

## 株式会社山本芳翠園の現在及び将来のお客様への約束・行動基準

健康食品メーカーである当社のお客様が当社の商品をお求めになるに当たって、合理的・妥当な判断をするに必要な情報の提供をすること。購入後のお客様のご意見を承り、今後の商品・経営の改善に努める手順・体制を明確にいたします。

### 経営コンセプト

「Good Life の創造」

より良い生活スタイル・より強い生命力に関して創造提案を進めていきます。

### 経営理念

安全性の追求

無農薬の原料を使用し、安全な食品を提供します。

高品質の追求

有機肥料を使った高品質な商品を提供します。

廉価の追求

産地と直接契約し、中間マージンを排除し、お客様に廉価な商品を提供します。

### 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。

当社の商品の成分について公的機関が証明した事実を掲載します。

含まれている成分に基づき、一般的に言われている事柄を掲載し、誤解を与える表現はしません。

### 2. 商品情報の開示及び提供の方針

ホームページ、パンフレット、パッケージに成分表を掲載し、購入時ににおいて、お客様が的確に判断できるようにいたします。

### 3. 勧誘の方針

直接、お客様に勧誘はいたしません。問い合わせがあった場合はお答えいたします。

注文はメール、ファックス、電話で受け、電話の場合は受注メモを残し、必ず記録を残します。

#### 4. お客様に配慮した内容の契約条項に関する方針

最初は少量のお試しを薦めています。

お支払いは商品と引き換えです。

不良品は無条件で交換いたします。

お届け後、1週間以内の未開封品は返品を受け付けております。

(送料はお客様負担)

#### 5. 安全確保の体制

原材料は特定の栽培農家と契約し、産地がはっきりしているものを使用します。当社の製品は農林水産省が認定した認証機関により、すべての原料、栽培・加工・パッケージに至るまでを検査し有機と認定されたものに付与される有機 JAS マークを取得しています。

#### 6. 環境への配慮

お徳用パックは3gの個装をやめ、60g入の大きな袋を使用しています。

不要な照明は消します。

コピー・パソコンは省電力モードで使用します。

冷暖房については空調設備使用手順を作成し、運用基準を守ります。

用紙は両面を使います。

不要紙は分別し、リサイクルに回します。

#### 7. 個人情報の保護

受注に伴うお客様の個人情報は住所、氏名、電話番号であり、それ以外の情報は取得しません。

上記の顧客データはパソコンに保存され、そのファイルはパスワードを設定し、担当者以外は開くことができないようにしています。

上記の顧客データは商品の発送にのみ使用し、それ以外は使用しません。お客様より、個人情報の削除要請があったときは直ちに削除します。

#### 8. 苦情及び相談の処理体制

お客様からの苦情・相談はメール及び電話で受けます。

当社は小規模企業であり、専任の担当者は置くことはできません。社員は

誰でも対応できるように訓練を行います。  
苦情・相談は必ず所定の用紙に記録します。

## 9. 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経営コンサルタント、ドクター、税理士事務所、広告物製作会社などの外部ブレーンによって検討し、経営の改善に役立てます。

## 10. 行動基準の自己監査体制

お客様との取引に関して、及び事業活動について外部の機関に依頼し、行動基準を順守しているか、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。

取引記録

苦情・相談記録

発送体制などのシステム

データ管理体制

(株)山本芳翠園

電話：06-6975-0191

ホームページ：<http://www.ajiru-yamamoto.co.jp/>