

自主行動基準

はじめに

本「自主行動基準」（以下「基準」という）は、大阪府土建工業協同組合の目的を具現化するものとして、組合員の事業が健全に発展するために、事業者としての行動基準について組合員の総意により策定したものである。

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、生活者から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もなるものである。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、事業者が速やかな解決を図ることで、基準の遵守と同じ効果をもたらされると考える。ただし、違反行為が一つでもあったときに直ちに何らかの民事上、刑事上の結果をもたらすということではなく、苦情解決にあたっての総合判断の一要素を構成するものである。

組合員は、その事業活動に際して、建築基準法、建設業法、消費者契約法等をはじめとした法令を遵守しなければならない。違反に対しては刑事上、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ルール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、それが本組合としての制裁措置となる。

組合員は、これらの主旨を理解し、その遵守を約束する。

【目的】

本基準は、「事業者と生活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、住宅リフォーム工事に関する取引を公正にし、生活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。

【適用範囲】

本基準は、大阪府土建工業協同組合員にあつて、住宅リフォーム工事等を事業として営む者（以下「組合員」という）の活動に適用する。当面、12に記載する組合員とする。

【行動基準の内容】

1. 消費者の満足向上

- ・組合員は、住宅リフォームを希望する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。
- ・組合員は、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しなければならない。

2. 情報の提供

- ・組合並びに組合員は、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。
- ・組合員は、住宅リフォーム工事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. 見積もり、契約等の書面

- ・組合員は見積書、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、消費者に誤解を与えることのないように努める。
- ・受注請負するにあたっては、当該住宅リフォーム工事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消費者に正確に伝える。
- ・組合員は消費者に対し、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、住宅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。また、クーリング・オフの説明は、正確・誠実に行う。
- ・組合は組合員に対し住宅リフォーム推進協議会ホームページ公開の諸様式を推奨する。
- ・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。

4. 工事に際しての配慮

- ・組合員は、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。

5. モラルの向上

- ・組合員は関係法令、組合の定款等に定められた事項を遵守し、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。
- ・事実と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。

6. 技術・技能の研鑽

- ・組合員は、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。(組合員の下請・関連企業についても同様とする。)
- ・組合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。
- ・組合は、体系的な教育・研修プログラムを策定・実施する。

7. 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。

8. 環境への配慮

- ・組合員は、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。さらに、これら関連の情報提供にも努める。

9. 個人情報保護について

- ・組合員は、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。
- ・組合員は、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。
- ・「個人情報の保護に関する法律」およびその他の法令の定める場合を除き、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。
- ・組合員は、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. 苦情処理等の対応

- ・組合員は、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・誠実に対応せねばならない。

万が一組合員の対応が不十分な場合には、必要に応じ組合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、組合は相談窓口を設け、その受付窓口は次の通りとする。

〔相談窓口〕	
大阪府土建工業協同組合	〒584-0033
	大阪府富田林市富田林町27-34
TEL	0721-23-2739
FAX	0721-23-2757
E-mail	doken@zpost.plala.or.jp

- ・組合は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。
- ・組合は、組合員が当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。また、組合はそれらの内容を公開するものとする。

1.1. 基準の見直し

- ・組合は、時代・社会背景を吟味し、本基準を一年ごとに見直す。

1.2. 組合員一覧

会社名	代表者	住所
(株)北野工房	北野 慶輝	富田林市甘南備95
(株)清原工務店	清原 茂文	富田林市常盤町8-32
大竹建設(株)	溝川 竹司	富田林市中野町3-4-1
(株)阪本工務店	阪本 茂臣	富田林市喜志町5-4-2
(株)松尾工務店	松尾 晋作	富田林市甘南備1214-甲
(株)三浪組	三浪 祥光	富田林市喜志町2-4-19
溝川工務店	溝川 隆	富田林市中野町3-5-27
(株)田中工務店	田中 清	南河内郡太子町春日175
仲谷工務店	仲谷 和彦	南河内郡千早赤阪村大字水分206-6
三喜建設(株)	三浪 敏英	富田林市喜志町2-8-35
上田工務店	上田 和彦	富田林市北大伴町1-9-24
(株)溝川組	溝川 由英	富田林市中野町3-6-43
山本工務店(株)	山本 茂樹	富田林市桜井町1-10-26
(株)南口組	中川 寿	富田林市甲田1-10-1
松田建設(株)	松田 喜代孝	柏原市片山町13-71
松下工務店	松下 慎吾	藤井寺市道明寺6-12-33

会社名	代表者	住 所
部谷工務店(株)	部谷 元昭	河内長野市楠ヶ丘 1 4 - 2 7
(株)道本工務店	道ノ本 雅秀	河内長野市東片添町 1 5 - 6
(株)西端組	西端 弘晴	河内長野市天野町 1 4 0 8
(株)高山組	高山 竜史	河内長野市栄町 2 4 - 5 5
(株)藤野組	藤野 雅司	藤井寺市藤井寺 4 - 2 - 2 9
(有)大翔産業	山本 和豊	富田林市喜志町 2 - 9 - 5 9
(有)井上工業	井上 護	富田林市東板持町 1 - 1 3 - 4