

クリーニング業の制度面に 関する調査研究

(昭和60年度厚生行政科学研究報告書)

クリーニング業の制度面に関する調査研究

(昭和60年度 厚生科学研究)

氏名 所属

主任研究員 高田 勝 北里大学医学部教授

研究協力者 坂本 康實 上智大学経済学部教授

橋本 博 大阪市立住吉市民病院長

井上 正行 (財)全国環境衛生営業指導センター専務理事

国友 正 東京ホールセール株式会社
会長

小川 厳 全国クリーニング環境衛生
同業組合連合会専務理事

友田 道治 全国クリーニング協議会
専務理事

山本 和也 全国クリーニング環境衛生
同業組合連合会事務局長

なお、この他佐々木次男 全国クリーニング協議会専務理事がオブザーバーとして参加した。

厚生行政科学研究報告書
(昭和60年度)

研究課題

クリーニング業の制度面に関する調査研究

主任研究者

高田 勝

昭和60年12月

1. 本研究の目的

する」とした。

クリーニング業、クリーニング所における衛生措置基準等のクリーニング業に関する制度は、戦後間もない昭和25年に創設された。その後、時代の変遷とともにリネンサプライ業や取次店に対する適用の拡大、健康診断の廃止があった。また本年には、指定試験機関制度の導入が図られたが、近時の制度の改正は行政改革の一環として行われたものであり、制度の在り方にまで至り、あるいはクリーニング業の抱える問題点の解決を図ることを狙いとした議論はこれまでに十分に行われてこなかった。

また、クリーニング業の提供するサービスの在り方については、消費者保護という観点から、昭和49年に国民生活審議会より答申がなされ、多岐にわたる改善すべき事項が指摘されている。この中では、①衛生、安全の確保、②サービスの規格化、表示、③事故防止、④損害賠償制度の確立がその中心となっているが、これまでに衛生管理要領の策定がなされ、また標準営業約款が導入されたこと等により、かなりの改善をみている。しかしながら、なお事故防止が十分でない等の指摘がなされており、解決が待たれている。

更に、クリーニング業は今日国民生活において、これまでの「衛生」の確保、向上という役割にとどまらず、「清潔」さの提供や個々人のファッションの中心である衣料品の「保全」の役割をも担いつつあり、こうした要請に応えるためにも、クリーニング技術の向上等が求められている。

本研究においては、公衆衛生の向上及び消費者の保護などの観点から、現在のクリーニング業の問題を洗い出し、クリーニング業の制度面からこうした問題に対してどのような解決を図ったらよいかを検討

2. 現状における問題

クリーニング師を含め、クリーニング業の制度に関する問題は、これまでに各方面から指摘されているものを分類すると、おおむね、

- ① 衛生措置が十分でないこと、
- ② クリーニングに関する苦情が他の営業に比べ多いこと、
- ③ クリーニング業の拡がりに対し現在のクリーニング師制度が対応していないこと、

の3つに分けられよう。

①は、クリーニング業に対する衛生規制が時代遅れのものとなっている、あるいはその規制対象が消滅しているというような制度そのものの問題ではなく、衛生措置の基準を守っていく側の問題である。②は、公衆衛生とは問題が異なるが、クリーニング業界に投げかけられた問題として、制度、ことにクリーニング師の制度面から事態の改善を図れないかどうかを考えいくことが必要であろう。③は、クリーニング業の業態の変化に対し、今後どのような制度上の手直しが必要となるかという問題である。

以下、これらの問題を詳細に見ていくこととする。

(1) 衛生装置が十分でない等の問題

(ア) 衛生上の問題の指摘

クリーニング業は、衣料品等を洗うことに寄り、「清潔」、「保全」とともに、「衛生」を売り物とする産業であり、営業者が衛生装置の基準を遵守する姿勢が強く求められるものである。しかしながら、近時、クリーニング業においてとられるべき衛生装置が十分でなくなっていることを窺わせるような事例がみられる。こうした事例がどれ

ほどあるのかを明確にするデータはないが、——また、営業者等に対する調査を行ったとしても違反事例を申告させるようなものであり、収集できるような性質のデータではないので、種々の事例から間接的に実態を推測するより他はない——以下のような事例の指摘はしばしばなされている。

- ① クリーニング店及び取次店においては、
 - ・汚れの程度に応じた洗濯物の区分などの取扱いが十分でないこと、
 - ・特に取次店の従事者のクリーニング物の取扱いは適切でないこと、
 - ・例えば、汚れの残ったワイシャツがもどってくるなど、洗濯そのものが十分に行われておらず、クリーニングの処理のいい加減な業者がいること、
- ② 集配関係では、惣菜販売業者がその販売用の車にクリーニング物を乗せて集配する、また規制の対象となることを知らないままに団地の一室で事実上取次業務を実施する等、衛生上の見地から衣料品の取扱いが適切でない事例が見られる。
- ③ クリーニング師については、資質が低く、知識が十分でない者もみられる。例えば、ドライクリーニングの知識を全く持っていない者がみられるとの指摘があった。

(イ) 問題の背景

現実にクリーニングにどれほど汚れた洗濯物が出されているのかを知ることのできるデータはあまりないが、細菌汚染の程度を示したものが資料1である。表1は、ホテル等の枕カバー、シーツ等人の身体に直接触れる寝具等の汚染状況、表2は、一般の衣料品の汚染状況を

示しているが、一般の細菌の許容限度が10個／10㎠であることを考えると、クリーニングに出される衣料品は、相當に汚染されていると言つてよい。もちろん、一般家庭においてもこのような汚染状態にある洗濯物を洗っているわけであるが、クリーニング所では不特定多数の者の洗濯物を一度に大量に処理するので、洗濯物の相互汚染等衛生上の問題が出てくることとなる。

クリーニングに出される洗濯物はこのように汚染されているため、①に掲げたようなことがあると汚れたものとそう汚れていないものを一緒に洗濯することとなり、十分な洗浄効果が現れず、逆に著しい相互汚染が起こる（単なる汚れによる汚染だけでなく、細菌なども衣料品に付着したりする）、あるいは洗濯が十分でない場合、汚れがそのまま残るというような衛生上の問題を惹起することとなる。

このような問題の背景としては、クリーニング業に従事する者の衛生的取扱いに関する知識の不足、また意識の低下があるものと思われる。

特に取次店については、従事者一人で他の営業と兼業し、かつ委託店であるというものが取次店全体の4分の1以上もあり、しかも店舗開設後5年未満のものが多く、その従事者が洗濯物の衛生的な取扱いに習熟していないのではないかと推測される（資料2）。

また、クリーニング師のなかで知識が十分でない者がみられることも衛生的取扱いが十分でなくなってきたことの一因となっていると考えられる。これについては、現在都道府県知事の行っている試験が必ずしも満足できる水準のものではないことも影響しているとみられる。またその他、既にクリーニング師の免許を有している者についても、一度免許を取得してしまえばその後特に何もないで、クリーニングに関する研鑽を行わなくなり、資質が低下しているのではない

かとの意見があった。

総じて、上記の事例からみると、クリーニング業者、従事者において最低限遵守すべき衛生管理に対する配慮が十分でなくなってきたいのではないか、あるいは衛生管理についてクリーニング師が十分その役割を果していないのではないかと思われる。

（ウ）クリーニング師の配置について

現在、クリーニング業法により洗濯物の処理を行うクリーニング所においては1人以上のクリーニング師を置かなければならぬとされているが、クリーニング事業の規模の如何にかかわらず1人以上いればよいということでは衛生管理は十分になされないのではないか、更にそれがクリーニング師の役割を中途半端なものとし、クリーニング師制度の形骸化を招き、ひいては衛生の確保に悪影響を与えていのではないか、との意見が多くあった。

一般クリーニング所1施設当たりのクリーニング師の人数をみると、昭和40年には1.56人であったものが、59年には1.33人になっている（資料3）。クリーニング業の拡大、一般クリーニング所の大型化を考えると、この数字が示す以上にクリーニング師の役割が弱まっているものとみられる。

今のところ、1事業所当たりのクリーニング師の適正数を示すような研究はないが、今後適正な配置について考えていく必要があろう。なお、これについては、従事者30人に1人の割合でクリーニング師を置くのが適当であるとの意見があった。

（2）クリーニングに関する苦情（クレーム）が他の営業に比べ多い問題

（ア）苦情の状況

昭和48年の国民生活審議会の答申（資料4）の指摘⁷⁾のうち、なお十分な改善をみていないのがクリーニング事故防止の問題である。

消費者団体からはクリーニングには苦情が多いとの指摘があるが、国民生活センターの統計（資料5）をみても、近時やや減少しつつあるものの、クリーニングに関する相談件数は1業種としては確かに多く、また利用者の4分の1が過去1年間にクリーニングの事故にあつた経験があることを示す調査（資料6）もある。また、同じような事故がしばしば起きるとの指摘もある。

過去1年間にクリーニング事故を経験したことのある事業所の割合は、取次所の方がやや高くなっている（資料2）。また、利用者サイドからみても、各地の消費生活センターなどに寄せられた苦情では、取次店に洗濯を依頼した場合の苦情の方が多くなっている（資料7）。

（イ）原因について

クリーニング事故の責任の所在をみると、繊維メーカー側、利用者側にもあるが、クリーニング店にもかなり多い（資料1）。その原因としては、以下のことが挙げられる。

① クリーニング業の取り扱う物品の性格の特質

クリーニング業の取り扱う衣料品は預り物であり、長期間の着用で愛着があるので、クリーニング事故があるとどうしても感情的なトラブルに発展しやすくなってしまう。

② 新繊維素材の登場

近年、新繊維素材、製品が数多く登場している（資料8）。しかしながら、新繊維素材による製品を出しても、メーカーは洗い方を指示せず、また多くの場合洗い方そのものを研究していないので、新繊維素材による製品が出ると、そのクリーニングをめぐってトラブルが発生することが多い。（例えば、ダウンジャケットについては、ドライ

説とランドリー説とにメーカーも分かれた。）

また、新繊維素材に関する情報提供も十分に行われていないのが現状である。

新繊維素材による製品を市場に出した場合には、メーカー側に洗い方に関する指示をする責任があるのではないかとの見方もできるが、現在のところは家庭用品品質表示法により、主素材については表示が義務付けられているものの、主素材以外の素材、あるいは特別な加工等についての表示は義務付けられていない。また、同法は、消費者保護を目的として家庭内における洗濯のための表示を行うものであり、クリーニング業者にとって十分な情報が得られる保証もない。衣料品のクリーニングの仕方に関する情報を同法の枠内で求めることは無理があり、新繊維素材製品の洗い方に関する情報をクリーニング業者にどう伝えていくかは、製品の表示をどう行うかという問題とは別に考える必要があろう。

③ クリーニング業者側の衣料品の診断の不十分さ

洗濯物を預けられた場合には、しみ、汚れ、生地、縫製の状態などを診断し、それに応じた洗い方をする必要があるが、衣料品の診断が十分ではなく、このため洗濯をしている過程で事故が起きている。これは、受付から洗濯までの間に衣料品を十分にチェックしていないという甘さが原因であるが、従事者の衣料品に関する知識が不足していることもその要因としてある。

また、一般クリーニング所に比較して取次所で事故が多いことについては、誤配等の要因があるが、衣料品の取扱い、洗い方等に関して習熟していないことが相当影響しているものと考えられる。取次店の従事者の多くには、利用者の持ち込んだ洗濯物を診断する能力がないとの指摘もある。

(3) クリーニング業の拡がりに対し現在のクリーニング師制度が対応していない問題

昭和39年にクリーニング業法を改正して、クリーニングの一部門として発展しつつあったリネンサプライ業を規制対象に加えたが、この改正がなされた後もリネンサプライ業及びそれを含んだ産業クリーニングの成長には著しいものがある。

リネンサプライ産業の伸びを昭和45年からみると下表のとおりである。

(単位：億円) ホームクリーニング リネンサプライ

昭和45年	1850	300
51年	3850	1000
58年	5140	2800

(注) ホームクリーニングは、総務庁「家計調査年報」、リネンサプライは総務庁「事業所統計調査」により推計。

ホームクリーニング業が45年から58年の間に3倍弱の売上額の伸びを示しているのに対し、リネンサプライ業は9倍以上の伸びを示している。

ところで現在のいわゆる産業クリーニングの分野をみると、ホテルリネン、病院リネン、ユニホームレンタル、フードリネン、鉄道リネン、貸しむつ、貸ししづら、ダストコントロールなど多くの部門の衣料品、寝具等を扱っている。こうした産業クリーニングの各分野の取り扱っている衣料品等は、一般家庭から出される通常の洗濯物に比較すると、汚れの程度が著しく、その衛生管理の必要性はホームクリーニング業と同程度あるいはそれ以上あると言える。一方、取り扱

う洗濯物の性状が一様であることが多いため、大型機械による洗濯物の大量処理を行うことができ、洗濯物の処理に関する技術はホームクリーニング業とは自ずと異なる。

現在のクリーニング師制度は、ホームクリーニング業を念頭に置いて創設されたが、上記のような事情から洗濯物の処理に関する技術が違う以上、ホームクリーニング業のクリーニング師とは別の免許制度にした方がよいという指摘も一部にある。しかしながら、どのような免許制度にしたら良いのかなどの具体的な事項にまで踏み込んだ指摘は、今までのところなされておらず、この問題については、今後更に関係者の意見の集約、一層の検討が必要である。

(4) その他の事項

その他、クリーニング師の資質の問題と関連して、クリーニング師制度の中では、その技術の評価を行うシステムがないが、クリーニング師の資質向上の一助とするため、免許にランクあるいは部門を設けてはどうか、という指摘があった。

これに対しては、クリーニング師免許を細分する必要性、実益があるのか、特殊技能を認めると免許が著しく細分化されたものとなるのではないか、との反論があった。

3. 問題解決の方途の検討

(1) 衛生措置の徹底

前述(2.(1))の衛生措置が十分でない等の問題は、規制内容の良否とは別に、これを守っていくべき側の問題であるので、この問題の解消策は比較的単純なものである。すなわち、クリーニング業における衛生措置基準の遵守の徹底である。

もちろん、規制内容そのものに問題がある、あるいは規制の必要性がなくなったという場合であれば、規制内容の遵守を求めるることは無意味である。しかし、現在においてもなお衛生措置の基準の遵守は、クリーニング業にとって基本的問題であり、その規制の必要性は十分にある(資料1参照)。したがって、衛生措置の基準の遵守を求めるることは、なお重要な意味をもつものである。具体的には、次のような方策がとられるべきである。

(ア) クリーニング師について

クリーニング師については、一応試験に合格し、衛生管理等の公衆衛生に関する知識を有しているが、一層の衛生管理要領等の遵守の徹底、衛生意識の向上が必要である。

(イ) その他の従業者について

これまでクリーニング業法では、クリーニング業の営業者に対して衛生措置をとるよう義務付け、洗濯工程、営業施設全般にわたる衛生管理を的確に実施させるためクリーニング師が配置されてきたが、洗濯工程の機械化、クリーニング業の大型化、企業化の進展等、立法当時とは事情は一変している。このため、クリーニング師以外の従業者も衛生管理に関する知識をある程度有していないと、全体の衛生管理はうまくいかなくなっている。こうした事情とも関連しながら、昭和

51年に従事者に対する条例による講習の制度が設けられた。しかしながら、現在多くの県等においてこの条例講習は実施されておらず、この制度は十分に生かされていないのが現状である(資料9)。このような現状からみて、クリーニング師以外の従事者については、必ずしも衛生的取扱いが徹底しているとは言い難い。

① このため、洗濯工程の管理者としての立場にあるクリーニング師による教育効果も期待しうるもの、洗濯物の衛生管理は従事者1人1人がきちんと行っていないと実効性のないものであるので、従事者に対して衛生的取扱いに関する最小限の知識の徹底を図る必要がある。具体的には、講習会等を受けさせるようにしていくことが必要であろう。

② この場合、特に取次店は、クリーニング師の配置もなく独立に一般の者が営業を始めるので、衛生的知識の徹底を図る必要性が高いことに留意すべきである。

③ また条例による講習は、現在12都府県で行われているが、その他の道府県では何もなされておらず、条例による形では実効を期しえないので、条例による講習というやり方を改める方向で検討していくことが必要である。

(2) クレーム問題とクリーニング事故の防止のための措置

(ア) 衣料品メーカー側の表示義務

新素材による製品が出回るまで、そのクリーニングの方法については何の研究もなく、また洗濯方法に関する表示の義務もないが、メーカー側にそのような義務を負わせることができるかどうかは難しい問題である。

① 家庭用品品質表示法の枠内でこのような義務を負わせることに

ついては、前述のような困難がある。

② また、別の手段により表示をさせることも考えられるが、やはり相当に難しい問題がある。まず第一に、メーカー側が洗うということを前提にした製品開発をしていないことが、洗濯方法に関する表示以前の問題としてある。第二に、衣料品の製造過程は、繊維メーカー

→ 加工 → 織製 となっており、「川下」に下るにしたがって関係する事業所が大幅に増え、その把握も困難となり、洗い方に関する表示をさせようとしても、どの過程で表示するのかが問題となる。また、末端の流通が複雑となるにつれ、繊維メーカーの発言力も低下していることから、大手中心の繊維メーカーによる業界指導に期待して、表示を何らかの形で実現させることも困難と思われる。

③ このほか、クリーニング業界とメーカー側との間で、新素材製品に起因するクリーニング事故について、損害賠償に関する契約、協定等を結んでいくことも考えられる。しかしながら、昭和40年から出回った発泡性ゴム引布のように、過去にはメーカー側が、クリーニング方法を指示し、それにより事故が起きた場合には、損害賠償に応じた例もあるが、現在はまずこのようなことはない。

(イ) 洗濯方法に関する情報提供の必要性

このようにメーカー側に表示に関する特段の義務を負わせると難しいとすると、クリーニング業者が新素材の洗い方について考えていかざるを得ない。

洗濯方法そのものの研究は、関係団体の研究機関等に委ねることができるが、そのような洗濯方法を個々の営業の中で生かしていくためには、クリーニング師に対する新素材及びその製品の洗い方に関する情報提供が必要である。これについては、業界誌、雑誌等への掲載、あるいは講習会、研修会等の実施が具体策として挙げられる。

なお付言すると、ここでクリーニング師に対する情報提供としたのは、クリーニング師が洗濯工程全般にわたる衛生の管理者であり、また洗濯関係の従業員教育の中心的存在でもあるので、新繊維素材についての知識を十分に有していることが、洗濯物の処理を的確に進める上で必要であり、またこれを従業員全体に拡げて行うことは、コスト面の制約から考えて、実現性に乏しいと考えられるからである。

(ウ) 衣料品の診断技術の向上

クリーニング業者側の衣料品の診断の不十分さに起因する事故に関しては、従事者の衣料品に関する知識の不足を解消していくため、一般の従事者に対しても、洗濯物の衛生的取扱いの基本に加え、衣料品の診断の基本に関する簡易な講習をしていく必要がある。特に、取次所については、洗濯物の「受付窓口」となっているものであり、またクレームも多いことから、講習を実施していく必要性が高い。

このような衣料品の診断技術の向上は、本来、個々の企業の責任の問題であるが、これまでのクリーニング業の実態や長年指摘されてきておりながらなお改善がみられない状況に照らせば、クリーニング業全体の問題としての取組みが必要である。

(3) クリーニング業の制度面について今後とられるべき方途

クリーニング業の制度面において今後とられるべき方途は、上記の現在抱える問題についてとられるべき方途を含めて整理すれば、以下のとおりである。

(ア) クリーニング師について

まずクリーニング師については、次の3点が挙げられる。

① 第一に、繊維素材の多様化によりクリーニングにおける事故が起きやすくなっているが、このような新繊維素材に関する知識、ある

いは新たな効率的な洗濯方法等について、事故防止及びクリーニング師の資質向上に資するため、クリーニング師を対象として研修を実施し、クリーニング師が定期的にそれを必ず受けるというようなシステムを作っていくべきであろう。

この研修は、現代のクリーニングの役割（「清潔」、「保全」、「衛生」）を認識させ、クリーニングの対象となる衣料品の顧客にとっての意味を十分理解させて、衣料品の診断、洗濯に当たるようにさせるものでなければならない。

またこの研修については、繊維素材関係のみならず、衛生についての考え方も時代とともに変わるのであるから、クリーニング師のレベルアップを図るということで、例えば3年に1度の講習を義務付けてはどうかという意見があった。またこの講習は国が指定するものとすべきであるとの意見があった。

② 第二に、クリーニング師の資質の確保のため、試験の内容の改善を図っていくことが必要である。なお、試験科目、試験問題等の在り方については、クリーニング師試験の試験事務の民間団体による実施もあり、これを契機に今後十分に詰めていくことが必要である。

また、クリーニング師試験ではもはやアイロン技術に関する試験は不要であるとの指摘もあったが、産業クリーニングについてクリーニング師制度をどうしていくかの問題とも密接に関連するものであるので、今後更に検討が進められるべきである。

③ 第三に、クリーニング師の資質向上のため、免許制度の中に技術評価を取り入れる必要性について検討を進めることも大切であると思われる。研究会では、例として段階制（1級、2級等）あるいは特殊技能を認めるオプション方式などの提案があった。

④ 第四に、産業クリーニング等におけるクリーニング師制度の在

り方の検討を進めることが必要である。これについては、十分な研究もなされていないが、産業クリーニングの業態に今のクリーニング師制度が十分に対応していないことについては異論がみられない、その在り方の検討を急ぐことが望まれる。

（イ）その他の従事者について

その他の従事者については、衛生的見地、クリーニング事故防止の見地からみて、最小限度必要な知識の保有を徹底させる必要があり、このため一般従事者、特にクリーニング師の直接の管理下ではなく、管理が行き届かない取次店の従事者に、講習を必ず受けさせが必要であると考えられる。

またこの講習は、併せてクリーニング師の研修についてと同様、現代のクリーニングの役割を理解させるものである必要がある。

なお、取次店の従事者に対する講習については、衣料品の進歩に対応するため何年に1度というような更新制にした方がよいとする意見がある一方、取次店に衣料品の高度な診断を期待するのはクリーニングの処理の流れからみて無理があり、講習は事業開始時に受ければそれで足りるのではないかとの反論もあった。

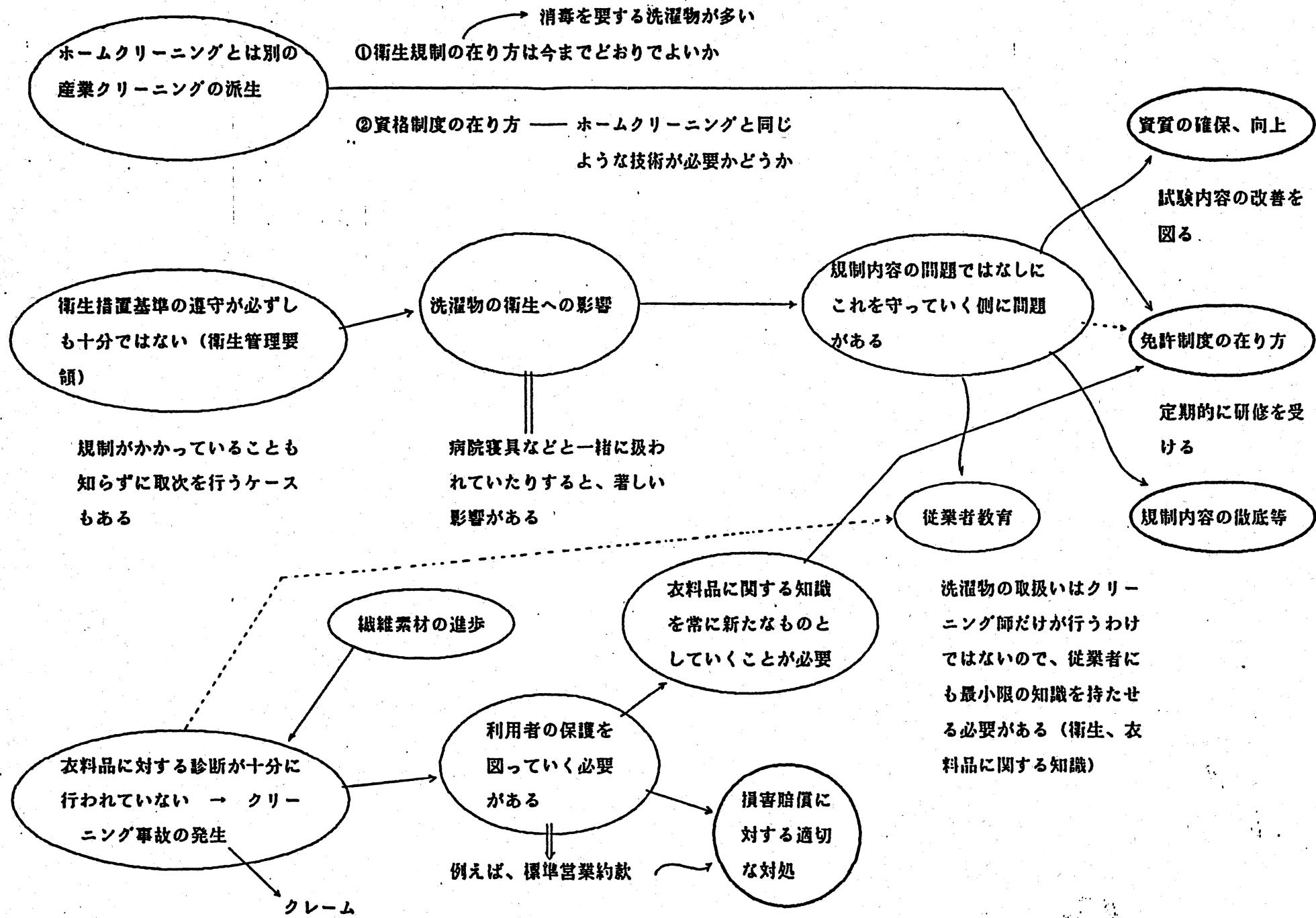
また、取次店における衛生管理の徹底、衣料品の取り扱いの適正化を図るため、取次店の取り扱うクリーニング物を処理している事業所により、取次店の巡回指導を行ってはどうかという意見があった。

資料目次

資料 1. 寝具及び洗濯物の細菌汚染調査 - ホテル・旅館などの 寝具及びクリーニングに出された衣類について - (猪方幸雄杏林大学教授、昭和60年10月25日)	1
資料 2. 昭和58年度環境衛生関係営業経営実態調査 クリーニング業調査結果報告書 (昭和58年6月1日現在) (厚生省)	4
資料 3. クリーニング所数等の推移	15
資料 4. サービスに関する消費者保護について (昭和48年2月27日国民生活審議会答申)	16
資料 5. 昭和58年度全国消費生活相談統計年報 (国民生活センター)	19
資料 6. クリーニングに関する消費者実態調査 (昭和55年日本消費者協会)	20
資料 7. 消費生活センター等における一般クリーニング店及び 取次店の別のクリーニングに関する苦情の状況	21
資料 8. 昭和40年以後の新繊維素材、製品	22

資料9. クリーニング業法第4条の2に基づく条例による講習

の実施状況	23
-------------	----



(表 1)

ホテル等のマクラカバー・シーツの細菌汚染調査表

昭和60年10月15日

資料1 寝具及び洗濯物の細菌汚染調査

-ホテル・旅館などの寝具及びクリーニングに出された衣類について-

<カプセルホテル>

探菌箇所	マクラカバー			シーツ I (背部)			シーツ II (腹部)		
	培養期間 部	1日	2日	1日	2日	1日	2日	1日	2日
361	53(6)	102(9)		97(20)	83(23)	72(12)		76(13)	
321	99(27)	97(27)		83(36)	87(50)	70(57)		85(64)	
311	385(0)	430(0)		65(13)	114(17)	119(153)		159(207)	
331	55(2)	72(3)		58(15)	81(17)	62(17)		70(18)	
371	68(7)	118(9)		56(8)	65(9)	35(6)		40(12)	
511	125(13)	133(25)		128(11)	115(15)	88(27)		86(32)	
522	64(43)	99(55)		64(27)	77(33)	63(29)		71(34)	
552	117(72)	106(80)		137(22)	147(29)	73(40)		100(44)	
561	42(12)	58(12)		73(4)	56(4)	80(76)		55(81)	
571	12(7)	18(14)		14(2)	27(2)	6(6)		55(6)	
611	31(11)	31(15)		31(20)	40(19)	28(15)		45(23)	
Cont	77(12)	67(16)		67(7)	81(15)				

<ホテル>

探菌箇所	マクラカバー			シーツ I (背部)			シーツ II (腹部)		
	培養期間 部	1日	2日	1日	2日	1日	2日	1日	2日
T S-1	287(189)	328(171)		24(6)	24(10)	12(9)		17(13)	
T S-2	122(7)	80(9)		52(62)	97(48)	51(42)		128(49)	
T S-3	46(29)	45(60)		37(13)	31(11)	13(12)		192(15)	
T T-1	49(99)	68(140)		40(13)	41(19)	42(41)		74(56)	
T T-2	16(89)	47(107)		17(14)	22(30)	10(4)		12(7)	
Cont	17(2)	39(10)		28(.0)	33(4)				

<和風旅館>

探菌箇所	マクラカバー			シーツ I (背部)			シーツ II (腹部)		
	培養期間 部	1日	2日	1日	2日	1日	2日	1日	2日
M1 L	54(43)	70(50)		358(103)	503(118)	216(106)		220(140)	
M1 R	142(26)	100(35)		310(152)	328(208)	209(96)		212(124)	
M2 L	57(20)	63(32)		415(146)	445(127)	489(97)		463(68)	
M2 M	11(5)	16(6)		295(172)	321(141)	306(79)		328(84)	
M2 R	28(6)	32(9)		584(368)	556(344)	843(532)		806(490)	
Cont	34(0)	190(0)		9(0)	193(0)				

注1: 培養期間の温度は37℃

注2: 数字は標準寒天培地 細菌計/10ml

注3: 括弧内の数字はサブロー培地 細菌計/10ml

(表 2) クリーニング店に出された洗濯物における
細菌等の汚染調査表

(spc)			(実測) 10d					
検 体	NO.	普通 署天		検 体	NO.	サブロー 署天		管 制
		24hr	48hr			24hr	48hr	
ジャンパー(合)				ジャンパー(合)				
襟	1	7	10	襟	16	5	7	
右袖	2	7	7	右袖	17	2	2	
左袖	3	8	8	左袖	18	2	3	
ジンペイ(合)				ジンペイ(合)				
襟	4	14	17	襟	19	4	5	
右袖	5	3	4	右袖	20	5	7	
左袖	6	3	5	左袖	21	0	0	
ズボン(合)				ズボン(合)				
前ファスナー部	7	44	52	前ファスナー部	22	112	168	
右裾	8	16	19	右裾	23	10	10	
左裾	9	6	15	左裾	24	3	4	
ワイヤツ(合)				ワイヤツ(合)				
首	10	60	108	首	25	0	5	
右袖	11	100	∞	右袖	26	4	11	
左袖	12	136	240	左袖	27	1	5	
飲食店用白衣				飲食店用白衣				
襟	13	68	94	襟	28	19	30	
右袖	14	23	84	右袖	29	28	38	
左袖	15	27	100	左袖	30	6	26	

1980年10月22日10:15~11:00 スタンプ作業

23日11:00~ 24hr露設カウント
24日11:00~ 48hr露設カウント

資料2 昭和58年度環境衛生関係営業経営実態調査

クリーニング業調査結果報告書

(昭和58年6月1日現在) (厚生省)

1. 一般クリーニング所について

6 「消毒を要する洗たく物」取り扱いの状況

クリーニング業法第3条第3項第5号に規定されている「消毒を要する洗たく物」を取り扱っている施設は全体の5.6%と低い割合となっており、前回(51年)調査と比べ1.7%減少した。

従事者数階級別にみると、さしたる格差はないが、「50人以上」の施設が33.3%と高い割合を示しているのが目立つ。

営業形態別にみると「ホームクリーニング」は4.6%と低い割合であるが、リネンサプライ、貸オムツ等を取扱う「その他」は当然の結論ながら40.4%と高い割合を示しているのが特徴である。

(図-5)

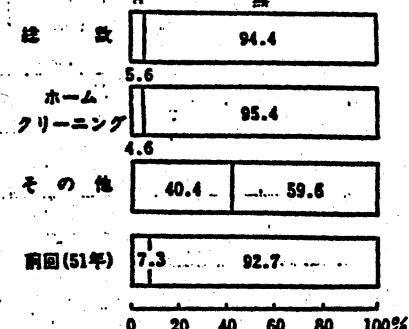


図-5 「消毒を要する洗たく物」取り扱いの有無別施設数の割合

18 クリーニング事故の状況

(1) 過去1年間にクリーニング事故による利用者とのトラブルがあった施設は全体の64.5%に達しており、従事者数規模が大きくなるに従い、この割合は増加し、「30~

49人」の施設では、すべての施設でクリーニング事故が発生している。

(2) 責任所在別にクリーニング事故件数割合をみると、「クリーニングミス」が最も多く35.0%，次いで「衣料品の欠陥」33.5%，「その他」19.3%，「顧客の責任」の12.2%となっている。「クリーニングミス」と「衣料品の欠陥」を原因とする事故件数が拮抗しているのが特徴である。(図-23)

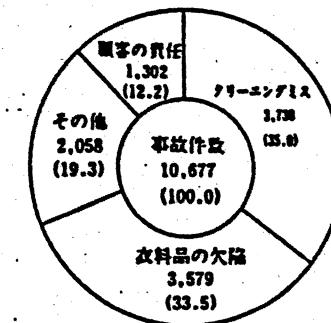


図-23 責任所在別クリーニング事故件数

2. 取次店について

1 営業形態の状況

(1) 調査施設について営業形態別にみると、「直営店」が全体の31.9%，「委託店」が68.1%であり、3施設のうち2施設は「委託店」ということになる。(図-1)

(2) 経営者の性別にみると男性は38.5%で、女性は61.5%であり、女性の経営者が多い。しかし、営業形態別にみると直営店では男性が76.5%であり、女性は23.5%と男性の方が女性より3.3倍多いが、委託店になると女性が79.4%で男性の20.6%の4倍も多い。

(3) 専業一兼業別に施設数をみると、全体の55.2%が「専業」、44.8%が「兼業」であ

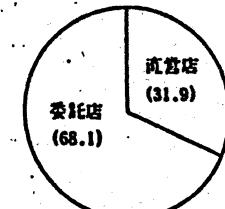


図-1 営業形態別施設数割合

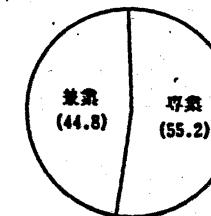


図-2 専業一兼業別施設数割合

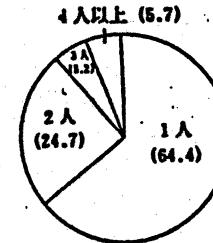


図-3 従事者数階級別施設数割合

り、専業の方が多い。施設の所在する市(区)町村の人口別にみると、「5万人未満」の町村のみ専業が46.5%，兼業が53.5%と兼業の方が多くなっているのが目立つ。(図-2)

3 店舗開設後の年数の状況

(1) 店舗開設後の年数をみると「5年未満」の施設が43.8%と最も多く、次いで「5~9年」の30.0%，「10~14年」の13.5%，「15~19年」の6.6%などと続いている。10年未満の施設が3店に2店の割合である。(図-5)

前回(51年)調査と比べると、5年未満の施設は前回の55.1%から今回の43.8%へと11.3%も減少したのに対し、15年以上の施設では前回の2.7%から今回の10.4%へと7.7%も増加しており、店舗開設後の年数が長くなる傾向にある。

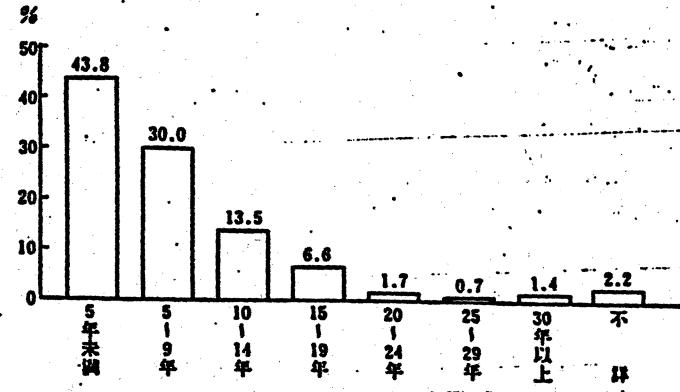


図-5 店舗開設後の年数階級別施設数の割合

- (2) 従事者数階級別にみると、比較的従事者数の多い施設になるに従って店舗開設後の年数が増加する傾向にあり、10人以上の施設では30年以上の施設が9.8%と目立っている。
- (3) 営業形態別にみると、委託店より直営店の方が全体的に古い施設が多く、直営店の場合は「10年以上」の施設が34.1%とほぼ3店に1店の割合となっており、委託店の場合は19.2%とほぼ5軒に1軒の割合である。

15 クリーニング事故の状況

(1) 過去1年にクリーニング事故があったかどうかをみると、クリーニング事故「有」の施設が78.4%、「無」の施設が21.6%であり、5店のうち4店近くに事故があったことになる。

営業形態別にみると「直営店」では82.1%、「委託店」では73.9%の施設が事故「有」である。

また、立地条件別にみると、ビジネス街にある施設が91.7%と際立って高い事故率である。(図-15)

(2) 次にクリーニング事故の処理方法をみると「親会社が処理」した施設は88.4%、「自店で処理」した施設が10.2%、「その他」が2.3%となっており、殆どの施設では親会社が処理をして事故の解決をした。

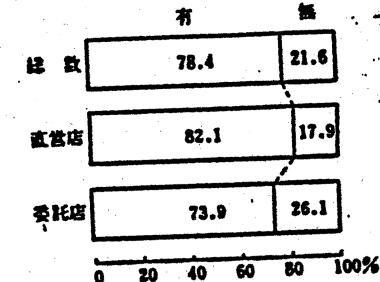


図-15 営業形態別クリーニング事故の有無別
施設数の割合

第3表 専業・兼業、施設の所有状況、消毒を要する洗たく物取扱いの状況
・従事者数階級、営業形態、経営主体、人口区分別施設数及び割合

3. 一般クリーニング所データ

	施設数	実 敷						割 合 (%)							
		専業・兼業		施設の所有状況		消毒を要する洗たく物		施設数	専業・兼業		施設の所有状況		消毒を要する洗たく物		
		専業	兼業	自己所有	借家	取り扱う	扱わない		専業	兼業	自己所有	借家	取り扱う	扱わない	
総 数	1,849	1,766	83	1,489	360	104	1,745	100.0	95.5	4.5	80.5	19.5	5.6	94.4	
1 人	58	52	6	41	17	1	57	100.0	89.7	10.3	70.7	29.3	1.7	98.3	
2	528	510	18	402	126	23	505	100.0	96.6	3.4	76.1	23.9	4.4	95.6	
3	331	317	14	264	67	6	325	100.0	95.8	4.2	79.8	20.2	1.8	98.2	
4	228	222	6	187	41	11	217	100.0	97.4	2.6	82.0	18.0	4.8	95.2	
5	146	143	3	133	13	9	137	100.0	97.9	2.1	91.1	8.9	6.2	93.8	
6	275	256	19	229	46	18	257	100.0	93.1	6.9	83.3	16.7	6.5	93.5	
10	160	154	6	133	27	16	144	100.0	96.2	3.7	83.1	16.9	10.0	90.0	
20	49	44	5	42	7	5	44	100.0	89.8	10.2	85.7	14.3	10.2	89.8	
30	38	36	2	28	10	4	34	100.0	94.7	5.3	73.7	26.3	10.5	89.5	
50	49	33	29	4	28	5	11	22	100.0	87.9	12.1	84.8	15.2	33.3	66.7
人 以 上	3	3	-	2	1	-	3	100.0	100.0	-	66.7	33.3	-	100.0	
不 計	3	3	-	2	1	-	3	100.0	100.0	-	66.7	33.3	-	100.0	
総 数	1,432	1,379	53	1,153	279	73	1,359	100.0	96.3	3.7	80.5	19.5	5.1	94.9	
個 法	417	387	30	336	81	31	386	100.0	92.8	7.2	80.6	19.4	7.4	92.6	
会社組織	411	381	30	330	81	29	382	100.0	92.7	7.3	80.3	19.7	7.1	92.9	
その他の	6	6	-	6	-	2	4	100.0	100.0	-	100.0	-	33.3	66.7	
ホームクリーニング	1,412	1,361	51	1,139	273	66	1,346	100.0	96.4	3.6	80.7	19.3	4.7	95.3	
個 法	385	361	24	310	75	17	368	100.0	93.8	6.2	80.5	19.5	4.4	95.6	
会社組織	380	356	24	305	75	16	364	100.0	93.7	6.3	80.3	19.7	4.2	95.8	
そ の 他	5	5	-	5	-	1	4	100.0	100.0	-	100.0	-	20.0	80.0	
個 法	20	18	2	14	6	7	13	100.0	90.0	10.0	70.0	30.0	35.0	65.0	
会社組織	32	26	6	26	6	14	18	100.0	81.3	18.8	81.3	18.8	43.8	56.3	
そ の 他	31	25	6	25	6	13	18	100.0	80.6	19.4	80.6	19.4	41.9	58.1	
5 万 人 未 満	385	367	18	335	50	23	362	100.0	95.3	4.7	87.0	13.0	6.0	94.0	
5万人以上~10万人未満	256	244	12	216	40	19	237	100.0	95.3	4.7	84.4	15.6	7.4	92.6	
10 ~ 30	420	398	22	330	90	25	395	100.0	94.8	5.2	78.6	21.4	6.0	94.0	
30 ~ 50	228	221	7	186	42	16	212	100.0	96.9	3.1	81.6	18.4	7.0	93.0	
50 ~ 100	96	93	3	74	22	5	91	100.0	96.9	3.1	77.1	22.9	5.2	94.8	
100万 人 以 上	464	443	21	348	116	16	448	100.0	95.5	4.5	75.0	25.0	3.4	96.6	

第25表 預り伝票使用の有無、クリーニング事故の有無・従事者数階級、営業形態、経営主体、人口区分別施設数及び割合

	施設数	実 敷				割 合 (%)					
		預り伝票		クリーニング事故		施設数	預り伝票		クリーニング事故		
		有	無	有	無		有	無	有	無	
総 数	1,849	1,556	293	1,193	656	100.0	84.2	15.8	64.5	35.5	
人	58	38	20	20	38	100.0	65.5	34.5	34.5	65.5	
2	528	413	115	252	276	100.0	78.2	21.8	47.7	52.3	
3	331	272	59	179	152	100.0	82.2	17.8	54.1	45.9	
4	228	194	34	153	75	100.0	85.1	14.9	67.1	32.9	
5	146	130	16	115	31	100.0	89.0	11.0	78.8	21.2	
6	~ 9	275	242	33	221	54	100.0	88.0	12.0	80.4	19.6
10	~ 19	160	150	10	140	20	100.0	93.8	6.3	87.5	12.5
20	~ 29	49	46	3	46	3	100.0	93.9	6.1	93.9	6.1
30	~ 49	38	36	2	38	-	100.0	94.7	5.3	100.0	-
50	人 以 上	33	33	-	29	4	100.0	100.0	-	87.9	12.1
不 計	3	2	1	-	3	100.0	66.7	33.3	-	100.0	-
総 数	1,797	1,519	278	1,165	632	100.0	84.5	15.5	64.8	35.2	
そ の 他	52	37	15	28	24	100.0	71.2	28.8	53.8	46.2	
個 法	1,432	1,173	259	855	577	100.0	81.9	18.1	59.7	40.3	
会社組織	417	383	34	338	79	100.0	91.8	8.2	81.1	18.9	
そ の 他	411	377	34	332	79	100.0	91.7	8.3	80.8	19.2	
5 万 人 未 満	385	278	107	250	135	100.0	72.2	27.8	64.9	35.1	
5万人以上~10万人未満	256	217	39	158	98	100.0	84.8	15.2	61.7	38.3	
10 ~ 30	420	353	67	280	140	100.0	84.0	16.0	66.7	33.3	
30 ~ 50	228	194	34	141	87	100.0	85.1	14.9	61.8	38.2	
50 ~ 100	96	91	5	63	33	100.0	94.8	5.2	65.6	34.4	
100万 人 以 上	464	423	41	301	163	100.0	91.2	8.8	64.9	35.1	

第26表 クリーニング事故の件数・従事者数別、営業形態、経営主体、人口区分別

クリーニング 事故の有 無 性	事故件数の合計	衣料品の欠損		クリーニングミス		顧客の責任		その他の 責任	
		施設数	1施設平均	施設数	1施設平均	施設数	1施設平均	施設数	1施設平均
は い	1,193	1,176	9.1件	804	4.5件	814	4.6件	319	4.1件
は い	20	20	2.8	15	2.4	14	1.9	1	2.0
は い	252	244	4.0	135	3.4	144	3.7	16	4.5件
は い	179	176	3.5	110	2.4	98	1.9	30	1.9
は い	153	152	4.1	101	2.4	101	2.1	31	2.0
は い	115	114	5.2	84	2.6	83	2.5	25	2.7
は い	221	220	6.3	153	3.1	166	2.7	67	2.4
は い	140	139	13.4	110	5.9	113	6.4	60	3.1
は い	46	45	25.0	36	8.8	40	11.3	23	5.6
は い	38	36	44.1	33	14.8	34	16.6	26	11.5
は い	29	29	64.2	27	16.0	28	23.8	20	9.0
は い	—	—	—	—	—	—	—	20	25.0
不 可 能	1,165	1,149	8.9	789	4.5	794	4.5	313	4.1
不 可 能	28	27	15.1	15	4.2	20	8.4	6	2.3
規 法	855	841	5.4	544	3.4	546	2.6	174	2.9
規 法	338	335	18.2	260	6.7	268	8.6	145	5.5
規 法	332	329	17.3	255	6.5	262	8.4	142	5.5
規 法	6	6	688	5	14.8	6	15.7	3	7.7
規 法	250	247	8.3	159	4.1	173	4.4	65	4.8
規 法	158	157	8.3	113	4.5	113	4.5	43	3.3
規 法	280	277	9.7	186	4.7	195	5.0	79	4.1
規 法	141	138	7.2	95	3.5	91	4.4	41	3.2
規 法	63	62	12.8	48	5.0	42	6.0	20	3.9
規 法	301	295	9.1	203	4.8	200	4.2	71	4.5
規 法	100万 人 以 上	—	—	—	—	—	—	118	4.6

(注) クリーニング事故の発生件数のうち、該当する項目が未記入の場合は、「クリーニング事故の発生件数」と「該当件数の合計件数」は合致しない。

第1表 営業形態、専業・兼業・從事者数別、人口区分、経営者の年齢別構成

地 域	専 業	自 由 店		委 託 店		本 店	
		専 業	兼 業	専 業	兼 業	専 業	兼 業
1 人	2,226	1,228	998	711	639	72	1,515
2 人	1,433	789	644	351	321	30	1,082
3 人	550	280	270	212	187	25	338
4 人	116	62	54	45	8	63	93
5 人	34	25	9	24	23	1	10
6 人	23	17	6	15	13	2	8
7 人	19	5	19	18	1	5	4
8 人	32	9	35	30	5	6	2
9 人	41	4	2	—	3	2	1
10 人 以 上	5	—	—	—	—	—	—
不 可 能	482	224	258	122	113	9	360
5 万人以上~10万人未満	348	200	148	119	109	10	229
10 万人以上~30万人未満	641	376	265	202	187	15	439
30 万人以上~50万人未満	316	183	133	100	90	10	216
50 万人以上~100万人未 満	154	82	72	47	40	7	107
100万人以上	285	163	122	121	100	21	164
50歳未満	56	24	32	11	10	1	45
50歳以上	557	302	255	147	137	10	410
40歳以上	758	433	325	280	255	25	478
30歳以上	492	274	218	161	143	18	331
60歳以上	356	191	165	109	92	17	247
不 可 能	856	573	283	544	497	47	312
男	1,370	655	715	167	142	25	1,203
女	—	—	—	—	—	—	513

第1表 営業形態、事業一覧表・従事者数階級、人口区分、経営者の年齢別施設数の割合

(単位:%)

		総 数			直 営 店			委 承 店		
		専業	兼業		専業	兼業		専業	兼業	
従事者数階級	総 数	100.0	55.2	44.8	31.9	28.7	3.2	68.1	26.5	41.6
	1人	100.0	55.1	44.9	24.5	22.4	2.1	75.5	32.7	42.8
	2人	100.0	50.9	49.1	38.5	34.0	4.5	61.5	16.9	44.5
	3人	100.0	53.4	46.6	45.7	38.8	6.9	54.3	14.7	39.7
	4人	100.0	73.5	26.5	70.6	67.6	2.9	29.4	5.9	23.5
	5人	100.0	73.9	26.1	65.2	56.5	8.7	34.8	17.4	17.4
	6～9人	100.0	79.2	20.8	79.2	75.0	4.2	20.8	4.2	16.7
	10人以上	100.0	78.0	22.0	85.4	73.2	12.2	14.6	4.9	9.8
	不詳	100.0	80.0	20.0	40.0	40.0	—	60.0	40.0	20.0
人口区分	5万人未満	100.0	46.5	53.5	25.3	23.4	1.9	74.7	23.0	51.7
	5万人以上～10万人未満	100.0	57.5	42.5	34.2	31.3	2.9	65.8	26.1	39.7
	10～30	100.0	58.7	41.3	31.5	29.2	2.3	68.5	29.5	39.0
	30～50	100.0	57.9	42.1	31.6	28.5	3.2	68.4	29.4	38.9
	50～100	100.0	53.2	46.8	30.5	26.0	4.5	69.5	27.3	42.2
	100万人以上	100.0	57.2	42.8	42.5	35.1	7.4	57.5	22.1	35.4
性別	30歳未満	100.0	42.9	57.1	19.6	17.9	1.8	80.4	25.0	55.4
	30～39	100.0	54.2	45.8	26.4	24.6	1.8	73.6	29.6	44.0
	40～49	100.0	57.1	42.9	36.9	33.6	3.3	63.1	23.5	39.6
	50～59	100.0	55.7	44.3	32.7	29.1	3.7	67.3	26.6	40.7
	60歳以上	100.0	53.7	46.3	30.6	25.8	4.8	69.4	27.8	41.6
	不詳	100.0	57.1	42.9	42.9	28.6	14.3	57.1	28.6	28.6
性別	男	100.0	66.9	33.1	63.6	58.1	5.5	36.4	8.9	27.6
	女	100.0	47.8	52.2	12.2	10.4	1.8	87.8	37.4	50.4

第16表 事故の有無、事故処理方法、営業形態、立地条件、人口区分、従事者数階級別施設数及び割合(総数)

		実 施 設 数				割 合 (%)					
		施設数	事故有	事故処理の方法			事故有	事故処理の方法			
				親会社で処理	自店で処理	その他		親会社で処理	自店で処理	その他	
立地条件	総 数	2,226	1,746	1,543	178	41	480	100.0	78.4 (100.0)	(88.4) (10.2) (2.3)	21.6
	専業	1,228	1,008	861	129	25	220	100.0	82.1 (100.0)	(85.4) (12.8) (2.5)	17.9
	兼業	998	738	682	49	16	260	100.0	73.9 (100.0)	(92.4) (6.6) (2.2)	26.1
	商店街	877	720	637	71	16	157	100.0	82.1 (100.0)	(88.5) (9.9) (2.2)	17.9
	住宅街	1,057	799	713	76	19	258	100.0	75.6 (100.0)	(89.2) (9.5) (2.4)	24.4
	ビジネス街	24	22	17	5	1	2	100.0	91.7 (100.0)	(77.3) (22.7) (4.5)	8.3
	ターミナルその他	21	17	13	4	—	4	100.0	81.0 (100.0)	(76.5) (23.5) (—)	19.0
	その他	236	179	154	22	5	57	100.0	75.8 (100.0)	(86.0) (12.3) (2.8)	24.2
	5万人未満	482	356	311	34	12	126	100.0	73.9 (100.0)	(87.4) (9.6) (3.4)	26.1
人口区分	5万人以上～10万人未満	348	276	241	33	5	72	100.0	79.3 (100.0)	(87.3) (12.0) (1.8)	20.7
	10～30	641	514	473	42	6	127	100.0	80.2 (100.0)	(92.0) (8.2) (1.2)	19.8
	30～50	316	243	216	23	7	73	100.0	76.9 (100.0)	(88.9) (9.5) (2.9)	23.1
	50～100	154	124	101	19	4	30	100.0	80.5 (100.0)	(81.5) (15.3) (3.2)	19.5
	100万人以上	285	233	201	27	7	52	100.0	81.8 (100.0)	(86.3) (11.6) (3.0)	18.2
	不詳	1	1	1	—	—	—	—	—	—	—
従事者数階級	1人	1,433	1,093	1,001	79	23	340	100.0	76.3 (100.0)	(91.6) (7.2) (2.1)	23.7
	2人	550	444	384	53	10	106	100.0	80.7 (100.0)	(86.5) (11.9) (2.3)	19.3
	3人	116	102	83	16	4	14	100.0	87.9 (100.0)	(81.4) (15.7) (3.9)	12.1
	4人	34	26	18	6	3	8	100.0	76.5 (100.0)	(69.2) (23.1) (11.5)	23.5
	5人	23	19	14	4	1	4	100.0	82.6 (100.0)	(73.7) (21.1) (5.3)	17.4
	6～9人	24	20	12	8	—	4	100.0	83.3 (100.0)	(60.0) (40.0) (—)	16.7
	10人以上	41	38	29	10	—	3	100.0	92.7 (100.0)	(76.3) (26.3) (—)	7.3
	不詳	5	4	2	2	—	1	100.0	80.0 (100.0)	(50.0) (50.0) (—)	20.0

(注) 事故処理方法は延数のため、事故有施設数には一致しない。

資料3 クリーニング所数等の推移

	27年	30年	35年	40年	45年	50年	55年	57年	58年	59年
クリーニング所数 指數	16769	23162	36561	53238	79183	96934	116968	126513	130431	134838
一般クリーニン グ所 指數				100.0	148.7	182.2	219.7	237.6	245.0	253.3
取扱所 指數				46189	55538	58630	58157	57541	57024	56725
從業クリーニング所 指數				100.0	120.3	127.0	125.9	124.6	123.5	122.8
免許件数 指數				7049	23595	38304	58311	68972	73407	78113
				100.0	334.7	543.4	834.3	978.5	1041.4	1108.1

(注) 免許件数は各年の年中件数、他は各年の年平均件数

資料4 サービスに関する消費者保護について(抜き)

(国民生活審議会答申昭和48年2月27日)

環境衛生業種は、いずれも国民の生活に密着したサービスを提供しているが、理容、美容、公衆浴場およびタリーニングは、身体の清潔の保持等のためにきわめて重要なサービスである。

しかしながら、これらのサービスは、その性質上生産性の向上が難しいこと等により料金が上昇しており、加えて、安全、衛生の確保、サービス内容の表示などの面においても、十分とはいえない。公衆浴場においても近年施設するものがあい次ぎ、入浴機会が失なわれつつあるなど、消費者の苦情を生ぜしめるところとなっている。

消費者の立場からは、

- ① 提供されるサービスが衛生的かつ安全であること。
- ② サービス内容の多角化と同時に、その表示が十分に行なわれ、消費者の選択性が確保されていること。
- ③ サービスが自由な競争を通じて提供されること。
- ④ 消費者の被害、苦情が適切に救済されること。

との基本的認識のもとに、以下に述べる施策を講ずる必要がある。

なお、公衆浴場サービスは、住宅事情等により日常最終的に利用せざるをえない必要不可欠なサービスであり、かつ、利用面積が限られ、選択性が低いものであるため、公的責任において地域の実情に即しつつ入浴機会の確保および料金の安定を図ることが必要である。

業種別の具体的問題点と対策

タリーニング

1) 衛生、安全の確保

化学溶剤を使用する場合、衛生、安全性の観点から、溶剤管理をする必要があるが、タリーニング業法は、洗い物の取扱いおよび施設の基準を定めているものの、おほかなものであり、溶剤管理の法的規制基準がない。

また、リネンサプライが取り扱っているおしほり、おむつ等は衛生の確保がきわめて重要であるが、仕上り品について細菌付着の許容量および包装についての法的規制基準がない。

化学溶剤を使用する洗たく技術が進歩し、リネンサプライ等、大量処理方式のクリーニング業が出現し、成長をとげてきている状況にあっては、在来の形態のクリーニングを念頭において制定された現行クリーニング業法の再検討を行ない、衛生のみならず安全性を考慮して、溶剤管理をふくめた処理工程の規制基準の設定、および皮膚にふれ、特に衛生確保が必要な品物について、細菌付着の許容量、包装等について規制基準を設定する必要がある。

ii) サービスの規格化、表示

衣服が高級化、ファッショナ化し、また新しい化学樹脂が次々と開発されているため、クリーニングサービスも特殊加工等高度専門的技術を要求される場合が多い。このような要求に応じクリーニングサービスは多様化してきているが、サービスの規格、名称も業者によってまちまちなので、消費者はその内容がわからにくくなっている。例えば、ロイヤル、デラックス等の特殊サービスは料金が高いが、内容は明らかでない場合もある。また、近年配達コストが高くなっているが、配達の有無によって料金に差異を設けているところは少ない。

消費者の選択性を拡大するために、洗たく過程、仕上げ加工の相違、配達の有無等によってサービスの規格化をするとともに、その内容を表示することが必要である。

iii) 事故防止

クリーニング処理による形くずれ、ボタンとれ、脱色、変色、シミ付着等の事故は、消費者が経験するところである。

これらの事故は、業者による不適切なクリーニング処理、洗いものの受け渡しに際しての確認、申し出の不徹底などに起因するものであるが、新しい素材を用いた樹脂および付属品の出現やファッショナ性の高い衣服の一般化が、その増加に一層拍車をかけることとなっている。現在、事故防止対策の一環として、全国クリーニング環境衛生同業組合連合会と一部大手化粧メーカーが協力して、各業者ごとにクリーニング処理基準を開発し、これを数字で表示することが部分的に試みられているが、まだ十分とはいえない。

このような状況に対しては、クリーニング作業に従事する者の専門的資質を高め、特にクリーニング師については資格試験の制度化および資格要件を厳格なものにする必要がある。また、洗い物を受ける場合、個々の洗い物について注意事項および特に高級品の価格等を記載するカルテを作成するなどチェックシステムを収集すべきである。

さらに、クリーニング事故の防止のためには、クリーニング業者、樹脂メーカー、絞製メーカー、洗剤メーカーの連携が重要である。樹脂メーカーおよび絞製メーカーにおいては、不適当なものについて、その旨の表示の普及をはかるほか、洗剤メーカーにおいても、洗剤の容器に樹脂等の素材別の適、不適を明確に表示すべきである。

iv) 損害賠償制度の確立

全国クリーニング環境衛生同業組合連合会は、昭和39年に、クリーニング業者、樹脂製品等関連業者、官庁関係者、消費者代表および学識経験者からなるクリーニング賠償基準作成協議会を設置し、検討を行ない、昭和43年に賠償基準を作成した。現在、消費者が受けた被害は、これに準拠して賠償金が支払われている。また、同連合会と保険会社との間でクリーニング賠償責任保険の特約を締結しており、組合員が任意加入の形態をとっている。

上述の賠償基準は、商品の種類ごとに耐用年数、使用月数および調整率（品質、いたみ等を考慮し、優秀、普通、劣等に格付けし、それぞれに係数を定めている。）を組み合わせて、取得金額に対する賠償額を定めているが、補償金額が必ずしも耐用年数に応じたものにはなっていないこと、賠償基準で定められている商品の種類が大まかにすぎること、商品の取得金額に関する紛争が生じがちであることといった問題がある。また、実施にあたってはアウトサイダーに適用されないこと、前述のアンケート調査によると賠償基準を知っている消費者は、24%にすぎず認知度が低いといった問題がある。

したがって、損害賠償基準の内容を早急に再検討するほか、今後は一定期間ごとに見直しを行なうことをルール化するとともに、アウトサイダーを含めた損害賠償制度を確立し、また、現在、一部の事業者に限られているクリーニング賠償責任保険の普及をはかるべきである。

資料5 昭和58年度全国消費生活相談統計年報
(国民生活センター)

商品の相談内容別該当数

年次 受付件数	内客別該当数	商品											計	
		安全	品質	成・値	計量	価格	表示広告	販売元監査・販・サ	タリーハンク	其他	その他	その他		
45	31,410	8,016 (23.5)	15,176 (46.3)	1,145 (3.6)	697 (2.2)	1,103 (3.6)	3,105 (10.1)	3,920 (12.8)	-	-	2,673 (8.5)	36,005		
46	49,005	14,922 (29.8)	27,235 (55.6)	3,357 (6.9)	800 (1.6)	2,236 (4.5)	4,326 (9.2)	6,105 (12.5)	-	-	4,709 (9.7)	63,610		
47	53,284	17,134 (32.2)	26,844 (50.4)	2,718 (5.1)	715 (1.3)	2,098 (3.9)	4,425 (8.1)	6,462 (13.9)	-	-	5,998 (11.1)	65,294		
48	58,177	19,968 (22.6)	34,479 (39.1)	2,100 (2.4)	1,571 (1.8)	16,062 (18.2)	4,110 (4.7)	14,962 (15.9)	2,065 (2.3)	6,215 (9.3)	7,102 (8.1)	109,734		
49	101,004	24,965 (24.7)	40,254 (38.9)	2,211 (2.2)	1,518 (1.6)	11,293 (11.2)	5,541 (5.5)	17,428 (17.3)	3,252 (3.2)	5,865 (5.8)	9,817 (9.7)	122,124		
50	108,673	29,274 (26.7)	44,498 (40.6)	2,143 (2.0)	1,328 (1.2)	7,734 (7.3)	6,097 (6.6)	19,602 (17.9)	4,777 (4.4)	7,018 (6.4)	10,550 (9.6)	133,021		
51	115,857	26,757 (23.1)	48,463 (41.8)	2,148 (1.9)	1,745 (1.5)	7,926 (6.8)	6,511 (5.6)	25,483 (22.0)	6,356 (5.5)	6,876 (6.9)	10,807 (9.2)	142,873		
52	119,728	27,222 (22.7)	47,837 (38.8)	2,171 (1.8)	1,073 (0.9)	6,725 (6.6)	6,221 (5.2)	29,482 (24.6)	8,167 (6.8)	7,814 (6.5)	11,399 (9.5)	147,911		
53	120,675	23,945 (19.8)	45,528 (37.1)	2,069 (1.7)	1,063 (0.9)	6,743 (6.6)	5,869 (4.8)	32,939 (27.3)	8,807 (7.3)	8,573 (7.1)	12,770 (10.4)	148,286		
54	133,779	24,353 (18.2)	45,858 (34.2)	2,188 (1.6)	1,246 (0.9)	9,820 (7.3)	5,731 (4.3)	41,963 (31.3)	9,908 (7.4)	9,921 (7.4)	14,161 (10.6)	165,109		
55	143,804	22,361 (18.5)	47,066 (32.7)	2,258 (1.6)	1,119 (0.8)	9,943 (6.9)	5,737 (4.0)	51,432 (35.0)	10,476 (7.3)	10,494 (7.3)	14,171 (9.9)	175,057		
56	157,174	23,259 (14.8)	47,299 (30.1)	2,335 (1.5)	1,485 (0.9)	10,474 (6.7)	6,022 (5.6)	65,696 (41.8)	10,959 (7.0)	10,666 (6.8)	12,779 (8.1)	190,976		
57	171,297	22,300 (12.9)	45,781 (26.6)	2,093 (1.2)	1,155 (0.7)	10,448 (6.1)	5,718 (3.3)	80,578 (46.9)	11,827 (6.9)	11,361 (6.8)	13,957 (8.3)	205,238		
58	184,134	20,413 (11.1)	45,114 (24.5)	2,141 (1.2)	856 (0.5)	11,061 (6.0)	5,231 (2.8)	103,181 (56.1)	11,527 (6.3)	9,478 (5.1)	14,880 (8.2)	223,882		
55年度 内客別該当数	(72)	(-15)	(-15)	(23)	(-23.9)	(1.9)	(-8.5)	(28.1)	(-2.5)	(-16.7)	(6.8)	(9.1)		

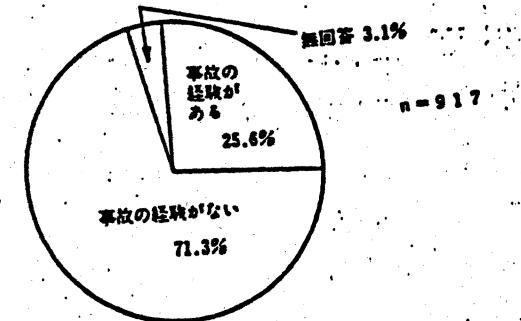
(備考) 1. 内客別該当数は、相談内容により該当する項目を複数カウントしている。

2. ()内の数字は、受付件数に対する比率である。

3. 同登録の算式で集計できなかった2箇段分を除く。

資料6 クリーニングに関する消費者実態調査
(昭和55年日本消費者協会)

過去1年間でクリーニング店に
出した品物が事故にあった経験
がありますか



資料7 消費生活センター等における一般クリーニング店
及び取次店の別のクリーニングに関する苦情の状況

クレーム処理機関	クレーム発生件数		備考
	一般店	取次店	
市原消費経済課	2件 (10%)	18件 (90%)	59年度
八千代市消費生活センター	7件 (39%)	11件 (61%)	59年度
上尾市生活情報センター	2件 (15%)	11件 (85%)	59~60年度
練馬区立消費生活センター	11件 (19%)	46件 (81%)	59年度
清水市消費生活センター	2件 (20%)	3件 (60%)	60年度
藤岡市生活相談課	7件 (37%)	12件 (63%)	59年度
合 計	31件 (23%)	101件 (77%)	

資料8 昭和40年以後の新繊維素材、製品

- 昭和40年……発泡性ゴム引布
- 41年……ポリ塩化ビニルセーター、ポリスチレン樹脂ボタン
- 42年……ラメ製品
- 43年……アセテート製品
- 44年……樹脂加工品、シールスキン
- 45年……ポリ塩化ビニル合成皮革
- 46年……アクリル製品
- 47年……ポリウレタン樹脂、アミノ酸樹脂合成皮革、不織布芯地
- 49年……サーミックプリント、ウール防縮加工品
- 50年……反毛製品、反応性含金染料プリント品、人工皮革スエード
- 51年……アクリル長繊維ニット
- 52年……天然皮革樹脂プリント、アンゴラ兎毛混製品、高級起毛様物
- 53年……ブリーツ製品、高級綿、ダウン、オイルドウール、強縮充加工品
- 54年……各種スエード調素材、ポリエステル減量加工品、各種レザー調素材、綿ポリエステル交織品、ファンシーケーブリック
- 55年……オイルクロス、ウォッシャブルスーツ、ファインルファー、ジャギー調素材、羊毛布団
- 56年……ダウン製品、合成毛皮、合成わた
- 57年……透湿性耐水圧防水加工布、カラーコーティング、ウール防縮加工品、獸毛高率混製品、ストーンウォッシュ加工品、シワ加工品、パラフィン加工品
- 58年……再帰反射クロス、麻レーヨン製品
- 59年……インジゴニット、ジュート、金属蒸着フィルム
- 60年……チタニウム合金金属コーティング、ウォッシャブルレザー

資料9

クリーニング業法第4条の2に基づく条例による講習の実施状況

登録年月	講習名町向政割				
	黎明回数(回)	明徳回数(回)	公達回数(回)	新規回数(回)	総回数(回)
1 北海道					
2 青森					
3 岩手					
4 宮城					
5 秋田					
6 山形					
7 福島					
8 天城					
9 静岡					
10 静馬					
11 埼玉					
12 千葉					
13 東京	52.4.1	8	2	2	4
14 神奈川	52.4.1	8	2	2	4
15 新潟					
16 富山	54.4.1	6			
17 石川					
18 福井					
19 山・岐					
20 長野					
21 鹿児島	55.4.1	6	2	2	2
22 沖縄	55.4.1	8	1	2	3
23 沖縄	55.4.1				
24 三重	55.4.1	6	2	2	2
25 鹿児島	52.4.1	12	3	3	3
26 京都	52.4.20	5	1	2	2
27 大阪					
28 兵庫					
29 神戸	52.4.1	7	2	2	3
30 和歌山	52.9.30	10	3	3	4
31 鳥取					
32 鳥巣					
33 鹿児島					
34 沖縄					
35 山口					
36 徳島					
37 愛媛					
38 高知					
39 香川					
40 鹿児島					
41 鹿児島					
42 兵庫					
43 鹿児島	52.12.1	7	1	2	2
44 大分					
45 宮崎					
46 鹿児島					
47 沖					