

損害賠償規定 ポニークリーニング[保管&宅配サービス]

第1条（目的）

この賠償規定は、クリーニング業者が利用者から預かった洗濯物の処理または受取および引渡し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）

この賠償規定において使用する用語は、つぎの定義に従うものとする。

- (1)「クリーニング業者」とは利用者とクリーニング契約（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、洗たく品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を説明するとともに、この賠償規定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規定による賠償額の支払いを免れる。
2. クリーニング業者、利用者またはその他の第三者の過失（原因）は、つぎのとおりとする。

（1）当社及び提携クリーニング業者による過失

- ① 一般繊維製品のドライクリーニングによる再汚染
ただし、ドライクリーニングをしなければならない製品であってドライクリーニング溶剤で粘着性を帯び、汚れが吸着しやすくなるようなものを除く
- ② シミ抜きや漂白による脱色、変退色、損傷
- ③ クリーニング機器による裂け、穴あき、脱落、すれ
- ④ クリーニング中にファスナー、ホック、バックルなどに引っかかって生じた裂け、穴あき、すれ
- ⑤ ドライクリーニングにおける洗浄液中の水分過剰、異常に高温なタンブラー温度、長時間の洗浄及び乾燥処理による毛製品の縮充収縮
ただし、半縮充製品や利用者の着用による縮充部分の、ドライクリーニングによる縮充の促進事故を除く

- ⑥ ウェットクリーニングのミスによる緩和収縮事故で、正常なクリーニング処理技術で修正不可能なもの
- ⑦ 取扱い表示を無視して、表示よりも強いクリーニング処理をしたために発生した事故
- ⑧ その製品に適した標準的クリーニング処理をしなかったために発生した事故

(2) 利用者による過失

- ① 利用者がつけた食べこぼし、香粧品、泥ハネ、雨ジミ、整髪剤、パーマ液、バッテリー液、排ガス等のシミで正常なクリーニング処理技術で除去できないもの
- ② 利用者がつけた汗ジミで、正常なクリーニング処理技術で除去できないもの
また、クリーニングの熱処理で浮き出たものも含む
- ③ 利用者の着用摩擦による自然消耗（経年劣化及び変化、汗や日光、照明による変退色や脱色を含む）が、クリーニング処理で目立ったもの
- ④ 利用者の着用摩擦などにより発生した破れ、毛玉、すれ、ほつれ、糸引き、ボタンの欠落及び損傷
- ⑤ 利用者がつけたタバコの火や、利用者がストーブ等に触れたための焼け焦げ、収縮、変色、損傷
- ⑥ 利用者の保管中における虫食いによる穴あき
- ⑦ 利用者の保管中にガスやカビによって変退色したもの
- ⑧ 利用者の行ったシミ抜き、漂白、糊付、洗たく等が原因で、クリーニングで脱色、変退色、収縮、硬化、損傷が目立ったもの
- ⑨ 組成表示・取扱い表示・表示責任者タグ（アパレルメーカー・販売事業者等のタグ）が欠落・切取られているもの
- ⑩ その他これらに類する利用者による過失

(3) その他の第三者（アパレルメーカー・販売事業者等）の過失

- ① 著しく染色不堅牢なために発生した脱色、色なき、移染、変退色
- ② 汗の付着による変色が、適正な取扱いにもかかわらずクリーニングで浮き出たもの
ただし、薬剤の服用による特異な汗を除く
- ③ 接着方法、フリース加工、シワ加工が弱いために、発生した事故
- ④ 不適当な織製のためにほつれたり、サイズ不適のため着用により糸ずれになったものが、クリーニングで拡大したもの
- ⑤ 経年劣化及び変化の著しい素材等の製品
- ⑥ その製品の機能に不適合な素材を用いたために発生した事故
- ⑦ 通常のクリーニングに耐えない素材の製品（取扱い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）
- ⑧ 付属品、装飾品、裏地、組み合わせ布地等の組み合わせが不適切であったために発生した事故
- ⑨ 誤表示が原因で発生したクリーニング事故
- ⑩ 表示責任者の名称と連絡先の表示がない商品
- ⑪ その他これらに類する利用者による過失

3. 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（賠償条件）

クリーニング業者がこの規定を適用し、賠償額をお支払いする条件は次のとおりとする。

- (1) クリーニング番号タグと検品時のデータの一致（検品時に賠償対象品の預かり）が確認できた場合
- (2) クリーニングが完了した依頼品を利用者が受け取り、未着用の場合
- (3) 対象品の価値の全額を賠償した場合、当該賠償対象品の返却及びクリーニング代金の返金はしない

- (4) 1 注文あたり 10 万円、1 点あたり 5 万円を賠償額の限度とする
ただし、並行輸入品や海外で購入した海外製品については、1 点あたり 3 万円を賠償額の限度とする
- (5) いかなる場合でも、賠償額が賠償対象品の時価（小売価格）またはアパレルメーカー・販売事業者等の販売価格をこえることはない
- (6) 慰謝料等、賠償対象品以外の賠償は一切しない
- (7) 賠償することが決定した上での検査、修繕は行わない
- (8) 賠償対象品の賠償額算定のため、購入時の領収証・レシートが必要となる
ただし、利用者による領収証・レシートの紛失・廃棄処分がされている場合は、クリーニング業者が調査のうえ時価の範囲で決定する
- (9) 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・トータルケアコースのご指定がなかった場合の賠償額は購入金額を最高 15 万円として算定するものとします。

第 5 条（賠償額の算定に関する基本方式）

1. 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。

賠償額 = 物品の再取得価格 × 物品の購入時からの経過月数に対して別表に定める補償割合

※第 4 条（5）により賠償額が賠償対象品の時価（小売価格）またはアパレルメーカー・販売事業者等の販売価格をこえることはない。

2. 前項の賠償額算定の特例は次のとおりとする。

- (1) 背広上下等、2 点以上を一对としなければ着用が困難な賠償対象品については、片方（一部）に事故が生じた場合でもその全体に対して賠償する。ただし、利用者が一对のもののうち 1 点だけをクリーニングに出し、かつ申込み時にクリーニング業者に一对のものの一部であることを知らせていない場合は、クリーニングに出された一部のみの賠償となる
なお、一对の全体の価格がわかっているものの 1 点ごとの価格が不明の場合、以下の比率を目安とする

- ① ツーピース 上衣 60% ズボン（スカート）40%
- ② スリーピース 上衣 55% ズボン（スカート）35% ベスト 10%

- (2) 利用者が負担した次の費用を賠償額とは別に支払う

- ① クリーニング業者から何ら連絡もなく、利用者が申込み時に指定したお届け予定時期を相当期間経過しても受取れない場合で、利用者が代替品を賃借した時の料金（賃借した領収証、レシートが必要）
- ② 利用者があらかじめ、クリーニング業者の同意を得て負担した調査費（調査費の領収証、レシートが必要）
ただし、調査費は最終的には過失割合に応じて負担する
- ③ その他特別の事情による費用でクリーニング業者の同意を得て負担した費用

- (3) 賠償対象品の購入時の価格がわかっても、事故発生時に物品が販売されていないため、事故発生時の標準的な時価（小売価格）が不明なときは、「購入時の価格×消費者物価指数」で物品の再取得価格を算出する

3. 賠償対象品の製造元が既に存在しない、かつ利用者も領収証、レシートの控えがない等の事由で物品の再取得価格が判明しない場合は、第 6 条を準用する。

第 6 条（賠償額の算定に関する特例）

洗たくもの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認められる場合には、つぎの方式を使用する。ただし、依頼品を紛失した場合等であっても、物品の再取得価格、購入時からの経過月数が明らかである場合は、前条に定める賠償額の方式により算定する。

- (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 4 条（5）により賠償額が賠償対象品の時価（小売価格）またはアパレルメーカー・販売事業者等の販売価格をこえることはない。

※請求金額からシステム利用経費(提供価格の 10%)と配送/保管経費(商品点数に応じて算出)を除いた 70%をクリーニング料金とする。

※ 1 注文あたり 20 万円、1 点あたり 5 万円を賠償額の限度とする。

ただし、並行輸入品や海外で購入した海外製品については、1 点あたり 3 万円を賠償額の限度とする。

第 7 条（賠償額の減縮）

第 3 条及び第 4 条の定めにかかわらず、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受付日より 90 日を経過し、受け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）、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その損害賠償を免れる

第 8 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規定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規定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規定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超えて仕事が完成した場合には、その超過した日数
- (2) その洗たく物のクリーニングのために必要な期間を超えて仕事が完了したのち、継続して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ることが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 9 条（クリーニング事故賠償審査委員会）

この賠償規定の適用に際して、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。

第 10 条（利用規約との関係）

この賠償規定に定める内容と利用規約に定める内容が矛盾する部分については、利用規約が優先されて適用される。

資料

- 別表 1：商品別平均年数表
- 別表 2：物品購入時からの経過月数に対応する補償割合

〈2026 年 09 月 15 日 改定〉