

真駒内滝野霊園協力石材店取扱要綱

序文

当真駒内滝野霊園は、昭和57年に札幌市における民間霊園として認可を受け、行政に代わって市民への墓地供給事業を行っています。

その基本となるのが、昭和53年1月1日に施行された『札幌市民間墓地取扱要綱』と昭和56年9月24日に決議された『民間墓地に関する決議』です。

民間霊園でありながら、行政が行うべき市民への墓地供給を通じて、公共の福祉と地元経済への貢献が当公益社団法人ふる里公苑が果たすべき使命であります。

こうした、当霊園が行う墓地供給事業に携わる事業者である石材店においては、当要綱の精神を良く理解し遵守することが求められるものです。

1. この要綱は、真駒内滝野霊園協力石材店の基本的な事柄を定めるものです

- ・ 協力石材店とは、墓所の販売と墓石の建立・アフターサービスのみならず、墓所使用者へのサービスの一環として、積極的に事務手続に協力する石材店で、公益社団法人札幌ふる里公苑（以下、当法人）が市民に優良事業者として推奨する石材店をいいます。
- ・ 当法人が定める活動指針をよく理解し、販売活動を行ってください。
- ・ 当法人が定める「管理使用規定」、「工事施工規則」、「工事施工ガイドライン」などのルールを遵守のうえ、墓石工事を施工してください。

2. 協力石材店は消費者の権利保護に努めてください

- ・ 各協力石材店は、消費者である墓所使用者へ永続的な顧客サービス提供を担保し、権利の保護を第一の目的としてください。
- ・ 墓所使用者へより質の高いサービスの提供をするため、万一の際は、協力石材店間の相互扶助と当法人との連携を図り、円滑な墓園事業の運営を実現してください。
- ・ 各協力石材店が経営危機に瀕する、または協力石材店を脱退するなどの事象で、顧客サービスの継続が困難な状況に陥った場合、当該石材店に代わり相互補完的に業務を請け負ってください。
- ・ 当法人の墓所を安定して提供していくため、協力石材店と当法人の意思統一を図り、秩序維持を図ってください。

3. 協力石材店は墓地供給事業の社会的使命を当法人と共有し自覚してください

- ・ 販売・施工・事後役務・関連諸手続に際しては、消費者たる市民の意思と立場を尊重することをその基調としてください。

4. 協力石材店は常に自己研鑽に努めてください

- ・ 墓石品質、工事内容、営業手法を常に検証し、販売においては、各社独自の販売戦略を最大限発揮してください。
- ・ 宣伝・広告においては当法人と協調し、積極的に取り組んでください。

- ・ 宣伝・広告やホームページなどの媒体において、「真駒内滝野霊園」の文言やロゴマーク、園内の写真などを使用するにあたり、事前に当法人の承諾を得てください。

5. 協力石材店は過度の価格競争は厳に慎んでください

- ・ 安定した墓地提供と持続した墓園事業の妨げにならないよう、なおかつ消費者の権利保護のため、過度な価格競争に陥らないようにしてください。

6. 何事においても顧客の意思を第一に尊重してください

- ・ 消費者の「選ぶ権利」を第一に尊重してください。
- ・ 万一紛争に発展した場合は、当法人の裁定を仰いでください。

7. 協力石材店は、当法人が別途定める「協力石材店基本契約」を締結してください

- ・ 協力石材店基本契約に定められている各条項を遵守し、さらに工事施工規則、工事施工ガイドライン、管理使用規定、各種事務処理手続について、所属する全従業員に周知徹底してください。
- ・ 上記各条項について、定期的に社内での研修を行ってください。

8. その他

- ・ 当法人が定める各基準や規定などを遵守し、定期的開催される研修会に参加してください。
- ・ 当法人が定める各基準や規定に対する違反が認められた場合、指導・勧告をおこないます。
- ・ 前号の指導・勧告による是正が認められない場合、資格停止や登録の抹消をおこないます。
- ・ 資格停止や登録抹消により顧客に対しての損害が発生した場合、その賠償責任を負うこととします。