

住友電気工業株式会社 自主的な行動基準

1. 消費者の満足向上

- (1) 当社は、消費者の蓄電池システム設置工事の期待に応え、施工者へ適切なアドバイスの提供を行うとともに、住宅が引き続き良質なストックとなるよう消費者の満足と信頼をいただけるように努める。
- (2) 当社は、消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、常にその消費者に応じた対応を取り、常に消費者の理解度を確認しながら説明をする。

2. 情報の提供

- (1) 当社は、消費者、販売店及び施工店が適切な選択と判断ができるよう、常に新しい情報を入手するとともに、消費者の不利益になる事柄や、消費者の健康、安全に関わる事柄については常に十分な説明をし、正確な情報を提供する。
- (2) 当社は、蓄電池システム（電気事業法第2条第1項第十八号に規定する電気工作物であるものに限る。）の性能、蓄電池システム設置工事に関する広告その他の表示については、消費者に誤認を与えることのないように、常に必要な情報を的確に提供することに努める。

3. モラルの向上

- (1) 当社は、関係法令、当社のコンプライアンス規程等に定められた事項を遵守し、さらに高い品性と見識を磨き誠実な行動でモラルを高めるとともにその保持に努める。
- (2) 当社は、当社の従業員が消費者と接するときには、節度ある態度・姿勢を保つよう、従業員に対し指導・教育を行い、従業員はこれを遵守する。
- (3) 当社は、事実と反して他社又は他社の蓄電池システム又は蓄電池システム設置工事等を誹謗するような言動はしない。
- (4) 当社は、実現不可能な約束や当社として認めていない特約を結ぶことはしない。

4. 技術・技能の研鑽

- (1) 当社は、蓄電池システムの性能を最大限発揮し、消費者に満足と信頼をいただけるよう、専門知識の習得と技術・技能の研鑽に努める。
- (2) 当社は、従業員に対する教育指導の徹底を期し、その資質の向上に努めるものとする。
- (3) 当社は、その所属する団体が実施する研修等を継続的に受講する。

5. 苦情処理等の対応

- (1) 当社は、消費者にとってよき相談者となり、緊急事態が発生した場合や瑕疵等は迅速・誠実に対応する。

なお、当社の従業員の対応が不十分な場合には、当社は、当社の責任において、誠意をもって早期問題解決を図るように努めるとともに、消費者からの相談及び苦情等に対応するため、次のとおり相談受付窓口を設置する。

(窓口)

コールセンター

フリーコール 0120-690-285

受付時間 平日・土・日・祝 9:00～17:00 (ただし大型連休時は除く)

(2) 当社は、本基準違反への対応や相談・苦情の実態を定期的に公開するものとする。

6. 設計・施工・維持管理に際しての配慮

(1) 当社は、建築基準法等関係法規を遵守した標準的な蓄電池システムの設計・施工方法の向上に努め、施工者を指導する。

(2) 当社は、標準的な設計・施工方法を施工者に責任をもって指導する。

7. 個人情報の保護

(1) 当社は、適法かつ公正な手段によって取得した消費者の個人情報を適正に取り扱うものとする。

(2) 当社は、取得した消費者の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等を防止するため、必要な対策を講じて適切な安全管理を行うものとする。

(3) 当社は、「個人情報の保護に関する法律」およびその他の法令に定める場合を除き、あらかじめ消費者の同意を得ることなく第三者に提供することはない。

(4) 当社は、あらかじめ消費者の同意を得たうえで、業務に必要な最小限の範囲内で消費者の個人情報を業務委託先へ提供することがあるが、この場合は、業務委託先に対して、適切に消費者の個人情報を取り扱う者を選定させ、必要かつ適切な監督を行うものとする。

8. 人権の尊重

(1) 当社は、全ての人の人権を尊重した事業展開を図るものとする。

9. 環境への配慮

(1) 当社は、消費者の理解と協力を得て、健康で安全な生活環境の実現と資源の有効利用等、省資源・省エネルギー・リサイクルの推進・廃棄物の適正処理等を行い、地球環境に配慮した事業展開に努めるとともに、これらに関連する情報の提供にも努める。

10. 基準の見直し

(1) 当社は、時代・社会背景を吟味し、必要に応じて本基準を見直すものとする。