ネクタイ		44			2		○			
	帽子		45		パナマ・フェルト	3	○				
			46		その他	1	○				
	スポーツ用品	スポーツウェア	47		トレーニングウェア、スポーツ用ユニフォーム、水着、剣道着、柔道着、スキーウェア、ゴルフウェア、スポーツシャツ、レインウェア、ウィンドブレーカー等	2			○	○	
		特殊スポーツ用品	48		剣道防具等	3	○				
	和装用品	礼 服 礼装品	49		絹	打掛、留袖、振袖、喪服、男紋服、紋付羽織、はかま、帯（丸帯、袋帯）等	15	○			
			50		その他		10	○			
		外出着	51		絹	訪問着（付下げ・色無地・小紋・お召）、本紬、絵羽織、和装コート、道行、はかま、帯（名古屋）等	10	○			
			52		その他		5	○			
		普段着 家庭着	53		普段着（紬・ウール着物・木綿着物）、茶羽織、帯（半巾帯・つけ帯）、室内着、網羽織等	4	○	○			

分類	商品区分				備考	使用年数	処理方法				
	品目	No	品種・用途等	素 材			特殊	ヘア	クエーン	ランドリー	
繊維製品	和装品	長じゅばん	54			3	○	○	○		
		丹前	55			4		○			
		ゆかた	56			2			○	○	
		シヨール	57		絹・毛	5		○			
			58		その他	2		○	○		
		和装肌着小物	59			和装用スリッパ、帯あげ、帯じめ、羽織ひも等	2	○	○		
		足袋	60				1				○
	乳幼児着	乳幼児着	61	祝い着			5	○	○		
			62	遊び着			1		○	○	○
			63	その他			2		○	○	
	寝装品	毛布	64		毛		5		○	○	
			65		その他		3		○	○	
		タオルケット	66				2				○
		ふとん	67	羽毛ふとん			10	○			
			68	羊毛ふとん			10		○	○	
			69	こたつふとん			3		○	○	
			70	その他のふとん		洋ふとん、肌掛ふとん、掛敷ふとん、夏掛ふとん、キルトケット、座ふとん等	4		○	○	
		シーツ	71				2				○
		かや	72				5		○		
		寝着	73			ねまき、パジャマ等	2		○	○	○
		カバー類	74	ふとん類		マットレスカバー、まくらカバー、シーツ、座ふとんカバー、こたつカバー等	2			○	○
	ベッド用品	75	ベッドスプレッド			3			○	○	
	室内装飾品	カーテンのれん	76	薄 地	ポリエステルを除く		1		○	○	
			77	その他			3		○	○	
		床敷物	78	カーペット	毛		10	○			
			79	〃	その他		5	○			
			80	簡易敷物		三笠織、平織、菊水織等	2	○			
		カバー類	81	レ ー スししゅう品		ピアノカバー、いすカバー、シートカバー、テーブルクロス等	5		○	○	

分類	商品区分				備考	使用年数	処理方法				
	品目	No	品種・用途等	素材			特殊	ドライ	スチーム	ランナー	
織雜製品	室内装飾品	カバー類	82	その他		2		○	○	○	
		特殊業務用衣類	リース貸衣裳及び営業用接客用舞台衣裳等	83		絹・毛	2	○	○		
			84		その他	1	○	○	○		
	その他	幕、のぼり	85			5		○	○		
		クッションぬいぐるみ	86			3		○	○		
	毛皮製品	外衣		87		うさぎ、チンチラ	2	○			
				88		オポッサム、ラム類、キャット類	5	○			
				89		リンクス、フォックス類、ビーバー、ウィーゼル類、ヌートリア、ムートン、ミンク、セーブル類	10	○			
		インテリア		90		うさぎ	2	○			
				91		ムートン	5	○	○		
			92		その他	10	○				
その他			93		うさぎ	2	○				
			94		その他	5	○				
人造毛皮		95		合成毛皮、ハイパイル	2		○	○			
皮革毛皮状製品	外衣		96		ぶた、爬虫類	3	○				
			97		その他	5	○				
	バッグ	98			5	○					
	靴		99			2	○				
		その他		100		爬虫類	5	○			
			101		その他	3	○				
人造皮革	外衣		102		人工皮革	3		○	○		
			103		合成皮革（塩化ビニル、コルクレザー）	2			○		
			104		合成皮革（ポリウレタン樹脂）	3		○	○		
	バッグ		105		人造皮革	3	○				
			106		布組合せ	2	○				
	靴	107		人造皮革 布組合せ	1	○					
その他	108				2	○					

註1. 商品区分、商品例に入っていない商品については、最も品質に近い商品の平均使用年数を適用する。

註2. 処理方法欄における○印は、通常行われる商品別のクリーニング処理方法を示したものである。なお、特殊欄の○印は、品目・素材に応じた専門のクリーニング処理方法をいう。

註3. 商品区分の素材において

「絹・毛」とは、表地に80%以上の絹または毛が使用されているものをいう。

「獣毛高混率」とは、アンゴラなど脱毛しやすい獣毛を60%以上含有するもの（表示のあるものに限る）をいう。

別表2

物品購入時からの経過月数に対応する補償割合

平均 使用年数	1	2	3	4	5	10	15	補償割合		
								A級	B級	C級
購入時からの経過月数	1ヶ月未満	2ヶ月未満	3ヶ月未満	4ヶ月未満	5ヶ月未満	10ヶ月未満	15ヶ月未満	100%	100%	100%
	1~2//	2~4//	3~6//	4~8//	5~10//	10~20//	15~30//	94	90	86
	2~3//	4~6//	6~9//	8~12//	10~15//	20~30//	30~45//	88	81	74
	3~4//	6~8//	9~12//	12~16//	15~20//	30~40//	45~60//	82	72	63
	4~5//	8~10//	12~15//	16~20//	20~25//	40~50//	60~75//	77	65	55
	5~6//	10~12//	15~18//	20~24//	25~30//	50~60//	75~90//	72	58	47
	6~7//	12~14//	18~21//	24~28//	30~35//	60~70//	90~105//	68	52	40
	7~8//	14~16//	21~24//	28~32//	35~40//	70~80//	105~120//	63	47	35
	8~9//	16~18//	24~27//	32~36//	40~45//	80~90//	120~135//	59	42	30
	9~10//	18~20//	27~30//	36~40//	45~50//	90~100//	135~150//	56	38	26
	10~11//	20~22//	30~33//	40~44//	50~55//	100~110//	150~165//	52	34	22
	11~12//	22~24//	33~36//	44~48//	55~60//	110~120//	165~180//	49	30	19
	12~18//	24~36//	36~54//	48~72//	60~90//	120~180//	180~270//	46	27	16
	18~24//	36~48//	54~72//	72~96//	90~120//	180~240//	270~360//	31	14	7
24ヶ月以上	48ヶ月以上	72ヶ月以上	96ヶ月以上	120ヶ月以上	240ヶ月以上	360ヶ月以上	21	7	3	

備考 補償割合の中におけるA級、B級、C級の区分は、物品の使用状況によるものであり、次のように適用する。A

級：購入時からの経過期間に比して、すぐれた状態にあるもの

B級：購入時からの経過期間に相応して常識的に使用されていると認められるものC

級：購入時からの経過期間に比して、B級より見劣りするもの

(例) ①ワイシャツの場合、エリ、袖等の摩耗状態で評価する。

②補修の跡のあるもの、恒久的変色のあるもの等は通常C級にする。