

一般社団法人みんなでマルシェ CSR

開催要項

2024 年 4

目 次

1 開催趣旨

- 1-1 一般社団法人みんなでマルシェ CSR 設立目的
- 1-2 名称（法人名）の由来
- 1-3 運営組織と役割

2 出店概要

- 2-1 出店資格
- 2-2 販売責任
- 2-3 出店手順

3 販売規定

- 3-1 販売ポリシー
- 3-2 販売表示ガイドライン
- 3-3 試食に関して
- 3-4 搬出搬入・設営準備の注意事項

4 接客規範

- 4-1 接客規範
- 4-2 身だしなみ・ルックス・販売トーク
- 4-3 飲食・喫煙・通話
- 4-4 SNS 発信の注意
- 4-5 緊急対応（病人・事故・盗難等）

この、「一般社団法人みんなでマルシェ CSR 開催要項」は、マルシェ開催の運営ルールと事務局の運営基準を明記したものです。

出店者様は、本誌項目を遵守する事が、出店資格となります。

ご不明な点はいつでも、事務局まで、お申し付けください。

info@csr-marche.net

マルシェでみんなを「幸せに」

1 開催趣旨

1-1 一般社団法人みんなでマルシェ CSR 設立目的

当法人は「食べる」という継続行為を利活用したマルシェ（仮説型対面販売）を運営し食料自給率・自給力の維持向上を目指した事業を行うことにより運営利益を「食べる」ことを支援している団体へ継続寄付する事を目的とする

1-2 名称（法人名）の由来

当法人名は、一般社団法人に基づき、非営利法人として / マルシェに携わったみんなで / CSR 活動を行う事を法人名「一般社団法人みんなでマルシェ CSR」と登記。

CSR：Corporate Social Responsibility。

“ 企業活動に対して、環境や次世代への配慮などを実践し、利害関係者である、顧客・従業員・株主・地域社会等に責任ある行動を取り、説明責任を果たしていくことを求める考え方 ”

1-3 運営組織と役割

開場提供法人（貴社）

マルシェ開催開場の提供・開催協力・協賛

- ① マルシェ開催承認・開場の提供
- ② 寄付先の選定
- ③ 広報

一般社団法人みんなでマルシェ CSR(当社)

運営責任者（事務局）

- ① 安全管理
- ② 運営管理
- ③ 出店者管理
- ④ 顧客管理
- ⑤ CSR 活動広報
- ⑥ 寄付金支払い

出店者

接客販売責任者

- ① 安全管理
- ② 販売管理
- ③ 品質管理

購入者

ご購入・モニタリング

- ① ご購入
- ② モニタリング

2 出店概要

2-1 出店資格

- ① フードマルシェ：一般社団法人みんなでマルシェ CSR 開催に賛同し、食品衛生法及び本誌「みんなでマルシェ CSR 開催要項」を遵守し、事務局が出店を許可した、食品生産・加工・販売支援者が販売を行うフードマルシェ。
- ② ハンズマルシェ：一般社団法人みんなでマルシェ CSR 開催に賛同し、PL 法及び SDGs を取り組み、本誌「みんなでマルシェ CSR 開催要項」を遵守し、事務局が出店を許可した、作家自ら唯一無二の生活雑貨品を販売する、ハンズマルシェ。

2-2 販売責任

- ① フード・ハンズ両マルシェ共、販売品の品質・不具合は、販売者の責任とする。
- ② 購入者からの苦情は、苦情の内容をよくお聞きします、お客様の立場となり、対応する事。「良い情報より・悪い情報を先に報告」を事務局へ速やかに。 SCSE

2-3 出店手順

出店登録（一度のみ）

- ① 「出店登録書」（フード・ハンズマルシェ出店登録）を入手頂き、必要要項及び本誌「みんなでマルシェ CSR 開催要項」を遵守することを代表者名で誓約頂き、事務局へ送り下さい。
- ② 後日、希望される会場で「面談」を頂き、出店登録を完了して下さい。

出店日確定（毎月・例えば 10 月開催マルシェの場合）

- ① 10 月開催マルシェ 8 月末日に 10 月開催スケジュールを公表。
- ② 9 月 **5 日** 迄に、希望出店日を事務局へお知らせ下さい。
- ③ 9 月 **10 日** に、10 月マルシェ出店確定日を事務局よりお伝えいたします。
- ④ 会場により、出店数が限定されており、ご希望通りの出店に応じられない場合予めご了承ください。
- ⑤ キャンセルペナルティー：前々日=無料 前日=30% 当日=50% 無連絡=登録抹消 出店料を次回出店時にお支払いください。

開催日当日

- ① 会場に到着しましたら、事務局（会場）にお越しください。
- ② 事務局にて「出店者証」タグを人数分お渡しいたします、お帰りまで全員着用をお願いいたします。
- ③ 会場毎に搬入等注意事項が異なります、事前に「搬出入注意事項」を確認して下さい。
- ④ 開催時間の 15 分前に朝礼を行います、販売品一品をお持ち頂き 1 名、朝礼に参加下さい。
- ⑤ 販売規定・規範を遵守いただき、終了時間まで接客・販売をお願いいたします。
- ⑥ 終了後、すみやかに撤収頂き、販売報告（事務局仕様）提出、出店料をお支払い、「出店者証」を返却頂き、忘れ物ないように、気をつけてお帰りください。

3 販売規定

3-1 販売ポリシー

- ① 国内生産・加工を原則とし、本誌「一般社団法人みんなでマルシェ CSR」開催要項を遵守し、販売・接客を行うものとする。
- ② 「重量販売」をするものは、「公正証明試験認定」を受けた「秤」を使用する。
- ③ 販売価格は消費税（10%）を含んだ「総額表示」を表示し販売する。
- ④ 陳列・値付け・販売・精算・領収書発・接客対応は出店者が行うものとする。

3-2 販売表示ガイドライン

販売者は、下記「販売表示ガイドライン」を参考とし、各表示方法を厳守する事。

表示が、不記載・不適切品は販売不可。 尚、表示方法不明の場合は事務局へご相談下さい。

- ① 特別栽培農産物：農林水産省「特別栽培農産物に関わる表示ガイドライン」
- ② 食品表示法：消費者庁「知っておきたい食品の表示」
- ③ 加工食品：消費者庁「原料原産地表示制度」
- ④ 無添加表示：消費者庁「食品添加物不使用表示に関わるガイドライン」
- ⑤ アレルギー表示：消費者庁「食物アレルギー表示に関するガイドライン」
- ⑥ 機能食品：消費者庁「機能性食品制度」
- ⑦ 酒類販売：国税庁「期限付酒類小売業免許」
- ⑧ 食品衛生の窓：東京都保健医療局「食品販売表示総合窓口」

3-3 試食に関して

- ① 試食提供が行へない会場があります、試食・試飲を提供される出店者は、事務局、事前承認を得て下さい。
- ② 試食品及び提供容器具（楊枝・スプーン・カップ等）の再利用を禁止、提供者が、専用ゴミ箱に回収確認する事。
- ③ 試食提供者は、衛生管理を徹底、衛生手袋着用・アルコール消毒・マスク着用を行い、提供する事。 又、試食者には、手指の消毒を促す事。
- ④ 会場での、加工・調理は禁止、切り分け・調味・抽出のみ提供とする。 .
- ⑤ 常温保存が出来ないものは、保冷箱で保温をし、5分以上外気触れる場合は、蓋・ラップで覆う事。
- ⑥ 試食に関して、事務局の改善指導に応じない場合は、「試食」を中止。

3-4 搬出搬入・設営準備の注意事項

- ① 搬出搬入事は、荷崩れ・人・壁・ドア等の接触が無いように注意をし、作業・周囲の安全が確保出来ない場合、複数人での台車移動をさせる等、安全最優先対応を行って下さい
- ② 代車等が接触した場合、速やかに事務局に報告する事。
- ③ 売場設営・陳列では、床・窓ガラス・壁への釘打・画鋲留・粘着テープ等の直書き・直張り立て掛け等は全て禁止、発見した場合は、即撤去及修復弁済とする。

4 接客規範

4-1 接客規範

事務局が推奨する「売れるための接客行動」 © Walt Disney 社の行動指針より

- ① **Safety**：安心・安全が全ての最優先事項として、判断・行動する。
商品・陳列・販売・搬出入等
- ② **Courtesy**：礼儀正しさ・礼節・接遇。 例) 親しき仲にも礼儀あり
- ③ **Show**：マルシェ会場（売場）を舞台と見立て、お客様が感動し、また、購入したいと言われる様な、品揃え・陳列方法・接客を思考し演ずる。
- ④ **Efficiency**：効果・効率性を考えながら、陳列・値つけ・接客販売を心掛ける。

*各頭文字を取り、「SCSE」の行動指針

4-2 身だしなみ・ルックス・販売トーク

- ① 原則、出展者の服装は自由ですが、食品販売従事者・会場をご提供頂いた法人様への敬意を払い清潔感と TPO を考慮頂き、着用下さい。
- ② 強引な売り込み、虚偽誇大表示・販売の禁止。
- ③ 二重価格による値引き販売、終了間際での投げ売り販売の禁止。 タイムセールは可。
- ④ 売場のルックス、買いたくなる、陳列・商品コピーを心がけ、工夫して下さい。
- ⑤ 上記、禁止行為を行い、事務局の判断で改善が見込めない場合、販売を中止。
* 事務局からの推奨販売：値引きによる販売をせず、値引き相当額の「おまけ」・いわゆる + 1 の手法を推奨いたします。(価値を下げる前に、プラス思考の販売を推奨)

4-3 飲食・喫煙・通話

- ① 会場内での、飲食・喫煙・通話・休憩は予め指定された場所で行って下さい。
 - ② 売場を 15 分以上離席する場合、事務局へお伝えください。 事務局でフォロー致します。
 - ③ 「ながら」接客の禁止。 食べながら・座りながら・スマホしながら・・・。
- * 水分補給での飲料は可。

4-4 SNS 発信の注意

- ① 開催・出店告知、集客目的の SNS 発信は、発信者・出店者の責任に於いて対応とする。
- ② お客様個人が特定できる画像や個人情報や誹謗中傷をする SNS 発信は厳禁。
- ③ 上記 SNS を事務局が発見した場合、事務局の判断で、「出店登録」を抹消とする。
* SNS での事故に巻き込まれ無い為に、自店の出店告知・自社商品画像のみの SNS 発信を推奨、又、SNS 事故に巻き込まれたら、一人では解決せず、事務局にご報告ください。

4-5 緊急対応（病人・事故・盗難）

- ① 会場で、怪我や体調が悪くなった場合、無理をせず、事務局にお知らせください。
- ② 同様にお客様がなられた場合、事務局にお知らせください。
- ③ 会場や駐車場・搬出搬入時等、お客様や壁・ドア等に接触した場合、速やかに、事務局までお知らせください、決して一人で対応はしないで下さい。
- ⑤ 盗難にあった場合、速やかに事務局にお伝えください。