

○クリーニング所等における苦情の申出先の明示に関する取扱いについて

(平成 16 年 8 月 24 日)

(健衛発第 0824002 号)

(各都道府県・各政令市・各特別区衛生主管部(局)長あて厚生労働省  
健康局生活衛生課長通知)

クリーニング所及びクリーニング所を開設しないで洗濯物の受取及び引渡しをすることを営業としようとする車両を用いた店舗(以下「無店舗取次店」といい、クリーニング所及び無店舗取次店を総称して「クリーニング所等」という。)における苦情の申出先については、先般、改正が行われたクリーニング業法(以下「法」という。)第 3 条の 2 第 2 項に基づき、クリーニング業法施行規則(以下「規則」という。)第 1 条の 2 において、営業者による苦情の申出先の明示方法が規定されたところであるが、この明示方法に関する留意事項は下記のとおりであるので、御了知の上、関係機関等に対する周知、指導方よろしく願います。

#### 記

法第 3 条の 2 第 2 項及び規則第 1 条の 2 の規定に基づき、クリーニング所等において苦情の申出先を明示するに際しては、営業者は、利用者からの苦情に対して適切な対応を行うことができるクリーニング所等を苦情の申出先とし、以下に例示するように、クリーニング所等の利用中及び利用後において、利用者が洗濯物に係る苦情の申出先を容易に認識できるような書面の配布を行うこととする。

(クリーニング所等における苦情の申出先を明示した書面の例)

- ・ 洗濯物の受取の際に「クリーニング所の名称、所在地及び電話番号」又は「無店舗取次店の名称、車両の保管場所及び電話番号」を明示した領収証を配布する。
- ・ 洗濯物の受取の際に「クリーニング所の名称、所在地及び電話番号」又は「無店舗取次店の名称、車両の保管場所及び電話番号」を明示した預かり証を配布し、引渡しの際に、預かり証とは別に同様の記載事項を明示した書面を配布する。
- ・ 洗濯物の受取の際に、営業者が適宜作成した「クリーニング所の名称、所在地及び電話番号」又は「無店舗取次店の名称、車両の保管場所及び電話番号」を明示した書面を配布する。