

消費生活モニターがクリーニングの実態調査

シミ・汚れの落ちないものや仕上がりの不満など

富士市消費生活モニターが、市内のクリーニング実態調査とアンケート調査を行いました。この結果、3人に1人が「何らかの不満があった」とうたっており、この調査結果をもとに今後、業者との話し合いの中で改善していくことになりました。

増える傾向の苦情 相談

富士市消費生活相談窓口には、8月までの5カ月間にクリーニング事故などによる7件の相談があり、このうち3件がクリーニング業者に対する苦情でした。また、県消費生活課にも37件中28件の苦情があるなど、繊維製品の多様化とともに今後もますますクリーニングによる苦情の増加が予想されております。

苦情内容の主なものは、洗濯物の紛失や縮み、変色などによるトラブルとなっています。

モニター36人が 実態調査

今回行った実態調査は、市消費生活モニター36人が、9月24日から10月2日までの間に夏物と冬物の特定品目各1点を選び、調査金額1人2000円以内の範囲内で実態調査を行い、その結果を10月5日に持ちよって検討しました。

「何らかの問題」が 3人に1人

この実態調査の結果、調査に当たったモニター36人中、何らかの問題があったという人は全体の約3分の1に当たる13人で、その内訳は次のようになっています。

〔問題があったもの〕

- ・シミやよごれが落ちない 4人
- ・変色 1人

- ・ちぢむ 1人
 - ・仕上がり不満 5人
 - ・その他 2人
- 〔良心的なもの〕
- ・仕上りよし 5人
 - ・不満なし 3人
 - ・よごれ等の説明書などを添付サービスよし 4人
- 〔その他〕
- ・特に問題がない 10人



◇調査結果によるクリーニング料金（単位円）

品目	規格	調査点数	高値	安値	平均価格
ワイシャツ	半袖	28	200	130	150.36
ワンピース	半袖	29	600	320	445.17
ブラウス	綿	22	250	180	204.09
セーター	長袖・普通物	18	250	130	191.67
背広上下	シングル・冬物	31	1,200	500	809.68
スカート	タイト	29	300	150	219.67
ネクタイ	冬物	28	250	150	172.50

◇アンケートによる調査結果

- (1) あなたのお宅では、クリーニング店は……
- 決めている 32人(89.5%)
 - 決めていない 2人(5.5%)
 - 回答なし 2人(5.5%)
- (2) クリーニングに多く出す品物順位（一人3点ずつ）
- ズボン 22人(25.3%)
 - ワイシャツ 17人(19.5%)
 - 背広 12人(13.8%)
 - スカート 11人(12.6%)
 - ワンピース 10人(11.5%)
 - セーター 7人(8%)
 - 学生服 3人(3.5%)
 - その他 5人(5.8%)
- (3) クリーニングに出す場合、品物を事前に点検しますか
- 点検する 35人(97.2%)
 - 回答なし 1人(2.8%)
- (4) クリーニングができた場合、品物をその場で点検しますか
- 点検する 25人(69.5%)
 - 点検しない 9人(25.0%)
 - 回答なし 2人(5.5%)
- (5) 過去に、クリーニングでいやになったことがあったか
- あった 24人(66.7%)
 - なかった 11人(30.5%)
 - その他 1人(2.8%)
- ※あったと答えた人の内容
- 変色 6人(23.1%)
 - 破損や紛失 9人(34.6%)
 - よごれ落さない 6人(23.1%)
 - その他 5人(19.2%)
- 計 26人
- ※あったと答えた人へ
- 問題を解決した 15人(62.5%)
 - 問題を解決しない 9人(37.5%)