

2.お客さまに関すること

1.お客さまサービス

(1) 案内所

各店舗の案内所には、館内の取扱商品や近隣施設の案内、お買い上げによる駐車サービス券のお渡し、遺失物係等、総合的な案内機能があります。お客さまからのお問い合わせでわからないことは、「わからない」とお答えせずに、正しい情報を確認しお答えしてください。

(2) お客さまのお呼び出し

ショップでのお客さまのお呼び出し、お連れ様からのお呼び出しの依頼、迷子をお探しの保護者から店内放送の依頼は内線 6111に連絡してください。

※久留米店は、内線 6900 に連絡ください。

注意! ショップの対応不備（お釣銭や商品のお渡し忘れ等）が原因のお呼び出しは、お客さまにとっては大変迷惑なことです。安易なお呼び出しは極力避けると同時に、対応不備によるお呼び出しが発生しないよう、心がけましょう。

※お客様の呼び出しの際は個人情報に注意してください。

(3) 迷い人（子供・大人）の対応

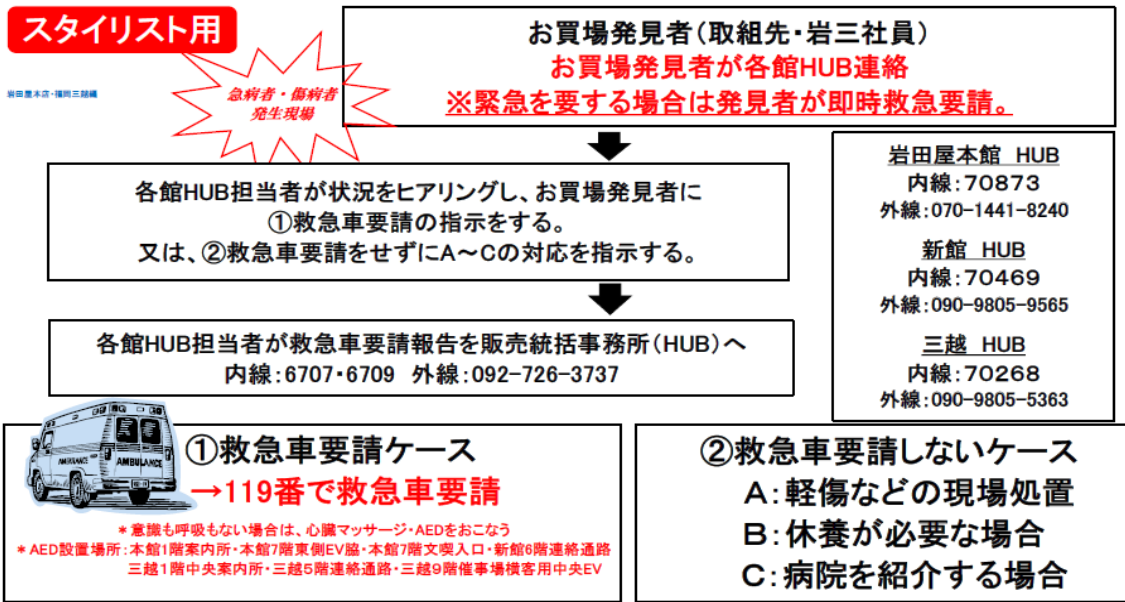
迷い人を発見したときは、保護したうえで、保護者の発見に努めてください。保護者が見当たらない場合は、速やかに担当マネージャーへ連絡してください。

(4) 急病人・怪我人への対応

ショップ区画内、共用スペースにかかわらず、まずは「大丈夫ですか？」と声をかけてください。そのうえで、急病人・怪我人がいる場所、ショップ名、発生状況、容体（意識の有無）、大体の年齢、性別等を担当マネージャーに連絡してください。

※下記の連絡フローを必ずご確認ください。

【店内での傷病者・急病人対応マニュアル 1:救急車要請ケース 2:救急車要請しないケース】



【①救急車要請ケース】

■お買場発見者(取組先・岩三社員)

①お買場発見者(取組先・岩三社員)は、現場から急病者・傷病者を動かさず各館HUBに連絡をする。
②各館HUBから指示を受けたお買場発見者は、そのまま現場から動かさずに119番に連絡を入れる。状況を見ながら救急隊とやりとりをする。
③救急車の要請場所を正確に伝える。
*要請場所・・・本館:1階物流口 新館:1階物流口(各館1階で要請した場合は、各館公開空地)
三越北側:1階ソラリア横ライオン口脇(B2案内所より北で要請した場合のみ) 三越南側:ジョイフル横

④状況を見ながら【必須確認事項】をメモする。
【必須確認事項】
a.性別・年齢(推定可) b.意識の有無 c.呼吸の有無(意識がない場合) d.同伴者の有無・ご家族の連絡先
*救急隊とのやりとりに必要な確認をしてください。
⑤救急隊やマネージャー・販サ・保安担当者が到着するまで急病者・傷病者をその場から動かさないようにする。
⑥救急隊到着後、【必須確認事項】の情報を救急隊に引き継ぐ。マネージャー・販サ・保安担当者と情報を共有する。
*意識も呼吸もない場合は、心臓マッサージ又は設置されたAEDを使用する。
*AED設置場所:本館1階案内所・本館7階東側EV脇・本館7階文喫入口・新館6階連絡通路
三越1階中央案内所・三越5階連絡通路・三越9階催事場横客用中央EV

【②救急車要請しないケース】

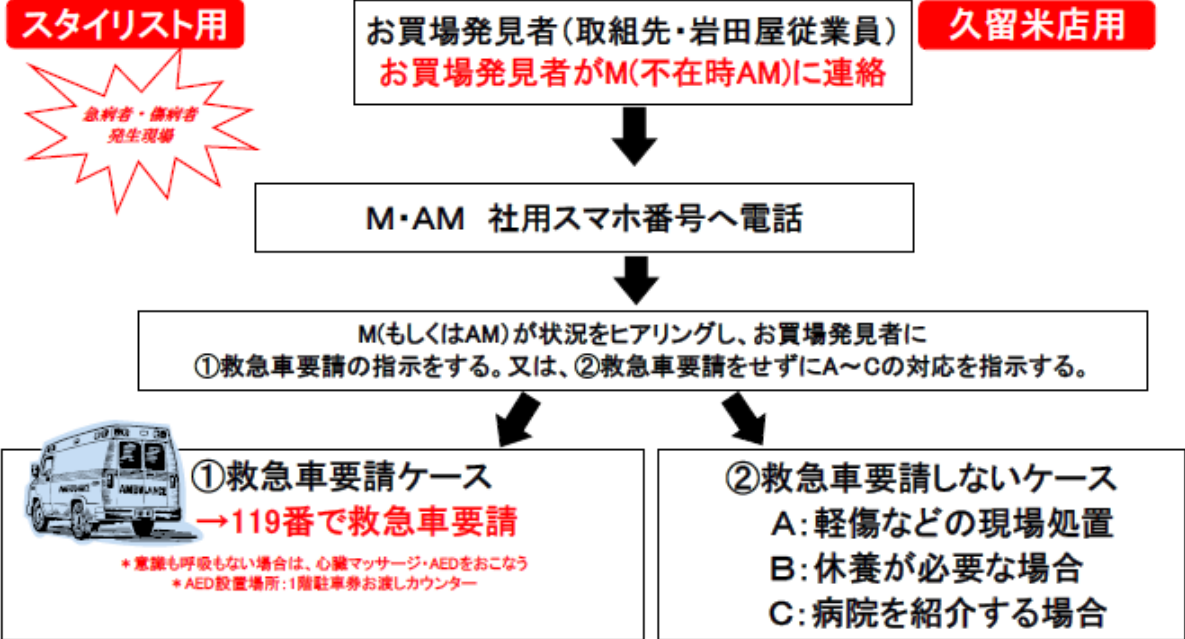
【A:軽傷など現場処置の場合】
■軽傷など現場処置の流れ
①お買場発見者は軽傷の現場処置を必要としているお客様がいることをHUBに連絡を入れる。
②マネージャー・販売サービス担当が到着するまでお近くのイスにご案内し、少し休んでいただく。
③傷病者のおよその年齢や性別、症状などを確認しておく。
④マネージャーと販売サービス担当に詳細な状況を報告する。
⑤状況を把握し、傷病者の要望があれば保冷剤やバンドエイドをお渡しする。(できるだけご自身で貼って頂く。治療行為禁止)
⑥傷病者がお帰りになった後、販売サービス担当は状況と処理方法を店内事故一覧に入力する。
*湿布薬や鎮痛剤のご要望には準備がないためお応えできない

【B:休養が必要な場合】
■休養が必要な場合の流れ *お客様用のベッドや休憩所はないので、安易なご案内は避けて下さい。
①お買場発見者は体調不良・休養ご希望のお客様がいることを各館HUBに連絡を入れる。
②他のお客様の通行の妨げにならない場所(お買場の隅、バックヤード等々)にご案内する。
③ボード等で他のお客様の視線を遮る工夫をする。
④マネージャー又は販売サービスはお客様に寄り添い状況を観察する。(水等は、各フロアの喫茶・レストランにお願いする。)
⑤お買場発見者はマネージャーと販売サービスに詳細な状況を報告する。
⑥お客様がお帰りになった後、販売サービスは状況と処理方法を店内事故一覧に入力する。

【C:病院を紹介する場合】
■病院をご紹介する場合の流れ
①お買場発見者は各館HUBに連絡を入れる。マネージャー・販売サービスが来るまでお客様に寄り添い対応する。
②現場についてマネージャー又は販売サービスはお客様の症状などから適切な病院を紹介する。病院の検索は案内所に依頼する。
*案内所:本館6130・6131 新館2130 三越地下2階5072・5073 三越1階5134・5135 *医療案内:#7119
③紹介した病院へはお客様ご自身に連絡していただく。
④お客様お見送り後、情報の引き継ぎをおこなう。
⑤販売サービスは、内容と処理方法を店内事故一覧に入力する。
*岩三に過失がある場合、マネージャー又は販売サービス担当者が病院まで同行し、交通費や治療費は岩田屋三越が負担する。

注意! 岩田屋三越内にはお客さま用の医務室はありませんので、医務室のご案内はしないでください。

【店内での傷病者・急病人対応マニュアル 1:救急車要請ケース 2:救急車要請しないケース】



【①救急車要請ケース】

■お買場発見者(取組先・岩田屋社員)

①お買場発見者(取組先・岩田屋社員)は、現場から急病者・傷病者を動かさずにM(もしくはAM)に連絡をする。

②M(もしくはAM)から指示を受けたお買場発見者は、そのまま現場から動かさずに119番に連絡を入れる。状況をみながら救急隊とやりとりする。

③救急車の要請場所を正確に伝える。

* 要請場所・・・岩田屋と西鉄久留米駅高架の間(=1F従業員通用口)

④状況をみながら【必須確認事項】をメモする。

【必須確認事項】

a. 性別・年齢(推定可) b.意識の有無 c.呼吸の有無(意識がない場合) d.同伴者の有無・ご家族の連絡先

* 救急隊とのやりとりで必要な確認をしてください。

⑤救急隊やマネージャー(もしくはAM)が到着するまで急病者・傷病者をその場から動かさないようにする。

⑥救急隊到着後、【必須確認事項】の情報を救急隊に引き継ぐ。M(もしくはAM)と情報を共有する。

* 意識も呼吸もない場合は、心臓マッサージ又は設置されたAEDを使用する。

* AED設置場所:1階駐車券お渡しカウンター

【②救急車要請しないケース】

【A:軽傷など現場処置の場合】

■軽傷など現場処置の流れ

■軽傷など現場処置の流れ

①お買場発見者は軽傷の現場処置を必要としているお客様がいることをM(もしくはAM)に連絡を入れる。

②M(もしくはAM)が到着するまでお近くのイスにご案内し、少し休んでいただく。

③お買場発見者は、傷病者のおよその年齢や性別、症状などを確認しておく。

④お買場発見者は、M(もしくはAM)に詳細な状況を報告する。

⑤状況を把握し、傷病者の要望があれば保冷剤やバンドエイドをお渡りする。(できるだけご自身で貼って頂く。治療行為禁止)

⑥傷病者がお帰りのなった後、M(もしくはAM)は状況と処理方法を久留米店teamsの事故報告に入力する。

* 湿布薬や鎮痛剤のご要望には準備がないためお応えできない

【B:休養が必要な場合】

■休養が必要な場合の流れ *お客様用のベッドや休憩所はないので、安易なご案内は避けて下さい。

①お買場発見者は体調不良・休養ご希望のお客様がいることをM(もしくはAM)に連絡を入れる。

②他のお客様の通行の妨げにならない場所(お買場の隅、バックヤード等々)にご案内する。

③ボード等で他のお客様の視線を遮る工夫をする。

④M(もしくはAM)はお客様に寄り添い状況を観察する。(水等は、食品・レストランにお願いします。)

⑤お買場発見者はM(もしくはAM)に詳細な状況を報告する。

⑥傷病者がお帰りのなった後、M(もしくはAM)は状況と処理方法を久留米店teamsの事故報告に入力する。

【C:病院を紹介する場合】

■病院を紹介する場合の流れ

①お買場発見者はM(もしくはAM)に連絡を入れる。M(もしくはAM)が来るまでお客様に寄り添い対応する。

②現場についてM(もしくはAM)はお客様の症状などから適切な病院を紹介する。

病院の検索 * 医療案内: #7119

③紹介した病院へはお客様ご自身に連絡していただく。

④お客様お見送り後、情報の引継ぎをおこなう。

⑤M(もしくはAM)は、内容と処理方法を久留米店teamsの事故報告に入力する。

* 岩田屋に過失がある場合、M(もしくはAM)が病院まで同行し、交通費や治療費は岩田屋三越が負担する。

(5) 遺失物・拾得物の取り扱い

【落とし物をショップスタッフが拾った場合/忘れ物をショップスタッフが発見した場合】

ただちに、各店案内所（地下2階）に連絡後、持参してください。一人体制等でショップから離れられない場合も、必ず、案内所へ連絡し、指示を仰いでください。※ショップスタッフは拾得者としての権利は放棄していただきます。

※久留米店は、1F 警備室に持参してください。

【お客さまが拾ってショップに届け出ていただいた場合】

一定期間落とし主が現れなかった場合、拾得者には所有権を取得する権利がありますので、拾得者であるお客さまには、所有権を「主張されるか」「放棄されるか」の意思確認が必要です。ショップにて意思確認をしてください。権利を主張される場合、その後の手続きは案内所で行いますので、同行をお客さまに依頼してください。ただし、個人情報が含まれる拾得物（携帯電話、運転免許証、記名式 nimoca 等）の場合は、権利の主張はできません。

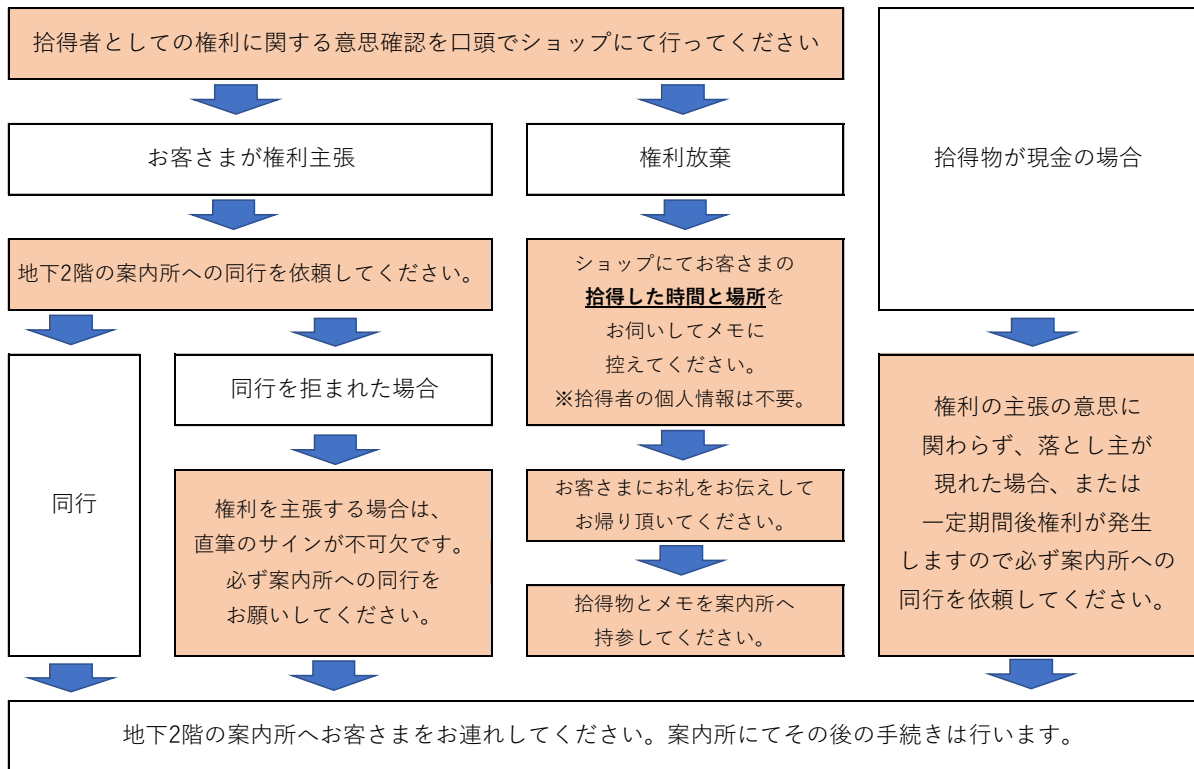
- ① お客さまが拾得者としての権利を主張される場合は、ショップスタッフが同行のうえ、各店内案内所（地下2階）へご案内して下さい。お客さまが「時間がない」等の理由で同行を拒否される場合でも、権利を主張するには直筆のサインが必要となりますので、その旨を説明の上、再度、案内所への同行を依頼してください。

※久留米店は、権利主張の際は 1F 警備室にご案内ください。

- ② お客さまが拾得者としての権利を放棄される場合は拾得時間、拾得場所をお客さまに伺い、メモに控え、届出に対するお礼を伝え、お帰りいただきます。（拾得者の個人情報は不要です。）その後速やかに案内所まで届けてください。

注意！ 拾得物が現金の場合は権利の主張の有無にかかわらず、権利関係が発生しますので、必ず案内所への同行を依頼してください。

お客さまが拾って、お申し出頂いた場合



注意！「拾得者としての権利を主張する・しない」の意思確認を怠ると、トラブル発生の原因となる場合があります。必ず、ショップにて意思の確認をお願いします。

【お客さまから落とし物、忘れ物について直接ショップにお問い合わせがあった場合】

① 店でのお問い合わせの場合

遺失物の特徴を伺ったうえで、福岡三越地下2F店内案内所、岩田屋本店本館地下2F遺失物カウンターへ連絡し、遺失物として届いているか確認してください。

※久留米店は、1F警備室に確認ください。

■届いている場合

確証を与えるような返事はせず「そのような特徴の遺失物が届いているようですので、遺失物係にてご確認をお願いいたします。」とご案内してください。

■届いていない場合 ※「申し訳ございません。」の言葉は使用しないでください。

「そのような特徴の遺失物は届いていないようですが、届けがあった場合ご連絡をさしあげますので、遺失物係にてご連絡先をお伺いいたします。」とご案内してください。

② 電話でのお問い合わせの場合

「落とし物/忘れ物はすべて遺失物係に届けております。遺失物係より折り返しご連絡さしあげますので、お電話番号をお知らせください。」とご案内し、伺ったお名前・お電話番号を三越地下2F店内案内所、岩田屋本店本館地下2F遺失物カウンターへ伝えてください。

※久留米店は、1F 警備室に確認ください。

注意!「それは届けました。」等、確証を与えるようなお答えはしないでください。マフラーや傘など似たものも多く、ご案内によるトラブルの原因となることがあります。

(6) らくらく受取サービス **注意!** このサービスはエムアイカード会員のみ対象となりますので、

エムアイカードをご提示いただくようお願いしてください。

岩田屋本店や福岡三越でお買い上げいただいた商品を、岩田屋久留米店や岩田屋サロン各店（小型サテライト店）でお受け取りいただけるサービスがあります。お客さまからのお申し出があったら、以下の運用をお願いいたします。

- ① エムアイカードとレシートをご提示いただく。
- ② 同送品の有無を確認する。
- ③ お客さまの目にて商品の包装・封入、「お買上品お届け票」に必要事項を記入する。
- ④ 「お買上品お届け票」のお客様控えをお渡りする。

▼お客さまがお帰りになったあと、

- ⑤ 送り先へ連絡し、承り内容を共有してください。
- ⑥ その後、社内お届け伝票を作成。お届け場所に連絡し、了解をとること。

■対象商品 : 岩田屋本店・福岡三越でお買上げの商品（商品代金税込30万円以下）のみ。

■お渡し場所 : 久留米店 5階商品券カウンター
サロン 各店お買場

※送達は、岩田屋本店・福岡三越 ⇒ 久留米店・サロン各店のみ。

■お渡し予定日：

| 店舗名 | 受付締切時間 | お渡し可能日 |
|------|---------|--------|
| 久留米店 | 当日15時まで | 翌々日 |
| 各サロン | | |

※承り日を当日とする。

※日曜日を挟む場合は、プラス1日必要ですのでご注意ください。

■注意事項 :

1) 久留米店・サロン各店での商品お預り期間は、お渡し予定日より1週間です。

※承り日からお渡し予定日まで日数がある場合は、お渡し店での保管期間が1週間程度となるよう送達に要する日数から館内物流に出す時期を計算し、それまで承りショップにて保管になります。

2) 久留米店・サロン各店は、お買上げ商品をお渡しするのみとし、包装の不備による汚損やお渡し個数の間違い等が発生した場合は、承り店の各お買場が責任をもって対応してください。また、お渡し店からお客様にご連絡を入れることもありません。

■久留米店・サロン各店連絡先

| 店舗名 | 連絡先 | 店舗名 | 連絡先 |
|---------|----------------|-------------|--------------|
| 久留米店 | 商品券加付：816-6135 | 下大利サロン | 816-1160 |
| 春日サロン | 816-1110 | 柳川サロン | 816-1230 |
| 前原サロン | 816-1120 | 筑後サロン | 816-1220 |
| 那珂川サロン | 816-1140 | 木の葉モール橋本サロン | 092-407-2711 |
| 福重サロン | 816-1150 | イオンモール福津サロン | 0940-72-1800 |
| 土井サロン | 816-1170 | エムアイプラザ福岡 | 092-410-9902 |
| 森林都市サロン | 816-1200 | エムアイプラザ筑紫野 | 092-408-1611 |
| 二日市サロン | 816-1130 | エムアイプラザ香椎浜 | 092-692-8911 |

(7) 駐車場口ポーターサービス

お客さまのお買い上げ品が多い場合に、お買い上げ品を岩田屋本館地下1階駐車場出庫口、地下2階一時お預り所や三越4階免税カウンター横ポーターサービスカウンターまでお運びするポーターサービスを岩田屋三越として実施しています。お客さまからポーターサービスのご依頼をいただいた場合は、下記の「ポーター承り票」に必要事項をご記入いただき、お買い上げ品を三越は4Fポーターサービスカウンター、岩田屋は本館地下1階駐車場出庫口、地下2階手荷物預り所まで各自で持ち込んでください。

【ポーターサービス承りの流れ】

- ①お客さまにお名前と携帯番号をご記入いただく。
- ②承り日時、お渡し希望時間を記入してください。
※猶予時間を踏まえ承りから1時間半以上時間をいただいでください。（繁忙期は異なります）
- ③お渡し場所を伺い、記入してください。
- ④商品代金受領後、伝票の「お客さま控」をお渡しくください。
- ⑤商品（お持ち帰り用荷姿）に伝票を貼り付け、各店ポーターサービス（手荷物）カウンターまで各自で持ち込んでください。
※一人体制等でショップを離れられない場合は、指定する連絡先まで連絡してください。

※久留米店ではポーターサービスは実施しておりません。

(8) 駐車料金割引サービス

提携駐車場をご利用のお客さまには、お買い上げ金額に応じた駐車場料金の割引サービスがあります。

福岡三越、岩田屋本店で駐車当日のお買い上げが合計 5,000 円以上（税込）で駐車場サービス券をお渡ししています。（岩田屋三越の駐車サービスに準じます。）

※久留米店では当日のお買い上げ合計 3,000 円以上（税込）が対象になります

①駐車サービスを受けるためには、案内所でレシートと駐車券をご提示いただく必要がありますので、岩田屋本店、福岡三越の案内所をご案内してください。

※久留米店は、1F 駐車券お渡しカウンター

②レシートのみの提示では駐車サービスは受けられません。必ず案内所にてレシートと駐車券をご提示いただくようにしてください。駐車券をお車にお忘れの場合でも駐車券をお持ちいただくよう、丁寧にご説明してください。

③案内所で、さらに「株主様ご優待カード」をご提示いただいた場合、お買物による駐車場無料サービスを受けるお客さまで「きらめき駐車場」「ソラリアターミナル駐車場」のご利用の場合に限り、サービス時間を1時間延長いたします。

※久留米店は、「ニューウエダ有料駐車場」のみとなります。

※提携駐車場は12か所あります。〈久留米店は6か所〉（2021年3月現在）駐車場ごとにサービス内容は異なりますので、HPにて詳細のご確認をお願いいたします。

④「エムアイカードゴールド会員専用クーポン」をご利用いただいた場合、お買物による駐車場無料サービスを受けるお客さまで「きらめき駐車場」「ソラリアターミナル駐車場」のご利用の場合に限り、クーポン券1枚につき1時間分の駐車時間を延長サービスします。（ゴールドカードの提示が必要、当日駐車のみ延長に限る）

※久留米店は、「ニューウエダ有料駐車場」のみとなります。

(9) 通訳サービス

外国人のお客様対応で通訳が必要な場合は、下記に連絡して「電話通訳サービス」をご利用ください。

- ① 092-687-4530に電話をかける。
- ② 1. 岩田屋三越
2. 店舗名及びショップ名
3. 何語の通訳希望かオペレーターに伝える。
- ③ 担当通訳者が通訳をしますので要件をお伝えください。
- ④ お客様と受話器のやり取りで通訳を行います。

■対応時間：各店営業時間内

■対応言語：英語・中国語・韓国語・タイ語

(10) 外国人旅行者（日本国内非居住者）に対する消費税免税

岩田屋三越（定借区画以外）でのお買物に関しては、ご利用当日税抜5,000円以上（食品・非食品）のレシートとパスポート・ご購入商品をご準備の上、岩田屋は新館1階の免税カウンター、三越は4階の免税カウンターをご案内ください。

※クレジットご利用の際は、パスポートとクレジットカードのご名義が同じでないと免税対象にはなりませんのでご注意ください。また、レストランや施術など形の無いものは対象外です。

※免税に関してご不明な点は、各店免税カウンターまでご連絡ください。

※久留米店は、5F 商品券カウンター（受付時間：19時まで）

注意!各店受付は 19 時 50 分まで。それ以降にご案内する場合は、必ず各店免税カウンターまでご連絡ください。

2.お客さま対応伝票関連

(1) 各種伝票保管期間

| 50 音順 | 帳簿・伝票・書類名 | 使用場面(M・SD・サロンリーダーを以下Mという) | 発生部署保管 ※個人情報にあたる伝票類は鍵のかかる場所で保管 | | | | 最終保管 ※個人情報にあたる伝票類は鍵のかかる場所で保管 | | | |
|----------|-----------------------------------|---|-----------------------------------|--------------------|---------------|----------------|---------------------------------|-------------|------------------------|---------|
| | | | 使用部署 | 保管期間 | 保管伝票 | 処理・廃棄方法 | 保管部署 | 保管期間 | 保管伝票 | 処理・廃棄方法 |
| イ | 岩田屋三越紳士服補整券・岩田屋三越婦人服補整券 | 紳士服・紳士服の補整券時に使用。 ※【お客さまが控を紛失した時】 マネージャーが管理台帳（お渡し日、係員、住所、本人確認書類等）を作成し、10年保管の後機密廃棄処理。本人確認ができない場合はM判断。 | お買場 | 2年 | お買場控えとお客様控え回収 | 2年保管終了後、多の津へ送達 | お買場 | 3年目以降～10年目迄 | お買場控 | 機密書類廃棄 |
| | お届け伝票（ヤマト便/通常・クール） | 代済の一般商品の配送承り時に使用。 | お買場 | 3ヶ月 ※キチン品等は13ヶ月 | お買場控 | 機密書類廃棄 | 外部（ヤマト） | 1年 | E・D票 | 機密書類廃棄 |
| オ | お届け伝票【貴重品】（JP便） | 代済の商品券・金券類・ギフト物等、貴重品の配送承り時に使用。 | お買場 | 3ヶ月 ※キチン品等は13ヶ月 | お買場控 | 機密書類廃棄 | 外部（JP） | 1年 | E・D票 | 機密書類廃棄 |
| | お届け伝票【高額品・大物・高物】（ヤマト便・グリーン） | 代済の高額品・大物・高物の配送承り時に使用。 | お買場 | 3ヶ月 ※キチン品等は13ヶ月 | お買場控 | 機密書類廃棄 | 外部（ヤマト） | 1年 | E・D票 | 機密書類廃棄 |
| シ | 社内お届け伝票 | 店頭からお得意様へ見本やお買上品、久留米店・サロン各店へお買上品を送達する場合使用。 | お買場 | 3ヶ月 | お買場控 | 機密書類廃棄 | IMBS | 1年 | 受付票 | 機密書類廃棄 |
| | 社内お届け伝票＝『らくらく受取りサービス』Mカード顧客へのサービス | 『らくらく受取りサービス』岩本店、福三でお買上げ（計上済）商品、久留米店、サロン各店へ送達する場合使用。 ※【お買上品お届け票】と「授受簿」も同時に管理同時に管理。 | お買場 | 6ヶ月 | お買場控 | 機密書類廃棄 | IMBS | 1年 | 受付票 | 機密書類廃棄 |
| | 修理加工承り伝票（リフォームコーナー専用） | お客様が持ち込みの品をリフォームコーナーでお受けする時に使用。 ※【お客さまが控を紛失した時】 Mが管理台帳（お渡し日、係員、住所、本人確認書類等）を作成し、10年保管の後機密廃棄処理。本人確認ができない場合はM判断。 | リフォームコーナー | 2年 | お買場控 | 2年保管終了後、多の津へ送達 | お買場 | 3年目～10年目迄 | お買場控 | 機密書類廃棄 |
| | 修理加工承り票 | お買上品の加工を各売場でお受けする時に使用。 ※【お客さまが控を紛失した時】 Mが管理台帳（お渡し日、係員、住所、本人確認書類等）を作成し、10年保管の後機密廃棄処理。本人確認ができない場合はM判断。 | お買場 | 2年 | お買場控 | 2年保管終了後、多の津へ送達 | お買場 | 3年目～10年目迄 | お買場控 | 機密書類廃棄 |
| | 商品移動伝票 | 【手書き厳禁】お買場からお得意様顧客への見本貸出、装飾担当やお買場へのディスプレイ用貸出時に使用。【POS打ち込み必須】 | お買場 | 6ヶ月 ※解約計上分は欄別送 | お買場用 | 機密書類廃棄 | 経理（出納） | 10年 | B 経理用 C 経理用 | 機密書類廃棄 |
| | 商品承り伝票 | （代金未納を前提）お買場商品のお見分けやお取引先からお取り寄せのご注文を受ける場合使用。※お客様来店後のお客様控え回収含む ※【お客さまが控を紛失した時】 Mが管理台帳（お渡し日、係員、住所、本人確認書類等）を作成し、10年保管の後機密廃棄処理。本人確認ができない場合はM判断。 | お買場 | 商品渡し後欄別確定迄 | お買場控 | 機密書類廃棄 | | | | |
| | 受注伝票 | お得意様のお客さまで、お買上が確定（決定）したが、代金入金がないお取り置きの場合に起票する伝票。 | お買場 | 解約計上分欄別確定迄 | お買場用 | 機密書類廃棄 | 経理（出納） | 10年 | D 経理用/解約日 C 経理用/起票日 | 機密書類廃棄 |
| セ | 前納金受注連絡票 | 電話注文の際、お客様が振り込みにて入金される場合に使用。 →お客さまが、店頭来店ではなく、振込にて入金される場合に使用。 | お買場 ・お得意様部 | 6ヶ月 | 原本 （原本コピー） | 機密書類廃棄 | 経理（出納） | 10年 | 原本 | 機密書類廃棄 |
| タ | 代金引換伝票（宅急便・クロレ） ヤマト運輸 | お客様が商品代金の一部もしくは全額をお届け時にお支払希望の場合に使用。 | お買場 | 3ヶ月 | お買場控 | 機密書類廃棄 | IMBS | 10年 | 売上票 | 機密書類廃棄 |
| | 代済商品承り伝票 | ご注文やご予約などお買上確定時に商品をお渡しできず、代金を頂戴する場合に使用する伝票。 ※【お客さまが控を紛失した時】 Mが管理台帳（お渡し日、係員、住所、本人確認書類等）を作成し、10年保管の後機密廃棄処理。本人確認ができない場合はM判断。 | お買場 | 商品渡し後欄別確定迄 | お買場控 | 機密書類廃棄 | | | | |
| テ | 電話注文承り票 | 電話注文を承った際、お客さまがMカードでのお支払いを希望時、手書き決済を承る時に使用。 | お買場 | 6ヶ月 | 電話注文承り票 | シュレッダー | | | | |
| ハ | 針管理台帳 | Mは毎月2回（お買場商品点検時）に台帳のチェックをする。（針などの異物混入防止の為） | お買場 | 1年 | 針管理台帳 | 機密書類廃棄 | | | | |
| ヒ | 品番訂正依頼表/品番訂正明細 | POSレジで誤登録された内容を経理で修正する場合に使用。 | お買場 | 欄別確定迄 | 原本コピー | 機密書類廃棄 | 経理（出納） | 10年 | 原本 | 機密書類廃棄 |
| ヘ | 返金伝票 | お客様が現金でお買上の商品、又は贈答品の返品計上時に使用。 | お買場 | 6ヶ月 | お買場用 | 機密書類廃棄 | 経理（出納） | 10年 | 経理用 | 機密書類廃棄 |
| マ | 前受解約レシート（現金・他クレ・自クレ） | 未決取引で、商品をお渡しすることなく、お客様から代金または内金を受領した分を解約した場合にPOSで発行されるレシート。 | お買場 | 6ヶ月 | B:お買場用 | 機密書類廃棄 | 経理（出納） | 10年 | 経理用 | 機密書類廃棄 |
| | 前受計上レシート（現金・他クレ・自クレ） | 未決取引で、お客様へ商品をお渡す際に売上計上するPOSで発行されるレシート。 | お買場 | 6ヶ月 | B:お買場用 | 機密書類廃棄 | 経理（出納） | 10年 | 経理用 | 機密書類廃棄 |
| | 前受発生レシート（現金・他クレ・自クレ） | 未決取引で、商品をお渡しすることなく、お客様から代金または内金を受領した際にPOSで発行されるレシート。 | お買場 | 解約後、6ヶ月 | お買場控え | 機密書類廃棄 | 経理（出納） | 10年 | 原票 | 機密書類廃棄 |
| リ | 領収書 | レシートやクレジット控以外に販売員が手書きでお渡しする正式領収書として発行。 | お買場 | 1冊終了迄 | 発行控 | 1冊終了後経理へ送達 | 経理（出納） | 10年 | 控え（1枚目） | 機密書類廃棄 |

(2) 取消

取消は、POS操作上、打ち間違えて操作を終了してしまった場合にその取引を取消すことです。

つまり、誤登録した入力データを削除するためにおこなうもので、当日お買上げ（販売が完了した）商品の返金のために取消処理をすることはできません。

<取消処理が出来る場合>

- 1) POS操作を誤った場合…登録操作終了後、打ち間違いに気づきその取引を取消す。
- 2) POS登録直後にキャンセルとなった場合…販売完了（＝お客さまがカウンターを離れる）前のみ取消可。

※クレジットの場合は、取消できません。

【お買場における実務について】

1. マネージャー（以下M）が「誤登録レシート」に基づきPOS操作で取消処理を行い、「取消レシート（経理控え）」を出力する。
2. 再計上（新取引への打ち替え）を行った場合は、再計上取引の「認証レシート」を出力する。
3. 取消伝票の、誤登録欄に「誤登録レシート」、取消登録欄に「取消レシート（経理控え）」を貼付する。
※再計上を行った場合は、「誤登録レシート」の上に再計上の「認証レシート」を貼付。「認証レシート」を出し忘れた場合は「お買場控コピー」（テナントPOSの場合はジャーナル）を貼付。
4. POS入力後、速やかに、M（不在時は決裁代行者に取消レシート内容および処理内容の確認を受け、捺印を受領する。※閉店後などの一括捺印は禁止。
5. 伝票はお買場で保管し、精算後に出納へ納伝する。
※納伝前に、Mから記載内容の不備や捺印漏れがないか点検を受けること。

【注意事項】

○取消取引を行う場合は、誤操作および不正防止のため、HUBに電話し承認を得ることを原則とする。

○OMは、以下のことを確認して捺印をすること。

- ・取消理由が正当で具体的に記入されているか
- ・誤登録のレシート（領収書）が添付されているか
- ・再取引を行った場合は、認証レシートの貼付があるか
- ・元取引、取消取引、再計上取引（再計上を行った場合）の金額、発生時刻はわかるか

※元取引と取消取引の発生時刻の間に時間が経過している場合は、Mはその理由を確認すること。

○取消取引をM自らが行う場合は、第三者の確認印を受ける必要がある。

○OMは、伝票納伝前に、レシートに記載漏れや捺印漏れがないか確認をする。

○百貨店ギフトカード、三井住友プレミアムギフトカード、JCBギフトカード等で、当日のお買上げ商品（すでにお客さまとの販売が完了）で1時間以上経過した場合は取消処理をしないこと。その場合は、返金（現金、取替票）での処理を行う。

○事後POS領収書発行を取り消した場合は、元取引だけではなく、後出し領収書も忘れずに取り消すこと。

(3) 返金

「返金」「クレジット戻り」は、売上をマイナスするなど会社の利益に関わる重要な処理であるとともに、間違えると金銭事故につながるというリスクを持つため、ルールに基づき、適正な処理がなされなくてはなりません。そして、返金時の判断の差異をなくし、正しい手続きを行うことが必要です。

【お買場における実務について】

1. 返金承りの決裁者はである。

1) 返金承りの場合、判断は M・AM・サロンリーダーが行う。

※お客さまとの対応は販売員が行うが、必ず M の承認を得て処理すること。

2) M 不在時は、AM・サロンサブリーダー・ステージ B 以上が代行する。

3) 決裁者不在時、お客さまをお待たせしないよう一般社員による「業務処理印」で伝票運用と捺印が可能である。ただし、決裁者が戻ったら速やかに「事後決裁印」を受領することが必要。

2. 返金承りの基本的な判断基準に則って、返金可否を判断する。

1) 基本的判断基準

岩田屋三越それぞれ自店でのお買上げ商品と判別でき (A)、かつ再販可能 (B) である品物については、原則として返金を承ることができる。

A：レシート・伝票控・領収書をご持参、またはジャーナル・包装紙などで確実に自店販売商品と判別できる場合

B：商品を引き取り後、再び店頭にて販売可能な場合（商品現品での確認が必要）

2) その他の留意点

*原則として、販売価格での返金とする。

- ・進物の場合は、値札の裏書や「セール・ギフト返金対応カード」等で確認する。
- ・中元や歳暮時のギフトセンターの商品については、原則定価で返金する。
- ・販売価格が特定できないケースは、基本的に M 判断とする。

*食料品（元階・ギフトセンター含む）は、再販不可商品として返金を承らないことを基本とする。ただし、岩田屋三越に非がある場合や商品不良などの場合は返金を承る。

*商品の再販可能定義（シーズン商品など）は、M 判断とする。

3) 可否判断及び返金処理承認の際のポイント

M は、返金になった商品・記入済の伝票・元取引のレシートの 3 点セットを確認の上、承認する。

- ・返金承りの承認の前に「現物」を確認する。
- ・返金理由に整合するか必ず確認する。
- ・伝票が正しく記載されているか確認する。

※「業務処理印」で処理した場合、M は事後必ず現物確認・理由の整合確認を行うこと。

3. 返金は販売した金額・販売した方法（取引種別）で承ることを原則とする。

現金取引 → 返金伝票を使用し現金で返金

※商品券・友の会カード（買物券）・百貨店ギフトカード・他店商品券などの金券を含む。

※進物等でご購入方法が特定できない場合は取替券で返金。

クレジット取引 → クレジット戻し処理を行う。

注) エムアイカードの全額入金、クレジット取引です。

4. 返金の承りは以下の手順で行います。

- 1) お客様の返金お申し出内容をよく伺う。
- 2) まず、お取替や他商品との交換を提案する。
- 3) お客様がお持ちになった商品が返金可能な商品か確認する。
※必ず現物にて確認すること。
- 4) 伝票に必要な事項を全て正しく記入し、元取引のレシート（伝票控・領収書など）を添付する。
※多明細の場合は、品名欄に「代表品名、他〇点」と記入し、金額欄に総金額を記入しても可。
※レシートがない場合は、その理由も記入しM印の承認をもらう。
- 5) 処理を行う前に、Mへ返金になった商品・記入済みの伝票・元取引のレシートの3点を提示し、商品・伝票記載内容及び処理内容の確認を受け、承認印を受領する。
- 6) POSで返金処理を行う。
※お取組先POSでは、返金処理不可。
必ず岩田屋三越雇用スタッフがPOS操作を行う。
- 7) 出力された「返金レシート」を伝票に貼付する。
- 8) 伝票内容を確認し、返金伝票にお客様のサイン・ご住所・お電話番号を記入していただく。
※お客様にご記入いただけない場合は、摘要欄にその理由を記入しMの承認をもらう。
返金承り終了後、Mの承認を受ける。
※クレジット戻しの場合は、レシートご署名欄にサインをもらう。
- 9) お客様へ返金する。
※店頭で直接返金できず返金額を現金書留でお返しする場合は、摘要欄に「△△様分〇月〇日現金書留にて返金」と記入。
この時、お客様サイン欄に代筆で署名しないこと。
※クレジット戻しの場合は、「お客様控」をお渡しする。
- 10) 元取引レシート（伝票控・領収書など）を伝票A票裏面に貼付する。
※クレジット戻しの場合は、元レシートはお客様へお渡しする。
- 11) 伝票はお買場で保管し、レジ精算後に返金伝票のA票を出納へ納伝する。
※クレジット戻しの場合は、カード会社控え（サインレシート）のみバッチ票を付け出納へ納伝する。

〈返金伝票〉

現金取引でお買上げになった商品の返金を求められたときに使用する伝票。

※各種優待（株主優待・現金優待）の返金や、「前受現金解約」時にも使用する。

お客様に記入していただけない場合は、摘要欄に理由を記入し、その理由及びそれぞれの欄にSMの承認印をもらう。

同じ担当者でないこと。

お買上げ日

〒092-1234 5678
福岡市中央区天神1-2-3

岩越 花子

遠物のためレシートなし

| 品番 | クラス | 商品コード | 品名 | 数量 | 単価 | 金額 |
|------|------|-------|--------|-----|----|--------|
| 1234 | 5678 | 9123 | 456789 | パンフ | 1 | 20,000 |
| 合計 | | | | | | 2,600 |

合計 2,600 16,200 5,000 400

決裁印。事前に承認を受けてから、POS登録すること。
※決裁者不在時は、第三者の岩田屋三越社員による業務処理印で処理し、事後決裁でも可。

必須記入 (Red dashed box)
任意記入 (Blue dashed box)

A票裏面に元取引レシート（伝票控、領収書）を貼付。

返金額が30万円以上の場合 営業部長印が必要。

經理控え

お買場控え

◆様式 A 經理用 B お買場用

◆記入方法

- ① 返金理由の該当項目を○で囲む（その他の場合は、具体的に記入）。
- ② 元レシートの有無を○で囲む（レシートがない場合は、摘要欄にその理由を明記）。
- ③ お買上げ日を記入。
- ④ 返金する商品の品番・クラス・商品コード・品名・数量・単価・金額を記入。
※品番・クラス・商品コードの記入は任意。
※多明細の場合、「〇〇他5点」等と記載し、金額欄に合計金額を記入しても可。
- ⑤ 消費税を記入し、商品代金と合算して合計金額を記入。
- ⑥ 購買会・株主優待カード利用の場合は、該当欄を○で囲む。
従業員買物カード利用の場合、株主の横の空欄に「従業員買物カード」と記入。
- ⑦ お客様に返金するお取替券の枚数・金額および現金の金額を記入。

- ・お取替の場合は、「新規レジ打込額」欄に新たにお取替になる商品価格を記入し、返金価格との差額を計算して、ご返金する明細を記入。

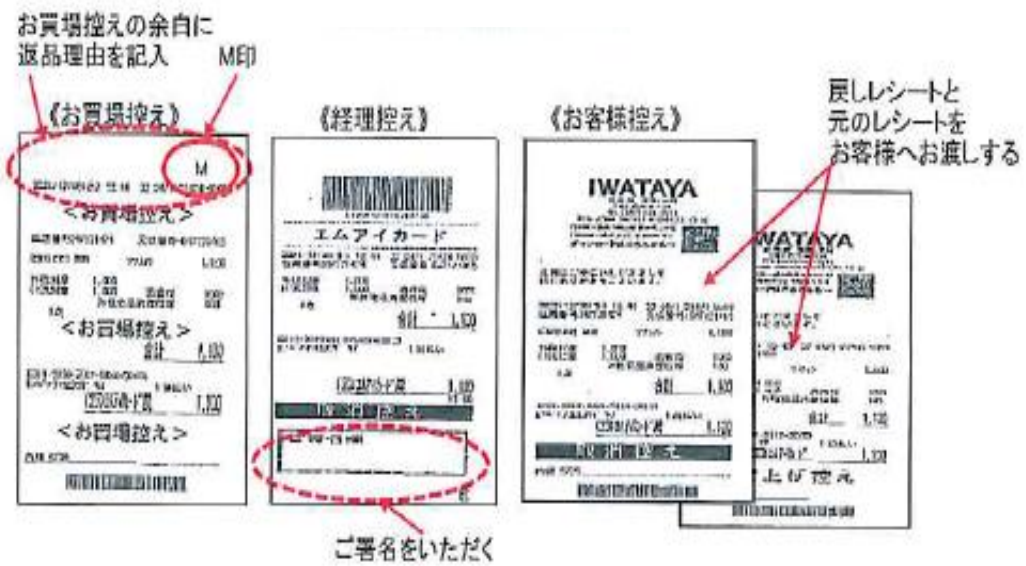
⑧ 店コード・お買場名・内線・扱者を記入。

〈クレジット戻し（エムアイ・他社クレジット）〉

クレジットでお買上げになった商品の返金を求められたときの処理。

※エムアイカード全額入金でのクレジット戻しの際は、経理控えは出力されません。

※複数お買上げのうちの1点だけであっても、一度全明細を戻して新たに打ち直してください。

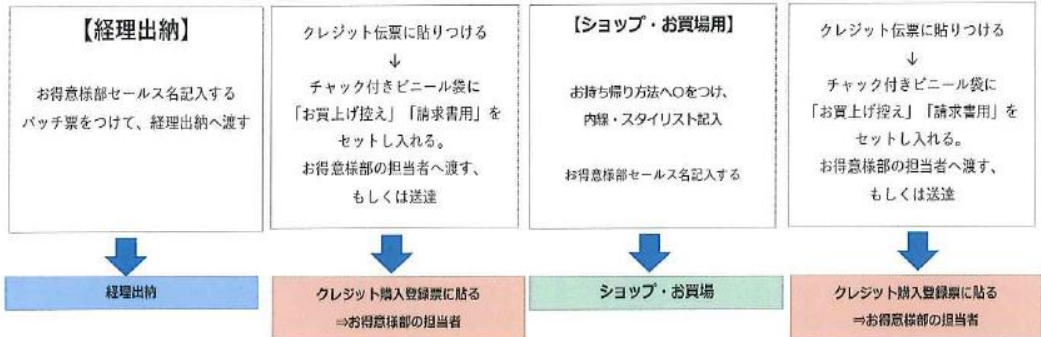


- ① 元のレシート（または取引がわかるもの）を見ながら、商品コードや支払回数など間違いのないようにPOSにて戻し処理。
- ② 「お客様控え」と「元レシート」は、お客さまへお渡りする。
- ③ 「経理控え（サインレシート）」にご署名をいただき、POS精算時に白バッチ票で束ね出納へ納伝する。
- ④ 「お買場控え」には、余白に返品理由を記載しMの決裁印を受領しお買場で保管。

〈クレジット戻し（店頭掛戻し）〉

お客様掛戻しをするときの処理。

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>1 <経理控え></p> <p>2021/12/06(月) 19:58 11 6762 91404 9999</p> <p>店番号 676291404 3076 454733191 42704620+</p> <p>外税対象 19,000 消費税 1,500 外税商品消費税等 1,500</p> <p>合計 20,500</p> <p>お客様番号・子番 2000794260-1/00 有効期限(EXP DATE) 30/XX 店舗番号 000000000000000010000 AID AC000000031010 VERSACREDIT 59 株式会社 1 0000 ご利用日(GATE TIME) 21/12/06 20:00:24 結末番号(TERMINAL NO) 61100-1100-6762 結末処理番号(SLP NO) 91401 取引内容(TRAN TYPE) 売上 金額(Amount) ¥20,500 01204567</p> <p>お持ち帰り・配送・係持券</p> <p>内線 2715 店番</p> <p>＜＜ ボイントご案内 ＞＞ ※外番号 2000794260-1/00 999,999 前日までポイント 999,999 名目別ポイント 999,999 ポイント残高 999,999 ※2021年12月06日まで有効</p> <p>お客様部セールス名を記入</p> | <p>2 <ご請求書用></p> <p>2021/12/06(月) 19:58 11 6762 91404 9999</p> <p>店番号 676291404 3076 454733191 42704620+</p> <p>外税対象 19,000 消費税 1,500 外税商品消費税等 1,500</p> <p>合計 20,500</p> <p>お客様番号・子番 2000794260-1/00 有効期限(EXP DATE) 30/XX 店舗番号 000000000000000010000 AID AC000000031010 VERSACREDIT 59 株式会社 1 0000 ご利用日(GATE TIME) 21/12/06 20:00:24 結末番号(TERMINAL NO) 61100-1100-6762 結末処理番号(SLP NO) 91401 取引内容(TRAN TYPE) 売上 金額(Amount) ¥20,500 01204567</p> <p>お持ち帰り・配送・係持券</p> <p>内線 2715 店番</p> <p>＜＜ ボイントご案内 ＞＞ ※外番号 2000794260-1/00 999,999 前日までポイント 999,999 名目別ポイント 999,999 ポイント残高 999,999 ※2021年12月06日まで有効</p> <p>お客様部セールス名を記入</p> | <p>3 <お買場控え></p> <p>2021/12/06(月) 19:58 11 6762 91404 9999</p> <p>店番号 676291404 3076 454733191 42704620+</p> <p>外税対象 19,000 消費税 1,500 外税商品消費税等 1,500</p> <p>合計 20,500</p> <p>お客様番号・子番 2000794260-1/00 有効期限(EXP DATE) 30/XX 店舗番号 000000000000000010000 AID AC000000031010 VERSACREDIT 59 株式会社 1 0000 ご利用日(GATE TIME) 21/12/06 20:00:24 結末番号(TERMINAL NO) 61100-1100-6762 結末処理番号(SLP NO) 91401 取引内容(TRAN TYPE) 売上 金額(Amount) ¥20,500 01204567</p> <p>お持ち帰り・配送・係持券</p> <p>内線 2715 店番</p> <p>＜＜ ボイントご案内 ＞＞ ※外番号 2000794260-1/00 999,999 前日までポイント 999,999 名目別ポイント 999,999 ポイント残高 999,999 ※2021年12月06日まで有効</p> <p>お客様部セールス名を記入</p> | <p>4 <お買上げ控え></p> <p>2021/12/06(月) 19:58 11 6762 91404 9999</p> <p>店番号 676291404 3076 454733191 42704620+</p> <p>外税対象 19,000 消費税 1,500 外税商品消費税等 1,500</p> <p>合計 20,500</p> <p>お客様番号・子番 2000794260-1/00 有効期限(EXP DATE) 30/XX 店舗番号 000000000000000010000 AID AC000000031010 VERSACREDIT 59 株式会社 1 0000 ご利用日(GATE TIME) 21/12/06 20:00:24 結末番号(TERMINAL NO) 61100-1100-6762 結末処理番号(SLP NO) 91401 取引内容(TRAN TYPE) 売上 金額(Amount) ¥20,500 01204567</p> <p>お持ち帰り・配送・係持券</p> <p>内線 2715 店番</p> <p>＜＜ ボイントご案内 ＞＞ ※外番号 2000794260-1/00 999,999 前日までポイント 999,999 名目別ポイント 999,999 ポイント残高 999,999 ※2021年12月06日まで有効</p> <p>お客様部セールス名を記入</p> |
|---|--|--|---|



クレジット伝票は(お客様部⇔店頭) ビニール袋へ受け渡す。トランク便の場合もビニール袋へ入れる
「ご請求書用」「お買上げ控え」を貼り、お客様部の担当者へ渡すまたは、送達(出納の専用BOXへ投函)

22年2月更新版

クレジット購入登録票

53 お客様様掛

チャック付きビニール袋へ入れる
お客様部⇔店頭

ビニール袋が準備できるまでは、旅行とおりの運用で

(4) 修理加工伝票

お客さまがお買上げになった商品はお客さまの所有物です。その商品の修理・加工を承るということは、お客さまの大切なものを取り扱うという意識を持って承りましょう。

商品（お客さまの所有物）の管理も、伝票（預り証・発注書控としての意味があります）の管理も、細心の注意を払うように心掛けましょう。

【お買場における実務について】

1. 修理加工を承る際の注意事項

- ・修理加工を承る前に、その商品にキズや汚れなどがないか、お客さまと一緒に確認する。
- ・お客さまが希望される修理・加工の内容を正確に伝票に記入し、お客さまとその内容について確認する。またその内容が、修理・加工作業を行うお取組先（外部業者含む）に正確に伝わるように明記されているか確認する。

※伝票には見やすい文字・わかりやすい言葉で記入すること。

- ・修理・加工を承る際は、「修理・加工承り伝票」等を使用する。

※「補整承り票」や店内で使用が認められている「ブランドショップ独自の修理加工伝票」等も利用できる。

- ・修理加工することによって現状の状態や風合に変化が生じる場合は、承る際にお客さまに十分な説明をし、ご納得いただくことが必要である。
- ・お預かりの証として、伝票の控をお客さまにお渡しする。

※工料金額（見積額含む）が税抜き1万円以上の場合、または工料未定（未記入も含む）の場合、伝票のお客さま控に収入印紙の貼付が必要。

| 工料（税抜き） | 見積・無料欄 | 金額欄 | 収入印紙の貼付 |
|----------------|--------|----------------|---------|
| 1万円未満 | - | 金額を記入 | なし |
| 1万円以上 100万円以下 | - | 金額を記入 | 200円 |
| 100万円超 200万円以下 | - | 金額を記入 | 400円 |
| 無料 | 無料に○ | 「無料」または「0円」と記入 | なし |
| 未定 | 見積に○ | 「見積中」と記入（*1） | なし |
| 未定・未記入 | - | 金額の記載なし | 200円 |

※1:「見積」に○をしても、「見積額1万円位」など金額を記入してはいけません。

2. 修理加工承り商品の取扱いに際しての注意事項

- ・修理加工出する商品の付属品（ベルトなど）は、お買場で責任をもって保管し、修理・加工の出来上がり時点でセットして完全な形でお客さまにお渡す。
- ・汚れやキズが発生しないように、商品は必ずビニールなどに入れて修理加工に出す。

3. 修理加工出来上り商品お渡し時の注意事項

- ・修理加工の出来上がり商品は、納品された時点で、注文どおりに出来上がっているか確認する。

※衣料品等の場合は、補整時に使用した針やピン等が残っていないか触診等を行い確認すること。

- ・修理加工の出来上がり商品確認後、必ず、事前にお約束した方法でお客さまに連絡を入れること。

※お客さまにご連絡が付いたかどうかに関わらず、ご連絡履歴を記録に残しておく。

※ご連絡が付かない場合は、積極的に引き取り促進を行い、その記録を残す。

- ・修理加工の出来上がり商品をお客さまにお渡しする前に、注文どおりに出来上がっているか再度お

客さまと確認する。

- 修理加工の出来上がり商品は、ご持参いただいた伝票の控と引き換えにお渡しする。その際、「修理・加工承り伝票」にお渡し日を記入し、「受取サイン」を受領。

※万一、紛失や失念などの理由でお客さま控を回収できない場合には、ご本人であることの証明（免許証・保険証など）の後、「受取サイン」を受領する。

4. 「修理委託」における注意事項（当社社員向け）

お客さまから請け負った修理・加工をお取組先に依頼する場合、下請法の対象となる場合があるため、マネージャーは以下の点に注意すること。

- 資本金1000万円以下のお取組先に対する修理・加工依頼は、下請法の「修理委託」に該当する。

※店頭商品の販売と同時に発生する仕上げ加工（衣料品の裾上げや指輪のサイズ直し等）について、商品仕入先と同じお取組先に加工出しする場合は「修理委託」に該当しないが、商品仕入先と別のお取組先に加工出しする場合は、「修理委託」になる。

- 資本金1000万円以下のお取組先の修理加工料は、支払遅延を防ぐため、原則「本仕取引」とする。

※資本金が1000万円を超えるお取組先については、工料の売仕取引も可能。

- 修理加工承り伝票は、お客様との取引書面であるとともに、お取組先への発注書も兼ねている。よって、「発注日・納入期日・支払金額（原価）」等の記載を徹底するとともに、「発注書」となる伝票の控（注文書）をお取組先へ交付しなくてはならない。

※MD4システムによる注文伝票で代用可。

- 修理加工承り伝票の「お買場控」は、お買場で2年間保管する（下請法上の保存期間）。

※2年間保管の後、経理・庶務担当（経理）へ送付する。

- お取組先から修理・加工済みの商品が納入されたら、受領した日付を伝票に記入する。
- 持込みの際、修理加工代金の計上を要する場合は、「修理加工承り伝票」・「注文伝票」・「仕入伝票」を業務センターに持ち込み、検品を受ける。

<修理・加工承り伝票>

お買上げ商品（お客さまの所有物）の修理・加工を承る場合に使用する伝票である。

| お買場 | | お買場控 | |
|-------|---------------|-----------|------|
| お買場名 | 岩田 | 内線又は得意店ID | 4567 |
| お買場住所 | 福岡市中央区天神1-2-3 | お買場印 | △商事 |

| 品名 | 修理加工内容 | 数量 | 単価 | 金額 | |
|-----|-------------|----|----|-------|-------|
| ブーツ | ファスナー引き具 破損 | 1 | | 1,000 | |
| | | | | 消費税等 | 50 |
| | | | | 合計 | 1,050 |

- 「見積」または「無料」の場合、該当する欄を囲む。
- お取組先名を必ず記入すること。
- 出来上がり品お渡し時、日付を記入し、受取サインを受領。
- 持出・持込みの際は、日付を記入し、お買場職務印による承認を受ける。

◆様式 A お買場控 B 商品添付 C お取組先渡し D お客さま控

◆記入の仕方

①加工料が「見積」または「無料」の場合は、該当欄を○で囲む。

※「見積」を○で囲まずに、加工料が税抜き1万円以上の場合、D票に収入印紙の貼付が必要。

②修理加工依頼先であるお取組先名を記入。

※発注書の必要項目なので、必ず記入すること。

③お客さまのお名前、ご住所、お電話番号をご記入いただく。

※修理加工出来上等の連絡のため、ご連絡がつく電話番号も同う。

④商品名欄に商品名（必要に応じて、商品番号、色、サイズ等）を記入し、修理加工内容を記入。

※加工内容の詳細や修理箇所の図等がある場合は、摘要欄に記入。

⑤数量、工料、消費税、合計金額、受付日、出来上がり予定日、お買場、係員名、電話番号を記入。

⑥該当するお渡し方法、ご入金方法を○で囲み、該当の店名にチェックを入れる。

【注意事項】

○修理品の承りは、営業部・お買場・ショップ・商品の特性によって注意点が変わってくる。マネージャーは各担当におけるルールの確認と教育を販売員に徹底する必要がある。

○修理の内容や修理加工代金、出来上がり日やお引き取り日等のお約束事項については、後々トラブルになることがないように伝票等でお客さまにハッキリ明示しておくことが重要である。

○お買場特性に応じて「持出日」「持込日」「お渡し日」やお客さまとの連絡記録などを定期的に確認し、日常管理を怠らないようにすること。

○修理品の持出・持込は、客用出入り口を使用せず、伝票を提示の上、従業員出入り口を通過する。

○衣料品の修理加工を承るお買場では、採寸用のピンの管理やお直し上がり時に触診による検針を行い、針等の異物混入がないよう十分に注意すること。

(5) お取り置き伝票

お客さまより、店頭商品のお取置き（お見分け）のご依頼や、店頭在庫がない商品のご注文（お取寄せ）を承る場合があります。お客さまより未入金商品のお取置きを承った場合は、お取置きをする期日等を明確に伝えなくてはなりません。販売する商品を長期的に保管し続けることは、他のお客さまやお取組先様に大きなご迷惑をおかけすることになります。そうならないためにも、お客さまにお取置きできる期間をはっきりさせて対応していくことが重要です。

【お買場における実務について】

1. お取置きの承り時の注意事項

- ・必ず「お渡し予定日（お預かり期限）」と期日を過ぎたら商品を店頭に戻すことを明確に伝え、お客さまと相互確認する。但し、お客さまのご都合等、様々なケースが考えられるので、その場合は、マネージャーの判断を仰ぐ。

※お取置きする期間は、商品特性等に応じて各お買場で原則を設けること。

- ・お客さまと商品のキズ・汚れ等がないか確認する。
- ・お客さまのお名前、ご住所、ご連絡先を伝票にご記入いただく。

※ご連絡先は、ご自宅の電話番号だけでなく、できれば昼間ご連絡がつく連絡先も伺う。

- ・お渡し日（お預り期限）・お渡し方法等をお客さまと確認の上、伝票に必要事項を記入する。
- ・お取置き証および商品お渡し時の引換え証として、お客さま控をお渡りする。

2. お取置き商品取扱いに際しての注意事項

- ・お預かり商品は、定期的にお預かり期限の確認をする。期日を過ぎた場合は、商品を店頭に戻し、お買場にある台帳や伝票等に記録を残しておくこと。

※お取置きの期限は承知しながらも、何らかのご都合で期日を過ぎてしまうケースがある。可能な限り、店頭の商品を戻す前にお客さまにお電話等でお取置きの期限について一報を入れるように心掛けること。

- ・お取置き商品は、保管場所・方法に注意し、ストック商品と明確に区別しておく。

3. お取置き商品のお渡し時の注意事項

- ・お預かり商品をお渡しする前に、商品にキズ・汚れ等瑕疵がないかお客さまと商品の確認をする。
- ・商品お渡しの際に、「お買場控」に処理日を記入し、お客さまの受取サインを受領する。

(6) 代済商品承り伝票

お買上時点では店頭在庫がなく、お客さまに商品のお渡しができないが、代金を先にお支払いいただき、商品のご注文・ご予約を承る場合があります。確実に商品が入荷することを確認した上で、ご注文（お取り寄せ）・ご予約を承ることが必要です。また、代済みの商品の所有権はお客さまにあり、百貨店が一時的にお預かりしていることとなりますので、お預かり商品は適切に管理・保管する必要があります。

【お買場における実務について】

1. 代済商品承り時の注意事項

- ・代金をいただく前に、必ず確実に商品が入荷することを確認する。
- ・「代済商品承り伝票」にお客さまのお名前、ご住所、ご連絡先を伝票にご記入いただく。

※ご連絡先は、ご自宅の電話番号だけでなく、できれば昼間ご連絡が付き連絡先も伺う。

- ・お渡し日・お渡し方法等をお客さまと確認の上、伝票に必要事項を記入する。

※お客さまとのお約束事項は、お客さまと相互確認し、伝票等に明確に記載しておくこと。

- ・POS登録をする。

※伝票に貼付するため、お買場控えを出力。

- ・POSのお買場控えを、入金証明として伝票のA票に貼付する。
- ・B票は、入荷後商品に添付する。
- ・POSレシートと伝票のC票（お客様控え＝商品お渡し時の引換え証）を渡す。
- ・お買場ごとに定めた方法（台帳への記載やファイルへ伝票を綴るなど）で記録。

2. 代済商品取扱いに際しての注意事項

- ・定期的な台帳や伝票ファイル等を確認し、納品遅れや連絡忘れがないよう注意する。

※納品予定日までに商品の入荷がない場合は、物流担当等を確認し、至急手配する。

- ・商品が入荷したら、ご依頼内容に相違ないか、キズ・汚れなど瑕疵がないかを確認する。
- ・商品確認後、速やかにお客さまに入荷の連絡をする。事前に、配送等のご依頼を受けている場合

は、お約束事項に沿って処理すること。

※留守電にメッセージを残しただけでは連絡したことにはならない。必ず、改めてご連絡を入れることが必要。

※お客さまにご連絡がついたかどうかに関わらず、ご連絡履歴を記録に残す。

※ご連絡がつかない場合は、積極的に引き取り促進を行い、その記録を残す。

・お渡し予定日を過ぎてもお引き取りが無い場合は、放置して長期お預かり品にならないようこまめに連絡を入れる。

※ご連絡の履歴は記録に残すこと。

・入荷した商品は、保管場所・方法に注意し、ストック商品と明確に区別しておく。

3. 商品のお渡し時の注意事項

・商品をお渡しする前に、商品にキズ・汚れ等瑕疵がないかお客さまと商品の確認をする。

・商品お渡しの際に、「お買場控」に処理日を記入し、お客さまの「受取サイン」を受領する。

※配送にて商品受け取りの場合は、「お届け伝票」の番号を、「お渡し方法」欄の上の余白に記入。

(7) 前受

未決取引は、入金時に商品のお渡しができない場合に一旦前受金として処理し、商品引き渡し時点で売上計上を行う取引のことをさす。代金受領時には「前受発生」としてレジ操作を行いますが、その時点では会社としての売上計上は行われず、商品引き渡し時に行われる「前受計上」をもって、売上が計上することになる。

■三越伊勢丹ホールディングスの売上計上基準は

1) 店頭取引…商品引渡時基準

2) 配送商品…商品出荷時基準

3) その他サービス営業収入…役務提供完了時基準

を原則としますが、入金時点と商品引渡時点のズレが発生した場合の対応として、ご入金から商品引き渡しや役務（サービス）提供までに相当の期間を要する取引（オーダー、ブライダル等）において、未決取引運用をおこなう。

※「相当の期間」を要する取引＝取引完了までに1か月以上かかる取引

※補正、修理は対象外。

【お買場における実務について】

1. 未決取引の対象をよく確認した上で、商品の引き渡し日が、翌月の同日以降となる取引については、未決取引を行う。尚、中元・歳暮等ギフトシステムを通じた取引については、従来通り即計上。

※お得意様部扱いで支払い方法が未定の取引における未決は、従来通り「受注伝票」使用。

但し、下記の商品（お買場）については、期間に関係なく、未決取引運用を行う。

<期間に関係なく、未決取引を運用する商品（お買場）>

| 岩田屋本店 | 岩田屋久留米店 | 福岡三越 |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| 呉服加工 | 呉服加工 | 呉服誂え |
| オーダーメイド | オーダーワイシャツ オーダーメイド | 紳士服オーダー オーダーワイシャツ 紳士靴オーダー |
| 毛皮 | — | — |
| 家具(オーダー) カーテン・カーペット(オーダー) ※コンランも上記商品について可 | 家具(オーダー) カーテン・カーペット(オーダー) | 家具(オーダー) カーテン(オーダー) |
| 時計 | 時計 | 時計 |
| 宝飾 | 宝飾 | 宝飾 |
| — | 美術 | 美術 |

2. 受注時にPOSで「前受発生」を行う。

<前受発生>

未決取引で、商品を引渡しすることなく、お客さまから商品代金または内金を受領した際に行う処理。

- 1) お客さまと受注内容の確認をする。
- 2) お渡し予定日をお客さまと確認する。
- 3) お客さまにお支払い方法をお尋ねする。
 - ・内金が現金または0円の場合…前受現金
 - ・内金が自社クレジットの場合(一部現金も)…前受自クレ
 - ・内金他家クレジットの場合(一部現金も)…前受他クレ

※商品にはさみを入れる等の加工やカスタマイズが発生し、再販できないケースにおいては、原則として商品代金を全額いただく。

- 4) POS 登録をする。

※未決取引の売上計上は商品引渡時(売仕の場合は商品納品時) = 「前受計上」時が原則であるが、クレジット取引は「前受発生」時にお客さまへの請求が発生するので注意すること。

- 5) 発行されたレシートを「前受管理伝票」に貼付し、お客さまにご住所・お名前・電話番号を記入いただく。

※前受発生は、従来、発行されたレシートをお申込み票(お誂え承り票等)に添付して管理していたが、管理の精度アップ、処理フローの一覧化によるミス防止のため、新たに管理用帳票にレシートを貼付する運用に変更する。

- 6) 「前受管理伝票」に必要事項を記入し、お客さま控をお渡しする。

<前受現金発生/前受自クレ発生/前受他クレ発生>

| | | | | | |
|----------------------|-----------------------|--------------------|-------|-------|----------------------|
| ① 前受現金発生 (Q16) | お客さま控え | ご予約控 | お買場控え | 経理控え | |
| | ② 前受自クレ発生 (Q13) | お買上げ控え | お買場控え | 経理控え | エムアイカード |
| | ③ 前受他クレ発生 (Q12) | お買上げ控え | お買場控え | 経理控え | クレジット会社用 |
| | D票に貼付 | D票と一緒に お客さまへお渡し | B票に貼付 | A票に貼付 | POSバッジ票に 添付し出納へ納付 |

お客さまに渡す。
後日、
商品お渡し時に
持参いただく。

サイン

サイン

各票に前受発生レシートを貼付。
(C票にはお買場控えコピーを貼付)

＜前受管理伝票＞ (A票)

ご住所・お名前・
電話番号をご記入
いただく。

前受金の内訳を記入。

起票日、
お渡し予定日を記入。

担当お得意様部係員
がいる場合は、
係員情報を記入。

SM印を捺印。

| 前受管理伝票 | | 発生時経理係貼付 | |
|------------|-------------|----------------------|--------------|
| 本件 | 添付 | | |
| TEL | | 株 | |
| 現金 (円) | ポイント (円) | 品名/摘要 | 前受発生 レシート |
| MITカード (円) | 他社クレジット (円) | | |
| 起票日 | お渡し予定日 | POS No.、 取引番号を転記。 | |
| 担当 | 受取サイン | 備考欄 | |
| 発 | 行 | 売 | 場 |
| 員 | 場 | 員 | 員 |

※万一、取引が中止になった場合に、
取引の進行状況等により、ご入金額から
相殺させていただく場合があります。

お客さま記入
お買場係員記入

品名を記入

POS No.、
取引番号を転記。

備考欄

◆様式

A票：経理用

B票：お買場用

C票：商品添付

D票：お客さま控

3. 本仕商品は商品引渡時に、売仕商品は商品納品時に、POSで「前受計上」を行う。

※売仕商品は、公正取引（下請法）に抵触する恐れがあるので、十分注意して「前受発生」「前受計上」を行うこと。

<前受計上>

未決（前受）で承った取引を計上する取引のことである。

1) お客さまより、「前受管理伝票」のD票（お客さま控）を回収する。

※前受現金発生の場合は、ご予約控えも回収する。

2) 「前受管理伝票」のD票（お客さま控）とお買場控を照合する。

3) POSで計上処理を行う。

4) お客さま控レシートをお渡しし、お買場控レシートを「前受管理伝票」のB票（お買場用）に貼付する。

※「ご予約承り票」のみ回収し、「前受管理伝票」のD票は、計上処理後、お客さまへ返却する。回収した「ご予約承り票」は、「前受管理伝票」のB票裏面に貼付。

① 前受現金計上 (Q06)

お客さま控え

お買場控え

お買場控えをB票に貼付。

前受管理伝票 (B票)

前受管理伝票

計上前買場控貼付

解約時お買場控コピー貼付

| | | |
|-------------|-------|----|
| 本体 | 添付 | |
| 前受計上レシート | | |
| TEL | | |
| 現金 (円) | 品名/摘要 | |
| ポイント (ポイント) | | |
| Miカード (円) | | |
| 他社クレジット (円) | | |
| 記帳日 月 日 | | |
| お渡し予定日 月 日 | | |
| POS No. | 取引No. | |
| お得意種別 | 部 | 担当 |
| 受取日 | 受取サイン | 備考 |
| 発生 | 解約 | 計上 |
| 発本 | 行 | 発 |
| 新 | 場 | 場 |
| 閉 | | |
| 売 | | |
| 場 | | |
| 係 | | |
| 員 | | |

発生時お買場控貼付
前受発生
 < 特 殊 事 項 >
 ・前受対象お買場(商品)以外のお買場において、ご入会から商品引渡し、または役務提供まで1か月以上かかる取引である。
 ※か月を超えないものについては、商品引渡し、代済商品引渡しに異使用、替え加工等、商品に変更を加えたり、カスタマイズする等して、再販できないものについては、商品代金を全額いただく。
 ・受注時に「前受発生」を行い、本件商品は商品引き渡し時に、売価商品(商品引渡し時に「前受計上」処理を行う。
 ※売仕の場合、下請法に抵触しないよう注意。
 ・「前受計上」時=売上計上前が原則だが、クレジット取引は「前受発生」時にお客さまへの請求が発生する。
 ※万一、取引が中止になった場合に、取引の進行状況等により、ご入金額から相殺させていただく場合があります。

B: お買場控

② 前受自クレ計上 (Q46)

お買場控え

「前受自クレ計上」登録時に出力。

③ 前受他クレ計上 (Q36)

お買場控え

「前受他クレ計上」登録時に出力。

!

※残金をクレジットで支払われる場合は、前受現金発生を解約し、クレジットで計上する。
(解約の仕方は後出の「前受現金解約」の項を参照すること)

4. 計上前に、解約が発生した場合は、「前受解約」をPOSで行う。

<前受解約>

「前受解約」とは、未決(前受)で承った取引を、計上前に解約する取引のことである。

1) お客さまより、「前受管理伝票」のD票(お客さま控)を回収する。

※前受現金発生の場合は、ご予約控えも回収する。

2) D票(お客さま控)とお買場控を照合する。

3) マネージャーの事前承認を得た後、POSで解約処理を行う。

4) POS処理後、前受管理伝票と解約のお買場控えにマネージャーの職務印を受領する。

① 前受現金解約 (Q26)

前受現金取引の解約の場合は、「返金伝票」を使用する。

- POSで「前受現金解約」登録時に出力されたレシート（経理控・お買場控）を「返金伝票」に貼付する。

※この時、「前受管理伝票」のお買場控貼付用に、お買場控コピーを1枚出力する。

- 「返金伝票」に必要事項を記入する。返金伝票に出力したレシートを貼付した後、お客さまにお名前・ご住所・お電話番号を記入していただき、内金がある場合は、内金をお返すする。
- 「返金伝票」A票の裏面に発生時の「お客さま控え」を貼付し、B票の裏面に発生時の「お買場控」と「ご予約控」を添付する。
- 「返金伝票」にマネージャーの職務印で捺印を受領する。
- 伝票はお買場で保管し、納伝時にA票は出納へ納付する。（B票はお買場保管）
- 「前受管理伝票」のB票（お買場用）に、解約レシートのお買場控コピーを貼付する。

返金伝票 A票（経理控）
に貼付する。

返金伝票 B票（お買場用）
に貼付する。

2012/11/05(月) 09:34 10 0208 05283 9589

未決済番号: 21105-10-0208-05283/00

発生日: 12/11/05

＜ 経理控え ＞

内金 20,000

＜ (26)前受現金解約 ＞

＜ 経理控え ＞

内金 1234 振替 ABCDEFGHIJKLMNOP

お客さまご情報欄

ご住所

ご連絡先

お名前 様

職業

POSレシート S M

2012/11/05(月) 09:34 10 0208 05283 9589

未決済番号: 21105-10-0208-05283/00

発生日: 12/11/05

＜ お買場控え ＞

内金 20,000

＜ (26)前受現金解約 ＞

＜ お買場控え ＞

内金 1234 振替 ABCDEFGHIJKLMNOP

購買欄

POSレシート S M

2012/11/05(月) 09:34 10 0208 05283 9589

未決済番号: 21105-10-0208-05283/00

発生日: 12/11/05

＜ お買場控え ＞

内金 20,000

＜ (26)前受現金解約 ＞

＜ お買場控え ＞

内金 1234 振替 ABCDEFGHIJKLMNOP

購買欄

POSレシート S M

前受管理伝票 (B票)

前受管理伝票

計上時お買場控貼付

解約時お買場控コピー貼付

発生時お買場控貼付

本店 支店

〒

TEL

現金 (円)

ポイント (円)

MEカード (円)

クレジット (円)

振替 (円)

お渡し予定日 年 月 日

品名/振替

＜ 確認事項 ＞

・前受対象お買場(商品)以外のお買場において、ご入金から現金引き渡し、または役務提供まで1か月以上経過後は「返金伝票」を提出してください。

・商品売り戻し、代済商品売り戻し使用、替え・加工等、商品に変更があったり、カスタマイズ等を経て、再販できないものについては、商品代金を全額いただく。

・発生時に「前受発生」を行い、本伝票は商品引き渡し時に、本伝票は商品引き渡し時に、「前受計上」処理を行う。

※万一、取引が中止になった場合に、高額の差引状等により、ご入金額から相殺させていただきます場合があります。

発生 解約 計上

発生 新 売 場

売 場 係 員

※B: お買場控

B票裏面に発生時の「ご予約控」と、「お買場控」（前受管理伝票B票）を貼付。

A面裏面に発生時のお客さま控え（回収した前受管理伝票のD票）を貼付。

【注意事項】

○ご入金から商品引き渡しや役務提供までに、相当の期間を要する（取引完了まで1か月以上かかる）取引（オーダー、プライダル等）において、未決取引運用を行う。

※一部の指定されたお買場（呉服、紳士オーダー、等）においては、期間に関係なく未決取引運用可。

※お客様部扱いで支払い方法が未定の取引については、従来通り受注伝票使用。

○「未決取引」は、入金当日の売上ではなく、後日、商品引き渡し時（「未決計上」時）の売上計上となる。但し、前受自クレ・他クレ発生の場合は、前受発生時にお客さまへの請求が発生する。

※売仕は、公正取引（下請法）に抵触しないよう注意。

○前受クレジット解約の場合、お客さまにクレジット戻しを行う金額等の確認をしていただき、前受発生時のクレジットカードを使用したうえで同じサインをいただく。

○前受他クレ・前受自クレの計上後に返品が発生した場合は、取引種別は「クレジット戻」「エムアイ戻」で、元取引No. は、「発生時の日付+取引No.」を入力する。

(8) 移動伝票

お客様部係員への見本の貸出しやVP等への装飾貸出しを行う場合に使用。

「商品移動伝票」は、あくまでも一時的に商品を貸出す場合に使用し、一定期間の後、元のお買場へ返却する事が原則です。どこに、いつまで貸出したか、商品の所在を明確にしておく事。

《期間ルール》

・お客様部への見本商品貸出し

10日以内 上長捺印不要

11日～30日 お客様部所属長

31日以上 お客様部部長

※返却日に関して、当事者間で確認しておくこと

・店舗間の貸出し（品番VP貸出し他）

11日～30日 M・サロンリーダー

31日以上 所属長

・当社販促担当・サロンへの貸出し

解約までの期間設定はなし

※返却日に関して、当事者間で確認しておくこと

【お買場における実務について】

《発生時》

1. 移動の理由と返却予定日を確認。

2. 「商品移動伝票」に必要事項を記入。

3. 店頭での商品受渡時には、「店頭受領印欄」に受取者のサインまたは捺印を受領する。

※お客様部へ見本商品を送達する場合は、「お客様部お届け伝票」欄に、お届け伝票番号を記入する。

4. 「商品移動伝票」と商品をセットにして決裁者に提示し、「起票欄」に決裁印を受領する。

5. POS登録し、レシート（2枚）と「お買場控えコピー」レシートを1枚出力し、「商品移動伝票」のそれぞれの票の「発生レシート貼付欄」に貼付する。

※ショップ控えが必要な場合は、「お買場控えコピー」レシートをもう1枚出力。

| | | |
|--------------|---|-----------------|
| お買場控え（発生） | ⇒ | A票（お買場用） |
| お買場控えコピー（発生） | ⇒ | B票（ショップ用） |
| お買場控えコピー（発生） | ⇒ | C票（経理用／起票日） |
| 商品添付用（発生） | ⇒ | D票（経理用／計上日・解約日） |

6. D票を商品に添付し、移動先に渡す。

※お得意様部へ送達する場合は、社内お届け伝票の中に挿入し、落ちないようにステープラーで留める。

7. 伝票はお買場で保管し、レジ精算後にC票を出納へ納伝する。

《解約時》

1. 返却商品または計上傳票と、「商品移動伝票」のA・B・D票をセットして、「商品移動伝票」の「解約欄」に決裁印を受領する。

2. POSで解約処理を行った後、商品をお買場へ返却する。

レシート（1枚）と「お買場控えコピー」レシートを1枚出力し、「商品移動伝票」のそれぞれの票の「解約レシート貼付欄」に貼付する。

※ショップ控えがある場合は、「お買場控えコピー」をもう1枚出力。

| | | |
|--------------|---|-----------------|
| お買場控え（解約） | ⇒ | A票（お買場用） |
| お買場控えコピー（解約） | ⇒ | B票（ショップ用） |
| お買場控えコピー（解約） | ⇒ | D票（経理用／計上日・解約日） |

※計上がある場合は、解約処理時に計上処理も行う。

3. 伝票はお買場で保管し、レジ精算後に出納へ納伝する。

※納伝前に、記載漏れや押印漏れ等の不備がないか確認すること。

(9) 社内お届け伝票

お買場からお得意様部お届けの商品をお得意様部へ送達するなど、部署・店舗間等の社内で商品を動かす場合に使用する社内処理用の伝票です。

注意 お客さまご自身にご記入いただくことは発生しません。

社内お届け伝票

令和 年 月 日 伝票番号 50012619985

お買場控 (A)

お得意様

TEL

内容部数明記

お買場

お買場名

岩田屋 三越

係員名

内職

連絡先

のし

送達先

お得意様

第()部第()担当

()出張所

係員名()

()サロン

係員名()

()

係員名()

処理

1. 商品移動 2. 受注

3. 計上原商品 4. 品安

5. ()

計上日 年 月 日

POS No.

取引番号

各種伝票控はCとD票の間に挿入し、D票にホチキスで留めてください。

行先を商品貼付(B票)に赤マジックで大きくはつきりと記入してください。

お買場控 (A)

商品添付 (B)

受付控 (C)

持出控 (D)

受領書 (E)

センターインプット用 (F)

社内お届け伝票は、各店業務センター（岩田屋本店本館地下1階・福岡三越Dビル3階・久留米店3階用度倉庫）で配布しています。（事前申請・申請書不要・業務センターでの記帳のみ）

【様式】

A：お買場控 B：商品添付 C：受付控 D：持出控

E：受領書 F：センターインプット用

【お買場における実務】

1. 社内お届け便の承り

1) お客さま名、送達先等を確認し、必要事項を伝票に記入する。

2) 商品を梱包し、伝票を貼付する。

※同送するPOS登録伝票控等がある場合は、社内お届け伝票のC票とD票の間に挿入し、落下防止のために、ステープレでD票に留める。

3) A票（お買場控）は、お買場で保管をする。

【伝票記入方法】

2枚目（B票）に
行先を赤マジックで記入。

販売員記入

- ① 承り日を記入
- ② お客さまのお名前、電話番号を記入
- ③ 送達する商品の内容（商品名、数量、金額など）を記入
- ④ 店舗区分の口をチェックし、お買場名・係員名・内線・品番を記入
- ⑤ 包装指示、お得意様係員への連絡、その他注意事項等があれば記入
- ⑥ 送達先を記入
- ⑦ 送達商品の処理内容を記入
- ⑧ 計上済み商品の場合は、計上日・POSNo.・取引番号を記入
- ⑨ B票に行先（店舗名又はサロン名）を赤マジックで記入

【注意事項】

- ・同送するPOS伝票控え等がある場合は、落下しないように必ず社内お届け伝票に留める。
※商品と一緒に手提げ袋等に伝票控を同封して送達しないでください。
- ・送達承り可能なサイズ・重量は一般配送品と同じ条件です。
※家具などの大物は対象外
- ・クール商品・金券類・伝票類には使用できません。
- ・個口ごとに1枚伝票を起票してください。
- ・手提げ袋に入れた商品を送達する場合は、商品が落ちないように必ず袋の口を閉じてください。

(10) クレジット購入登録票

主にお得意様部関連で使用します。

【お買場における実務について】

1. 伝票記入（原則お得意様部担当者が起票）
 お客さまのカード口座情報、有効期限、お客様番号（10桁）、商品情報、催事コード、担当者コード、お控への送付先など、必要事項を明記すること。お得意様部担当者の押印も確認。
2. POS 登録
 お買場で起票した場合はマネージャーの押印をもらったうえで POS 登録を行う。
 ※お得意様掛戻の場合は、お得意様部印+お買場マネージャー印も必要
 POS の取引種別は“お得意様掛（戻）”で計上。誤って取引種別を“エムアイカード”で行った場合は、修正不要（マネージャーへ連絡）。必ず一般 POS で計上すること（ミニ POS は使わない）。
3. 伝票処理
 - ① レシートの「お買場控え」の持参方法（お持ち帰り・配送・係持参）の該当するものに○をつける。
 - ② レシートの「経理控え」および「お買場控え」に、お得意様部担当部署・担当名を記入（例:1-1 ○○氏）
 - ③ レシートの「ご請求用」をクレジット購入登録票の右上に貼付
 - ④ クレジット購入登録票左上の口座番号欄の「切り取り線」に従って耳切りをする。切った耳部分は不要レシートとして処理する。
 - ⑤ お得意様部より送付の際は専用ビニールに入れて送付されるので、出納へ提出する際も専用ビニールに入れて提出する。お買場で起票した場合は、専用ビニールは不要
 - ⑥ レシートの「経理控え」は、ほかのエムアイカードのレシートと一緒にバッチ票をつけて提出する。

⑦ POSレジ計上後、口座番号欄の切り取り線より耳を切る

【MIカード用】

【自社債権(6911で始まる)用】

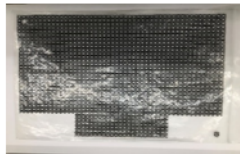
お買場で記入の場合も
セールス名 必ず記入

③
【戻し】は、
53:お得意様掛

↓

の用紙を使用します

⑧ 専用ビニール袋





4. POS 精算時の納伝について

POS 登録済の「クレジット購入登録票」については、各店出納入金機室の専用箱に投函する。
その後出納から、お得意様部へまとめて送付されます。

【補足】お得意様部以外の経理特殊口座でも「クレジット購入登録票」を使用します。

〈該当の経理特殊口座〉

- ① 配送事故口座（配送より送付）…ヤマト運輸、三越伊勢丹ビジネスサポート、西久大運輸、河合製氷冷蔵、福岡中央郵便局
- ② 代引戻（配送より送付）…ヤマトファイナンシャル（代引）
- ③ 取組先…ソシエワールド、フォクシー等
- ④ 学 IWATAYA…振込分に使用分
- ⑤ ジャックスローン（店頭での承りの場合）※DID 併用可（購買加算のみ）
他 6911 で始まる口座の決済

(1 1) ご来店いただけないお客さまへの販売〔電話注文決済・代金引換決済・前納票〕

店頭販売においては、ご来店いただいての対面販売に加え、諸般の事情でご来店できないお客さまのお買物の利便性を図るため、電話による受注承りの手続きのルールを定めています。わざわざお電話でお問合せいただいたことに感謝し、親切・丁寧に対応しましょう。商品特性やお届け先（自宅・他所）、自社カード保有の有無など、お客さまのご事情をよく伺い、適切な決済方法をご提案するように心がけてください。

※現金書留により代金を送付いただくのは不可

【お買場における実務について】

ご来店いただけないお客さまへの承り方法は、①エムアイカード電話注文②代金引換配送③現金振込 の 3 種類です。

1. 取り扱い不可品目

- 1) 広告掲載商品（原則掲載初日は不可とし、2日目以降はマネージャー判断とする。）

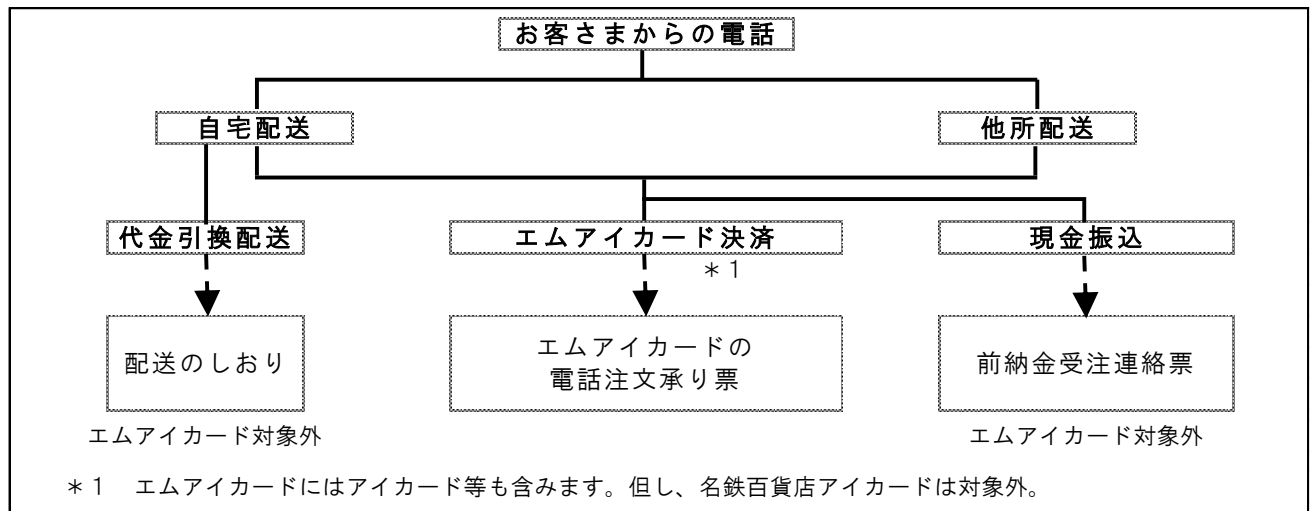
※お取組先については当社社員と相談のうえ、お客さまがわかりやすいように設定のこと

- 2) 店外催事商品・Web掲載商品 ※一部例外あり
- 3) 図書カード、チケットなどの金券類（但し、商品券売場における現金振込による承りは可）
- 4) 一部の食料品（例：生鮮食品、生菓子などの日持ちのしない商品）
- 5) 1品100万円以上の商品
- 6) 商品の特定ができないもの（例：白いジャケット、黒いパンツなど抽象的なご注文）
- 7) 複数お買場の商品の組み合わせ

※ご来店時の店内でのご購入品については同梱・同送を承りますが、ご来店されていないご注文でのご購入品と他のショップのお買い上げ商品と一緒に送るのはNGです。それぞれで承り、それぞれで送料が発生します（トラブル時の責任の明確化のため）。

- 8) 電話による受注時における、商品の修理加工（ボトムの裾上げなど）
- 9) ギフトセンターでの電話による受注（現状通り、FAX・当社オンラインサイトで承る。）

2. 電話による受注の決済フローチャート



| 決済方法 | メリット | デメリット |
|-----------|---|---|
| 代金引換配送 | <ul style="list-style-type: none"> ・ エムアイカードをお持ちでなくともご利用いただける。 ・ 電話で手続きが完了し、簡単。 ・ ご自宅（カード登録された電話番号）以外からでもご注文が可能。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 原則として、ご自宅配送のみ。 ※他所へのご進物配送は不可。 （別荘等へ、自家需要のお品物を送ることは可能。） ・ エムアイカード対象外。 |
| エムアイカード決済 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話で手続きが完了し、簡単。 ・ エムアイカードのご優待やポイント・購買加算、ポイント利用の対象となる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ エムアイカードをお持ちの方以外にはご利用いただけません。 ・ カード登録されたお電話番号以外からのご注文は不可。 ※カード登録されたお電話番号へのコールバックによるご本人確認が必要。 |
| 現金振込み | <ul style="list-style-type: none"> ・ エムアイカードをお持ちでなくともご利用いただける。 ・ ご自宅（カード登録された電話番号）以外からでもご注文が可能。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話でのご注文の他に、お客さまに金融期間での振込み手続きをしていただく必要がある。 ・ 振込手数料はお客さま負担。 ・ 振込確認後の配送となるため、お届けまで時間が掛かる。 ・ エムアイカード対象外。 |

3. 電話決済の承りかた

- ① お客さまにわざわざお問い合わせいただいたことへの感謝の意を伝える。
お電話の場合、「一度こちらから折り返しいたしましょうか」と提案をする。
お問い合わせ内容をおたずねしたうえで、お電話で承る場合には必要な書類を準備する（「一度、お電話を保留にさせていただきます」）。
- ② お客さまのご事情・ご要望に適した決済方法を提案するため、エムアイカードの有無やお届け先等の情報をうかがう。
 - a. エムアイカードをお持ちの場合
電話注文承り票を手元に置き、ご依頼主情報、送り先、送料含む金額、お支払情報等をお客さまと確認する。
 - b. エムアイカードをお持ちでない場合
代金引換配送または現金振り込みによる決済方法をご案内する。
※他所へのご進物では代金引換配送を承れません。

○代金引換配送

商品お届けと引き換えに、料金と送料をお支払いいただく配送サービス。エムアイカードをお持ちでないお客さまで、ご自宅等へ自家需要のお品物をご注文いただく際にご利用いただける。

- ・商品を入念に確認し、代引伝票に商品代・送料（代引手数料含む）・合計金額等を記入しマネージャーの承認後 POS 登録を行う。

※代引き伝票は二重線訂正等不可。書き損じは個人情報がかからないように裁断破棄すること。

※代引の POS 登録後の取り消しは POS では不可。POS ご登録が判明したらすぐにマネージャーに連絡すること。

○エムアイカード電話注文

- ① 商品ご注文後、お客さまがエムアイカードでの決済をご希望の場合は、エムアイカード登録の電話番号を伺う。
※株主様ご優待カードご利用のお申し出があった場合は、この時点で、有効期限、株主様ご優待カード NO. セキュリティコード（カード裏面に記載）を伺うこと。
※併用の場合、株主様ご優待カードの値引きが優先される。エムアイカード優待やポイント付与はない。
- ② 「在庫確認をします。」等と伝え、ご本人確認を行うために一旦電話を切る。
※注文主がカード名義人ご本人であることの確認のため、あらかじめ登録電話番号へコールバックする。登録されたお電話番号以外へのコールバックはご本人確認にならない。
- ③ 「電話注文承り票」を準備する。
- ④ お客さまにコールバックし、エムアイカード情報、お客さま情報、受注内容の確認を行う。
 - ・エムアイカードを手元にご用意していただく。
 - ・ご自宅届けか他所配送か、また自家需要かご進物かを確認し電話注文承り票に記入。※自宅なら用紙の表側（自家用）、他所配送なら裏側（依頼配送用）に記入すること
 - ・エムアイカード情報・お客さま情報をお尋ねし、「電話注文承り票」に記入する。

※カード番号、有効期限、お名前、カードご登録のご住所・郵便番号・お電話番号を伺い、復唱して確認。

・他所配送の場合は、お届け先のお名前・ご住所・お電話番号も伺う。

※ご自宅届け・他所配送に関わらず、ご購入の場合は、進物体裁・お届け日時の指定の有無を伺い、伺った内容を「電話注文承り票」に記入する。

※伺った情報は、復唱して確認すること。

※名入れのお承りは、より注意してお伺いすること。

・その他、お届け日、時間指定の有無を伺う。

・お承り商品の内容と金額を確認した後、お支払い方法を伺う。

※お支払い回数を復唱して確認。

※カード締日（毎月5日）以前の受注で、入金日が締日以降（6日以降）になる場合は、引き落とし日が翌月になることをご説明し、了承を得ること。

⑤ 内容をすべて確認したら、電話を切る。

<電話注文のPOS登録>

① 電話注文承り票をもとにPOS入力。入力ミスに注意し、入力内容に不備・誤りがないかチェックする。

※イベントコード35を入力すること。

※入力ミスのため間違っただけのお客さまの口座から代金を決済することがないように注意すること。

② お買場控えを発行し、「電話受注承り票」の「お買場控え貼付用欄」に貼付。

③ POS登録後、承り票とレシート各種が正しく処理されているかMのチェックを受けて、捺印を受領する。

・捺印者は「電話注文承り票」とレシート印字の内容に相違がないか確認すること。

○現金振込

① お客さまが現金振込決済をご希望の場合は、お届け先のお名前、お届け先ご住所、お電話番号を伺い、伺った内容を「前納金受注連絡票」に転記する。他所配送の場合には、ご依頼主のお名前、ご住所、お電話番号も伺う。

※復唱して確認。

※配送料金が不明確な場合や計算が必要でお客さまをお待たせしなければならない場合には、一度電話を切り、コールバックすること。

② お承り商品の内容と金額の確認をする。

※配送料金等も含めた、振込金額をお知らせする。

③ お客さまに振込に関するご案内をする。

・口座番号を書き留めるため、お客さまにメモのご用意を依頼。

・口座番号をお知らせする。

福岡銀行 本店営業部 普通 4402950

口座名 カブシキガイシャ イワタヤミツコシ

- ・商品代金、配送料金の合計金額のお振込みを依頼。
- ・振込手数料は、お客さま負担であることをご了解いただく。
- ・入金予定日を伺う。

※入金確認作業時の時間短縮のため、入金予定日はできるだけ伺う。

④ 商品発送のご案内する。

※商品の配送は、お振込みの確認ができ次第となる。

※土日祝日の銀行休業日は入金確認ができないため若干日数がかかることを予めご了承くださいこと。（平日の入金確認は16：00締切。）

⑤ ご注文のお礼を伝え、クロージング。

⑥ 電話終了後、「前納金受注連絡票」を速やかに作成し、出納へFAXする。

※FAX送付の前にマネージャーに捺印をもらうこと

※FAXする場合は、内線FAXで送信。その後個人情報として保管すること。

⑦ 送信後、出納へ受付確認の連絡を入れる。（内線815-6720）

↓

⑧ お客さまの振込確認後、出納からお買い場へ連絡が入る。

※入金確認・前納票発行のデータ作成は三越伊勢丹HDSで行われる。

※お買い場は「前納金受注連絡票」をチェックの上、POS登録を行う。POS登録後マネージャーは確認の上捺印を受領。

⑨ お買場係員は、出納窓口で前納票を受け取ります。（18：00迄）

※サロンは、出納窓口で前納票を出力し、警送用赤バッグでサロンへ送達。

⑩ 受け取った「前納票」をお買場でPOS入金。

※「前納票」は、レジ精算時に金券として納金。

（レシートまたはお買場控えコピーを貼付）

⑪ お届け伝票を起票し、商品を配送。

【注意事項】

○現金振込による決済依頼を承った後、お客さまからキャンセル、または店頭入金への変更のご連絡があった場合は、出納へその旨連絡すること。

○現金振込による決済の場合、お買場と出納間の窓口は原則マネージャーとする。

○記入済みの「電話注文承り票」や「前納金受注連絡票」は、お客さまの個人情報が記されているので、施錠のうえ6ヶ月間保管。その後シュレッダー廃棄すること。

（12）差入書

クレジット関連でレシートの紛失・サイン漏れ・サイン不備等で使用。

差入証に経理提出レシートとその取引のジャーナルを添付。

必要事項を記入しM・AM押印後出納へ提出

差 入 証

〇〇〇〇年〇月〇日

クレジット会社 御 中

福岡県福岡市中央区天神2丁目5番35号
株式会社 岩田屋 三越

加盟店住所
お買場名
お買場責任者
姓 名

印

お買場責任者印を捺印

以下の売上票は、紛失による代替伝票またはサイン不備にて送付されましたのでご返却ください。
万一滞りが生じた場合は、貴社と協議のうえ対応させていただきます。
今後は売上票の取扱いに十分注意致します。
なお、該当売上票の処理は次の通りです。

| 日付 | 店コード | ターミナルNo. | 取引No. | 会員番号 | 金額 |
|----|------|----------|-------|------|----|
| | | | | | |

日付・店コード・ターミナルNo.・取引No.
・会員番号 (1234-xxxx-xxxx-5678) ・金額

1. 売上票の明細
右記レシートまたはジャーナル参照

レシートもしくはジャーナル貼付

売上票 (サイン伝票) ・ジャーナル

2. 売上票紛失時の状況または不備売上票の内容及び状況

理由

3. 備考

201905更新

(13) 領収書

■手書領収書の管理

- 1) 手書領収書の管理及び発行の責任者は、M・SD・サロンリーダー（以下M）である。
- 2) 手書領収書綴りは、紛失及び不正使用等の無いよう、各お買場で定めた場所で適正に保管すること。
- 3) Mは、手書領収書の発行に万全を期し、領収書綴りの記載内容を定期的（少なくとも月1度）点検し、事故発生抑止に努めること。

■手書領収書の記入

1) 二重発行はしない

- ・領収書の二重発行は、不適正な経費処理に使用される可能性があるため禁止しています。
- ・現金入金の場合は、必ずレシートを回収し領収書（控）に貼付すること。

2) 領収書の宛名

- ・領収書の宛名を何う（基本ルール）。
- ・顧客とのトラブル防止のため、お客さまから要望があった場合に限り、宛名空欄発行を可とする。

※「領収書の宛名はいかがなさいますか？」と確認いただいた上で、
お客さまから要望された場合のみ空欄発行。こちらから空欄発行を推奨しないこと。
空欄発行した場合は、手書領収書綴りの巻末備考欄（特記事項）に「顧客希望により宛名空欄発行」と記入。

POS 領収書の場合、取引（計上・前受など）と同時に発行する場合は「領収書発行済」レシートに、事後発行（一括領収書含む）する場合は「領収書発行控」（経理控）の宛名（お名前）欄に記入する。

注）空欄発行についてお客さまから問い合わせがあった場合は、下記を参照し対応してください。

「宛名の空欄発行は（脱税行為等へ不当利用される可能性もあることから）好ましくない。」との日本百貨店協会等の指針を受け、当社として厳格なルールを定め、お断りしてまいりました。

しかしながら、宛名の空欄発行を巡ってはお客さま多数のご意見をいただいております。当社としては今まで通り宛名を入れることを基本といたしますが、お客さまからご要望があった場合に限り、空欄発行をお受けすることいたしました。

3) 複数枚のレシートの合算（取りまとめ）

- 日付 領収書の作成日（手書領収書を発行した日）
- 金額 合算した金額
- 但し書き 明細として、レシート毎の「お買い上げ日」・「金額」を記入。
(異なる店舗のレシートがある場合は「店舗名」も記入)
例) 2022年〇月〇日 ●●店 △△円
2022年〇月△日 ××店 ■■円
- 支払種別 該当する支払種別欄にチェックを入れ、各々の金額を合算して正しく記入。
- 取引番号 クレジットカード利用の場合、該当するレシートの店番・ターミナル番号・取引番号を記入。
- 特記事項 複数のレシートを取りまとめたこと及び内容を、領収書綴りの「特記事項」欄に記載しM印を捺印。
- 顧客とのトラブル防止のため、月跨ぎのレシート合算も可。
(※12月1日～年跨ぎも可)

4) 1枚のレシートの内容を切り分け

- ・日付 領収書の作成日（手書領収書を発行した日）
- ・金額 分割発行する手書領収書の合計金額が、元レシートと同じになるように記入。
- ・消費税額 消費税は、分割した手書領収書毎に計算して記入する。
- ・但し書き 元レシートの「お買い上げ日」・「受領金額」を「領収書（控）」に記入することを推奨。

（異なる店舗のレシートがある場合は「店舗名」も記入）

例） 2022年〇月〇日 ●●円の一部として

（●●円は元レシートの金額）

- ・支払種別 支払種別が複数にわたる場合は、お客さまにそれぞれの金額を確認の上記入。
- ・取引番号 クレジットカード利用の場合、該当するレシートの店番・ターミナル番号・取引番号を記入。
- ・追番 分割発行した手書領収書（控）の余白に、分割枚数がわかるように追番を振る。
例）「〇-1」「〇-2」・・・
- ・レシート 現金の場合はレシートを回収し、分割発行した手書領収書（控）の1枚目の「レシート貼付」欄に貼付。
クレジットの場合、レシートに「領収書発行済」と記入しお客さまに返却する。

5) 但し書きの記入について

- ・お買い上げ商品名を記入する。
但し書きの内容を、本来の購入物と全く異なる商品名で記載することはできない。
- ・一般商品を「お品代」と記入することは可であるが、非課税商品である商品券の場合は、「お品代」記入は禁止。商品券は、「商品券代」と明記すること。

6) 領収書発行時の捺印について

- ・領収書を発行したお買場名（ターミナルNo.も可）・内線・扱者を記入し、引合印または業務処理印を捺印。

※Mは事後、内容を確認し捺印。

■手書領収書発行時の収入印紙

- ・現金で5万円（税抜）以上お買い上げの場合に、手書領収書の印紙欄に収入印紙を貼り付け、決裁者印または引合印で消印。

※他社クレジット支払い時の一部現金、エムアイカード支払い時の一部現金・全額入金で現金（金券含む）額が5万円以上の場合も収入印紙が必要です。

| お買い上げ金額の税抜金額 | 印紙額 |
|----------------|--------|
| 1円～49,999円 | 印紙不要 |
| 5万円～100万円 | 200円 |
| 100万1円～200万円 | 400円 |
| 200万1円～300万円 | 600円 |
| 300万1円～500万円 | 1,000円 |
| 500万1円～1,000万円 | 2,000円 |

3.お客さまのお出迎え・お見送り

(1) 開店時・閉店時

いつ、どんな時でも最高の笑顔でお客さまをお出迎え、お見送りしてください。ショップの売上が悪い、疲れている、等はお客さまには関係ありません。接客・販売のプロフェッショナルである皆さまの絶え間ない笑顔が、岩田屋三越の「空気」を作ります。

【開店時】

- ① 開店3分前(9:57)に「開店3分前です。」と放送が流れますので、朝一番でご来店いただくお客さまをお迎えする体制を整えてください。
- ② 開店時は開店を告げる放送が流れますので、全員、通路側に立ち、ご挨拶をしてください。開店の音楽が流れている間は最低一人はショップ前面に立ち、「おはようございます。いらっしゃいませ。」と声を出し、立礼して、お出迎えしてください。

【閉店時】

- ① 閉店15分前(19:45)～閉店後5分(20:05)に閉店の音楽が流れます。
- ② 閉店時～閉店後にお客さまがショップ内にいらっしゃる場合は、お客さまのお買物が終了するまで閉店作業を始めないでください。
- ③ 接客が20時を超えそうな場合は、下記の対応を必ずお願いします。
 - 1) 担当マネージャーへ連絡し、延灯依頼をしてください。
 - 2) 各フロアのPOSレジへ連絡し、延長を依頼してください。
※連絡が無い場合は締め作業に入って入金ができなくなります。
 - 3) 駐車券の有無を確認ください。
※有の場合は、20:00までに案内所へ必ず報告して各自で20:10までに駐車券を取りに行ってください。
 - 4) お客様退下が、三越は20:10、岩田屋は20:15を超える場合は下記の対応でお見送りをお願いします。
 - 岩田屋→従業員通用口からスタイリストがお見送りしてください。
 - 三越→1階南の島出入口のサムターンを開けてお見送りしてください。※お見送り後は、カギ閉め忘れの内容に確認をお願いします。

※久留米店閉店時

- ① 19:00まで閉店の音楽が流れます。
- ② 閉店時～閉店後にお客さまがショップ内にいらっしゃる場合は、お客さまのお買物が終了するまで閉店作業を始めないでください。
- ③ 接客が19時を超えそうな場合は、1F駐車券カウンター(内線:5151)まで連絡してください。
- ④ お客様退下が19:10を超える場合は、1F従業員通用口からスタイリストがお見送りしてください。

4.お客さま制限事項

(1) 館内でお客さまにご遠慮いただいている行為

①店内の様子やディスプレイ等を対象とした写真撮影、動画撮映は原則として禁止です。

ただし、購入検討を目的とした商品の撮影や、ショップ区画内でショップスタッフが承知の上で行う撮影等は認めます。※他のお客さまのお顔等が写り込まないようにご注意を促してください。

②岩田屋三越は禁煙です。館内での喫煙は所定の場所をご案内してください。

③危険物の持ち込みは禁止です。

④保健所の指導により、食品フロア、レストラン、喫茶、食料品催事場へのペットのご同伴はご遠慮いただいています。なお、上記以外の売場・施設にペットをご同伴の場合はペット専用のキャリーケース、キャリーバッグ、ペットカートに全身を入れていただき、顔が出ないようにふたやファスナー等を完全に閉めていただくようお願いしています。なお、盲導犬及び介助犬、聴導犬は全館、ご同伴いただけます。

(2) ご遠慮いただいている行為を館内で見かけた場合

上記②③は法律により禁止されている行為ですので、館内でその行為を見かけた場合、速やかに「館内での喫煙/館内への危険物の持ち込みは法律により禁止されておりますので、ご遠慮ください。」と声かけをお願いいたします。

上記①④は岩田屋三越のルールですので、館内でその行為を見かけたら、「恐れ入りますが、写真撮影/バッグ等に入れない状態（ご同伴の状態）でのペットのご同伴は岩田屋三越のルールでご遠慮いただいております。」と声かけをお願いいたします。

注意！ ペットのご同伴については、お客さま同士のトラブルやスタッフに対するご意見（ルール違反を注意しない/全身をバッグに入れるのはかわいそう）等に発展するケースが増えています。お客さまのお気持ち（ペット好き・ペット嫌い双方）を察した声かけをするようお願いいたします。

5.個人情報の取り扱いについて

(1) 個人情報とは

個人情報とは、生存する個人に関する情報であって、この情報により、あるいは他の情報との組合せで個人を識別できるもの、及び個人識別符号を含むものを言います。

※故人に関する情報は個人情報ではありませんが、取扱いには注意が必要です。

【個人情報の例】

氏名/住所/年齢/生年月日/性別/電話番号/家族構成/職業/学歴/趣味/嗜好/メールアドレス/身長/体重
映像/音声/クレジットカード番号/購買履歴/ 等

【個人識別符号の例】

- ① 化粧品売場等での販売コンサルティング用に収集する顧客のDNA データ
- ② クレジットカード、友の会等の入会申込時の本人確認書類（免許証番号、各種被保険者証番号）
- ③ 免税手続きカウンター、デューティフリーショップ等で扱う旅券番号

■要配慮個人情報について

不当な差別や偏見などが生じないようにするため、人種・信条・社会的身分・アレルギーなどの病歴などについては『要配慮個人情報』として、本人の同意なしに取得することが原則禁止されています。

当社においては従来から、これらの個人情報を取得することを禁止していますが、化粧品や食品、レストランなど、営業政策上取得することが必要な場合は、本人に同意を得たうえで取得し、適切に管理・保管をしてください。

(2) 個人情報取扱いのルール

【ショップで取得した個人情報の帰属について】

お客さまから頂戴する個人情報は、当社と取組先とで締結した個人情報取扱いの覚書によって、当社に帰属する場合と、当社と取組先の両方に帰属する場合があります。

【岩田屋三越における個人情報取扱いルールについて】

岩田屋三越では以下のようなルールを設けています。遵守していただきますようお願いいたします。

- ① 個人情報の管理者を設置し、適切な管理を行うとともにスタッフへの指導を適宜行うこと。
- ② 利用目的（DMに利用する等）の記載や利用の同意記録がないもの、または会社名やショップ名といった利用主体者が記載されていない顧客カード（カルテ）を使用して、お客さまの個人情報を取得しないこと。
※配送伝票や商品承り伝票などに記載している個人情報を、DM発送や販売促進等に利用しては
いけません。
- ③ 不特定多数の人に公開された情報（住民基本台帳等）や、個人で所有している同窓会名簿等を営業活動に使用しないこと。
- ④ 個人情報（紙ベース・データとも）をショップ外（休憩所等も含む）に持ち出さないこと。

- ⑤ 顧客データを個人所有のパソコンやスマートフォンに送信や保存をしないこと。また個人所有の手帳に書き写さないこと。
- ⑥ 個人情報施錠できる（パソコン保管の場合はパスワード設定やワイヤーロック等）特定の場所に保管すること。（お客さまの目に触れる場所に放置しないこと）
- ⑦ 個人情報をコピー（複写）しないこと。
- ⑧ 不要な個人情報は必ずシュレッダーで細断し廃棄すること。
- ⑨ 個人情報のお問合せは本人以外には回答しないこと。
※家族からの依頼でも本人の了承がない限り教えてはなりません。本人の委任状が必要です。
- ⑩ 他店への異動時や退職時に、ショップで取得した個人情報は持ち出さないこと。

重要！万が一、個人情報の漏洩・紛失事故が発生した場合は、当社担当者に速やかに報告すること

（3）個人情報に関する注意事項

スタイリストのちょっとした不注意や「これくらいなら・・・」といった安易な行動が、重大な事故につながる場合があります。個人情報の取扱いには細心の注意を払いましょう。

【やってはいけない事例1】

個人情報が記入された配送伝票や修理伝票等を、記入面を上にしたままその場を離れた。

⇒他のお客さまから伝票に記載されている内容が見える場合があります。わずかな時間でもその場を離れる場合は伝票を裏返すこと。他のお客さまの手が届く位置にある場合は、個人情報の所定の保管場所に収納してください。

【やってはいけない事例2】

伝票に記載されたお客さまのご住所やお電話番号を確認のために読み上げた。

⇒他のお客さまに聞こえる可能性があります。記入内容を確認する必要がある場合は、原則として伝票等の記入内容をお見せして確認してください。お電話のやり取りのため口頭で確認する必要がある場合は、「周囲に聞こえないよう注意しますので復唱してよろしいでしょうか？」とお伺いし、お客さまにご了承いただいたうえで復唱してください。

【やってはいけない事例3】

お客さまが書き損じた個人情報記載の配送伝票に大きく×と書いて、ゴミ箱にそのまま捨てた。

⇒×と書いても住所は読み取れます。書き損じた伝票はシュレッダーにかけて細断したうえで廃棄してください。その際、お客さまにはシュレッダーで細断して処分する旨をお伝えください。

（各事務所にシュレッダーがありますので利用して下さい）

【やってはいけない事例4】

個人情報はショップ外への持ち出しもメール送信も禁止であることは知っているのに、休憩所でサンクスレターを書く場合は、ショップの台帳をスマホで撮っている。

⇒この行為は禁止されている「個人情報のコピー（複写）」「個人情報のショップ外への持ち出し」

に該当します。原則としてサンクスレターはショップ内で記入してください。

【やってはいけない事例5】

私が勤務しているショップに有名人が来店したのでツイッターでつぶやいた。

⇒個人が特定できるような発信をすると、プライバシーの侵害や肖像権の侵害にあたる恐れがあります。さらには法律への抵触の有無に関わらず、社内外から大変重たい制裁が加えられる可能性があります。

個人の来店事実や身なり、お連れ様、購買情報等をSNSに投稿する行為は、たとえ匿名であつても極めて重大な事態に発展する場合があります。業務中に知り得たお客さまの情報を **SNSに書き込むことは絶対にやってはいけません。**