

# 自主的な行動基準

長州産業株式会社

## 1. 消費者の満足向上

当社は、消費者の太陽光パネル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. 情報の提供

当社は、太陽光発電設備（電気事業法第2条第1項第十六号に規定する電気工作物であるものに限る。以下「太陽光発電システム」という。）の定格出力や年間予測発電量、太陽光パネル設置工事（以下「太陽光発電システム設置工事等」という。）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、一般社団法人太陽光発電協会がウェブサイトで公開している諸様式に準拠したものを使用するなど、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、当社の倫理憲章等に定められた事項を遵守し、さらに高い品性で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太陽光発電システム又は太陽光発電システム設置工事等を誹謗するような言動はしない。

## 4. 技術・技能の研鑽

- (1) 当社は、消費者に満足と信頼をいただけるよう、住まいの質の向上を目指し、専門知識の習得と技術・技能の研鑽に努める。（当社の下請・関連企業についても同等とする。）
- (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。

## 5. 苦情処理等の対応

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)

長州産業株式会社 大阪支店

T E L : 072-728-6211

【フリーダイヤル】

0120-652-338 (受付時間：平日9：00～17：00)

## 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太陽光発電システムの設計・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・施工方法により難しい場合にあつては、施工者にその設計・施工方法について、責任をもって指導する。
- (3) 当社は、施工店に賠償責任保険に加入するよう指導する。

## 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、業務に必要な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、業務委託先については、適切に消費者の個人情報を取り扱う者を選定し、必要かつ適切な監督を行うものとする。

## 8. 基準の見直し

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。