マンションクリーニング会員規約

この度は、マンションクリーニング（以下「本サービス」という）にご入会の申込みをいただき、ありがとうございます。本サービスは、株式会社トモエが提供するクリーニング（商業洗たく：ランドリー、ウエットクリーニング、ドライクリーニング）サービスです。本サービスに関しましては、以下の規約が適用されますので、その内容をご了承の上、ご利用いただきますようお願い申し上げます。

第一条　利用者登録

登録希望者は、本会員規約を承諾の上、入会申込書（以下申込書という）に所定の事項を記入し、本サービスを利用するマンションフロント（以下フロントという）に提出し、株式会社トモエが会員と認めた場合、利用者登録がなされ、本サービスがご利用いただけます。

第二条　専用バッグの貸与

1）前条の利用者登録後、専用バッグを会員にお貸し致します。なお、紛失、盗難、劣化等により新しく専用バッグが必要になった時は、有料となりますのでご了承下さい。

2）専用バッグの所有権は、株式会社トモエに帰属し、会員は善良に管理し、注意をもって使用保管頂くものとします。

3）専用バッグは会員とその家族が、本サービスのためにのみにご利用いただくものとし、他人に貸与、譲渡することはできません。

4）前項に違反して、専用バッグが利用された場合、一切の損害は会員の責任といたします。

5）本規約第十二条に従い、退会、会員資格の取消しがなされた場合、会員だった方は貸与された専用バッグを速やかに返還するものとします。

第三条　利用条件

本サービスをご利用頂ける方は、以下の条件を満たした方とさせて頂きます。

- 電話、e メール、LINE 等にて連絡が可能な方
- 「本会員規約」に同意された方
- 記載された料金に同意された方

第四条　取扱除外品

1）以下に該当する衣類等はクリーニング業法上及び公衆衛生の観点から、本サービスの取扱いから除外されますので予めご了承願います。

- ペットが使用したもの
- 肌着、下着類、オムツ
- 血液、吐しゃ物、し尿、汚物等がついたままのもの

2）以下に該当する衣類等はクリーニング事故防止のため、お受けできない場合がございます。

- 乾燥されていないもの（輸送中にカビ、においが付く恐れのあるもの）
- 輸送中に型崩れが危惧されるもの
- 洗濯表示が全て不可表記商品
- ドライクリーニングも水洗いも不可能なもの（皮革製品、バッグ類、帽子等でドライクリーニングも水洗いも不可能なもの、洗濯表示が全て不可表記のもの）
- 穴や傷がひどく、クリーニング不可能と判断したもの
- その他、洗濯表示がない、もしくはクリーニングが困難と判断されたもの

3）クリーニングを伴わない作業依頼はお受けできません。

- 修繕や特殊シミ抜きのみなどオプションサービスのみのご利用

第五条　衣類品の預かり

本サービスをご利用の際は、所定の伝票に必要事項をご記入の上、衣類を専用バッグに入れてフロントへお預けください。

本サービスは、マンションフロントを通じて衣類等をお預かりするため、お預かり時に当社スタッフがお客様と対面して衣類等の状態を相互に確認することは原則としてありません。そのため、対面での確認に代えて、お預かりした衣類等については、クリーニング作業前に当社スタッフが検品を行います。ただし、素材やデザイン、汚れ・損傷の状態等により、外観から確認しにくい箇所や経年劣化等を把握できない場合があります。

第六条　仕上がり品のお届け

通常依頼品は品目により、集荷後 2 日～28 日にてフロントへお届け致します。

第七条　再洗い・再プレス

お届け後の再洗い・再プレスのご依頼については 2 週間以内にお願い申し上げます。なお、タグが付いている品に限ります。

第八条　キャンセル

お預かり日の翌日以降、お客様のご都合による本サービスのキャンセルはご遠慮願います。

第九条　口座振替の利用

1）別途定めるマンションクリーニング口座振替御利用のご案内に従ってご利用願います。

2）お支払が確認できない場合は一時ご利用を停止することがあります。

第十条　個人情報の保護

1）当社は、本サービスに関連して取得する会員の個人情報を、当社ウェブサイトに掲載するプライバシーポリシー（https://to-mo-e.co.jp/company/privacy/）に従い、適切に取り扱います。

第十一条　賠償基準

1）以下に該当する場合は賠償の責に応じられません。

■ 商品の素材・企画・製造に起因するもの

- 経年劣化及び変化の著しい素材（ポリウレタン加工等）
- 熱セット性が弱い生地で企画・製造された商品（プリーツ加工やシワ加工等）
- クリーニング方法がまったく異なる素材で組み合わされ企画・製造された商品
- 組成表示や洗濯表示に誤記が見受けられる商品
- 表示責任者の名称と連絡先の表示がない商品
- 通常のクリーニングに耐えない素材で企画・製造された商品（洗濯表示が全て不可表記商品・スパンコール・刺繍・ビーズ・プリント剥離・装飾品の破損・ボタン等の欠落及び破損を含む）
- 海外購入品、海外直輸入品、及び表示ラベルに日本の業者名と連絡先が無い商品
- 組成表示・洗濯表示・表示責任者タグ（メーカータグ）のいずれかが欠落した商品
- その他製造者による企画・製造等に起因する事項

■ ご使用・保管・外的要因に起因するもの

- 化学薬品等による変退色や脱色が見受けられる商品（整髪剤・パーマ液・洗剤・漂白剤・バッテリー液・排気ガス等の付着によるもの）
- 汗・日光・照明による変退色や脱色及び汗・雨・家庭洗濯などによる縮み、風合い変化
- 当社クリーニング作業前に既にあった衣類の損傷
- お届け後、使用者の着用時に発生した破れ・ほつれ・糸引き・毛玉・ボタンの欠落及び破損等
- お届け後使用者保管中の損傷
- 経年劣化及び変化によるもの
- その他使用者に起因する事故
- 台風・地震等自然災害に起因する事故

■ お受け取り・お申し出の時期等に関するもの

- 受け取り後、番号タグの外されたもの
- 当該商品お渡し予定日より 3 か月を過ぎたもの
- 引渡日より 1 か月を過ぎたもの
- 伝票への記載がない物品、ポケット内の内容物その他当社が確認できなかった物
- 受渡後、翌日以降に申告された数量不足または品目相違

2）主観的価値である無形的損害賠償や精神的慰謝料には応じられません。

3）クリーニング事故に関する取扱いは、本規約の定めによるものとし、本規約に定めのない事項については、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会制定の「クリーニング事故賠償基準」および民法の規定に準じます。

【事故賠償基準参考 URL】東京都クリーニング生活衛生同業組合
http://www.tokyo929.or.jp/misc/post_2.php

4）なお、本条に定める免責規定は、客観的な証拠により、当社の故意または重過失が明らかである場合には、適用されないものとします。

第十二条　退会、会員資格の取消し

1）会員は、後記マンションクリーニングお客様満足室にご連絡いただくことにより、いつでも本サービスを退会することができます。

2）株式会社トモエは、会員が以下に定める事由に該当したときは、その会員に対する本サービスを終了させることができます。

- 会員が申込書に虚偽の申告をしたとき
- 会員が連絡不能となったとき
- 会員がその他本規約に違反したと株式会社トモエが判断した場合
- その他、前各号に準じる事由のある場合

第十三条　本規約の変更

当社は、必要に応じて本規約を変更することがあります。規約変更は当社ウェブサイトへの掲載等により事前に周知し、変更後の規約は施行日以降の利用をもって同意されたものとみなします。

制定日　2012 年 12 月 1 日
改定日　2026 年 9 月 1 日

■ お問い合わせ

マンションクリーニング　お客様満足室
電話番号　0800-800-8436
受付時間　9：00〜17：00（土日祝、年末年始、夏期休暇時を除く）

本規約は Web でもご覧いただけます
https://to-mo-e.co.jp/company/cleaning-terms_202609/