

2015年5月12日

株式会社カジタク

「家事玄人保管付衣類クリーニングパック」の受付・管理体制について

2015年3月5日、国民生活センターより「インターネットで申し込む宅配クリーニングのトラブル」に関する注意喚起が発表され、一部報道機関より関連する報道がなされております。

本件につきまして、株式会社カジタクが販売しております「家事玄人保管付衣類クリーニングパック」では、注意喚起されている項目について以下の体制を整え、お客さまに安心してご利用頂けるように業務運営を行っております。

また該当のサービスは店舗・ウェブで販売し、申し込みは所定の申込書を通じて行うため、インターネットで申し込む宅配クリーニングサービスとはそもそも異なりますが、類似したサービスと受け取られる方がいらっしゃると思われ、取組み状況を以下の通りご説明させていただきます。

1. 受取体制がきちんとされていないため紛失し、対応が悪い

「家事玄人保管付衣類クリーニングパック」では、お預かりした衣類全てをシステムで受付・工程管理を実施しています。

お送りいただいた衣類は、1品ずつ検品し写真撮影を行いながらクリーニングを進めて問題ないかを判断します。また写真撮影した画像は、システムへの登録を行っております。これらの撮影した写真は、お客さまご自身でもマイページ（インターネットを活用した仕組み）からご確認いただけます。

お届けに関しても出荷時には宅配会社の送り状番号をシステム登録しておりインターネットのマイページでご確認いただけます。

※マイページのご利用方法は、商品に同梱されたご案内書をご参照ください。

2. 送った衣類の種類を一方的に判断し、追加料金を請求、キャンセルを申し出ても応じない

「家事玄人保管付衣類クリーニングパック」は、事前に料金をお支払いいただく商品であり、購入いただいたパックの点数内をご利用である限り追加料金をいただく事はございません。またクリーニング可能な衣類に関しては、商品箱及び商品に同梱された案内書に明示しております。

3. 連絡もなく納期が遅れたうえ、届いた衣類には汚れが残っている。

「家事玄人保管付衣類クリーニングパック」では、お客さまのご指定日に宅配便でお届けを行っております。お届けの状況は、インターネットのマイページ、または専用コールセンターでもご確認いただけます。

また、お届け日やお届け先の変更手続きは、マイページ、もしくは専用コールセンターで承っております。

お届け後、万一、仕上がりに満足いただけなかった場合は、お品物到着日より14日以内にご連絡をいただければ、クリーニングの再仕上げ（再処理）を実施いたします。

4. クリーニング事故について独自の賠償がなされる

独自の賠償が行われることが常にお客さまにとって不利益とは限りませんが、出来る限り事前に情報を開示しお客さまがご納得の上でご利用いただくべきと考えます。

「家事玄人保管付衣類クリーニングパック」に同梱された案内書に補償規定を記載しております。記載内容をご確認の上、ご利用いただきますようお願い申し上げます。

5. 紛失事故で問い合わせても電話が通じず、ネットで問い合わせても連絡が来ない

「家事玄人保管付衣類クリーニングパック」のコールセンター（TEL 0120 - 525 - 827・携帯電話からも利用可）は、年中無休（年末年始を除く）9:00～21:00 で受付を行っております。またインターネットでのお問い合わせに関しても、随時ご返信をさしあげています。

店頭にて、お客さまからお申し出があった場合は、販売店専用ダイヤル（TEL 03-6858-8300・受付時間 10:00～19:00）までご連絡をいただけますと幸いです。

株式会社カジタクは、これらもお客さまの生活に「とことん便利」なサービスをご提供して参ります。

以上