

## 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 3201 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。

※MIカードお渡し忘れの場合はお呼び出しすることができません。

#### (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（HUB）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（HUB）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。

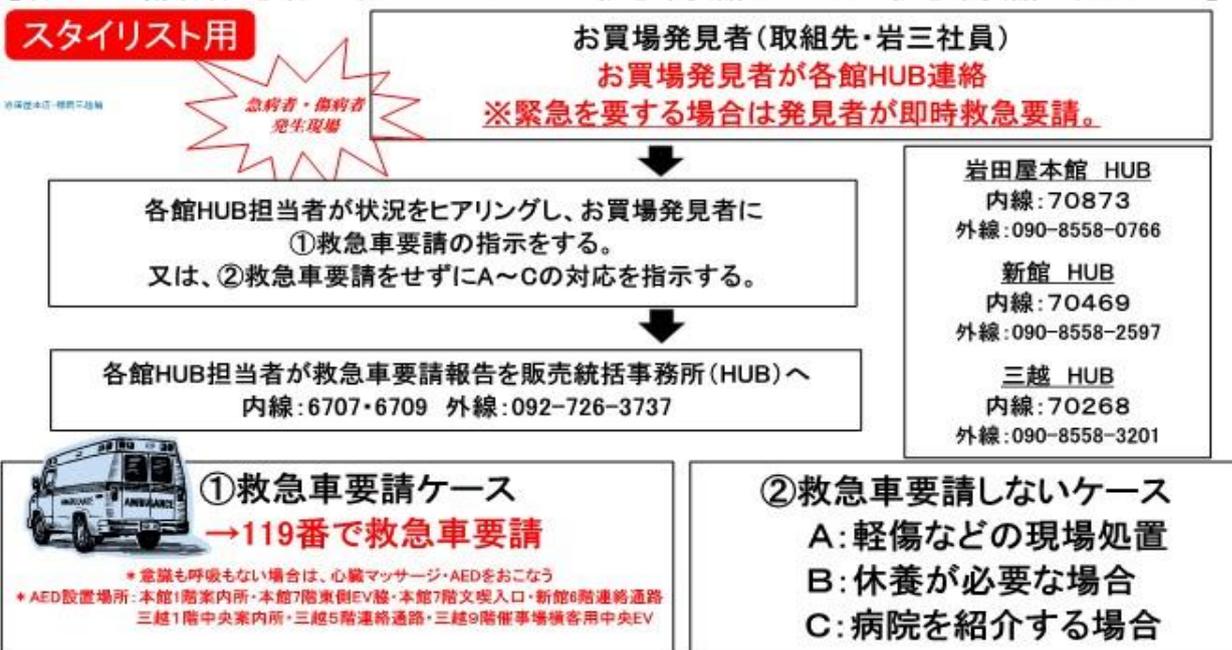
#### 【AED設置場所】

岩田屋本店 本館1階・本館7階・新館6階

三越地下2階中央口・9階中央EV向い側

久留米 1階サービスカウンター

【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】

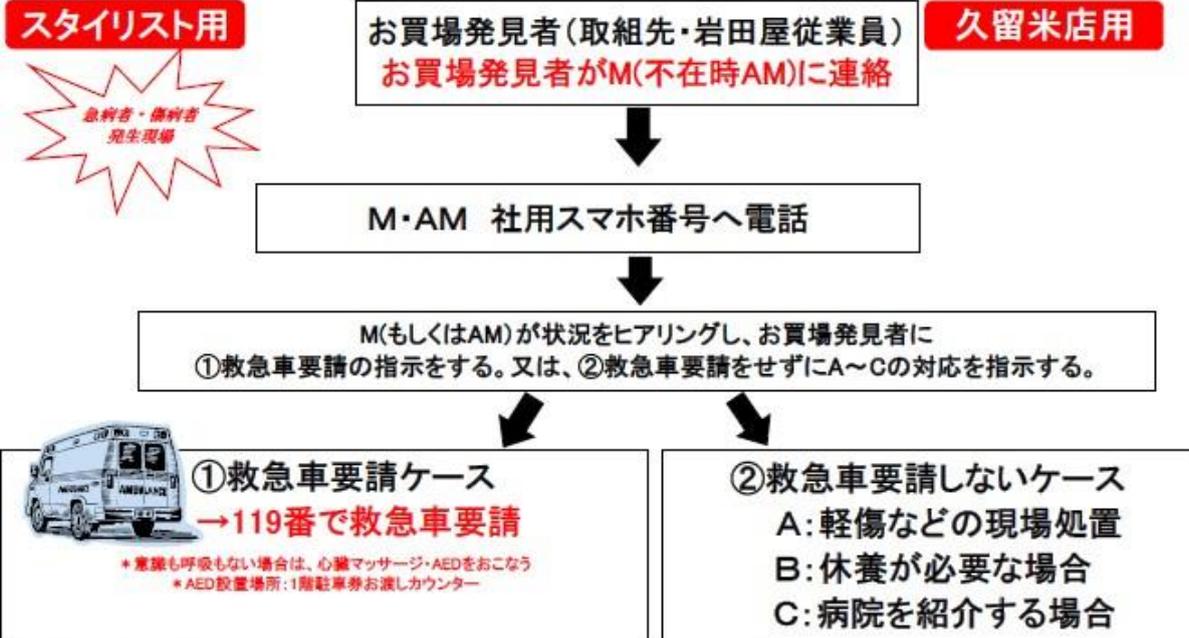


**【①救急車要請ケース】**  
**■お買場発見者(取組先・岩三社員)**  
 ①お買場発見者(取組先・岩三社員)は、現場から急病者・傷病者を動かさず各館HUBに連絡をする。  
 ②各館HUBから指示を受けたお買場発見者は、そのまま現場から動かさずに119番に連絡を入れる。状況をみながら救急隊とやりとりをする。  
 ③救急車の要請場所を正確に伝える。  
 \*要請場所・・・本館：1階物流口 新館：1階物流口（各館1階で要請した場合は、各館公開空地）  
 三越北側：1階ソラリア横ライオン口脇(B2案内所より北で要請した場合のみ) 三越南側：ジョイフル横  
 ④状況をみながら【必須確認事項】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・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・保安担当者とは情報を共有する。  
 \*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階文庫入口・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傷病者がお帰りのした後、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。(お水等はHUBへ連絡依頼する)  
 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お客様がお帰りのした後、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てください。

【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ハ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、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する。)

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傷病者がお帰りになった後、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、情報の引き継ぎをおこなう。

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。

※福岡三越での拾得物も翌日には岩田屋本店遺失物係にまわします。

※久留米店は、1階 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。

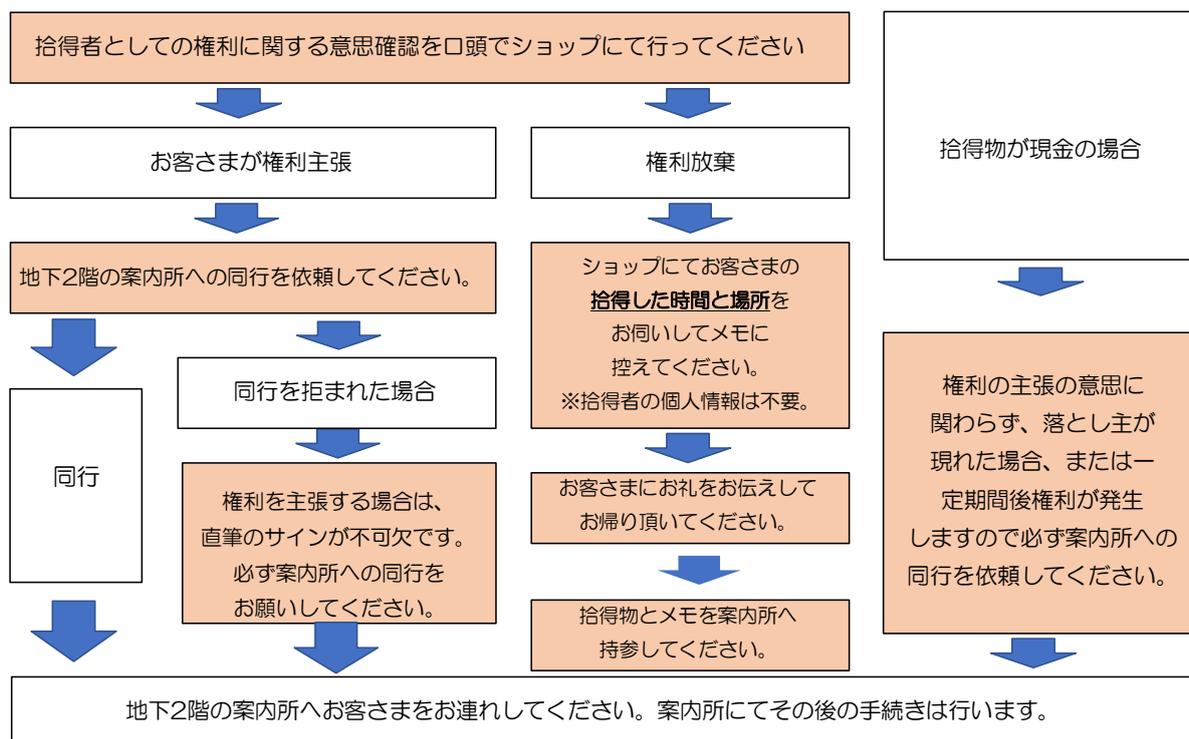
- ① お客さまが拾得者としての権利を主張される場合は、ショップスタッフが同行のうえ、各店案内所（地下2階）へご案内して下さい。お客さまが「時間がない」等の理由で同行を拒否される場合でも、権利を主張するには直筆のサインが必要となりますので、その旨を説明の上、再度、案内所への同行を依頼してください。
- ※久留米店は、権利主張の際は 1F 警備室にご案内ください。

- 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で、報労金を主張された場合は、必ず案内所への同行を依頼してください。

**注意！** MIカードのお渡し忘れと拾得物では対応が違いますので各マネージャー（HUB）に連絡してください。

## 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、岩田屋本店本館地下2階 遺失物カウンター、福岡三越地下2階店内案内所へ連絡し、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、1階 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

代表電話092-721-1111へ架電→音声ガイダンス『落とし物のお問合せ』

4番（10時～18時）へとお繋ぎいただきますようご案内ください。

※久留米店は、1F 警備室に確認ください。

**注意!** 「それは届きました。」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) 新館 4 階〈ラウンジ R〉ご利用者限定 ポーターサービス

三越伊勢丹カスタマープログラム プラチナステージ以上のお客さまが対象で、対象のお客さまからご依頼のお申し出があった場合は下記の流れで対応をお願いします。

※このサービスをお受けする際は、必ず三越伊勢丹アプリの画面で「**プラチナ**」または「**プレミア・ダイヤモンド**」ステージのお客さまであることの確認をお願いします。

※サービスをご利用になる為には、三越伊勢丹アプリと MI カードの連携が必要です。



代済商品承り伝票

お買場控貼付

承り日 年 月 日  
お渡し予定日 年 月 日  
承り日記入

お名前 (フルネーム)	ご住所	お電話番号
お名前 (フルネーム)		電話番号

品名	商品番号	色	サイズ	数量	単価	金額
※お預かり内容を記入 (岩田屋三越でお買物の商品のみ)						
例) 岩田屋大ショッパー				数量1		
〇〇ブランドショッパー				数量1 など		
合計						

お渡し方法  
ご来店 ( ) 配達 ( ) お持ち帰り ( ) その他 ( )

お渡し日時  
お渡し日 時間 分 秒

お渡し場所  
お渡し場所

お渡し内容  
お渡し内容

お渡し担当者  
お渡し担当者

お渡し担当者サイン

この部分  
はすべて記入

株式会社 岩田屋三越

岩田屋本店 大代表 09217211111  
 福岡三越 大代表 09217241311  
 岩田屋久留米店 大代表 09421381111  
 岩田屋サロン 代表 092158610211

A お買場控

#### 【〈ラウンジR〉ポーターサービス承りの流れ】

- ① お客さまからのお申し出があった場合、左記の【代済商品承り伝票】に必要事項を記入の上、各ショップにて新館4階ラウンジRまで持参ください。
- ② 【代済商品承り伝票】  
A 票 (お買場控)  
B 票 (商品添付/取組先控)、2枚とも商品に添付してラウンジRへ回してください。C 票は (お客さま控) になりますのでお客さまへお渡し、引取り時にラウンジR係員にお渡し頂くようにお願いします。
- ③ お引取りは当日のみ  
ラウンジR営業時間内 (11時~19時) 内線: 2456

**注意!** 冷蔵品はお預かりできません。

※久留米店ではポーターサービスは実施しておりません。

## (7) 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 3,300 円以上（税込）が対象になります（2024年6月～）

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呈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 レシートのみで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6カ所あります。（久留米店は3ヶ所）（2024年6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 「ゴールドカード会員専用クーポン」をご利用いただく場合、お買物による駐車場無料延長サービスをご利用されるお客さまで「きらめき駐車場」「ソラリアターミナル駐車場」の場合に限り、クーポン券1枚につき無料サービス時間を1時間延長いたします。

（ゴールドカードの提示が必要、当日駐車のみ延長に限る）

駐車時間延長サービスと株主様ご優待カードによる駐車場サービスとは併用いただけません。

※久留米店は、「岩田屋大（ニューウエダ有料）駐車場」のみとなります。

## (8) 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・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

## (9) 免税手続きについて

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（一般物品・消耗品）のレシートとご本人パスポート（入国スタンプ必要）・ご購入商品をご準備の上、岩田屋は新館7階の免税カウンター、三越は 地下2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、5階商品券カウンター（受付時間：19時まで）

### 【免税手続きにおいて承れないこと】

- 一般商品と消耗品は合算不可（一般商品と消耗品の免税購入金額はそれぞれ異なります）
- 免税手続き終了後のお品物を国内配送することは不可
- MIカードでの支払は免税不可
- エムアイ友の会カードでの支払は免税不可
- 領収書の発行は不可

### 注意！

▼天神両店ともに 19：45 以降に免税希望のお客さまがいる場合

⇒岩田屋新館7階免税カウンター（内線：2731）（外：090-1602-2947）

福岡三越地下2階免税カウンター（内線：5072・5073）へ連絡。

連絡後、お客さまへ了解を得てレシート裏面へ「TEL 済」と記入し免税カウンターをご案内お願いします。

※免税ガイドには 19：45 から同行が基本になっていますのでできる限り同行対応をお願いします。

▼天神両店ともに 20：00 を超えた免税はできません

## (10) ラウンジサービス

岩田屋三越では、年間売上額に応じたラウンジを営業しています。

※各ラウンジご利用に関しては、三越伊勢丹アプリと MI カードの連携が必要です。

【 ラウンジ R 】 営業時間：11時～19時（※18：30 オーダーストップ）

※カスタマープログラム《プラチナ》ステージ以上のお客様がご利用頂けます。

岩田屋本店 新館4階（内線 2456）



【 ラウンジ B 】 営業時間：11時～19時（※18：30 オーダーストップ）

※カスタマープログラム《ゴールド》ステージ以上のお客様がご利用頂けます。

岩田屋本店 本館4階（内線 6404）



福岡三越 6階（内線 5608・5626）



## 2.お客さま対応伝票関連

### (1) 各種伝票保管期間

50 目録	帳簿・伝票・書類名	使用用途(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緑のかかる場所にて保管				最終保管 ※個人情報にあたる伝票類は緑のかかる場所にて保管			
			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	吉田屋三越紳士服補整券 吉田屋三越婦人服補整券	紳士服・婦人服の補整券時に使用。 ※【お客さまが控を紛失した時】 Mが管理台帳（お返し日、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
ウ	WEB決済ご注文確認シート	電話注文を承った際に、お客さまがMカードでのお支払いを希望時、WEB決済を 承る時に使用。	お買場	6ヶ月	WEB決済ご注文 確認シート	シュレッダー				
オ	お買場伝票（ヤマト便/速券・クール）	代演の一般商品の配達券時に使用。	お買場	3ヶ月 ※キント伝票等は 13ヶ月	お買場控	機密書類廃棄	外部（ヤマト）	1年	E・D原	機密書類廃棄
	お買場伝票【貴重品】（JP便）	代演の高級品・金巻類・ギフトほか等、貴重品の配達券時に使用。	お買場	3ヶ月 ※キント伝票等は 13ヶ月	お買場控	機密書類廃棄	外部（JP）	1年	E・D原	機密書類廃棄
	お買場伝票【高級品・大物・薫物】 （ヤマト便・グリーン）	代演の高級品・大物・薫物の配達券時に使用。	お買場	3ヶ月 ※キント伝票等は 13ヶ月	お買場控	機密書類廃棄	外部（ヤマト）	1年	E・D原	機密書類廃棄
	お忘れ金伝票	お客様へお渡し忘れの控が発生した場合に使用。または、釣 銭が足りない金券を使用され釣銭不要となった場合に使用。	お買場	7日	原本	7日保管終了後 出納へ送達	経理・出納	10年	原本	機密書類廃棄
	お得意様カード（黄色）	顧客カードに使用	お買場	不要ものはシュレ ッター破棄	お買場控	機密書類廃棄				
シ	社内お買場伝票	店舗からお買場本部へ見本やお買場品、久米米店・サロン各店へお買場 品を送達する場合使用。	お買場	3ヶ月	お買場控	機密書類破棄	IMBS	1年	受付票	機密書類破棄
	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（お返し日、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 （ブランドショップ独自の修理加工伝票も含む）	お買場商品の加工を各売場で受け取る時に使用。 （ブランドショップ独自の修理加工伝票は店内で使用が認められているものに 限る） ※【お客さまが控を紛失した時】 Mが管理台帳（お返し日、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
	出張申請書	国内出張時に使用し、事前に総務へFAX。	各部	出張終了後 1か月	原本	機密書類廃棄	経営企画 （秘書庶務）	1年	FAX等コピー	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部顧客への見本貸出、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 ※解納計上は 棚卸定迄	お買場控	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）お買場商品のお買場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あり ※【お客さまが控を紛失した時】 Mが管理台帳（お返し日、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 棚卸確定迄	お買場控	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 ・お買場 ・お客様部	6ヶ月	原本 （原本コピー）	機密書類廃棄				
タ	代金引換伝票（宅急便コレクト） 予約簿	お客様が商品代金の一部もしくは全額をお買場時に 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
	代演商品承り伝票	ご注文やご予約などお買場上で商品をお渡しできず、 代金を預か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（お返し日、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 棚卸確定迄	お買場控	機密書類廃棄				
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	商品訂正依頼表/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	棚卸確定迄	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
ハ	返金伝票	お客様が現金で買上った商品、又は増設品の返金計上時に使用。	お買場	6ヶ月	お買場用	6ヶ月お買場保管 後、 経理へ送納へ	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）	未決済引、商品をお返しすることなく、お客様から代金または 内金を受領した分を解約した際にPOSで発行されるレシート。	お買場	6ヶ月	日お買場用	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）	未決済引で、お客様へ商品をお渡しする際に 売上計上するPOSで発行されるレシート。	お買場	6ヶ月	日お買場用	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）	未決済引で、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か月	お買場控え	機密書類廃棄	経理・出納	10年	原本	機密書類廃棄
リ	領収書	レシートやクレジット以外に販売員が手書きでお返しする 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、その取引を取り消すことです。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。

※商品の返品や交換の場合は、戻し処理です。

※クレジット（エムアイカード全額入金含む）、バーコード決済の場合は、戻し処理です。

※銀聯の当日取引は取消のみ可能。

<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、打ち間違いに気付きその取引を取り消す。
- 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。

【お買場における実務について】

1. 「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）」を出力し下部空欄部分に取消理由を記入する。誤登録レシートに×印をつける
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. 「認証レシート」（再計上があった場合のみ）・「取消レシート（経理控え）」・「誤登録レシート」の順にステープラーまたはセロテープで留める。  
※「認証レシート」を出し忘れた場合は「お買場控コピー（またはジャーナル）」を貼付。
4. POS入力後、速やかに、決裁者（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. レシートはお買場で保管し、精算後にバッチ票と共に出納へ納伝する。  
※納伝前に、決裁者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。

○決裁者は、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間に時間が経過している場合、決裁者はその理由を確認すること。

○取消取引を決裁者自らが行う場合は、第三者の確認印を受ける必要がある。

○決裁者は、レシート納伝前に記載漏れや捺印漏れがないか確認をする。

○当日のお買上げ商品であっても、百貨店ギフトカード、JCBギフトカード等での決済、且つ、

すでに販売が完了してから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、お取替票）での処理を行う。

○当日の後出しPOS領収書を発行した取引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。（後出し領収書と元取引とでは取引ナンバーが異なるため）

○取消取引を誤って「当日戻し」でPOS操作をしてしまうと返金処理となるため、注意してレジ操作を行うこと。

### (3) 返金

「返金・返品処理」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、適正な処理を行わ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. 返金承りの判断は決裁者である。

1) 返金承りの場合、判断は決裁者・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、必ず決裁者の承認を得て処理すること。

2) 決裁者不在時は、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

\* 複数お買上げのうち1点のみの返品でも全明細を戻し（お買上げ控え通り）、再度返品分以外の明細を計上する。

\* 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、販売価格で返金する。
- 販売価格が特定できないケースは、基本的に決裁者判断とする。

\* 食料品（元階・ギフトセンター含む）および衛生用品は、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、決裁者判断とする。

##### 3) 可否判断及び返金処理承認の際のポイント

決裁者は、返金になった商品・記入済の返金レシートまたは返金伝票・元取引のレシートを確認の上、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。
- 返金レシートまたは返金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、決裁者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 → 元レシートが無い場合は、返金伝票綴り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は、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。

《お客さまがお買上レシートを持参された場合》

返金手続き（現金及びお取替券で返金の場合）の手順は以下の通りとなります。

- (1) お客さまがお持ちになった商品と、元レシートの内容が一致しているかを確認します。
- (2) 「商品」「元レシート」を持って決裁者に確認をしてもらい、「元レシート」裏面に決裁者から捺印してもらいます（10万円以上の場合ステージB以上の捺印が必要）。
- (3) POSオペレーターが返金手続きを行い、「経理控え」「お買場控え」「取消控え」レシートを出力します。
- (4) POSオペレーターは、返金取引の「経理控え」「お買場控え」「取消控え」レシートを、返金代金とともにスタイリストに渡します。

【返金レシート】

<取消控え>

見本		見本	
<b>ISETAN</b>			
見本津丹新富本店 03(3352)1		見本	
2023/09/18(月) 12:50 10 0026 32049 9999			
伝票番号002632049 元伝票番号002632031			
お買上日付:23/09/18			
1080 001 110	サワイ	10,007	
2090 001 130	フック	20,007	
2047 050 206	※テア&202	30,007	
6384 099 001	※ショズ	40,007	
2161 001 002	コート&ジャケット	5,007	
		税抜小計	100,252
10%対象	31,014	(内 消費税	2,619)
8%対象	72,414	(内 消費税	5,364)
税対象外	5,007		
		消費税等合計	8,183
		税込小計	108,435
※は軽減税率対象 ○は税対象外			
5点		合計	108,435
		(21)返金	108,435
<b>取消控え</b>			
内線 登録番号:T4011101059648			

<経理控え>

2023/09/18(月) 12:50 10 0026 32049 9999			
伝票番号002632049 元伝票番号002632031			
<b>返金取引</b>			
1080 001 110	サワイ	10,007	
2090 001 130	フック	20,007	
2047 050 206	※テア&202	30,007	
6384 099 001	※ショズ	40,007	
2161 001 002	コート&ジャケット	5,007	
		税抜小計	100,252
10%対象	31,014	(内 消費税	2,619)
8%対象	72,414	(内 消費税	5,364)
税対象外	5,007		
		消費税等合計	8,183
		税込小計	108,435
※は軽減税率対象 ○は税対象外			
5点		合計	108,435
		(21)返金	108,435
<b>経理控え</b>			
内線 登録番号:T4011101059648			
お客さまご確認欄			
ご住所			
ご連絡先			
お名前			
様			
返金理由			
<input type="checkbox"/> お取替 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 不向き			
<input type="checkbox"/> おきず <input type="checkbox"/> その他			
摘要			
売場名			
内線 担当者			
POSオペレーター		SM	

- (5) お客さまに「経理控え」の金額をご確認いただき、住所、氏名、電話番号をご記入いただきます。
- ※記入していただけない場合は、「顧客都合」と記入します。
- (6) お客さまへ「取消控え」（レシート）を、返金代金とともにお渡しします。
- (7) 返金理由、摘要を記入した「経理控え」「お買場控え」を持って、決裁者に捺印してもらいます（お客さまがお帰り後でも可能）。
- (8) 「元レシート」「経理控え」をPOSオペレーターに提出、「お買場控え」はファイリング後に店頭保管をします。
- (9) POSオペレーターは「元レシート（裏面に決裁者の捺印済み）」を「経理控え」の裏面に添付しバッチ票と共に、各店出納担当に提出します。

### **《お客さまがお買上レシートを持参されない場合》**

返金手続き（現金及びお取替券で返金の場合）の手順は以下の通りとなります。

- (1) 伝票起票前にレシート無しの理由と自店で販売しているか再販が可能かなどを決済者に報告・相談し、返金可否の判断を仰ぐことが必要です。
- (2) 「返金伝票綴り」を所定の保管場所より持出し、「返金理由」、「摘要」を記入します。
- 元レシートの無、お買上日付、返金日付を記入し、「株主優待カード」「購買会」「免税返金」の場合は該当を○で囲みます。
- 返金する商品の内容に合うものを「返品商品」欄の中から選び、該当するものに✓をいれます。
- 「その他」の場合には、（ ）に具体的な品名を記入する。
- ※「返品商品」の「その他」の（ ）内に、品番—クラス—取引条件、数量、単価を記入します。書ききれない場合は「返品リスト」等を活用し、使用した「返品リスト」はPOS入力後に「C.お買場控え」の裏面に貼付します。
- 返金金額は、消費税率ごとに税込金額と消費税額を記入します。
- 店コード、お買場名、内線、扱者（カタカナ）を記入し、企業名・店名に✓します。

【返金伝票綴り「A.経理控え」記入例】

返 金 伝 票						No.
ご住所 新宿区新宿3-14-1			TEL 03-3352-1111			No. [ ]
氏名 伊勢 花子 様			店コード 50			お買場名 婦人服
お名前			内線 12-345		扱着(カタカナ)	
返金理由 <input type="checkbox"/> お取替 <input type="checkbox"/> 不要 <input type="checkbox"/> 不向き <input type="checkbox"/> きず <input type="checkbox"/> その他			決裁者印			POSオペレーター
摘要 サイズが合わないため			お買上日付 2023年10月1日			返金日付 2023年11月1日
レシート 有 <input checked="" type="checkbox"/>			株主優待カード <input type="checkbox"/>			購買会 <input type="checkbox"/>
返品商品			返金金額			株主優待・ポイント・その他 ▲
<input type="checkbox"/> 食料品等(軽減税率) <input type="checkbox"/> 食料品(標準税率) <input checked="" type="checkbox"/> 衣料品			10%対象 16,500			内 消費税 1,500
<input type="checkbox"/> 雑貨 <input type="checkbox"/> 家庭用品 <input type="checkbox"/> 飲食			8%対象			内 消費税
<input type="checkbox"/> その他 ( )			対象外			合計 16,500
<input checked="" type="checkbox"/> 三越伊勢丹 T4011101059648 <input type="checkbox"/> 札幌丸井三越 T6430001040748 <input type="checkbox"/> 函館丸井今井 T8440001005590 <input type="checkbox"/> 仙台三越 T8370001018690 <input type="checkbox"/> 名古屋三越 T7180001072089 <input type="checkbox"/> 静岡伊勢丹 T6080001002627			<input type="checkbox"/> 岩田屋三越 T3290001006320 <input type="checkbox"/> 岩田屋本店 <input type="checkbox"/> 福岡三越 <input type="checkbox"/> 岩田屋久留米店 <input type="checkbox"/> 岩田屋サロン			<input type="checkbox"/> ジェイアール西日本伊勢丹 T7130001017503 <input type="checkbox"/> 京都店 <input type="checkbox"/> ルクア大阪内
A. 経理控え						

【返金伝票綴り「B.お客さま控え」2枚目複写】※お客様へはお渡ししません

返 金 伝 票						No.
下記の通り返金いたしました。						No. [ ]
お買上日付 2023年10月1日			返金日付 2023年11月1日			店コード 50
返品商品			返金金額			お買場名 婦人服
<input type="checkbox"/> 食料品等(軽減税率) <input type="checkbox"/> 食料品(標準税率) <input checked="" type="checkbox"/> 衣料品			株主優待・ポイント・その他 ▲			内線 12-345
<input type="checkbox"/> 雑貨 <input type="checkbox"/> 家庭用品 <input type="checkbox"/> 飲食			10%対象 16,500			扱着(カタカナ)
<input type="checkbox"/> その他 ( )			8%対象			内 消費税 1,500
			対象外			合計 16,500
<input checked="" type="checkbox"/> 三越伊勢丹 T4011101059648 <input type="checkbox"/> 札幌丸井三越 T6430001040748 <input type="checkbox"/> 函館丸井今井 T8440001005590 <input type="checkbox"/> 仙台三越 T8370001018690 <input type="checkbox"/> 名古屋三越 T7180001072089 <input type="checkbox"/> 静岡伊勢丹 T6080001002627			<input type="checkbox"/> 岩田屋三越 T3290001006320 <input type="checkbox"/> 岩田屋本店 <input type="checkbox"/> 福岡三越 <input type="checkbox"/> 岩田屋久留米店 <input type="checkbox"/> 岩田屋サロン			<input type="checkbox"/> ジェイアール西日本伊勢丹 T7130001017503 <input type="checkbox"/> 京都店 <input type="checkbox"/> ルクア大阪内
B. お客さま控え						



〈クレジット戻し（エムアイ・他社クレジット）、バーコード決済戻し、銀聯カード戻し〉

クレジット等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。

※バーコード決済戻し、銀聯カード戻しの経理控は出力されません。

※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。

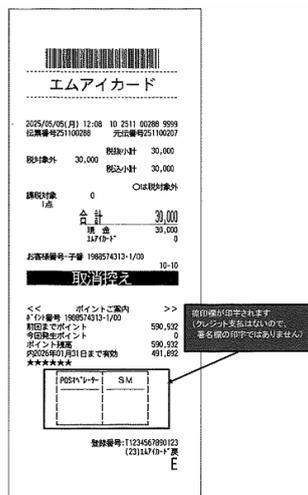
※銀聯取引はシステム上、当日の戻し操作ができないため、取消操作をしてください。



- 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精算時にバッチ票で束ね出納へ納伝する。
- ④ 「お買場控え」の余白に返品理由を記載し決裁印を受領しお買場で保管。

※エムアイカード全額入金の場合、クレジット控えには署名欄ではなく捺印欄が印字されます。

POSオペレーターおよび決裁者印捺印の上、出納へ提出。



〈クレジット戻し（店頭掛戻し）〉

お客様様掛戻しをするときの処理。

※(10) クレジット購入登録票参照

#### (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。

※前提として、岩田屋三越とお客様の間で「修理の請負」が発生し、その業務を取組先さまに委託するという考えになります。『お客様 ⇄ 岩田屋三越 ⇄ 取組先さま』

【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。

ただし、下請事業者（資本金1,000万円以下）のショップが「ブランドショップ独自の修理加工伝票」を使用する場合は、岩田屋三越仕様の修理加工伝票を併用し、お客様へは「ブランドショップ独自の修理加工伝票」のお客さま控えをお渡りする。

- 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りする。

※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:工料金額が確定している場合は、「見積・無料」欄の○は不要です。

※2:「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。

また、後から金額が確定しても、お買い場控えやお客様控えには金額を追記しません。

金額欄を修正、追記した場合は上記の基準に基づき印紙貼付の必要になります。

ただし、お客様へ口頭でのご連絡は可能です。

## 2. 修理加工承り商品の取扱いに際しての注意事項

- 修理加工出しする商品の付属品(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岩田屋三越が確認する。  
※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すする前に、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、ご持参いただいたお客さま控えの内容を確認しお渡すする。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。  
※お客様が控えをお忘れの場合はお名前と電話番号などお客様情報の照合を行い、お買場控えの「控えお忘れ時お客様さまサイン欄」（ない場合は空欄）に受取サインをいただく。  
※請負契約書となるため、商品お渡しの際にお客さま控えは回収しないこと。

## 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（HUB）は以下の点に注意**

- 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
- 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「買取品」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。
- 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、機密書類として多の津へ送付する。10年保管破棄
- 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。

「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（必須）、ご住所、お電話番号（必須）をご記入いただく。  
※修理加工出来上り等の連絡のため、ご連絡がつく電話番号も伺う。
- 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。
- お客さま控に記載の【確認事項】をお客さまにご説明またはお読みいただくようお願いし、【確認事項】伝え済み欄にチェックをする。

## (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、店頭に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（HUB）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。
- お取置きの証および商品お渡し時の引換え証として、お客さま控をお渡しする。

#### 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. 代済み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く連絡先も向う。
- 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. 代済み商品取扱いに際しての注意事項

- 定期的に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。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、売上を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ヶ月**以上かかる取引

※原則、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。  
※お客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	—	呉服誂え
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(オーダー)
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（一部内金不可／全額 or 0円）…前受現金
- 内金が自社クレジットの場合（一部現金含む）…前受自クレ
- 内金が他社クレジットの場合（一部現金含む）…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。
- 6) 「前受管理伝票」に必要事項を記入し、お客さま控をお渡りする。

※全てのお客さま控えに「これはインボイスではありません」とスタンプ押印または手書きする。

※前受発生時での領収書発行は原則禁止

＜前受現金発生/前受自クレ発生/前受他クレ発生＞

発生時はこれはインボイスではありませんスタンプ押印

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	お客さま控え 	お客さまに渡す。後日、商品お渡し時に持参いただく。		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	お客さま控え 	D票に貼付		お買場控え 	経理控え 	クレジット会社用 
		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

＜前受管理伝票＞ (A票) 前受管理伝票

各票に前受発生レシートを貼付。(C票にはお買場控コピーを貼付)

お客さま記入 お買場係員記入

ご住所・お名前・電話番号をご記入いただく

詳細を記入

決裁印

前受発生レシート

※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。

A 経理用

◆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) お客さまから、「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。インボイス対応の領収書を発行する場合は、手書き領収書を発行する。  
※POS 領収書の発行は禁止
- 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。

※「ご予約承控え」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

残金ありの場合に出力。  
残金分の領収書として  
お客さまに渡す。

お買場控え

残金あり・なしに  
関わらず出力される。

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。

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

計上時のお買場控  
解約時のお買場控コピー貼付

前受計上レシート  
(お買場控え)

発生 解約 計上

※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** お買場用



※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、キャンセルが発生した場合は、「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、計上前にキャンセルをする取引のことである。

- 1) お客様から「前受管理伝票」のD票（お客様控）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（お客様控）とお買場控を照合する。
- 3) 決裁者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決裁者印を受領する。

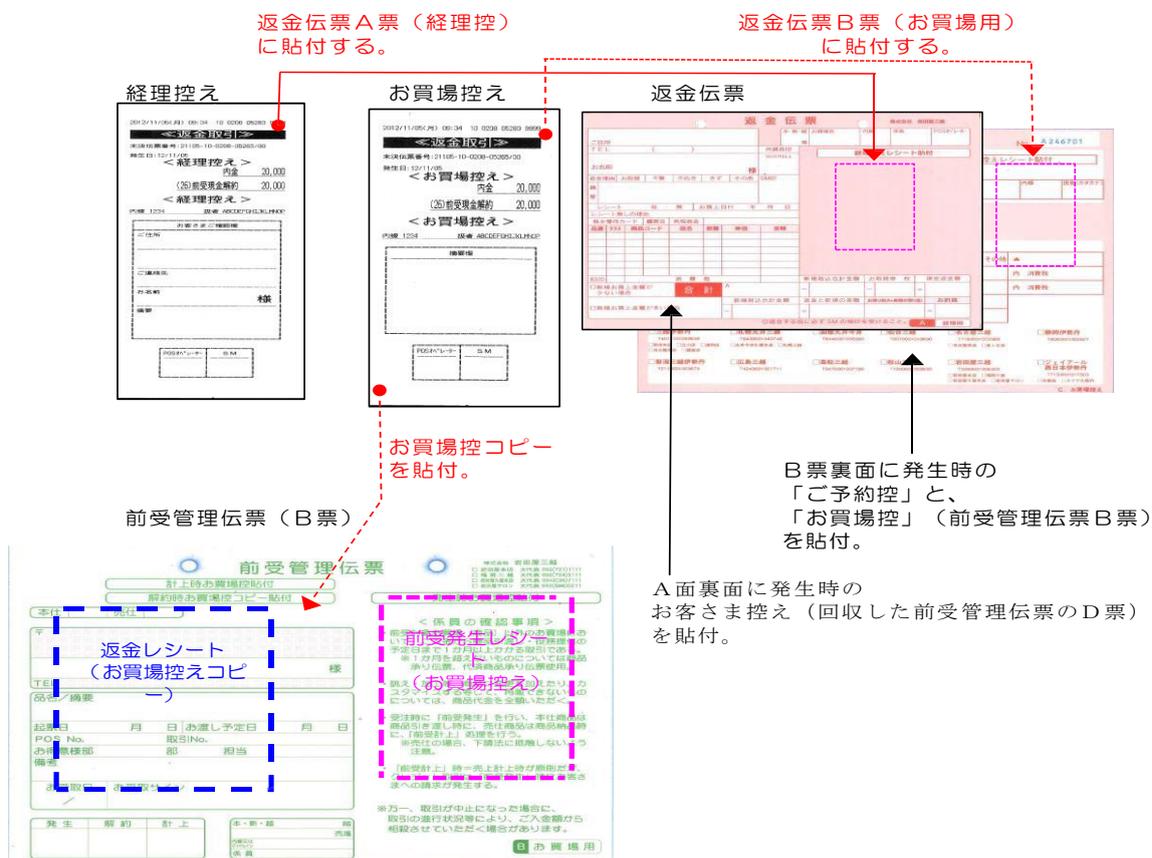
① 前受現金解約（Q26）

前受現金取引で内金ありの解約の場合は、「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、お客様にお名前・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、内金をお返りする。
- 「返金伝票」A票の裏面に発生時の「お客様控え」を貼付し、B票の裏面に発生時の「お買場控」と「ご予約控え」を添付する。
- 「返金伝票」に決済者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。



② 前受自クレ解約 (Q33) / ③ 前受他クレ解約 (Q32)

自クレまたは他クレ解約時は面前決済にて、通常の戻しと同様に処理を行う。

- POS 登録時はカテゴリキー「未決」→「前受」→「前受解約」を押下発生時の伝票を基に POS 登録を行い、お客さまへご署名をいただく。
- 「お買い場控え」と前受発生時の「前受管理伝票」に決裁者印で捺印を受領する。
- お買い場控えはお買場で保管する。
- 「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。

② 前受自 クレ解 約 (Q33)	お客さま控え 	お買場控え 	エムアイカード 
	③ 前受他 クレ解 約 (Q32)	お客さま控え 	お買場控え 

前受管理伝票 B票

お買場控えコピーを貼付

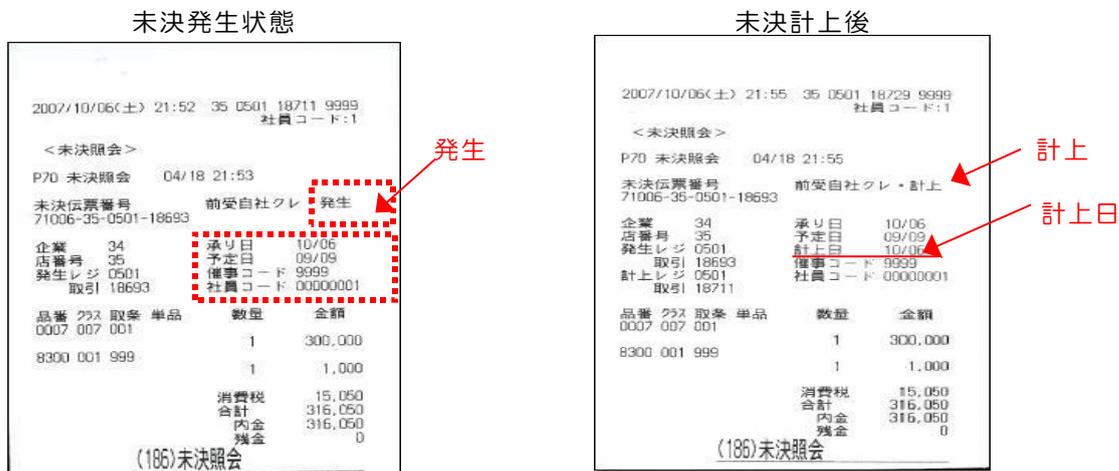
バッチ票と共に  
出納への納伝

5. 未決の状態を確認する場合は、「未決照会」を行う。

<未決照会>

「未決照会」で、未決取引の状態を確認できる。

※「未決照会」の可能な期間は、未決取引発生から取引完了後1ヶ月迄。



【前受け取引における領収書の発行】

・前受発生時での領収書発行は原則禁止です。

※「どうしても発行してほしい」と言われた場合は

①確定申告には使えないことを説明

②POS 領収書または手書き領収書に「これはインボイスではありません」と加筆

③但し書きは「前受け金として」と記載

・「解約」した後全額即計上した場合は、POS領収書発行を基本としてください。

・そのまま「前受計上」した場合に領収書の発行を希望された場合は、前受発生時のレシートに基づき手書領収書を発行する。※POS 領収書の発行は禁止

～手書き領収書を発行するときの注意点～

①前受け発生時のレシートの金額で領収書を作成して下さい。

※計上時のレシートは0円なので、使用不可です。

②現金取引の手書き領収書には、前受計上時のお客様控えを貼り付けます。

③取引番号は前受発生時の店番/レジNO./取引NO.を記入。

※前受計上日の記入は不要です。

【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）商品移動伝票

外商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》

※返却日に関して、当事者間で確認しておくこと

- ・外商部への見本商品貸出し
  - 10 日以内 上長捺印不要
  - 11 日～30 日 TM（上長）捺印
  - 31 日以上 外商部所属長捺印
- ・店舗間の貸出し（品番 VP 貸出し他）
  - 11 日～30 日 M・AM・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

### 【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。

※外商部へ見本商品を送達する場合は、「お得意様部お届け伝票欄」に、「社内お届け伝票」の伝票番号を記入。

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。

※外商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ブラーで留める。

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。

※ショップ控えが必要な場合は、「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。

※《発生時》に記載の番号参照

## (9) 社内お届け伝票

お買場から外商部お届けの商品を外商部へ送達するなど、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4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。
- 3) A票（お買場控）は、お買場で保管をする。

### 【伝票記入方法】



① 23年3月15日  
② 岩越 花子 092-123-4567  
③ 紳士靴×1 紳士靴売場 岩田 3456  
④ 岩田 3456  
⑤ お祝 岩越  
⑥ 福三  
⑦  
⑧ 23年3月15日 POS No. 1234 456789  
⑨ 今泉ビル

販売員記入

- ① 承り日を記入
- ② お客さまのお名前（フルネーム）、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、外商係員への連絡、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・POS No. 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、社内お届け伝票のC票とD票の間に挿入し、落下しないように必ずステーブラーでD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雨カバーをかけ、それに伝票を貼付してください。

#### (10) クレジット購入登録票

外商部関連のみで使用します。

お買場に直接お客さまからご連絡が入った際は、WEB決済で対応してください。

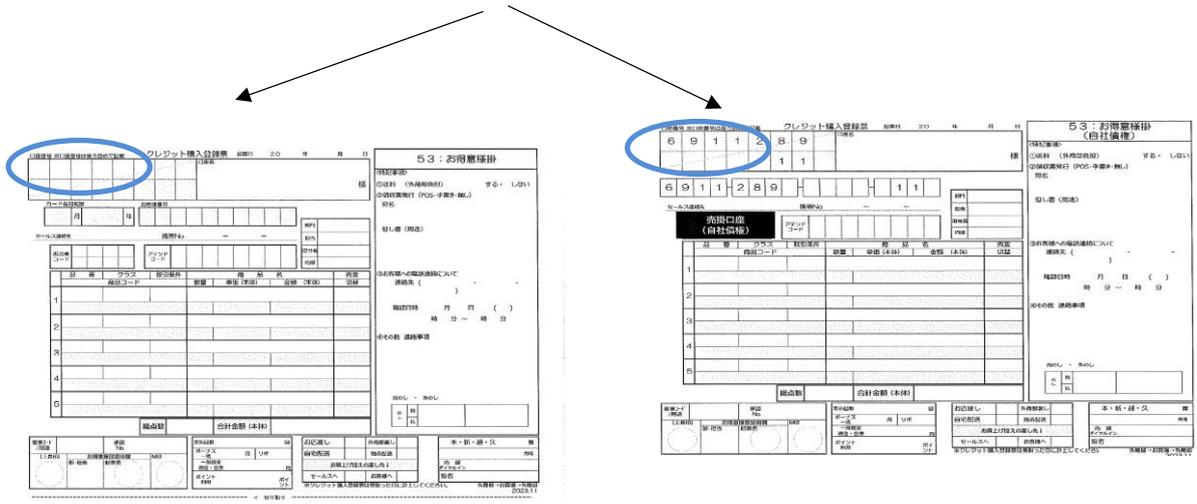
#### 【お買場における実務について】

1. 外商部担当者が起票した伝票を持参。久留米店のみトランク便で送達。  
外商持参の際は必要事項を確認して、受領書に受領サイン後、切り離して受領書のみ外商担当に返す。  
※送達で受け取った際は、受領書に受領サイン後、切り離してクレジット購入登録票と一緒に、専用ビニールに入れて出納に納伝。  
※売掛口座（口座番号6911で始まる）はトランク便送達もあり。
2. POS 登録  
※お得意様掛戻の場合は、外商部印+お買場決裁者印も必要  
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（決裁者へ連絡）。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○記入
  - ② レシートの「経理控え」および「お買場控え」に、外商部担当部署・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  
（誤って取引種別を「(03)エムアイ」で行った場合は、お買場控えコピーを貼付）
  - 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 外商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。
  - 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。

【EMカード用】

【自社債権（6911で始まる）用】

POS計上後、切り取り線よりミミを切り、不要レシートとして処理



【クレジット購入登録票【受領書】は、受取サイン後切り離して  
 外商担当へ渡す or クレジット購入登録票と一緒に出納へ納伝  
※専用ビニール袋がある場合は、入れた状態で納伝する  
※戻しの場合は、【63：お得意様掛戻】の用紙を使用  
 ※自社債権用は【受領書】はありません





**【経理控え】**

外商セールス名を記入  
 バッチ票をつけて  
 経理出納へ納伝

**【ご請求用】**

クレジット購入登録票に  
 貼り付ける

**【お買場控え】**

お渡し方法に“O”  
 内線・係員名の記入外  
 商セールス名を記入

**【お買上げ控え】**

クレジット購入登録票に  
 貼り付ける  
 (外商セールに直接  
 渡す場合も有り)

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、外商部へまとめて送付されます。

【補足】外商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）  
 ジャックスローン（店頭での承りの場合）

POS計上後、切り取り線よりミミを切り、不要シートとして処理

口座番号 ※口座番号は後ろ括弧で記載		クレジット購入登録票		起票日	20	年	月	日			
1	口座番号・有効期限は 決済時に記入		2		様						
カード有効期限	月	3	年	4	お客様番号						
セールス連絡先	5		携帯No	7							
担当者コード	アテンドコード	6	記入不要		8						
品番	クラス	取引条件	数量	商品名	単価(本体)	金額(本体)	売価	切替			
1											
2					9						
3											
4											
*部-担当 ⇒ 例)1-1 セールス名を記入 *起票者 ⇒ セールスまたはバディの捺印		総点数	合計金額(本体)		12			13			
1-1	1-1	10	11	12		13					
クレジット購入登録票【受領書】				53：お得意様掛 (M)							
※セールス記入		起票日		20		年		月		日	
店舗	<input type="checkbox"/> 岩田屋本店	14		階		ショップ・お買場名		売場			
お客様名		15		様		計上金額(合計金額(本体))					
受取サイン		受取日		20		年		月		日	
16		氏名		17		部-担当		外商第		部	
外商担当名		17									

- ①口座番号 ②お客様名(口座名) ③カード有効期限 ④お客様番号 ⑤セールス連絡先(携帯番号)
- ⑥アテンドコードは記入不要 ⑦外商部の担当者名、内線
- ⑧お買場への連絡事項など記入。送料店持ちの場合はここに記入
- ⑨商品明細 ※総点数・合計金額(本体価格)必須
- ⑬お買場、ショップ名・お買場、ショップの担当者名 ⑭店舗・ショップ、お買場名
- ⑮お客様名・商品名・計上金額(本体価格) ⑯ショップ、お買場担当者の受取サイン
- ⑰外商担当・セールス名

※外商部担当の押印がなければPOS登録(計上)出来ません。

(11) ご来店いただけないお客さまへの販売〔WEB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、①WEB決済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日目以降は決裁者判断とする。）

※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) 図書カードなどの金券類

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

（※50万円1円以上の場合は、事前承認をとる事 ⇒ 販売承認担当：03-6361-7086）

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）

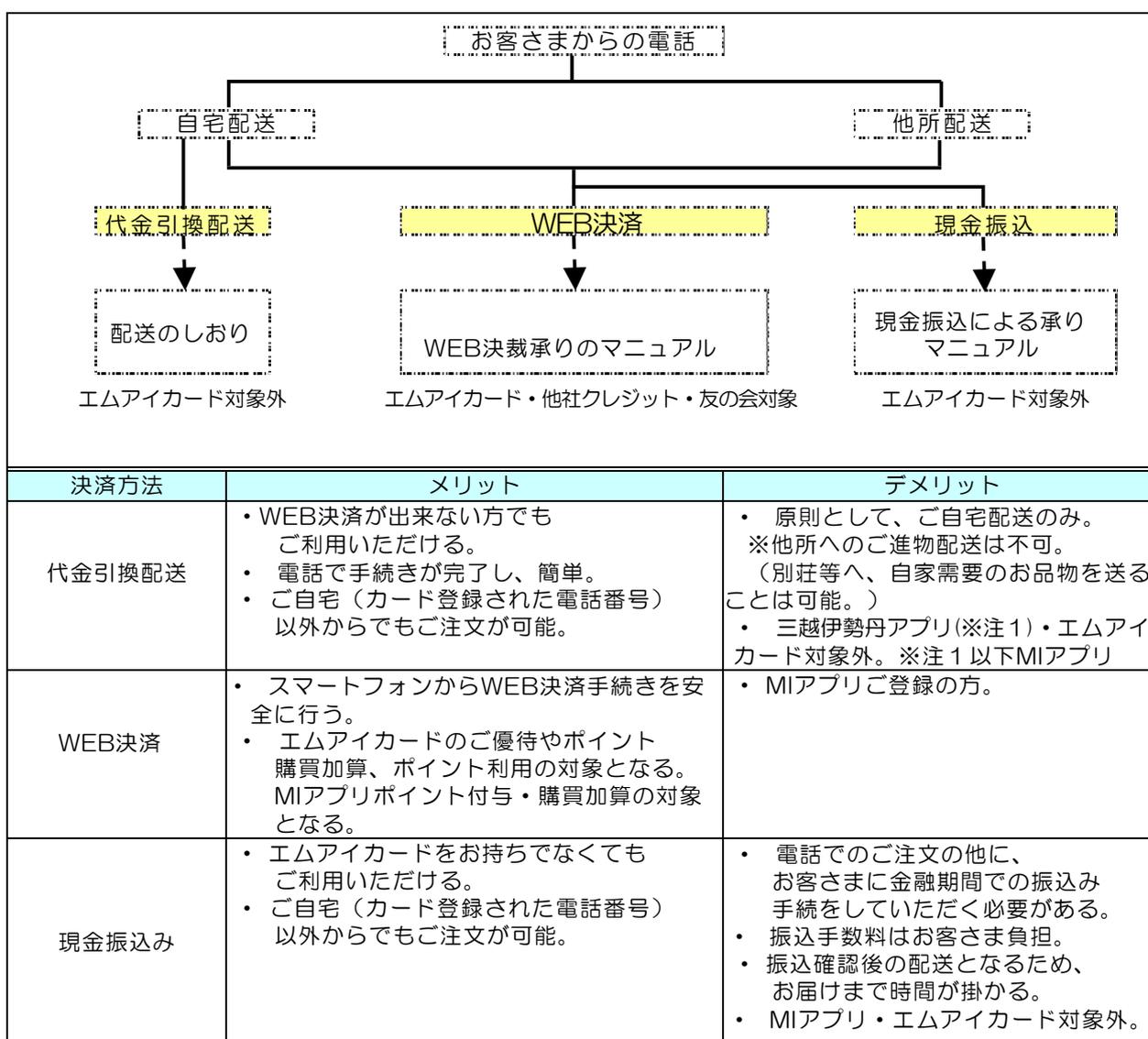
7) 複数お買場の商品の組み合わせ（決裁者判断で可）

※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



## 3. 電話による受注の承りかた

- 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、三越伊勢丹アプリ（スマートフォン）・クレジットカード・友の会の有無やお客さまのお名前ご連絡先の情報をうかがう。
  - a. エムアイカード三越伊勢丹アプリ（スマートフォン）をお持ちの場合  
WEB決済ご注文シートを手元に置き、お客さま情報・商品情報をお客さまと確認する。  
※詳しくはWEB決済承り方法を確認。
  - b. 三越伊勢丹アプリ（スマートフォン）・クレジットカード・友の会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。三越伊勢丹アプリ（スマートフォン）・クレジットカード・友の会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POS登録後決裁者の承認（マネージャー押印）をいただく。

※代引き伝票は金額の書き損じや二重線訂正等不可。書き損じは個人情報かわからないように裁断破棄する。

※代引のPOS登録後でヤマト受付後の取り消しはPOSでは不可。POS誤登録が判明したらすぐに決裁者に連絡すること。

## ○WEB決済

三越伊勢丹グループ百貨店各店ではセキュリティ強化のため、電話による受注方法を下記のとおり変更します。お客さまよりクレジットカード番号をお聞きし、保持・入金することのないようご注意ください。岩田屋三越では、WEB決済でのお渡し手段は「配送のみ」とし、「店頭受け取り」は行いません。

※外商のクレジット購入伝票の運用は先述の通りです

資料①「必ずやること10」にて、WEB決済承りの流れをご確認ください。

**【岩田屋三越】WEB決済！簡単ステップ**  
**必ずやること10**

- 01 お客さまから電話注文を承る**  
「WEB決済承り票」に沿って情報を伺い、記入する。  
※クレジットカード番号を聞いてはいけません。
- 02 WEB決済の端末(iPad)を借りる** ※端末利用時間は10-19時  
フロアの設置場所まで取りに行き、「端末貸出表」に記入する。  
※使用後は速やかに返却しましょう！
- 03 接客支援ツールにショップのアカウントでログイン**  
必ずご自身のショップのアカウントを開いているか確認する。
- 04 「WEB決済承り票」に沿って、カート作成・送付**  
お客さまへ送信する前に、お客さまのメール送信先や商品に間違いがないか、送料を入力したか、ショップ内でダブルチェックを行う。
- 05 ショップの「WEB決済管理票」に記載**  
承り日・お客さま名・カート送信日・配送予定日・担当者を入力。
- 06 決済完了になったか確認する**  
・登録したショップのメールアドレス宛に通知が入ります。  
・メール登録がないショップは、iPadを借りてログインし確認する。
- 07 指定商品を梱包・配送だし**  
お客さまが決済を完了したことを確認したら、速やかに配送出し！
- 08 端末(iPad)を借り「発送準備完了」ステータスへ**  
「発送準備完了」へ変更→ヤマト配送伝票番号入力→「発送完了」へ。
- 09 ショップの「WEB決済管理票」に記載**  
入金確認日・梱包日・発送日・配送伝票番号を記載。
- 10 【重要】WEB決済承りで滞りがなければ？再チェック！**  
カート作成や配送だしなど、手続きを忘れていたものはありませんか？  
ショップのメンバーで毎日、定期的を確認しましょう。

資料①

## 【WEB決済について】

2025年3月3日より、エムアイカード電話注文が廃止されWEB決済に移行しました。  
今後お客さまからの未来店時のご注文はWEB決済フローを活用してください。  
WEB決済…ご自宅や外出先など場所や時間を問わず、ご利用いただける遠隔決済サービス

～WEB決済の流れ～

準備

各ショップ担当バイヤーが、ショップよりアカウント作成申請を受け付けます。※約1～2か月かかります  
アカウントが作成されたらスタイリストはWEB決済研修を受け、ショップアカウントが付与されます。

注文

① お客さまから電話注文を承る  
各レジ設置の「WEB決済承り票」に沿って情報を伺い、記入する。  
※クレジットカード番号は聞いてはいけません。

ログイン

② WEB 決済用の端末(iPad)を借りる ※端末利用時間は 10-19 時  
フロアの設置場所までに取りに行き、「端末貸出表」に記入する ※使用後は速やかに返却ください  
[各店設置場所はこちらから](#)  
③ 接客支援ツール(黒いアイコンで『S』もしくは『接』表示)を開き、ショップアカウントでログインする

カート作成・送付

④ 「WEB 決済承り票」に沿って、カート作成・送付 [マニュアルはこちら](#)  
お客さまへカート送信前に、メール送信先や商品に間違いがないか、配送料金を入力したかダブルチェック。  
⑤ ショップの「WEB 決済管理票」に記載  
承り日・お客さま名・カート送信日・配送予定日・担当者を記入する  
⑥ 決済完了になったか確認する  
事前に登録したショップメールアドレス宛に通知が入ります。メール登録がないショップは、iPadでログイン、  
状況を確認。

商品送り出し

⑦ 指定商品を梱包・配送出し  
お客さまの決済完了を確認したら、速やかに配送出しする  
⑧ 端末(iPad)を借り、「発送準備完了」ステータスへ変更  
「発送準備完了」→ヤマト配送伝票番号を入力→「発送完了」へ手動で変更

決済終了

⑨ ショップの「WEB 決済管理票」に記載  
入金確認美・梱包日・発送日・配送伝票番号を記載

【注意事項・問い合わせ】 [FAQはこちら](#)

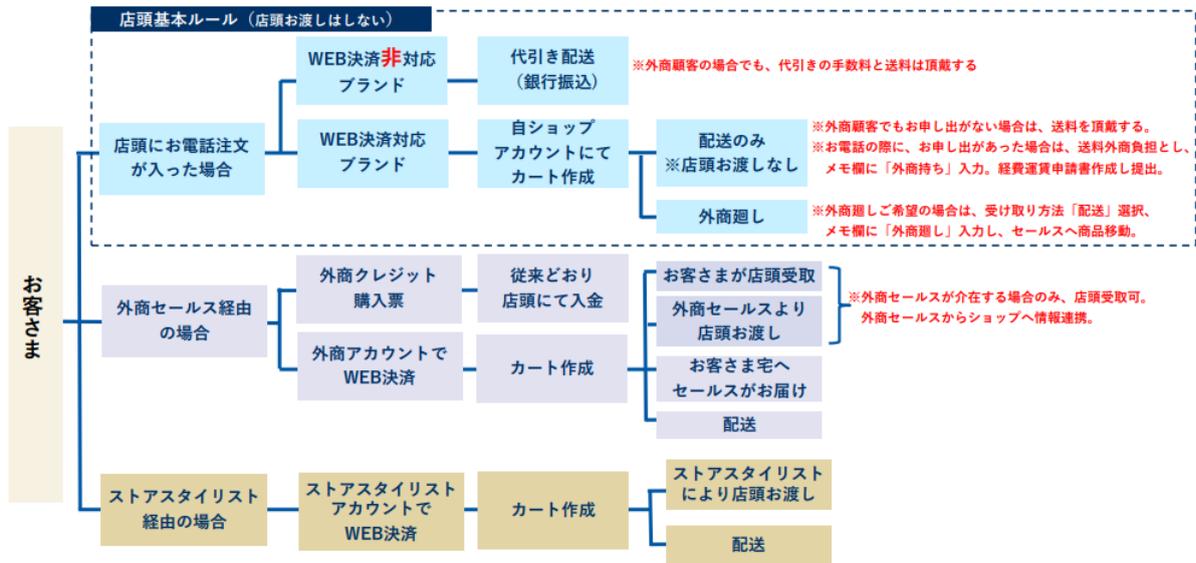
- ・アカウント新規作成や変更、削除等の申請は月1回取りまとめ、翌月中旬に付与・反映されます。
- ・WEB決済は**三越伊勢丹DID(デジタルID)**をお持ちの方しかご利用いただけません。
- ・WEB決済でのお渡し方法は「**配送のみ**」です。外商クレジット伝票は従来通りの運用です。(25.4月時点)
- ・WEB決済アカウント申請や変更、通知用メールアドレス登録に関すること： 営業政策・CRM担当

【お客さま専用！ ログイン・決済に関するお問い合わせ】※スタイリストからの問合せはお控えください

■三越伊勢丹WEB決済 お問い合わせ窓口：0120-354-151

※受付時間：午前10時～午後6時（※元旦・店舗休業日を除く）

【天神統括店】WEB決済 店頭ルール（外商・ストアスタイリスト介在時のみレギュラー対応）



岩田屋三越 販売統括部

CONFIDENTIAL

WEB決済導入に向けて

## ○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 商品発送のご案内をする。  
 ※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15：00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（内線 815-6793）。  
※FAX送付の前にマネージャー（HUB）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 815-6723～6726）  
↓
- 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。
- 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かし、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（原則当日入金）。  
※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（HUB）は確認の上捺印を受領。  
※「前納票」は、レジ精算時に金券として納金。  
（※決裁者押印・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。
- 記入済みの「WEB決済 ご注文確認シート」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カ月間保管。その後シュレッダー機密廃棄すること。



### (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（以下決裁者）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、各お買い場で定めた場所で適正に保管すること。
- 3) 決裁者は、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。

#### ■手書領収書の記入および注意事項

##### 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) 複数レシートの合算および分割はできません

##### 3) ポイント利用があった場合、領収書の金額はポイント利用後の金額を記入してください

##### 4) 全額ポイント利用の場合は、領収書の金額が「0円」となるため、手書き領収書の発行ができません

##### 5) 領収書の宛名

- ・領収書の宛名を伺う（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。

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といたしました。

##### 6) 但し書きの記入について

- ・領収書に記載されている該当商品にし点をいれる。  
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。

- ・インボイス制度導入後、但し書き欄には取引内容がわかるように（具体的な商品名）記入が必要です。
- ・「お品代」・「お中元代」・「贈答品代」のみは不可。
- ・商品券は、「その他」にし点をいれ「商品券代」と記入する。
- ・「その他」を選択した場合は、括弧内に具体的な商品名を記入してください。

#### 7) 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。
- ※決裁者は事後、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。

#### ■バーコード決済の一部、Pay Payと楽天ペイについて

- ・バーコード決済の一部、Pay Payと楽天ペイは現金扱い。
- ・Pay Payと楽天ペイで金額税抜5万円以上受領時、手書き領収書をお渡しする場合は収入印紙を貼付。
- ※領収書を発行する場合はレシートを回収すること。

#### 【手書領収書の記載方法】

- ・種別は現金の口にし点を記入し、（ 円）に金額を記入
- ・「カード会社名」欄にバーコード決済の種類を記入



### 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。20:05までは店頭でお見送りしてください。
- 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) 各HUBへ(運営マネージャー)へ連絡する。
  - 2) 防災センター(岩田屋本店本館 6240～6242・新館 2040・福岡三越 5350)へ延灯依頼をしてください。
  - 3) 必ず、POS HUBへ連絡し延長を依頼してください。  
※入金予定が無くなった際も含め、お客さま対応終了後、POSレジ担当へ必ず連絡してください。
  - 4) 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。
  - 5) お客様退下が、三越は20:10、岩田屋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 本館1階正面玄関・本館B2きらめき側玄関は、20:15分に施錠されます。  
他の各出入口は20時以降順次施錠されますのでご案内にはご注意ください。

#### ■岩田屋

本館は従業員通用口からスタイリストが同行してお客様のお見送りしてください。

新館は20時以降お客様がいらっしゃる場合は、

- ① まだ接客中であることをHUB(運営マネージャー)に連絡
- ② 終了後に新館1階正面玄関までスタイリストがご案内

#### ■三越

サムターン（鍵）を開けてお見送りしてください。

※お見送り後は、カギ閉め忘れのないように確認をお願いします。

中央エレベーターは20時5分で停止します。お客様をご案内する場合は  
展望エレベーターから地下2階まで降り、地下2階南出入口

※ラシックは地下1階中央出入口よりサムターンを開けてお見送り

#### ■久留米店

- ① 19時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：3201）まで連絡してください。
- ④ 19時10分 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。（※岩田屋本店新館7階の喫煙室のみ可）
- 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。
- ⑤店内での食べ歩きはご遠慮いただいています。
- ⑥エスカレーターのベビーカー、カートでのご利用は安全面の点からご遠慮いただいています。
- ⑦店内を走る行為、また電動スーツケース等での走行は禁止しています。

### (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。」と声が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/バッグ等に入れられない状態（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。」と声が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）を察した声がけをするようお願いいたします。

※上記以外でも迷惑行為を見かけた方はHUB(運営マネージャー)にご連絡ください

## 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、この情報により個人を特定（識別）できるすべてのものをいいます。（個人識別符号含む。また、全従業員の情報も個人情報です）

※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。  
お客様からの開示請求があった場合は各店マネージャー(HUB)にご相談ください。

#### 【個人情報の具体例】

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/ DNA データ/ID/パスワード/旅券番号  
等

【百貨店で取り扱う個人識別符号の事例】勤務場所/収入/画像（顔写真・似顔絵）/アレルギー病歴

- 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、免税対応をするショップ等で扱う旅券番号
- ④ 電話の音声、監視カメラに表示された容姿であり、それぞれ音声認識データ、顔認識データなど

ヘデジタル化したもの

など

#### ■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、特に取扱いに配慮することが必要な、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「センシティブな情報」であるため、『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。

【百貨店で取り扱う要配慮個人情報の事例】

- ① サプリメントや化粧品販売時、施術を伴うサービス提供の際のアンケートで得られたアレルギー病歴
- ② 従業員の健康診断結果、ストレスチェック結果

※上記の内容はあくまでも事例です。他にも個人情報の取扱いに関しまして、特に取扱いに配慮が必要な個人情報がありますので十分にご注意ください。

### (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、お客様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 個人情報は施錠できる（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。（お客様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。

⇒他のお客様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。他のお客様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様のご住所やお電話番号を確認のために読み上げた。

⇒他のお客様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、お客様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SNSなどでつぶやいた。  
⇒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、たとえ匿名であっ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軽い気持ちで **SNSなどに書き込むことは絶対にやってはいけません。**

あなたの人生が台無しになる可能性もありますので、SNSを利用する際は十分に気を付けてください。