

## 販売店概要書

(1) 販売店に関する事項 (審査対象事項)			整理番号 (記入不要)	
1. 販売店の名称・所在地等				
名 称	アースインフィニティ		代表者氏名	ハマダ コウイチ
	株式会社アースインフィニティ			濱田 幸一
所 在 地	〒530-0005 大阪市北区中之島 2-3-18 中之島フ ェスティバルタワー30階		電話番号	06-4967-2222
			F A X 番号	06-4967-2224
連 担 絡 者	所属	営業部 営業二課	電話番号	06-4967-2222
	氏名	ノガワ トミヒロ	E-Mail	earth-eigyou@earth- infinity.co.jp
野川 臣広				
2. 自主行動基準又は自主的な行動基準の届出				<input checked="" type="checkbox"/> 自主行動基準 <input type="checkbox"/> 自主的な行動基準
公開URL	<a href="https://www.earth-infinity.co.jp/">https://www.earth-infinity.co.jp/</a>			
3. 維持保全に係る窓口				
所 在 地	〒530-0005 大阪市北区中之島 2-3-18 中之島フ ェスティバルタワー30階		電話番号	06-4967-2222
			F A X 番号	06-4967-2224
連 担 絡 者	所属	営業部 営業二課	電話番号	06-4967-2222
	氏名	ノガワ トミヒロ	E-Mail	earth-eigyou@earth- infinity.co.jp
野川 臣広				







6. 販売店 独自の事業 (一部の施工店とのみ共同して行なうものを除く。)	
事業名	事業概要
小売電気事業	電力小売全面自由化を機に、2016年4月に小売電気に参加し、電気の販売を行っています。
ガス小売事業	2019年6月にガス小売事業者の登録を行い、2019年10月にガス小売に参加し、ガスの販売を行っています。
電子機器の製造・販売・卸業	自社製電子ブレーカー(2010年2月に特許取得)の製造・販売・設置によるエネルギーコスト削減の提案及びコンサルティングを行っています。
7. 相談・クレーム処理体制 相談・クレーム等あったときの対応方法を具体的に記入ください。	
<p>クレーム対策規程に則って対応しています。</p> <p>(総則)</p> <p>第1条 この規程は、クレームの対策について定める。</p> <p>2 個人情報に係る部分のクレームの場合は、個人情報保護規程によるものとする。</p> <p>(社員の義務)</p> <p>第2条 社員は、クレームを受けたときは、自らの権限の範囲内において誠実に対応しなければならない。</p> <p>(留意事項)</p> <p>第3条 社員は、クレームを受けるに当たり、次のことに留意しなければならない。</p> <p>(1)相手の言い分を十分に聞くこと</p> <p>(2)思い込みで対応しないこと</p> <p>(3)相手を見下すような態度をとらないこと</p> <p>(4)相手に不快感を与える態度をとらないこと</p> <p>(5)事実を確認することなく、会社の責任を認める発言をしないこと</p> <p>(報告とクレームの対応)</p> <p>第4条 社員は、別紙「苦情処理体制の概要」「苦情処理体制図」に基づいて報告とクレーム対応をおこなわなければならない。</p> <p>(クレームの区分)</p> <p>第5条 クレームについて、その重要度に応じて次のとおり区分する。</p>	

(1)1次対応区分

責任者は、担当課長とし、問い合わせに近いものなど、回答または説明により解決できる軽微なクレームを1次対応区分とする。

(2)2次対応区分

責任者は、担当部長とし、1次対応区分では解決できない、または1次対応区分責任者では判断できないクレームを2次対応区分とする。

(3)3次対応区分

責任者は、代表取締役社長とし、2次対応区分では解決できない、または2次対応区分責任者では判断できないクレームを3次対応区分とする。

(報告)

第6条 社員は、基本的に次の事項を対応区分ごとの責任者に報告しなければならない。

(1)クレームを受けた日時

(2)クレームの方法(口頭、電話、その他)

(3)クレームを申し出た相手の氏名、住所、電話番号

(4)クレームの内容

(5)相手への説明の内容

(6)社員の説明に対する相手の対応

(7)その他必要事項

(クレームの対応)

第7条 社員はクレームについて区分ごとに次のとおり対応しなければならない。

(1)1次対応区分

担当者が回答、説明することにより対応する。

(2)2次対応区分

担当者は2次対応区分責任者の指示を仰ぎ対応し、必要に応じて管理部長へ報告し、解決にあたる。

(3)3次対応区分

クレーム対策会議を開催し、各部門担当取締役、各部長が協議の上、会社全体で解決にあたる。

管理部門担当取締役より代表取締役社長および監査等委員会へ速やかに報告するものとする。

(クレーム対策会議の開催)

第8条 クレーム対策会議は代表取締役社長が主催し、3次対応区分の場合にこれを行う。

2 クレーム対策会議は、各部門取締役および特命を受けた社員で構成する。

(事実関係の調査)

第9条 クレームの内容について事実関係を調査する必要があると判断したときは、直ちに事実関係を調査する。

2 事実関係の調査について、必要に応じて、他部門の協力を求めることができる。

3 商品の欠陥などのクレームについては、仕入担当を通じて、仕入先に連絡し、調査を依頼する。

(販売の停止・中止)

第10条 会社は、クレームが商品の欠陥に関するものであるときは、その原因が解明されるまでその商品の販売を停止

する。

2 クレームが頻発する商品については、販売を中止する。

(警察への届出)

第 11 条 会社は、次の場合には、警察へ届け出る。

- (1) クレームの解決について不当な要求が執拗に行われたとき
- (2) 社員が苦情相手やその関係者から暴力を振るわれたとき
- (3) 苦情相手やその関係者が商品や器物を損壊したとき
- (4) その他営業上支障となることが行われたとき

2 警察への届出は、「職務権限規程」に定める決裁者の承認を得てこれを行う。

(監督官庁の対応)

第 12 条 クレームについて監督官庁から依頼や要請があった場合は、3 次対応区分として迅速に処理するものとする。

2 監督官庁より再発防止策などの書面提出等の依頼があった場合は、内容について「職務権限規程」に定める決裁者の承認を得なければならない。

(再発防止策と改善)

第 13 条 全てのクレームにおいて解決後に再発防止策を検討し、必要に応じて担当部課の社員へ周知し、業務の改善をおこなうものとする。

(記録)

第 14 条 発生したクレームは、個別の案件ごとに、クレームの発生から解決にいたるまでの経緯を記録し、これを保存しておくものとする。

(改廃手続)

第 15 条 この規程の改廃は、「規程管理規程」による。

# 1. 苦情処理体制の概要

## 1. お客さまからの苦情及び問い合わせの方法

代表電話 06-4967-2222 (日祝を除く10:00~17:00) ホームページに記載  
お問い合わせ 0570-006-555 (日祝を除く10:00~17:00) ホームページに記載  
時間外緊急お問い合わせ 06-4967-2280 (24時間) ホームページに記載  
E-mail: earth@earth-infinity.co.jp ホームページURL: https://www.earth-infinity.co.jp

## 2. お客さまからの苦情及び問い合わせを処理する体制の概要

当社苦情等処理体制として営業部長を責任者とし、営業二課で、苦情・問い合わせの受付を行い、受付から解決まで次のフローで行います。

### 【1次対応】

責任者：営業部 営業二課長  
コールセンターにて問い合わせに近いものや、回答または説明を行うことにより解決できる軽微な苦情の対応を行います。  
例：使用量増加による料金に対する苦情、漏電による停電、キャンセル希望などの、主にお客様要因による苦情

### 【2次対応】

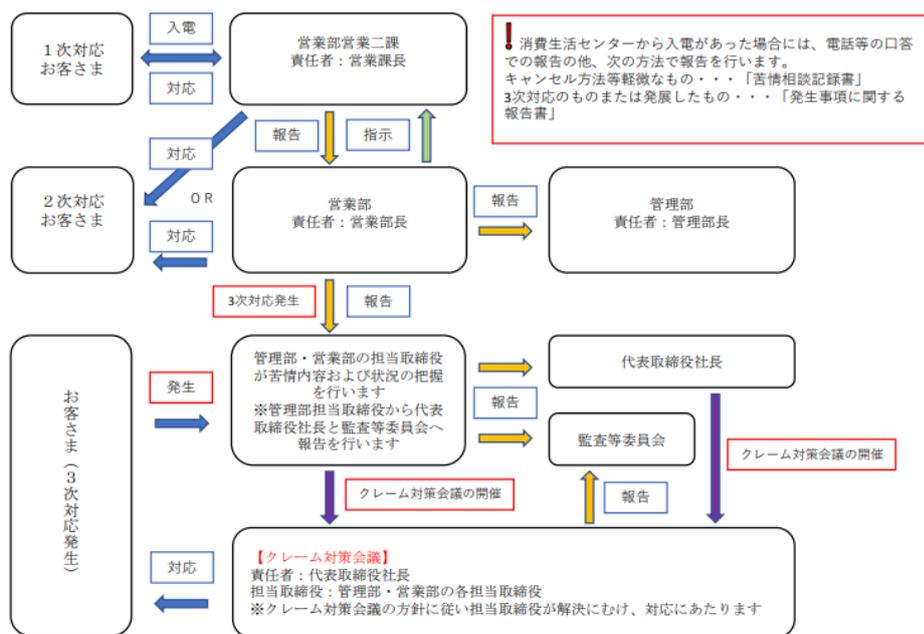
責任者：営業部長  
1次対応で解決しない、または営業部長の指示を仰ぎ回答が必要な場合は、各営業課長より営業部長へ報告を行い、対応します。  
消費生活センターからの入電があった場合には管理部長へ報告を行います。  
例：消費生活センターからの入電、スポットでの請求金額に係るミス、スポットでの請求漏れ等の当社要因による苦情。その他、「契約した覚えがない」等営業に関わる苦情で説明により解決出来る苦情

### 【3次対応】

責任者：代表取締役社長  
2次対応で解決しない苦情、または当社にとって重大であると思われるものは発生部門から各部門の担当取締役へ報告を行い、管理部の担当取締役より監査等委員会並びに代表取締役社長へ報告を行います。  
報告後は代表取締役社長、(営業部、管理部) 担当取締役で協議し対応にあたります。(クレーム対策会議)  
クレーム対策会議での決定した対応および対策事項は、管理部から関係部課へ指示を行い、当社全体で解決にあたります。その際、必要に応じて臨時取締役会で解決策や再発防止案の議論を行います。  
苦情の管理、記録、今後の改善や対策を行う為に、1次対応においての軽微な苦情は「顧客管理システム」で記録、管理を行い、2次、3次対応を行う重要と思われる苦情に関しては苦情発生時に発生部署にて「苦情相談記録書」、または「発生事項に関する報告書」を作成します。また、解決後には上記報告書を元に再発防止案を議論し業務の改善を行います。  
再発防止策は各部門の部長から担当部門の社員へ周知することで今後の改善を行います。  
例：消費生活センターからの事情聴取や調査依頼、監督官庁からの業務改善命令、営業停止等(注意勧告等含む)の行政指導および行政処分、システムエラー等による広範囲に渡る請求等のミスなど当社要因であり、かつ、当社全体での対応が必要とされる苦情。その他、「契約した覚えがない等営業に関わる苦情」等により2次対応で解決しないもの

1

# 2. 苦情処理体制図



2

## (3) 太陽光発電（蓄電池）システム登録施工店に関する事項（参考内容）

太陽光発電（蓄電池）システム登録施工店毎に作成してください。

1. 太陽光発電（蓄電池）システム登録施工店		
登録番号		名称
2. 過去3年間の販売実績		22件
3. 太陽光パネル設置事業を実施できるエリア (ブロック内の全市町村実施可能：○、ブロック内で一部実施可能な市町村あり：(右欄に実施可能な市町村名を記入)、ブロック内の全市町村実施不可能：－)		
大阪市内	○	
豊能（豊中市、池田市、箕面市、豊能町、能勢町）	○	
三島（吹田市、高槻市、茨木市、摂津市、島本町）	○	
北河内（守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四條畷市、交野市）	○	
中河内（八尾市、柏原市、東大阪市）	○	
南河内（富田林市、河内長野市、松原市、羽曳野市、藤井寺市、大阪狭山市、太子町、河南町、千早赤阪村）	○	
泉北（堺市、泉大津市、和泉市、高石市、忠岡町）	○	
泉南（岸和田市、貝塚市、泉佐野市、泉南市、阪南市、熊取町、田尻町、岬町）	○	
4. 販売店が請求する費用の目安 *次の条件において、代表的な費用（リフォームに関する費用を除く）をご記入ください。 ・築10年程度の2階建て木造住宅（在来工法）の屋根に定格出力3.5kWの太陽電池モジュールを載せる。 ・建築基準法第7条第5項の規定による検査済証及びの当事の図面があり、その後、改修工事を行っていない。 ・構造耐力は、建築基準法施行令第3章（構造強度）第1節から第4節までに規定されている仕様である。 ・太陽電池モジュールを屋根に載せても、建築基準法施行令第43条第1項の表及び第46条第4項の表2の区分が変わらない。 ・容易に外壁に穴を明けることができる。		

・足場を容易に架けることができる。			
万円			
5. 上記条件の住宅が複数戸あった場合の割引率 概ね、何戸集まれば、どの程度割引があるか、ご記入ください。 また、その他条件等がございましたら、ご自由にご記入ください。			
戸数	戸	割引率	%
条件等：			
6. 販売店 独自の事業 (当該太陽光発電(蓄電池)システム登録施工店とのみ共同して行なうものに限る。)			
事業名	事業概要		

(別紙 1 - 3)

--

※太陽光発電システム登録販売店が蓄電池システム登録販売店の申請をする場合は、追加及び変更箇所のみ記載すること。

※不要な文字は抹消すること。