

平成 18 年 12 月 6 日

有限会社 みやたけ工房  
(染と織 みやたけ工房)  
代表取締役 宮田 明美

## 自主行動基準

はじめに

呉服小売店である当社は、お客様が呉服業界に対して感じておられる様々な事柄について、合理的、妥当な判断をするに必要な情報の提供をし、『安心・信頼・気軽さ』をコンセプトに、今後の着物文化発展のために努める手順、体制を明確にいたします。

又、呉服全般のお取扱いは御座いますが、昨今の着物離れの影響もあり、主に振袖を主力とした、専門店として運営しております。

当社では、お客様に対して『良い着物をより安く』ご提供するため、様々な企業努力をしております。



【店外】

◎当社はテナント代の軽減のためこの事務所ビルの5階にございます。



【店内】

## 経営理念

① 安心、信頼、気軽さの追及

真摯な対応を心がけ、全てにおいて納得のして頂ける情報を提供します。

② 着物文化の継承

過去・現在・未来へと伝統文化の継承に努力してまいります。

③ 価格の追求

あらゆる経費を削減し、お客様に対してよりよい商品を提供します。

④ 取扱い商品に対する自信

同クラスの振袖で他店より一円でも高ければ差額をお返しいたします。

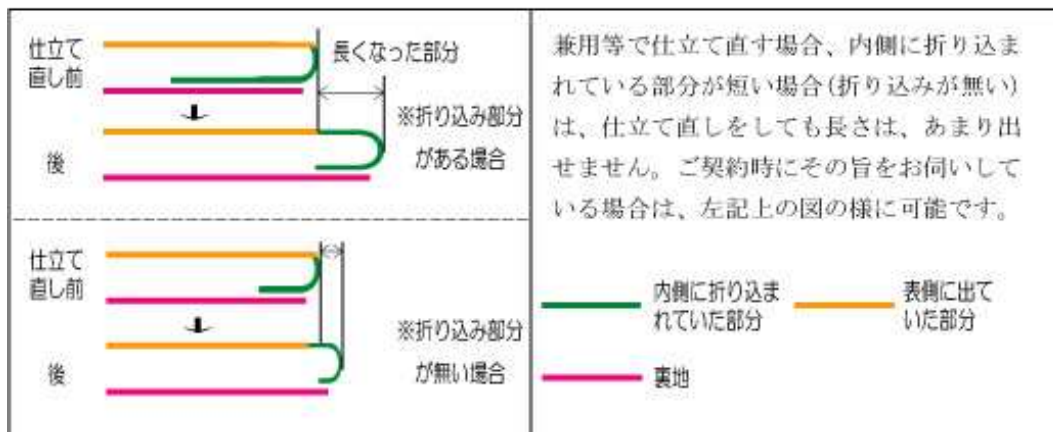
⑤ 将来までのお付き合い

当社にて、お買上げ頂きました商品につきましては、浸み抜きやほつれ直しはもちろん、将来姉妹で兼用される時に姉妹の寸法が違う場合は、仕立て直しが必要になりますが、その場合も全て無料でさせていただきます。

※ 仕立て直しの場合の注意点

現在の寸法から小さく仕立て直しをする場合は、問題なくお仕立て直しが出来ますが、逆に現在の寸法から大きく仕立て直しをする場合は、ご契約時に将来兼用を予定している事をお伺いしていた場合(当社では、お仕立て時に将来寸法出しが出来るように生地を余分に中へ織り込んでお仕立てを致します)のみ、お仕立て直しが出来ます。お伺いしていない場合(通常は頂いた寸法で裁断してお仕立てをするため)は、状態によりますがご要望にお答え出来ない場合がございます。

## 例



## 1、商品の広告について

広告は事実に基づき製作いたします。

当社が扱う商品の品質及び業務について、お客様に対し適切な情報を掲載し、誤解を与えるような表現は一切致しません。

経営理念で定める『価格の追求』のため、経費の掛かる過大な広告は一切致しません。

## 2、商品情報の開示及び提供の方針

お客様が適切な判断が出来るよう、ホームページやパンフレット(小冊子)、印刷物等に新しい情報や不利益になる事柄、その他必要であると求められた情報について、十分な説明を行い、正確な情報を提供することに努めます。

## 3、勧誘の方針

①基本的には、無差別なダイレクトメール等の発送は行わず、各年度にご成人される方の名簿を利用して電話によるご案内を行います。その時に、当社に対してご理解を頂けたお客様のみにご案内状をご郵送させていただきます。

②電話によるご案内は10:00から19:00までの間のみ行います。

③お客様が当社ホームページをご覧になられ、お問い合わせを頂いた場合は、メールもしくは電話を利用し、ご希望があればご案内状をご郵送させていただきます。

④ご案内状とは、パンフレット(小冊子)及び手紙、印刷物等を無料にてご郵送させていただきます。

⑤お客様が、案内状をご覧になられ当社が適当であるか、ないか十分に検討して頂きます。

⑥当社をご利用の有無は、すべてお客様の判断によるものです。

⑦お客様に対して商品の押売りは一切しておりません。

⑧ご相談及びご質問等に対する的確なアドバイスはさせていただきますが、ご契約の判断はお客様にして頂いております。

⑨既存顧客様や提携美容室様からのご紹介の場合も同じです。

⑩全ての勧誘について、個人情報保護法を遵守して行います。



## 5、お客様に配慮した内容の契約条項に関する方針

- ① 契約書、契約約款を正確でわかりやすい書面で取り交わすことはもとより、その内容を明確にし、十分な説明の上、お客様に誤解を与える事のない様に努めます。
- ② 契約を頂いてから商品をご納品するまで、契約日より約2～3ヶ月後のお届けとなるため、ご契約時にお内金(金額の定めはなし、本体価格に充当するものとする)として頂戴し、信販会社を利用したご契約をさせていただきます。

残金(ご契約金額－お内金)のお支払いは、商品をご自宅へご納品させて頂いてから(近畿以外はお郵送になります。)ご契約頂いた商品と間違いがないか確認して頂いてからのお支払いとなります。

万が一、ご契約頂いた商品と違う場合や商品が届かない等の場合は、お支払いの義務は発生いたしません。(お客様のご都合で、ご納品が遅れる場合は個別に対応させていただいております。)

※ご契約からお支払いまでの略図



※ 信販会社によって、ご契約内容の役務の解釈があいまいですが、当社では、決められた日までに商品の引渡しできていない、欠陥、瑕疵があるもの、契約条件と違う等は役務が履行できていないと解釈しております。

- ③ 不良品については、お客様のご要望に応じ交換等を含めた対応をさせていただきます。
- ④ 当社では、クーリングオフの制度を自発的に取り入れております。  
契約日より8日間以内であれば無条件にて契約を解除させていただきます。
- ⑤ 契約の取消しについて
  - (1)ご納品前(クーリングオフ期間終了後～ご納品まで、約2～3ヶ月)
    - (ア)複数のセット物商品の場合、加工を必要とするものと必要としないものが混在しております。加工を必要とするものについては、委託業者の作業状況によっ

てお受けできない場合もございます。但し、その場合、現状においてその事を証明させていただきます。

(イ)単品商品の場合、加工を必要とするものは上記と同じとなります。

(ウ)いずれの場合も加工を必要としないものは、対応させていただきます。

## (2)ご納品後

(ア)お客様都合による返品につきましては、商品の性質上お受けすることが出来ません。

## 6、安全確保の体制

- ①商品の取扱いに関して、十分に検品、管理体制を実施いたします。
- ②着物には、撥水防虫等の加工も施します。
- ③ご納品後のアフターサービスも万全の体制で実施いたします。
- ④お客様への重要事項情報等を正確に開示するとともに、ホームページや印刷物等にて公開いたします。

## 7、環境への配慮

当社は、省資源・省エネルギー・リサイクルの推進・廃棄物の適正な処理を行い、資源を有効に活用できるような事業展開に努めます。

おもに、

- ①不要な照明は消します。
- ②コピー、パソコンは省電力モードで使用します。
- ③冷暖房については、空調管理を徹底し運用基準を遵守します。
- ④用紙は、両面を使います。
- ⑤不要紙又は、ゴミを分別しリサイクル出来るものは回します。
- ⑥廃トナーはリサイクルに回します。

## 8、個人情報の保護

### ①個人情報の取得・管理について

当社は、営業活動を行うにあたり、お客様の住所・氏名・電話番号・生年月日・メールアドレス等その他情報を収集しております。

また、当社が保有している個人情報は、適切に管理し第三者への提供はいたしません。ただし、当社が営業活動を行う上で、必要な業務提携企業については、最低限必要な情報に限り、秘密保持契約を結んだ上で、情報を開示いたします。

### ②個人情報の利用について

個人情報は、当社の営業案内、当社が販売する着物等の商品情報、サービスの情報提供等にものみ使用いたします。

また当社からの情報提供や、ご案内の送信がご不要の場合、ならびにお名前、ご住所に変更がある場合は、発送停止または訂正させていただきますので、ご連絡くださいますようお願い申し上げます。

③個人情報の開示について

原則として、第三者に対し、当社の保有する個人情報を開示することはございません。ただし、警察機関ならびに裁判所などの法的機関より開示を要求された場合や当社の権利や財産を保護する目的においてのみ、法律に基づき開示をすることがあります。

④保証及び責任制限

当社ウェブサイトのご利用は、お客さまの責任において行われるものとします。当ホームページ及び当ホームページにリンクが設定されている他のウェブサイトから取得された各種情報の利用によって生じたあらゆる損害に関して、当社は一切の責任を負いません。

⑤本人の求めによる提供停止（オプアウト）要件

当社からのお知らせなどを受け取りたくないお客様は、当社へ直接e-mailを送るか、電話や郵便でその旨お知らせください。速やかに対応させていただきます。

⑥準拠法

当社ウェブサイトは有限会社みやたけ工房の管理下にあります。  
当サイトは法律の異なる全世界の国々からアクセスすることが可能ですが、当サイトにアクセスされた、お客様および当社の両者は、かかる法律原理の違いに関わらず、当サイトの利用に関して日本国の法律および大阪府の条例に拘束されることに同意するものとします。  
当サイトへのアクセスはお客さまの自由意志によるものとし、当サイトの利用に関しての責任はお客さまにあるものとします。また、当社が保有する個人情報についても、日本国の法律および大阪府の条例を適用します。  
当社は個人情報について適用される法令 および条例を遵守し変更等、必要に応じて各項目の変更を行います。

## 9、苦情及び相談の処理体制

当社は、お客様にとってよき相談者となり、敏速な対応を行えるようにしておりますが、小規模企業のため、専任の担当者を置くことは出来ません。よって社員は誰でも対応出来るように教育訓練を行います。

お問い合わせは下記にて受け付けます。

- 苦情・相談はメール及び電話で受けます。

〒567-0810

大阪府茨木市宮元町7-22 仲辻ビル5F

TEL 072-620-7140

お問合せ時間 10:00～18:00

定休日 毎週火曜日(祝日の場合は営業しております。)

年末年始・お盆はお休みになります。

※詳しくは、ホームページにて当社営業日カレンダーにてご確認ください。

FAX 072-620-7153(24時間受付)

E-Mail [mail@miyatakekoubou.com](mailto:mail@miyatakekoubou.com)(24時間受付)

URL <http://www.miyatakekoubou.com>

※苦情・相談の内容は、必ず所定の用紙に記録します。

※営業時間外のお問い合わせは、翌営業日のご回答になります。

## 10、消費者及び消費者団体の意見を事業活動に反映する体制

当社に寄せられたご意見は、当社をサポートする税理士事務所及び、外部アドバイザーらによって検討し、経営の改善に役立てます。

## 11、行動基準の自己監査体制

お客様との取引に関して、事業活動について税理士事務所及び、外部アドバイザーらから行動基準を遵守しているか監査を受けるものとします。

監査内容は次のものを含みます。

- ① 取引記録
- ② 苦情、相談記録
- ③ データ管理体制