

NPO 法人 まち・すまいづくり

自主行動基準

〔はじめに〕

NPO法人まち・すまいづくりは「住んで楽しいまちづくり」をテーマに発足したNPO法人である。リフォーム・コンバージョンの促進、コーポラティブハウスの推進、様々なセミナーの開催をすることでよりよいまちづくりを実現するよう日々努力している。また地域情報誌を毎月発行し広範囲にわたり広報活動も行っている。

このNPO法人まち・すまいづくりを構成する事業会員が健全に発展するために、自分たちの行動基準を制定している。

適正な事業活動の推進を目指して定めたこの基準は、それを遵守することによって社会的な信用を高める結果をもたらすとともに、利用者からの苦情となって寄せられた個々の事例の解決にあたっての判断基準となるものである。事実確認をする中で違反行為がなされた可能性があると思われた場合には、事業会員が速やかな解決を図ることで、基準の遵守と同じ効果がもたらされると考える。

ただし、些細な違反行為であったときは直ちに何らかの民法上、刑法上の結果をもたらすということではなく、苦情等の解決にあたって総合判断の一要素を構成するものである。

事業会員は、その活動に際して、建築基準法、建設業法、消費者契約法等をはじめとした各法令を遵守しなければならない。違反したときは、刑事上、行政上、私法上の制裁が加えられることで当該法令の遵守が担保されている。それに対し本基準は、主に法令に定めのない事項に関して自主的に定めたもので、制裁を直接の目的とするものではないため刑事的規則のように要件構成を厳格にしていない。しかしながらその違反内容や頻度等によっては定期理事会による審査対象となり、改善勧告や権利の停止等の措置が取られ、結果として、それが「NPO法人まち・すまいづくり」としての制裁措置となる。

またそれらの内容等は広く公開する事とする。

事業会員は、これらの主旨をよく理解し、その遵守を約束する。

〔目的〕

本基準は、「事業会員と利用者との間には情報の質、量及び交渉力の格差が常に発生する」という現実を踏まえ耐震、高齢者等のリフォーム工事に関する取引を公正にし、利用者との問題の未然防止を図ることで、社会に受け入れられる団体として健全に発展するための行動基準として定めたものである。

〔適用範囲〕

本基準は、NPO法人まち・すまいづくりの会員にあって、リフォーム工事等を事業として営む者(以下「事業会員」という)の活動に適用する。

なお、適用する事業会員はNPO法人まち・すまいづくりのホームページ www.machi-sumai.com に、その一覧を掲載する。

〔行動基準の内容〕

1. 利用者の満足向上

- ・ 事業会員はリフォーム工事等を望む利用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よう、適切なアドバイスの提供を行うとともに利用者の満足と信頼を頂けるように努める。
- ・ 事業会員は、利用者本位の考え方に立ち、その利用者の知識、経験及び財産の状況等に配慮し、常にその利用者に応じた対応をとり、常に利用者の理解度を確認しながら説明しなければならない。

2. 情報の提供

- ・ NPO法人まち・すまいづくり並びに事業会員は、利用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、利用者の不利益になる事柄や、利用者の健康、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。
- ・ 事業会員は、リフォーム工事等の品質等に関する広告その他表示については、利用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

- ・ 事業会員は、見積り、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、利用者に誤解を与えることのないように努める。
- ・ 事業会員は、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、必要性及び取引に関する条件等について利用者に正確に伝える。
- ・ 事業会員は、利用者に対し、事前に「内訳明細を記載した工事見積書」等を呈示し、それに基づき分かりやすく説明をする。
- ・ 事業会員は、判断力不足の懸念のある利用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。
- ・ 事業会員は、利用者に対し、クーリング・オフの説明を正確・誠実に行うものとする。
- ・ 事業会員は、利用者に対し、設備等の使用方法や部品の交換等に関する情報は、具体的な資料を呈示するなどして正確に伝えるものとする。
- ・ NPO法人まち・すまいづくりでは、事業会員に対し、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の利用を推奨する。

4. 苦情処理等の対応

- ・ 事業会員は、利用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・誠実に対応せねばならない。
- ・ 万が一事業会員の対応が不十分な場合には必要に応じNPO法人まち・すまいづくりの役員が組織的に誠意をもって早期問題解決を図るように努める。なお、その相談受付窓口は次の通りとする。

〒543-0043 大阪市天王寺区勝山1丁目11番29号 電話 :06-6779-7222 http://www.machi-sumai.com
--

- ・ 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。

5. 工事に際しての配慮

- ・ 事業会員は、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よく作業を進め、近隣や他の居住者、外来者に対して迷惑を掛けぬよう努める。

6. モラルの向上

- ・ 事業会員は、関係法令、NPO 法人まち・すまいづくりの定款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。
- ・ 事業会員は、利用者と接するにあたって、節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・ 事業会員は、事実に反して他社また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。
- ・ 事業会員は、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

- ・ 事業会員は、利用者に満足と信頼を頂けるよう、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。(事業会員の下請・関連業者も同様とする。)
- ・ 事業会員は、事業会員の受注担当員等(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。
- ・ NPO 法人まち・すまいづくりは、体系的な教育・研修プログラムを策定し実施する。

8. 人権の尊重

- ・ NPO法人まち・すまいづくり並びに事業会員は、全ての人の人権を尊重した事業展開を実施する。

9. 環境への配慮

- ・ 事業会員は、利用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

- ・ 事業会員は、適法かつ公正な手段によって取得した利用者の個人情報を適正に取り扱うものとする。
- ・ 事業会員は、取得した利用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。
- ・ 事業会員は、「個人情報の保護に関する法律」及びその他の法令の定める場合を除き、あらかじめ利用者の同意を得ることなく第三者に提供することはない。
- ・ 事業会員は、業務に必要な範囲内で利用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、適切に利用者の個人情報を取り扱うものを選定し、必要かつ適切な監督を行うものとする。

11. 基準の見直し

- ・ NPO 法人まち・すまいづくりは、時代や社会背景を勘案し、本基準を一年ごとに見直す。