

「墓石工事契約等ガイドライン」

1. はじめに

近年、テレビや新聞などにより墓地永代使用契約と墓石工事等（以下「墓石工事」という）に係る消費者トラブルや苦情が増加していることが相次いで報道され、墓石事業者の信頼性が問われている。

しかしながら、墓石業は今日まで墓石事業および事業者を直接規制する法律はなく、また墓石業界の自主的ルールも定められていないのが現状である。

一般社団法人日本石材産業協会（以下「石産協」という）は、墓石事業者が消費者保護の観点に立脚し適正な事業活動を行なうことにより、消費者が安心して墓石工事等を発注することができる環境を整備し、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）を定めるものである。

2. 目的

墓石工事等を発注する消費者の期待に応え、消費者保護の精神に基づき墓石工事等提供事業者の企業行動指針として「ガイドライン」を定め、これを遵守することにより、事業者の信頼を確保し、業界の健全な発展とさらなる向上に資することを目的とする。

3. 墓石工事契約等ガイドライン遵守事業者の登録及び公表

- 1) この「ガイドライン」を遵守することを誓約した事業者を「墓石工事契約等ガイドライン遵守事業者」（以下「登録者」という）とする。
- 2) 登録者は、石産協に備える「ガイドライン遵守事業者名簿」に登録し、公表する。

4. 登録者の企業行動原則

- 1) 登録者は、墓石事業の社会的使命を自覚し、公正、適正な事業活動を通じ地域社会の発展に貢献し、社会にとって有用な存在でなければならない。
- 2) 登録者は、消費者の個人情報の保護に配慮し、消費者の多様なニーズに誠実に応え、消費者の満足と信頼を獲得しなければならない。
- 3) 登録者は、この「ガイドライン」の精神を実現するため、実効性ある社内態勢の整備を図るとともに、企業倫理の徹底に努めなければならない。

5. 基本的人権の尊重および顧客情報の守秘義務

- 1) 登録者は、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なければならない。
- 2) 登録者は、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なければならない。

6. 消費者の選択の意思の尊重

登録者は、墓石工事等の提供にあたっては、消費者の思い・要望を真摯に受けとめ、消費者の選択の自由を尊重するよう努めなければならない。

7. 公正・自由な競争の確保

登録者は、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ってはならない。

8. 関連法令の遵守

登録者は、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しなければならない。

9. 情報開示・提供、助言

- 1) 登録者は、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なければならない。
- 2) 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しなければならない。
- 3) 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。（景品表示法）
- 4) 登録者は、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なければならない。

10. 登録者の説明責任

- 1) 登録者は、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しなければならない。
- 2) 登録者は、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(消費者契約法)

1 1. 価格の明確化

登録者は、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なければならない。

1 2. 商品・工事・サービス等（以下「商品等」という）の商品目録および価格表の提示

- 1) 登録者は、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しなければならない。
- 2) 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なければならない。
- 3) 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。
- 4) 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なければならない。

1 3. 工事契約書等の交付義務

- 1) 登録者は、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、消費者に交付しなければならない。
- 2) 登録者は、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なければならない。
- 3) 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なければならない。
- 4) 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、消費者の了承を得なければならない。
- 5) 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しなければならない。
- 6) 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なければならない。

1 4. 墓石工事等

登録者は、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。

15. 請求書交付の義務

- 1) 登録者は、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。
- 2) 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。
- 3) 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。

16. 施設・設備の整備

登録者は、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。

17. 安全・衛生の確保

登録者は、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。

18. 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) 登録者は、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なければならない。
- 2) 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。
- 3) 登録者と消費者との当事者間において、トラブル・苦情等の解決ができず、石産協並びに全登録者に及ぼす影響が大きいと判断したときは、ガイドライン運営委員会が解決のための助言または調停等の支援を行うものとする。

19. 指導・勧告および登録抹消

- 1) 「ガイドライン運用委員会」は、この「ガイドライン」の規定に著しく違反し、または故意に違反した登録者に対し、改善を指導・勧告するものとする。
- 2) 「ガイドライン運用委員会」は、「ガイドライン」の規定に著しく違反し、または故意に違反した登録者が前項の指導・勧告に従わないときは、「ガイドライン遵守事業者」の登録を取り消すことができるものとする。

20. 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。