

クラフト 株式会社 自主行動基準

はじめに

日本木造住宅耐震補強事業者協同組合（以下「木耐協」という）に加盟する当社は、わが国に最も多く存在する軸組木造住宅の耐久・耐震性能の向上を主な目的として、住宅の正確な耐震診断と適切で安価な耐震補強策の研究・開発・実践を通じて、木造住宅の地震に対する安全性の向上に努める。

また、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。

その為に当社は、組合や、関連行政機関などと協力しつつ、社会の公益となる情報や技術を積極的に開示し、社会に貢献する重要な役割を認識しなくてはならない。

本自主行動基準は、木耐協の倫理憲章及び倫理綱領を基本とし、自主行動基準としてさらに具体的な項目を追加し、当社の事業が公正かつ健全に発展するために策定したものである。

当社は、専門技術者としての職務を遂行するにあたり、自らの良心と良識に従い、自立ある行動を社会に約束するものであり、本自主行動基準に違反した場合は、組合の懲戒・除名対象となるものである。

当社は、国土交通大臣の認可法人加盟会社として、また、国民の財産・生命を災害から守っていく使命を持つ団体として社会からの信頼を獲得していくために、倫理観はもとより、建築基準法、建設業法、消費者契約法、個人情報保護法等、関連各法の法令を遵守し、健全で公正な情報と技術を消費者の方に提供する使命をもつ企業として、以下に定める自主行動基準を遵守することを誓う。

1 一般原則

- 1) 本自主行動基準は、当社が守るべき倫理、行動規範を定めたものである。
- 2) 当社は、公共社会からの期待にふさわしい知識と能力、品性と倫理観を備えるとともに、組合の開催する研修に積極的に参加して、常に自己の研鑽に努める。
- 3) 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。全国あるいは支部ごとで組合が行う、体系的な教育・研修プログラムには参加し技術、知識、倫理の向上に努める。
- 4) 当社は、木耐協及び木耐協事務局の名称は悪意を持って乱用しない。
- 5) 当社は、木耐協定款および既に施行されている木耐協規定を遵守する。
- 6) 木耐協の指導する耐震診断を実施することなく耐震補強工事を行わない。

2 公共社会との関係

- 1) 当社は、公共社会にとって有益な情報については、積極的に開示し、その技術と情報の普及に努める。
- 2) 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。
- 3) 当社は、業務獲得の目的をもって、不当な行為や誇大な広告を行わない。
- 4) 当社は、事実と反して、他の団体や他人に対し耐震補強をはじめとする工事内容などについて、むやみに誹謗・中傷をしない。
- 5) 当社が、本自主行動基準に違反した場合には、組合が行う倫理向上委員会において十分な審議・判定の後、理事会の決議において制裁されるものとする。
- 6) 当社は、当社の会社情報について、ホームページ上で公開する等、常に消費者が当社の情報を分かりやすいように掲出する。

ホームページアドレス <http://www.craft-e.co.jp/>

3 消費者との関係

- 1) 当社は、消費者からの依頼がない限り、現地調査を行わない。
- 2) 当社は、自らの専門知識、技術、経験を活かして、誠実に業務を遂行しなければならない。特に、耐震診断時における現地調査は最善を尽くし、正確で適切なデータの収集に努め、診断の結果に反映する。
- 3) 当社は、耐震診断の結果報告・耐震補強設計内容・契約内容・見積もり内容など、消費者に重要な内容を伝える際には、分かり易い言葉ではっきりと説明することを心がけ、消費者の正しい理解と評価を得ることに最大の努力を払わなければならない。なお、見積書については「内訳明細を記載した見積書」などを呈示し、それに基づき分かりやすく説明する。

- 4) 当社は、耐震診断結果や現地調査結果などについて消費者に説明する際、現地調査の結果や完成した診断書を歪曲しない。
- 5) 当社は、事業に関して消費者に誤認を与えたり、不安を煽ることがないように、常に必要な情報を的確に提供するように努める。
- 6) 当社は、消費者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。実現不可能な約束や、会社として認めていない特約を結ばない。
- 7) 当社は、補強設計プランやリフォーム設計プランなどを提示の際、消費者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、消費者の家屋において実現可能な工事とその耐震性能などの効果について、消費者の理解度を確認しながら、十分に説明するように努める。
- 8) 当社は、見積書、契約書、契約約款等適正で分かりやすい書面で取り交わし、その内容を十分説明するなど消費者に誤解を与えないよう努める。
- 9) 当社は、工事契約を締結する上において、高齢者など判断力に懸念のある依頼者の場合には、原則として十分な判断力を備えた親族の立会いおよび同意をえるものとする。
- 10) 当社は、法令の規定に基づくクーリングオフの説明は、消費者に対し、正確にかつ誠実に行うものとし、もし消費者から、クーリングオフの申し出があった場合（法定のクーリングオフ要件を満たす場合）には、後日紛争とならないように、消費者に文書による通知を求めると同時に、手続きが完了したことを証するハガキ等により通知を行う。
- 11) 当社は、施工中に関しては、現場を監督する工事責任者を必ず定め、現場に入る全ての技能者、職人に対して施工指導し、監督する。また、消費者に対して工事の進捗状況を極力確認していただくこととする。
- 12) 当社は、補強箇所等、仕上げなどにより後日確認が困難な箇所などについては、工事過程が明瞭に判断出来るような、写真等による記録を残すこととする。
- 13) 当社は、工事の終了時に、設備機器等の使用方法、維持管理の方法等の情報を消費者に正確に伝えるものとする。
- 14) 当社は、工事中、完工後を問わず依頼者からのクレームなどへの対応は迅速に行い、誠心誠意対応するものとする。
- 15) 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ように努める。
- 16) 当社は、消費者宅への訪問時間は先方の了解のない限り午前 9 時より午後 5 時までとする。

4 組合と協賛会社、および組合員相互の関係

- 1) 当社の業務地域については、排他的独占権を認めない。
- 2) 当社は、他の組合員と同一ユーザーを巡り競合した場合には、相互に相手の立場を尊重し、紳士的解決を図るよう努力する。
- 3) 当社は、木耐協及びその賛助会員会社に対して発注した部材等の支払いについて、あらかじめ定められた支払期日を一ヶ月以上延滞した場合、木耐協本部に対して文書による理由書を提出する。
- 4) 当社は、木耐協と同業種（木造住宅耐震）の団体を設立しまたはその役員に就任する場合は、直ちに、木耐協に対してその承認を求めなければならない。この場合、承認の可否は理事会にて決議される。

5 環境への配慮

- 1) 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。
- 2) 当社は、産業廃棄物の処理にあたっては、必ずマニフェスト（産業廃棄物管理票）を用いて自社の産廃の処理状況を確認し、かつ、産業廃棄物処理業許可を受けた事業者処理依頼を行うこと。

6 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図るものとする。

7 個人情報保護について

- 1) 当社は、消費者の個人情報を適法かつ公正な手段によって取得するものとする。
- 2) 当社は、取得した消費者の個人情報の漏洩、紛失、破産、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) 当社は、「個人情報の保護に関する法律」およ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第三者に提供しない。
- 4) 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。

8 苦情処理等の対応

- 1) 当社は、消費者にとってよき相談者となり、苦情等が寄せられたときには、迅速、かつ、誠実に問題の解決に当たらなければならない。
- 2) 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よう努める。なおその相談受付窓口は次の通りとする。

(窓口)

クラフト株式会社 代表者 仲谷正勝

住所 大阪府中央区谷町 1-7-4MF 天満橋ビル 3 階

電話番号 0120-199-910

ホームページアドレス <http://www.craft-e.co.jp/>

- 3) 当社は、寄せられた苦情については、全て組合の倫理向上委員会に報告し、内容を精査し、必要な措置を講ずるものとする。当社に問題がある場合には、懲戒・除名などの処分等の制裁を課される。
- 4) 当社は、本自主行動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。

9 基準の見直し

当社は、時代・社会背景を吟味し、必要に応じて本基準を見直すものとする。