

くらしのパートナー

クリーニング品は早く引き取りましょう ～延滞保管料がかかる場合があります～

事例 6カ月前にレインコートクリーニングに出し、最近引き取りに行ったら延滞保管料を請求された。「仕上がり後30日を過ぎた日から1日40円、総額で約6000円の請求だ。会員規約に書いてある」という。延滞保管料がかかるとは知らなかった。説明を受けていない。高額すぎるので減額してほしい。

クリーニング店を利用することは、店に衣類などを預けて洗浄してもらう契約です。クリーニングの仕上がり日から数日で引き取ることが想定されており、**長期保管を希望する場合は、別途保管サービス契約を結び、保管料金を払うことが一般的です。**

クリーニング料金や引き取りが遅れた時の延滞保管料、クリーニング事故が起きた時の補償内容などは、事業者や店がそれぞれの約款に定めています。約款とは、多数の利用者に向けてあらかじめ作成した定型の取引条項のことで、電気やガス、鉄道、インターネット通販など、身近な取引の多くで使用されています。一般に「**利用規約**」「**会員規約**」などと呼ばれ、利用者はその取引条項を承諾して**契約を結んだとみなされます。**

クリーニング店は通常、会員規約を店内に表示したり、利用者へ書面を渡したりしており、近年、多くのクリーニング店の規約には延滞保管料について記載されています。店員が規約をすべて説明する義務はありません。金額が規約に明記されており不当に高額でない場合は、減額交渉は難しいでしょう。

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が定めた「クリーニング事故賠償基準」では、クリーニング業者が洗濯物を預かってから「90日を過ぎても利用者が引き取らない場合は、そのために生じた損害(変色など)については賠償責任を免れる」「1年を経過した場合は賠償額の支払いを免れる」と記載されています。さらに短く「1～2カ月で賠償を免れる」と規約に定めている店もあります。**クリーニング店の規約をよく読み、仕上がり後は早く引き取るように心がけましょう。**

とらの子 {マモルくん}
クリーニングのトラブルにご注意を!!

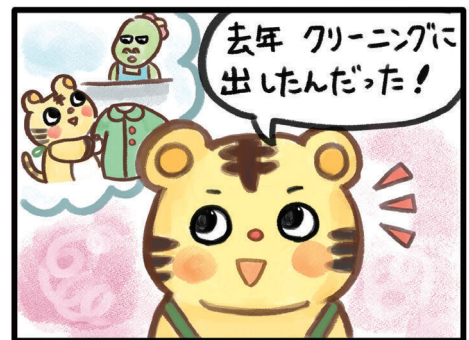


イラスト: まつなぐもえ

インターネットでの 旅行予約の**注意点**



鈴木 耐久 弁護士 間瀬・鈴木法律事務所

● はじめに

旅行にあたってのホテルや航空券の予約に旅行予約サイトを使うことは、普通に行われていますが、実は、思わぬトラブルの種が潜んでいます。「トラベル」が「トラブル」になってしまわないように、ネットでの旅行予約の仕組みと注意点を説明します。

● トラブルの事例

ネットでの旅行予約でよくあるトラブルとしては、例えば次のようなものがあります。

① 予約内容に関するもの

予約していたはずのホテルの部屋が現地に行ったら予約できていなかった、二重に予約していることになってしまい代金を2回支払うことになった、というような相談があります。事業者側のミスばかりではなく、消費者側のクリックミスが原因のことも多いようです。

② キャンセル料に関するもの

予約後まもなくキャンセルしたにもかかわらず、100%のキャンセル料を請求された、キャンセル無料との表示を信じていたのに、実際にキャンセルすると、サイトの別のところに細かな例外の表示があり、その例外にあたるのでキャンセル料は無料ではないと言われたといった相談があります。

③ 意思疎通に関するもの

サイトに予約変更や苦情申入れのためにメールで連絡しても返信がなく、あるいは対応が遅すぎる、窓口のスタッフが日本語を話せない、といったような相談があります。



● 契約の相手方に注意が必要

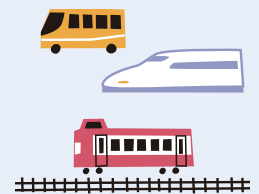
ネットでの旅行予約では、どのような旅行予約サイトを使った場合でも、ウェブページで旅行商品の紹介がなされ、そのウェブページを通じて取引に誘導され、クレジットカードを使った決済まで行われるのが常です。

しかし、実は、旅行予約サイトにはさまざまな種類があり、サイトを開設運営している国内登録旅行業者との間で契約が成立する場合がありますが、そうではなく、サイトは単なる案内窓口にすぎず、サイトを素通りして、宿泊施設・交通機関の運営事業者が、直接、契約の相手方となる場合も多々あるのです。

● 国内登録旅行業との契約

旅行予約サイトで契約した相手方が、旅行業法による登録をしている旅行業者である場合には、旅行業法や標準旅行業約款の適用があり、消費者はこれにより保護されます。特に、国内登録旅行業者の催行する募集型企画旅行（いわゆるパックツアー）の契約をしたときは、保護が手厚く、例えばキャンセル料について、旅行出発日の前日にキャンセルしたとしても、海外旅行の場合は旅行代金の50%、国内旅行の場合は旅行代金の40%のキャンセル料で済みます。

旅行業者側であらかじめリストアップした宿泊施設や特定の時間に発着する新幹線・航空機等の中から、消費者が任意のものを選択する形式の旅行は、「ダイナミック・パッケージ」と呼ばれ、募集型企画旅行の一種とされています。



● 海外OTAを通じた契約

海外OTAは、日本国内に事業拠点を持たずに、海外サーバーを利用して、旅行商品に特化したウェブサイト運営する海外事業者です。海外OTAには、日本の法律は適用がなく、旅行業法やこれに基づく標準旅行業約款の規律も受けていません。また、海外OTAは、運送や宿泊のサービスについて契約当事者となっているわけではなく、仲介をしているだけであり、消費者が契約をしている相手方は、宿泊施設・交通機関の運営事業者になります。

海外OTAには旅行業法や標準旅行業約款の適用はなく、契約相手方となっている宿泊施設・交通機関の運営事業者が作成した約款や海外OTAのサイトを通じて表示された取引条件（代金額やキャンセルポリシー等）が、直接、消費者を拘束することになります。



以上を踏まえて、旅行の予約をする場合には、取引前にキャンセルポリシー、問い合わせ窓口への連絡手段などの取引条件を入念に検討するとともに、トラブルとなった場合に備えて申込内容やサイトに表示されている取引条件をスクリーンショット等で保管しておきましょう。


では、よいご旅行を！

令和8年度 文京区 消費生活研修会

保険の基礎を学ぼう

～家計を守る保険の知識～

社会保険と生命保険の基礎を学び、制度の違いを理解しながら、
自分に必要な備えを考える力を身につけましょう。

●日 時	令和8年5月23日(土) 午前10時から12時まで
●場 所	産業とくらしプラザ研修室(文京シビックセンター地下2階)
●対 象	区内在住・在勤・在学の方
●定 員	46人(抽選)
●費 用	無料
●講 師	公益財団法人 生命保険文化センター 専任講師
●申込期間	4月25日(土)から5月10日(日)まで (郵送は5月8日(金)必着)
●問合せ先	文京区消費生活センター 〒112-8555 文京区春日1-16-21 文京シビックセンター地下2階 電話 03-5803-1105 平日 8:30～17:00 詳細はこちらから▶ 



文京区消費生活センター

〒112-8555
 東京都文京区春日1-16-21
 文京シビックセンター地下2階
TEL 03-5803-1105 / FAX 03-5803-1342
相談専用 TEL 03-5803-1106
 受付時間 9:30～16:00(月～金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄
 東京メトロ丸ノ内線・南北線
 ⇒後樂園 下車
 都営三田線・大江戸線
 ⇒春日 下車
- 都営バス
 ⇒春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる
 ⇒文京シビックセンター下車

