

株式会社 あ組  
代表取締役 藤井 明

株式会社 あ組  
自主行動基準

はじめに

いけだ HA-T（はあーと）クラブ（以下「クラブ」という。）に所属する株式会社あ組（以下「当社」という。）は活動するに際し、建築基準法、建築士法、消費者契約法などの法令を遵守することは当然であり、違反に対しては法の下での制裁が加えられることで法令の遵守が担保されている。本基準は、これらの法令に定めのない事項を自主的に定めることで、消費者に安心を与え、社会的信用に繋がることをめざして策定した。

当社は、この自主行動基準の遵守・徹底を図る事とし、本基準に違反した場合は、クラブの懲戒対象となるものである。

1. 目的

本基準は、「当社と消費者との間には情報の質、量及び交渉力の格差が常に存する」という現実を踏まえ、リフォーム工事に関する取引を公正にし、消費者とのトラブルの未然防止を図ることで、社会に受け入れられる企業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。

2. 行動基準の内容

(1) 消費者の満足向上

- ・当社は、住宅リフォーム消費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、消費者の満足と信頼をいただけるように努める。
- ・当社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を考慮し、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

- ・当社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。
- ・当社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) 当社の目的

- ・地球環境の保護、高齢者社会、情報化社会にあって、建物のリフォーム業務にあたり当社の豊富な知識と経験を傾注し、その安全性・機能性等の総合的評価と適正な設計・監理を実施することによって、消費者の要望に応えると共に良質な建築ストックと良好な建築空間を再生させることに努める。

(4) 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、消費者に誤認を与えることのない様に努める。
- ・業務の受託にあたっては、当該設計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消費者に正確に伝える。
- ・当社は消費者に対し事前に「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。
- ・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、設計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。
- ・当社は、設計・監理契約については四会連合協定 建築設計・監理業務委託契約書に準拠したものを使用する。
- ・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。

(5) 販売方法について

当社は特定商取引に関する法律に規定する訪問販売を行った場合、法定された事項を記載した契約書を用い、消費者にクーリング・オフの説明を正確・誠実に行う。

(6) 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為に工事請負者との調整を十分行うことはもとより、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ように請負者に対し指導監督を行う。

(7) 苦情処理等の対応

- ・当社は、不測の事態が生じた場合などは迅速かつ誠実に対応しなければならない。なお、その受付窓口は下記の通りとする。

株式会社あ組

〒571-0041 大阪府門真市柳町8番31号

TEL 06-6907-2111

- ・当社は、寄せられた苦情については、全てクラブに報告し、内容を精査し、必要な措置を講ずる。当社に問題がある場合には、懲戒処分等の制裁を科せられる。
- ・当社は、本基準違反への対応・相談・苦情の実態を定期的に公開するものとする。

(8) 知識の研鑽

- ・当社は、クラブが開催する研修会・講習会を継続的に受講する。
- ・当社は、専門知識の向上と研鑽に努める。(当社の下請・関連企業についても同等とする。)
- ・当社は、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。

(9) 個人情報に関して

- ・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い、業務上知り得た消費者の秘密及び個人情報を漏らしてはならない。
- ・当社は、取得した個人情報に関して、適切な安全対策を施し、個人情報への不正アクセスや、紛失、改ざん、漏洩などが起こらないよう、技術面、組織面で安全管理措置を講じ、その防止に努める。
- ・個人情報に関する法令およびその他の規範について、社内で個人情報の保護をはじめ必要な教育・啓発を行い、安全管理が図られるよう監督する。
- ・個人情報に関する法令およびその他の規範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しない。
- ・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。

#### (10) 基準の見直し

当社は関係法令や社会情勢の変化と照らし合わせながら、本基準を一年ごとに見直すこととする。

#### (11) 人権の尊重

全ての人の人権を尊重した事業展開を図るものとする。

#### (12) 環境への配慮

当社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。さらにこれら関連の情報提供にも努める。

#### (13) モラルの向上

- ・当社は関係法令を遵守し、さらに高い品性と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保持に努める。
- ・消費者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・事実に反して他社又は他社住宅リフォーム工事等を誹謗するような言動はしない。
- ・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。

制定 平成 23 年 11 月 8 日