

## 98 クリーニング店が火災、商品の賠償は？

婦人用のジャケットとスカートをクリックングに出しましたが、その店が先日火災で焼失と知りました。店は商品の弁償をしてくれるのでしょうか。

### 苦情への対応

この火災は当店に火もと不始末によるものでした。品物をお預かりしている責任がありますので、当然損害賠償義務が発生します。そこで、お預かりしていることを示す預り証をご持参のお客様には、商品代金をクリーニング事故賠償基準に沿って弁償しますと説明しました。

お客さまは預り証をお持ちになり、買ったデパートで調べていただき、商品価格と購入年月日が分かりましたので、賠償基準を説明しその補償割合で代金を支払い、ご納得いただきました。

### 原因・問題点

クリーニング店に出火原因のある火災。

火災により預かり商品の焼失。

### ワンポイント・アドバイス

寄託者の損害賠償義務(民法第661条)。ただし、地震、隣家からの類焼など、クリーニング店に責任がない原因で預かり品が滅失・毀損して返却できない場合は、民法に基づいて、店は預かり品の損害賠償をする必要はありません。

なお、クリーニング賠償責任保険では、火災による焼失も補償の対象としているようです。

クリーニング賠償責任保険で支払い対象としている事故(T社の場合)

- ・火災による焼失
- ・保管中、配達中の盗難
- ・アイロンで焦がした
- ・薬品で、誤って穴を開けた
- ・紛失または誤配による事故
- ・給排水管、冷暖房設備、消火栓から漏出した蒸気・水で生じた事故

## 99 美容院でまつげパーマをしてくれない

逆さまつげで困っています。まつげパーマをすると、たびたびビューラーを使う手間が省けると聞き、行きつけの美容院でまつげパーマを頼んだら断られました。

### 苦情への対応

お客さまは「極小の専用ロットを用いて、髪の毛と同じようにパーマ液でまつげにパーマをかけると、半永久的で逆さまつげにいい」と友人から聞き、当美容院にまつげパーマを依頼されました。

しかし資材業者に聞いてみても、まつげ専用のパーマ液は見当たらないと言います。

もし本店が毛髪用のパーマ液を、まつげパーマに使用すると、医薬部外品の目的外使用で薬事法違反となってしまいます。

またデリケートな目の近くで施術を行うと、毛髪用パーマ液が目に入る可能性があり、薬剤の成分によりトラブルが生じる危険性が大変大きいようです。最近ではまつげパーマで目の周りがかぶれた、まつげが傷んだ、角膜がびらんしたなどの事故が増えていると啓発を受けています。お客さまからの依頼でも、違法行為である場合は事業者の責任となり、その違法行為により被害を生じたときは、事業者が損害賠償の責任を負わなければなりません。損害保険（賠償責任補償など）に加入していても違法行為により生じた事故に対しては、保険金が支払われない場合があることなども話してお断りし、皮膚科医に相談されるようご案内しました。

### 原因・問題点

パーマ液の目的外使用は薬事法違反。

逆さまつげは医療の分野。

### ワンポイント・アドバイス

厚生省生活衛生局指導課通達「パーマネント・ウェーブ用剤目的外使用について」（昭和60年7月1日付）。日本パーマネントウェーブ液工業組合お知らせ「マツゲパーマについて」（昭和60年4月30日付）。

現在まつげパーマネント用として許可されたパーマネント・ウェーブ用剤はありません。

## 100 映画館で幼児が泣いてうるさい

映画館に洋画のラブストーリーを見に行ったら、近くの席の幼児がずっと泣いていてとても迷惑でした。親子は30分ほどで帰りましたが、連れてくる親も親ですが、映画館でも毅然として幼児連れを入場させない姿勢はとれないのでしょうか。

### 苦情への対応

たくさんのお客さまに、いい映画を堪能し喜んでいただくのが私どもの仕事です。

実は当館ではこれまでも、字幕付きの洋画を上映するときは、幼児連れのお客さまが入場されたときに係員が「お子さまが退屈しませんか」と声をかけております。ただお客さまが大丈夫だからとおっしゃると、それ以上のことは申し上げておりませんでした。

今回の件は、上映中にお子さまが泣いたので他のお客さまから苦情があり、係員が「お預かりしましょうか」と声をかけましたが、そのままお帰りになってしまいました。

最終的には、幼児を同伴されるお客さまの良識に訴えるしかないのですが、当館としても今後は、上映する映画の傾向や対象によってきめ細かい配慮をし、「他のお客さまに迷惑がかかると困る」旨を、丁寧にお客さまに訴えていくことにしました。

### ワンポイント・アドバイス

他のお客さまに迷惑をかけることが予想される場合、お客さまの感情に配慮しながら、丁寧に説明して理解していただくのがポイントです。