

「ブライダルサービス宣言」チェックシート

◆ 新郎新婦への十分かつ適切な情報提供について

	新郎新婦に対して、分かりやすく案内・説明などを行うツールを整備(パンフレット、ホームページ等)している。
	実体の無い商品・価格等の不当表示・虚偽表示は行っていない。
	長時間拘束や深夜に及ぶ拘束、又は、契約締結を強引に迫るなど、新郎新婦の意思に反した強引な営業活動を行っていない。
	二重価格や大幅な値引きを前提とした価格設定を行っていない。
	「乗換割引」等、業界全体の信用度に関わる宣伝活動は行っていない。
	同業他社に対する誹謗中傷を行っていない。
	法令違反や反社会的行為は行っていない。
	内容や価格が明記されたパンフレット及び価格表等の資料を必ず提示している。
	見積書は新郎・新婦の要望に合わせて作成している。
	見積書は、必要事項や注意事項、適応条件等、認識の齟齬をきたさないように分かりやすい表記を行い、説明の上お渡ししている。
	契約内容は、契約締結前に約款等をもって明示している。
	「約款」の原本またはコピーを手渡し、お客様が帰宅後いつでも確認できる状態にしている。
	「約款」の内容のうち、特に「契約成立の条件」「キャンセル規定」「利用制限」「禁止事項」等、お客様に影響が及ぶ部分について、担当者から直接説明をしている。
	契約が成立するタイミングやキャンセル料が発生するタイミングについて、正確な表現で説明をしている。
	「約款」の説明の最後に十分に質疑応答の時間を確保し、お客様が内容をご理解されていることを確認する。
	申込金は「約款」に記載された金額や方法を遵守して受領している。
	お客様が検討の時間を求めた際には、それを尊重する。
	契約締結後の打ち合わせ等によりサービス内容・金額に変更がある場合は速やかに説明を行うとともに、見積書を再発行している。
	説明に当たっては専門用語を使用せず、極力お客様に分かりやすく、かつ正確な表現を使用している。

◆ 関連法令の遵守

	消費者契約法を踏まえて、合理的な根拠を説明できるキャンセル料規定を設定している。
	「約款」は法律上正確な文言または表現を用いている。
	お預かりする個人情報の利用目的を、情報受領前に明示している。
	披露宴等で使用する楽曲には音楽著作権の観点から制約があることを説明し、使用料について適正に処理している。
	独占禁止法／下請法を遵守し、関連企業と協力の上でサービス提供している。
	景品表示法(プレゼントや値引き等)を遵守し、宣伝活動を行っている。
	その他関連法令(食品衛生法、美容師法、消防法 等)を遵守している。

◆ 個人情報保護	
	個人情報保護方針(プライバシーポリシー)を定め、ホームページ等に明示している。
	個人情報保護方針について、従業員教育を行っている。
	受領した申込書などの適切な管理フローを設定し、遵守している。
	個人情報の施錠管理等、適切に管理している。
	個人情報管理責任者を定めている。
◆ 利用者の安心・安全の確保	
	食品衛生法を遵守し、食中毒予防の三原則(つけない、増やさない、やっつける)を徹底している。
	食品取扱者の健康状態を確認し、嘔吐、下痢等の症状が見られるときには、医師の診察を受けさせている。
	お客様の安全対策について定期的な点検、設備の見直し等を行っている。
	定期的な5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)の取り組みをしている。
◆ トラブル・苦情への適切な対応	
	トラブル・苦情相談には、誠実に対応し、速やかな解決に努めている。
	BIAをはじめとする外部団体よりトラブル・苦情の相談があった旨通知を受けた場合、誠実に対応し、速やかに解決に努めている。
	トラブル・苦情発生時の対応について従業員教育を行っている。
	トラブル・苦情対応の社内体制及びフローを整備している。
	トラブル・苦情解決後、再発防止策を決定している。
◆ 従業員教育	
	従業員に対して、サービスの質の向上に向けて、事業に関係する法令及び本宣言基準等の知識を十分に理解させるため、年間1回以上の教育を実施している。(直近実施日 年 月 日)
◆ その他	
	協力事業者／取引先とは、良好な関係を保ち、遵法のうえで協同し、上質なブライダルサービスの提供に努めている。
	協力事業社／取引先にも、本宣言を遵守した行動を求めている。
	サービスレベルを向上し続けるために、従業員が働きやすい職場環境の整備に努めている。
◆ 宣言基準を遵守した運営状況の確認と自立的な改善について	
	基準監督責任者を定めている。(氏名:)
	定期的に運営状況を確認している。(確認日: 年 月 日)

事業者名	
住 所	
作成者氏名	
作成日	