

合同会社 F I N E D A Y 自主行動基準

当社は、成人式や結婚式といった一生一度の記念日にお召しになる振袖のレンタル・販売を通して、将来的に和装文化を伝承いただく為にも、良心的な対応を目指しています。

和装（呉服店）業者は一般に決して良いイメージではありません。一時は過量販売など社会問題になりました。

まずは経営者が消費者目線で対処する事が第一です。

このため、当社では、

社是 有言実行

社訓

- 1 私達 F I N E D A Y スタッフは、お客様の一生一度の F I N E D A Y “晴れの日”のお手伝いを通して「良かったよ」と喜んでもらえるよう努力する。
- 2 私達 F I N E D A Y スタッフは、お客様の一生一度の F I N E D A Y “晴れの日”で商売をさせて頂いている事に感謝する。
- 3 私達 F I N E D A Y スタッフは、生産者があるから商売ができる事に感謝する。
- 4 私達 F I N E D A Y スタッフは、お客様の一生一度の F I N E D A Y “晴れの日”を通しお客様が満足され次に繋がる接客・応対に努める。
- 5 私達 F I N E D A Y スタッフは、指示が無いから動かないは禁句だ。プランは自分で考えて、上司に相談して業務を遂行する。

を定めるとともに、本自主行動基準を定め、健全な営業活動に努めます。

一 商品及び付帯サービスの品質等に関する広告、その他の表示の方法

1. 当社は、商品・付帯サービスの広告には価格情報（価格・セット内容）を必ず分かりやすく表示し、お客様に誤認を与えるような曖昧な表記はしません。

二 商品及び付帯サービスに関する情報の開示及び提供の方針

1. 当社は、お客様ご自身が自主的・合理的に判断して商品・付帯サービスを選択していただけるよう、十分な説明を行い、正確な情報を提供するよう努めます。
2. 当社は、商品情報（品質・生産地・商品特性）に関するお客様の疑問に確実に応えられるよう、常に知識の研鑽に努めます。

三 消費者に対する勧誘の方針

1. 当社は、電話によるご案内は当社営業時間内（10:00～18:30）以外は一切行いません。
2. 当社は、資料請求ほか、お客様から電話により問合せをいただいた時は十分にご説明致します。

3. 当社は、ご家庭を訪問する「訪問販売」は一切行いません。
4. 当社は、適法な方法により入手した名簿を基にダイレクトメールを送付します。なお、お客様からダイレクトメール送付の停止等のご要望があった場合は、以後は送付しません。
5. 当社は、ホームページを開設 (<http://www.fineday-furisode.com/>) し、価格情報、商品情報及び付帯サービス等を表示します。
なお、当店情報はポータルサイトにも登録します
6. 当社は、ホームページのほか、随時新聞広告・折込広告・情報誌にも広告します。

四 消費者に配慮した内容の契約条項に関する方針

1. 当社は、お客様に十分にご理解いただいた上で契約していただくため、商品をお見せする前に当店の販売システム等を十分に説明します。
2. 当社は、契約頂く際には、契約金額、商品・サービスの内容、支払日及び決済方法、キャンセルの条件等について規約に基づいて説明を行ない、項目毎にお客様にご理解頂いたことを確認し、お客様に直接確認のサインを頂きます。
なお、お客様（契約者様）が未成年の場合は、契約書には本人様のほか、必ず親御様のサインを頂きます。
3. 当社は、レンタルを希望されるお客様に無理やり商品を販売しません。お客様の希望を重視して商品・サービスをお勧めします。
4. 当社は、お客様のご予算に応じた商品・サービスをご案内します。お客様に過度な負担となるような価格・量・質の商品・サービスはお勧めしません
5. 当社は、いわゆる「囲み商談」は絶対に行いません。

五 商品及び役務等の安全確保のための体制に関する事項

1. 当社は、加工業者に対し、商品の取り扱いについては万全な管理体制のもと、検針チェック・加工における薬剤の把握と有害薬剤の使用禁止を徹底しています。
2. 当社は、難物については速やかな対処を行ない、ご着用に支障をきたさないよう、最大限の努力を行います。

六 事業活動の実施に当たっての環境への配慮に関する事項

1. 当社は、クールビズ・ウォームビズの徹底により節電に努めます。
2. 当社は、不要な照明は消灯し、コピーやパソコンは省電力モードで使用します。
3. 当社は、マイカー通勤は禁止し、通勤手段は徒歩、自転車又は公共交通機関とします。

七 個人情報の保護に関する方針

1. 個人情報の取得・管理について

(1) 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お客様に関する情報をお客様から直接又は第三者から適法な方法により入手します。

(2) 当社は、収集した個人情報個人情報は個人情報保護法に準じて適切に管理し、原則として第三者への提供は行いません。ただし、ダイレクトメールにより当社の営業案内、商品情報、各種サービスの情報提供を行う場合は、当社がダイレクトメールの発送業務を委託する事業者に対し、最低限の必要な情報を提供する場合があります。

2. 個人情報の利用について

(1) 当社は、収集した個人情報は、当社の営業案内、商品情報、サービスの情報提供等に限り使用しますが、これらの情報提供がご不要の場合は使用しません。

3. 個人情報の開示について

(1) 原則として、第三者に対し、当社の保有する個人情報は開示しません。ただし、警察機関並びに裁判所などの法的機関より開示を要求された場合及び当社の権利や財産を保護する目的に限り、法律に基づき開示をすることがあります。

4. 個人情報の削除について

(1) 当社は、お客様から、そのお客様に関する個人情報を顧客リストから削除するよう申出があったときは、当社の業務（納税等）に支障がない限り対応します。

八 消費者等からの苦情及び相談の処理をするための体制に関する事項

1. お客様からの苦情・ご相談は、次のいずれかの方法により受け付けます。

(1) 郵便（〒590-0079 堺市堺区新町5-16堺東アサヒビル2F）

(2) 電話（072-227-8187）

(3) F A X（072-227-8187）

(4) メール（finedayfuriisode@yahoo.co.jp又はinfo@fineday-furiisode.com）

2. 上記(1)から(4)については、ダイレクトメール及び当社ホームページにも告知しています。

3. お客様からの苦情は、責任者（店長及び合同会社FINE DAY代表）が責任をもって解決にあたります。

九 消費者及び消費者団体の意見を事業活動に反映させるための仕組み等

1. ご成約（契約）内容を記録し、充実したアフターサービスの提供に努めます。

2. 顧客サービスアンケートを実施し、お客様の意識・ニーズの把握に努めます。

十 自主行動基準の監査体制

1. 当社は、自主行動基準を遵守しているかについて、外部機関の監査を受けるものとします。