

平成 23 年 11 月 11 日

はぐらホームサービス 株式会社 工房はぐら 代表取締役 山路 八 幸
--

## 自主行動基準

### 【行動基準の内容】

#### 1. 生活者の満足向上

- ・当社は、住宅リフォーム等を希望する生活者の一層多様化した要求の期待に応え、住み心地や資産価値が最大となる様、適切なアドバイスの提供を行うとともに、生活者の満足と信頼を頂ける様に努める。
- ・当社は、生活者本位の考え方に立ち、その生活者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、常にその生活者に応じた対応を取り、常に生活者の理解度を確認しながら説明をしなければならない。

#### 2. 情報の提供

- ・当社は、生活者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、生活者の不利益になる事柄や、生活者の健康、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。
- ・当社は、リフォーム工事等の品質等に関する広告その他の表示については、生活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. 見積り、契約等の書面

- ・当社は、見積書、契約書、契約約款等を正確で分かりやすい書面で取り交わすことはもとより、その内容を明確にし、十分な説明の上、生活者に誤解を与えることのない様に努める。
- ・当社は、受注請負するにあたって、当該リフォーム工事等の内容を十分に理解した上で、特性、必要性および取引に関する条件等について生活者に正確に伝える。
- ・当社は、生活者に対し、事前に「内訳明細を記載した見積書」等を呈示し、それに基づき分かりやすく説明をする。
- ・当社は、判断力不足の懸念のある生活者に対して勧誘活動を行う場合、リフォーム工事等の内容説明について一層の注意を払い、十分な判断力を備えた親族等の立会い及び同意を得るものとする。  
また、クーリング・オフの説明は、正確・誠実に行う。
- ・当社は、住宅リフォーム推進協議会ホームページで公開されている諸様式に準拠した様式を使用する。

- ・当社は、生活者に設備等の使用方法や部品の交換等に関する情報を、具体的な資料を呈示するなどして正確に伝える。

#### 4. 苦情処理等の対応

- ・当社は、生活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。

万が一その対応が不十分な場合には、当社は誠意をもって早期問題解決を図る様に努める。  
なお、その受付窓口は次の通りとする。

株式会社 工房はぐら 大阪府泉佐野市羽倉崎上町1丁目 4-20 TEL 072-466-1710      FAX 072-466-1271 URL <a href="http://www.koubou-hagura.com">http://www.koubou-hagura.com</a>
---

※当社は、本基準違反への対応や相談・苦情の実態を、随時公開するものとする。

#### 5. 工事に際しての配慮

- ・当社は、工事等に伴うトラブルを未然に防止することはもとより、資材の搬入条件も考慮の上、建物の安全と品質を確保し、効率良く作業を進め、近隣や他の居住者、外来者に対して迷惑をかけぬ様に努める。

#### 6. モラルの向上

- ・当社は、関係法令、LSOの会員規約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努力をするとともにその改善・保持に努める。
- ・当社は、生活者と接するにあたって、節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・当社は、事実反して他社又は他社の住宅リフォーム工事等を誹謗するような言動はしない。
- ・当社は、実現不可能な約束や、会社として認めていない特約を結ぶことはしない。

#### 7. 技術・技能の研鑽

- ・当社は、生活者に満足と信頼をいただける様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様とする。)
- ・当社は、事業者の受注担当員等(社員及び関係者)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。
- ・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。

#### 8. 人権の尊重

- ・当社は、全ての人の人権を尊重した事業展開を行なう。

#### 9. 環境への配慮

- ・当社は、生活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。さらに、これら関連の情報提供にも努める。

#### 10. 個人情報保護について

- ・当社は、適法かつ公正な手段によって取得した生活者の個人情報を適正に取り扱うものとする。
- ・当社は、取得した生活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。
- ・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の定める場合を除き、あらかじめ生活者の同意を得ることなく第三者に提供することはない。
- ・当社は、業務に必要な範囲内で生活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、適切に生活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。

#### 11. 基準の見直し

- ・当社は、時代・社会背景を吟味し、本基準を一年ごとに見直す。