

平成 28 年 6 月 20 日
届出者 大阪耐震ワーキンググループ
(通称：OTG オティジ)
代表者 水谷 敢

自主行動基準

1. 消費者の満足向上

- (1) 当会及び会員は、消費者の一層多様化した要求の期待に応え、住宅リフォームにより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、消費者に満足と信頼をいただけるように努める。
- (2) 当会及び会員は、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) 当会及び会員は、消費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、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) 当会及び会員は、住宅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、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. 見積り、契約等の書面

- (1) 会員は、消費者に対して、親切行為、無料検査その他の無償又は著しい廉価での提供等、著しく消費者が有利となる条件を提示し、説明を行い、これにより消費者が受ける心理的負担を利用した勧誘及び販売は行わない。
- (2) 会員は、判断力不足の懸念のある消費者に対して勧誘活動を行う場合には、住宅リフォーム工事の特性及び施工方法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た上で実施するものとする。また、契約の解除に関する説明は特に正確・誠実に行う。
- (3) 会員は、見積りにあたっては、「内訳明細を記載した見積書」等を作成し、消費者に対し、その内容を分かりやすく、誤解を与えることがないように、十分に説明する。
- (4) 会員は、契約の締結にあたっては、当該リフォーム工事の特性及び施工方法等を十分に理解した上で、契約書及び契約約款等の内容について、消費者に対し、わかりやすく、誤解を与えることのないよう、十分に説明する。
- (5) 当社は、契約の解除に関する説明は特に正確・誠実に行う。
- (6) 当会は、会員に対し、見積り及び契約の締結にあたっては、住宅リフォーム推進協議会がウェブサイトで公開している諸様式の使用を推奨する。
- (7) 会員は、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。

- (8) 会員は、勧誘、見積り及び契約の締結にあたっては、実現不可能な約束や、会員が社として認めていない特約を付す等の説明又は契約はしない。

4. モラルの向上

- (1) 当会及び会員は、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) 当会及び会員は、当会及び会員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) 当会及び会員は、事実と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。

5. 技術・技能の研鑽

- (1) 当会及び会員は、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。また、会員の下請・関連企業についても同様とする。
- (2) 当会は、会員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。
- (3) 当会は、全国あるいは支部ごとに、体系的な教育・研修プログラムを策定し、これを実施し、会員は、当会が実施する研修等を継続的に受講する。

6. 苦情処理等の対応

- (1) 当会及び会員は、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、会員の対応が不十分な場合には、必要に応じて当会の役員が、当会の責任において、誠意をもって早期問題解決を図るよう努めるとともに、次のとおり団体受付窓口を設置する。

(窓口) 〒554-0024

住所 大阪府大阪市此花区島屋一丁目1番40号

大阪耐震ワーキンググループ

T E L 06-6460-4085

F A X 06-6460-4090

E-mail info@ms1991.co.jp

- (2) 会員は、消費者からの相談及び苦情等に対応するため、相談受付窓口を設置する。
- (3) 当会は、当会及び会員の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。
- (4) 当会は、会員が本自主行動基準又は会員の自主行動基準に違反した場合は、改善勧告や権利の停止、除名等の措置を取るとともに、それらの内容を公開するものとする

7. 工事に際しての配慮

- (1) 会員は、工事等に伴うトラブルを未然に防止するとともに、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ないように努める。

8. 個人情報の保護

- (1) 当会及び会員は、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) 当会及び会員は、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) 当会及び会員は、「個人情報の保護に関する法律」及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消費者の個人情報を第三者に提供することはない。
- (4) 当会及び会員は、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。

9. 人権の尊重

- (1) 当会及び会員は、全ての人の人権を尊重した事業展開を図るものとする。

10. 環境への配慮

- (1) 当会及び会員は、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。

11. 基準の見直し

- (1) 当会は、時代・社会背景を吟味し、本基準を一年ごとに見直すものとする。

12. 会員名簿

- (1) 本基準は、大阪耐震ワーキンググループ会員にあって、住宅リフォーム工事を事業として営む会員の活動に適用する。当面下記に記載する会員とする。

代表者 水谷 敢（ミズタニカン） 株式会社 Ms

大阪府大阪市此花区島屋1-1-40 Tel 06-6460-4085

副代表 太田昌宏（オオタマサヒロ） 木ノ音工務店

大阪府大阪市天王寺区国分町13-2 Tel 06-6771-8345

副代表 神保 勲（ジンボイサオ） 株式会社 神保塗装

大阪府茨木市大手町5-24 Tel 072-622-4671

会員 徳留裕敏（トクトメヒロトシ）とくとめ一級建築士事務所

大阪府四条畷市岡山東5-14-13 Tel 072-877-8845

会員 田中克之（タナカカツユキ）一級建築士事務所 設計TANAKA

大阪府枚方市杉山手1-21-34 Tel 072-858-1748
会 員 中村英人（ナカムラヒデト） 中村英人建築設計事務所
大阪府大阪市中央区船越町1-3-5 Tel 06-6910-7289
会 員 村上栄司（ムラカミエイジ） 株式会社 レオパレス21 彦根支店
滋賀県彦根市旭町1-24-2F Tel 0749-26-8691
会 員 岡村宜憲（オカムラヨシノリ） タマホーム 株式会社 福知山支店
京都府福知山市岩井86-15 Tel 0773-25-2470
会 員 海原俊哉（カイハラトシヤ） アルテ設計事務所
大阪府大阪市北区中崎西1-4-22-318 Tel 06-6131-4572

相談役 米倉信太郎(ヨネクラシンタロウ)株式会社 ZEN建築構造事務所
大阪府大阪市西区南堀江4-17-18 Tel 06-6533-2544
相談役 西 邦弘（ニシクニヒロ） 株式会社 キンキ総合設計
大阪府大阪市中央区谷町4-5-9 Tel 06-6943-0433
相談役 山口良紘（ヤマグチヨシヒロ） 株式会社 山口工務店
大阪府大阪市都島区都島本通1-19-6 Tel 06-6928-2111
相談役 杉谷久富（スギタニヒサトミ） 株式会社 ラウンド構造
大阪府大阪市中央区平野町4-6-6 Tel 06-4707-6166