

【墓石工事契約等ガイドライン】

1. はじめに

近年、墓石購入に関連する消費者トラブルや苦情が増加し、墓石業界の信頼性が問われています。しかし、現在は墓石業を直接規制する法律や業界の自主的なルールが存在しません。

このため、一般社団法人日本石材産業協会（石産協）は、消費者保護を重視し、適正な事業活動を行うことにより、消費者が安心して墓石を発注できる環境を整備し、消費者の信頼確保と墓石業界の健全な発展を促進するために「墓石工事契約等ガイドライン」（以下「ガイドライン」とする）を策定しました。

2. 目的

このガイドラインは、消費者保護の精神に基づき、墓石店が墓石を発注する消費者の期待に応えるための販売や工事などにおける行動指針として定められています。これにより、消費者の信頼を確保し、業界の健全な発展と向上を促進することを目的としています。

3. 登録と公表

- 1) ガイドラインに従うことを誓約した墓石店は、「墓石工事契約等ガイドライン順守登録店」として登録されます。（以下「登録店」という）
- 2) 登録店は、石産協によって作成される「ガイドライン順守登録店リスト」に登録され、公表されます。

4. 登録店順守事項

4.1. 登録店企業行動原則

- 1) 登録店は、墓石事業の社会的な使命を認識し、公正かつ適正な事業活動を通じて地域社会の発展に貢献し、社会にとって有益な存在であることを目指します。
- 2) 登録店は、消費者の個人情報保護を保護し、多様なニーズに真摯に対応し、消費者の満足と信頼を獲得する努力をします。
- 3) 登録店は、このガイドラインの精神を実現するために、効果的な社内体制を整備し、企業倫理を徹底することに努めます。

4.2. 基本的人権の尊重および顧客情報の守秘義務

- 1) 登録店は、墓石の提供に際して、消費者の基本的人権を尊重する配慮を行います。
- 2) 登録店は、業務上知り得た顧客情報を秘密に保持し、個人情報保護法とプライバシーポリシー（「お客様情報の取扱いについて」）の順守・徹底に努め、適切な管理を行います。

4.3. 消費者の選択の意思の尊重

登録店は、墓石の提供に際して、消費者の希望や要望を真摯に受け止め、消費者の選択の自由を尊重する努力をします

4.4. 公正・自由な競争の確保

登録店は、公正で自由な競争を確保するため、根拠のない誹謗中傷や法律違反、反社会的行為を行ってはいけません。

4.5. 関連法令の順守

登録店は、墓石の提供に関して、「墓地・埋葬に関する法律」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なければなりません。

4.6. 情報開示・提供、助言

- 1) 登録店は、施工内容や価格などの有用な情報を消費者に開示・提供し、適切な助言を行い、消費者が適正な選択や決定ができるように努めなければなりません。
- 2) 消費者に提供するパンフレットなどの情報ツールは、分かりやすく表現し、平易な用語を使うように配慮しなければなりません。
- 3) 消費者に提供するサービス内容や価格などの情報ツールには、不当な表示や虚偽表示、誇大広告などは行ってはなりません。（景品表示法）
- 4) 登録店は、常に墓石に関する知識と技術を習得し、最新情報を取得する努力をしなければなりません。

4.7. 登録店の説明責任

- 1) 登録店は、消費者に対して提供する施工内容や価格などについて、明確で理解しやすい形で説明しなければなりません。
- 2) 登録店は以下の事項や関連内容について誠実に説明しなければなりません。
 - ① 事前相談やアフターフォローに関する事項
 - ② 打合せや見積りに関する事項
 - ③ 墓石工事等の進行や工程に関する事項

- ④ 見積り後の内容や仕様、数量の追加や変更に関する事項
- ⑤ 見積り以外の追加費用が発生する場合に関する事項
- ⑥ 立替えや取次ぎ、斡旋に関する事項
- ⑦ 契約書（見積書）と請求書の内容や金額の差異に関する事項
- ⑧ 消費者にとって有益な情報に関する事項
- ⑨ 消費者に不利益となる重要事実に関する事項（消費者契約法）

4.8. 価格の明確化

登録店は、価格を明確かつ分かりやすく示すよう努めなければなりません。

4.9. 商品・工事・サービス等の内容と価格の提示

- 1) 登録店は、提供する商品や施工方法、サービスなどの内容と価格を必ず提示しなければなりません。
- 2) 内容と価格は、明確で平易な表現や写真などを使って、消費者が分かりやすい内容にするよう努めなければなりません。
- 3) 墓石に関連する商品などを「一式」「プラン」「セット」として提供する場合、含まれるものの内容や仕様、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旨を記載しなければなりません。

4.10. 契約書等の交付

- 1) 登録店は、消費者から墓石建立の依頼を受けた場合、消費者の要望を真摯に受け止め、齟齬（すれ違い）を避けるために十分な打合せを行い、合意を得た上で契約書等を作成し、消費者に交付しなければなりません。
- 2) 登録店は、消費者に分かりやすい形式の契約書等を作成するよう努めなければなりません。
- 3) 作成した契約書等には、内容を再確認した上で、消費者の署名（サイン）または確認印を受けるよう努めなければなりません。
- 4) 契約書等に記載されている商品などの内容や仕様、数量の変更や追加が生じる場合は、口頭または書面で変更や追加内容を説明し、消費者の了承を得なければなりません。
- 5) 契約書等には、消費税に関して内税または外税の方法と消費税額を明記しなければなりません。

- 6) 契約書等には、個人情報保護に関連する法令を順守する旨を記載するよう努めなければなりません。

4.11. 施工

登録店は、施工に際して、消費者の要望を真摯に受け止め、誠意を持って誠実に行わなければなりません。

4.12. 請求書の交付

- 1) 登録店は、提供した商品・工事・サービス等の全ての費用を明記した請求書を提供するよう努めなければなりません。
- 2) 請求書は、消費者が理解しやすい形式で作成するよう努めなければなりません。
- 3) 契約書等に記載された商品・工事・サービス等の内容・仕様・数量の変更や追加があった場合には、その差異や理由・原因などを説明する必要があります。

4.13. 外部委託業務の監督義務

登録店は、墓石の提供に関し、外部へ業務委託する場合は、消費者と契約を交わす立場として発注業務を管理監督しなければなりません。

5. トラブル防止および苦情処理態勢の整備調停機関の設置

- 1) 登録店は、社員教育を徹底し、消費者トラブルの発生を予防し、苦情処理の社内体制を整備しなければなりません。
- 2) 登録店が石産協の「お墓なんでも相談室」からトラブルや苦情の相談があった場合、速やかに解決に取り組まなければなりません。
- 3) 登録店と消費者の間でトラブルや苦情が解決できず、その影響が大きいと判断された場合、ガイドライン運営委員会が解決の助言や調停の支援を行います。

6. 指導・勧告および登録抹消

- 1) 「ガイドライン運営委員会」は、ガイドラインに著しく違反した登録店や、故意に違反した登録店に対し、改善を指導・勧告します。
- 2) 「ガイドライン運営委員会」は、ガイドラインに著しく違反した登録店や、故意に

違反した登録店が指導・勧告に従わない場合、登録を取り消すことができます。

7、付則

1) この「ガイドライン」は、令和2年6月19日から施行する。

2) この「ガイドライン」は、必要に応じて随時改正する。

令和5年7月31日 改訂