

私たちは
ルールを守る
石材店です

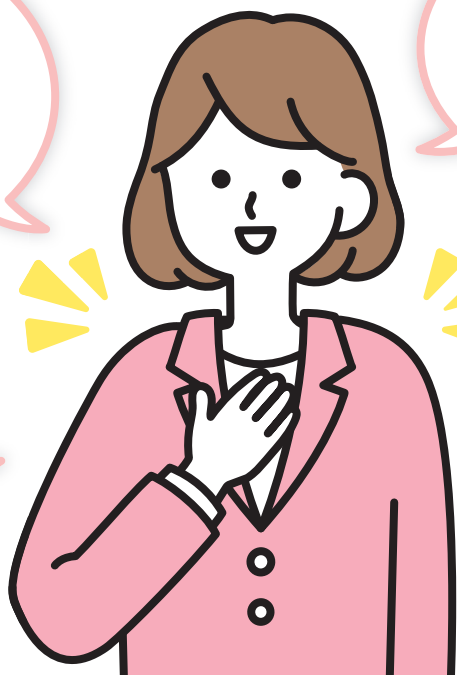


墓石工事契約等ガイドライン

私たち **登録店** に
お任せください！

お墓じまいなどの
お墓の相談にも
真摯に
お答えします。

隣り近所のお墓に
迷惑をかけるような
工事は決して
しません。



相談時には「見積書」
契約時には「契約書」
完成後には「請求書」
を作成します。

お墓の石の産地と
加工地、正式名称は
正しく
お伝えします。

見積を依頼しただけで
勝手に工事を始めるような
不法行為は厳禁です。

お墓を取り扱う上で
必須となる公的な資格はなく
建築基準法のような
法律がない！

お墓の購入は
一生に一度あるかないか…
**多くの消費者は
経験・知識がない！**

国民生活センターに
寄せられた墓石関係の相談は
年間 1,044件
(2023年)

業界最大団体である「一般社団法人日本石材産業協会」が
お客様を守るための最低限のルール
「墓石工事契約等ガイドライン」を策定しました。

※ガイドラインの詳細は裏面をご覧ください。
また、日本石材産業協会ホームページに
ガイドライン順守石材店を掲載しています。



一般社団法人

日本石材産業協会
The Japan Stone Industry Association





墓石工事契約等ガイドライン 順守誓約及び順守事業者登録

一般社団法人日本石材産業協会では、消費者の信頼を確保し、墓石業界の健全な発展と向上に貢献するために、「墓石工事契約等ガイドライン」を2020年6月に施行いたしました。以下のガイドライン24項目のうち、90%（22項目）以上守ることができると誓約した事業者については、ガイドライン順守事業者として登録し、協会のウェブサイトで公表いたします。

No	ガイドライン順守項目
1	公正で適正な事業活動を行い、消費者の満足と信頼を獲得することを目指します。
2	消費者の基本的人権を尊重し、個人情報の適切な管理を行います。
3	消費者の希望や要望を真摯に受け止め、選択の自由を尊重します。
4	公正で自由な競争を促進し、誹謗中傷や法律違反、反社会的行為を避けます。
5	墓石の提供に関して、「墓地・埋葬等に関する法律」や「消費者契約法」、「個人情報保護法」、「労働安全衛生法」など関連する法律を順守します。
6	消費者に有用な情報を提供し、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ます。その際、平易な用語を使うよう配慮します。
7	パンフレットなどの情報ツールは、分かりやすい表現、表記をするよう配慮し、不当、虚偽表記、誇大広告は行いません。
8	常に墓石に関する知識と技術の取得とアップデートに努めます。
9	施工内容、価格など必要な情報を明確でわかりやすく説明します。
10	以下の①～⑨に係る事項およびその関連内容について誠実に説明します。 ①事前相談、アフターフォロー②打合せ・見積り③墓石工事等の進行・工程④見積り後の内容や仕様、数量等の追加・変更 ⑤見積り以外の追加費用の発生⑥立替え、取次ぎ・斡旋など⑦契約書（見積書）と請求書の内容・金額等の差異 ⑧消費者にとって有益となる情報⑨消費者に不利益になる重要事項
11	価格を明確かつ分かりやすく示すよう努めます。
12	提供する商品や施工方法、サービスなどの内容と価格を明確で平易な表現や写真などを使って、消費者にわかりやすく提示するよう努めます。
13	「一式」「プラン」「セット」などで提供する場合、含まれているものの内容、仕様、質、数量などを明記し、含まれていないものについては別途費用が発生することを記載します。
14	墓石工事の依頼を受けたときは、要望を誠実に受けとめ、必要事項について齟齬をきたさないよう十分打合せを行い、合意を得た上で消費者にとって分かりやすい契約書などを作成し、消費者に交付します。
15	作成した契約書などには消費者の署名(サイン)または確認印を受けるようにします。
16	契約書などに記載されている内容に変更が生ずる場合には、その変更内容を説明し、消費者の了承を受けます。
17	契約書などには、消費税の内税または外税の別および消費税額を明記し、個人情報保護を順守するという旨を記載するよう努力します。
18	工事など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を行います。
19	提供した全ての費用を記載した請求書を提供します。
20	請求書は消費者にとって理解しやすい内容で作成し、契約書などに記載された内容・仕様・数量の変更や追加があった場合には、契約書などと請求書との内容の違い、理由、原因などを説明します。
21	墓石提供に際し外部へ業務委託する場合、発注業務を管理監督します。
22	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ます。
23	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場合、速やかにその解決に努めます。
24	ガイドライン運営委員会からの指導、勧告、助言、調停の支援、その他には真摯な態度で従います。