

## 墓石工事契約等ガイドライン 遵守誓約書及び遵守事業者登録について

一般社団法人日本石材産業協会は、消費者の信頼の確保と墓石業界の健全な発展とさらなる向上に寄与するため「墓石工事契約等ガイドライン」（以下「ガイドライン」という）を2020年6月に施行しました。このガイドラインを一度読んでいただき、以下の項目を遵守できるかどうかを確認してください。順守できる事項が9割以上ある事業者をガイドライン遵守事業者として、遵守事業者名簿に登録させていただきます。協会のHPにて告知させていただきます。

No.	項目	遵守できるか？
1	墓石工事等の提供にあたっては、消費者への配慮等基本的人権の尊重に努める。	はい ・ いいえ
2	業務上知り得た顧客情報を守秘するとともに、個人情報保護法及びプライバシー・ポリシー（「お客様情報の取扱いについて」）の遵守・徹底を図り、個人情報の適正な管理に努める。	はい ・ いいえ
3	墓石工事等の提供にあたっては、消費者の想い・要望を真摯に受けとめ、消費者の選択の自由を尊重する。	はい ・ いいえ
4	常に適正な事業活動を行い、公正かつ自由な競争の確保に努め、根拠のない誹謗中傷、不当表示・虚偽表示など法令違反や反社会的行為を行わない。	はい ・ いいえ
5	墓石工事契約を行なう上で、墓地・埋葬等に関する法律、消費者契約法、個人情報保護法、労働安全衛生法その他関係法令を遵守する。	はい ・ いいえ
6	消費者に提供する墓石工事等の内容や価格その他有用な情報を開示・提供し、適切な助言を行い、消費者が適正な選択・決定ができるよう努める。	はい ・ いいえ
7	消費者に開示・提供するパンフレット等の情報ツールは、分かりやすい表現・表示や平易な用語を使用するよう配慮する。	はい ・ いいえ
8	消費者に開示・提供するサービス内容・価格等の情報ツールには、不当表示、虚偽表示、誇大表示等を行ってはならない。	はい ・ いいえ
9	常に墓石工事等に係る知識並びに技術の取得とアップデートに努める。	はい ・ いいえ
10	消費者に対し提供する墓石工事等の内容や価格など必要な情報を、明確かつ理解しやすく説明する。	はい ・ いいえ
11	消費者に対し特に以下の事項およびその関連内容等について誠実に説明しなければならない。 ①事前相談、アフターフォローに係る事項 ②打合せ・見積りに係る事項 ③墓石工事等の進行・工程に係る事項 ④見積り後の内容や仕様、数量等の追加・変更に係る事項 ⑤見積り以外の別途費用の発生に係る事項 ⑥立替え、取次ぎ・斡旋等に係る事項 ⑦契約書（見積書）と請求書の内容・金額等の差異に係る事項 ⑧消費者にとって有益となる事項 ⑨墓石工事等契約上の重要事項について消費者の不利益となる事実	はい ・ いいえ

12	提供する墓石工事等の価格の明確化、平易化を図り、消費者が理解しやすい体系を構築するよう努める。	はい ・ いいえ
13	提供する商品等の目録（カタログ・パンフレット等）および価格表を必ず提示する。	はい ・ いいえ
14	提供する商品等の目録、価格等は、明確かつ平易な表現や写真等を用いて、消費者にとって分かりやすい内容となるよう努める。	はい ・ いいえ
15	墓石に係る商品等を「一式」「プラン」「セット」などで提供する場合には、含まれているものの内容・仕様・質、数量等の構成内容 および価格を明記するとともに、含まれていないものについては別途費用が生ずる旨を付記しなければならない。	はい ・ いいえ
16	商品等の目録、価格表、パンフレット等は当該工事施工時から7年間保存するよう努める。	はい ・ いいえ
17	消費者から墓石工事等の施工依頼を受けたときは、消費者の要望を誠実に受けとめ、必要事項等について齟齬をきたさないよう十分打合せを行い、合意を得た上、工事契約書等を作成し、消費者に交付する。	はい ・ いいえ
18	消費者にとって分かりやすい様式の工事契約書等を作成するよう努める。	はい ・ いいえ
19	作成した工事契約書等には、記載内容を再確認の上、消費者の署名(サイン)または確認印を受けるよう努める。	はい ・ いいえ
20	工事契約書等に記載されている商品等の内容・仕様・数量等の変更または追加が生ずる場合には、口頭または書面により変更・追加内容を説明し、消費者の了承を得る。	はい ・ いいえ
21	工事契約書等には、消費税について内税または外税の別および消費税額を明記する。	はい ・ いいえ
22	工事契約書等には、個人情報保護に係る法令等を遵守する旨を記載するよう努める。	はい ・ いいえ
23	墓石工事等の施工にあたっては、消費者の要望を真摯に受けとめ、誠意をもって誠実に行わなければならない。	はい ・ いいえ
24	提供した商品・工事・サービス等の全ての費用を記載した請求書を交付しなければならない。	はい ・ いいえ
25	請求書は、消費者にとって分かりやすい様式にするよう努めなければならない。	はい ・ いいえ
26	工事契約書等に記載されている商品・工事・サービス等の内容・仕様・数量等の変更または追加が生じた場合には、工事契約書等と請求書との内容・金額の差異およびその理由・原因等について説明しなければならない。	はい ・ いいえ
27	消費者の利便性に配慮し、店舗等の環境整備に努めなければならない。	はい ・ いいえ
28	消費者、および社員の安全、衛生に配慮し、その環境の整備に努めなければならない。	はい ・ いいえ
29	社員教育を徹底し消費者トラブルの発生を防止するとともに、苦情処理の社内態勢の整備に努める。	はい ・ いいえ
30	石産協の「お墓なんでも相談室」からトラブル・苦情等の相談があった旨通知を受けた当該登録者は、速やかにその解決に努めなければならない。	はい ・ いいえ

# 墓石工事契約等ガイドライン 遵守誓約書兼回答用紙

アンケートで「はい」（遵守できる）と確認していただいた番号に○をつけてください。最後に○の数を合計欄に記入してください。

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

○項目の合計

会社名 \_\_\_\_\_ はガイドラインの趣旨・目的に賛同し、上記項目の遵守に努めることができる項目が **9割（27項目）以上あり、これを遵守することを誓約するので**、ガイドライン遵守事業者として登録を希望します。

登録後、「ガイドライン」の規定に著しく違反し、（一社）日本石材産業協会の指導・勧告に従わないときは、「ガイドライン遵守事業者」の登録を取り消されることを承知しました。

西 暦            年        月        日

所在地 \_\_\_\_\_

会社名・代表者名 \_\_\_\_\_



遵守事業者名簿に登録を希望する会員は記載項目確認の上、FAX またはメールにてこの回答用紙を事務局までご送付ください。

お問合せ・送付先：TEL. 03-3251-7671 FAX.03-3251-7681 E-mail. office@japan-stone.org