

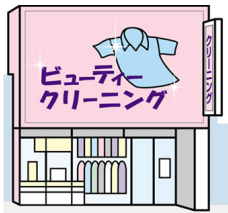
# くらしのフレッシュ便



広島県生活センター

## 相談ファイル

### ～クリーニングで破れた服の賠償額は？～



#### 《相談内容》

2年前に3万円で購入したコートをクリーニングに出したら、破れてしまった。クリーニング店は2万円なら弁償すると言うが、納得できない。同じ物を買って返して欲しい。  
(30歳代 女性)

#### 《アドバイス》

クリーニングに関する相談は、この相談のような破損のほか、洗濯物の紛失や変色等さまざまなものが寄せられます。

こうしたトラブルに対応するため、業界団体は「クリーニング事故賠償基準」を定めており、事故原因が店の側にある場合は、原則的には、「商品の再取得価格」に「製品ごとの平均使用年数」「購入時からの経過月数」及び「使用状況」によって賠償額が算定されています。

この相談の場合を基準に照らし合わせてみると、「2年を経過」している「コート」の補償割合は40～68%とされているので、お店が2万円を弁償すると言っているのであれば、妥当な補償であると言えるでしょう。

ただし、消費者が品物を受け取ってから6ヶ月、または、店が品物を預かってから1年を経過すると、トラブルの原因の解明が困難になるため、クリーニング店は賠償を免れることになっていますので、受け取ったらすぐに品物を確認することが大切です。

## 情報ファイル

### ～ライターによる事故にご注意～

ここ数年、ライターによる事故が増加傾向にあります。ライターによる事故のうち、約6割は簡易ガスライターによるものです。

#### ● ポケットに入れていたライターが発火し、突然燃え始めた！（突然発火による事故）

ワンタッチで点火できるライターは、衝撃や周囲の物との接触など、何らかのほずみによって点火してしまうおそれがあります。

特に子どものいる家庭では、ふたを開けるタイプなどの複数の操作で点火するライターを選びましょう。

#### ● ライターを点火したとたん、炎が上がり、衣服や髪に燃え移って、やけどをした！（点火時の大きな炎による事故）

顔や燃えやすいものからライターを離して点火するとともに、炎の大きさの調整機能を確認することも必要です。

#### ● 簡易ガスライターを車のダッシュボード上に置いていたら、破裂してフロントガラスが割れた！（自動車内での事故）

炎天下の車内温度は60℃に上昇し、直射日光の影響を受けるダッシュボードの表面は約80℃にまで上昇することがあります。

爆発の危険性もありますので、温度が高くなる場所に放置しないようにしましょう。



## 消費生活相談状況(1月) ※3月26日現在確定分

県内の相談窓口で1月中に受付けた消費生活相談は、1,652件ありました。  
受験や進学が近づいたためか、学習教材に関する相談が増加しています。  
主な苦情相談は次の表のとおりです。

### 1月の苦情相談ワースト5

順位	商品・役務	相談件数	主な相談内容
1	情報提供サービス	298	ADSLの工事完了通知が届いた。「ブロードバンドお試し申込みの方へ」となっているが、申し込んだ覚えはない。など
2	融資サービス	205	軽い気持ちでサラ金から20万円借りたのがきっかけで、返済のために借金を重ねてしまい、自分でも総額がわからないほど借金が膨らんでしまった。など
3	教室・講座	80	10年前の通信教育の登録が残っているのに、終了手続きをされると言われて契約した。解約できないか。など
4	書籍・印刷物	53	電話で本の購入を勧誘され、曖昧な断り方をしたら本が送られてきた。返品したい。など
5	学習教材	51	訪問販売で子どもの指導付き学習教材の契約をした。始めてみると話が違っているので解約を申し出たら、高額な解約料を請求された。など

## ～お知らせ～

### パネルコーナー4月展示

#### ～こんな手口に心当たりはありませんか？(若者編)～

若者をターゲットとした悪質商法による被害が、後を絶ちません。悪質商法の手口を知り、トラブルに遭わないように気をつけましょう。

### ＜5月は消費者月間です＞

今年のテーマは、「みんなで考えよう！くらしとルール」です。月間中は消費生活に関する講演会や展示会などが各地で開催されます。この機会をぜひご利用ください。

### 広島県ホームページ

消費生活に関する相談事例や解決策、消費生活上の豆知識などをわかりやすく説明しています。  
<http://www.pref.hiroshima.jp/kenmin/seibun/info/index.htm>

### 広島県生活センター (環境生活部管理総室消費生活室)

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階  
消費啓発グループ TEL 082-513-2731