

平成23年11月1日

NPO法人『人・家・街 安全支援機構』  
Life Safety Support Organization 〈略称LSO〉

理事長 河田 恵昭

## 自主行動基準

### 【はじめに】

本「自主行動基準」は、NPO法人『人・家・街 安全支援機構』（以下〈LSO〉という）の目的を具現化するものとして、会員各位が健全に発展するために、会員としての行動基準について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得るとともに、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こと認められた場合には、会員が速やかな解決を図ることで、基準の遵守と同じ効果が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。

会員は、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倫理委員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〈LSO〉としての制裁措置となる。

また、それらの内容は広く公開する事とする。

会員は、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、耐震リフォーム及び住宅リフォーム工事(以下「リフォーム工事等」という)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〈LSO〉の会員等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、〈LSO〉会員にあって、リフォーム工事等を事業として営む者(以下「事業者」という)の活動に適用する。

尚、適用する事業者はLSOのホームページ(URL:<http://www.npo-lso.info>)に、その一覧を掲載する。

## 【行動基準の内容】

### 1. 生活者の満足向上

- ・事業者は、住宅リフォーム等を希望する生活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様、適切なアドバイスの提供を行うとともに、生活者の満足と信頼を頂ける様に努める。
- ・事業者は、生活者本位の考え方に立ち、その生活者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、常にその生活者に応じた対応を取り、常に生活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

- ・〈LSO〉並びに事業者は、生活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、生活者の不利益になる事柄や、生活者の健康、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。
- ・事業者は、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、生活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

- ・事業者は、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、生活者に誤解を与えることのない様に努める。
- ・事業者は、受注請負するにあたって、当該リフォーム工事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生活者に正確に伝える。
- ・事業者は、生活者に対し、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。
- ・事業者は、判断力不足の懸念のある生活者に対して勧誘活動を行う場合、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。

- ・〈LSO〉は、事業者に対し住宅リフォーム推進協議会ホームページで公開されている諸様式に準拠した様式の使用を推奨する。
- ・事業者は、生活者に設備等の使用方法や部品の交換等に関する情報を、具体的な資料を呈示するなどして正確に伝える。

#### 4. 苦情処理等の対応

- ・事業者は、生活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。
- ・〈LSO〉は、本部に相談窓口を設ける。

万が一その対応が不十分な場合には、必要に応じ〈LSO〉は理事会が組織的に誠意をもって早期問題解決を図る様に努める。なお、その受付窓口は次の通りとする。

本 部                   〒530-0001  
                           大阪市北区梅田2-5-5 横山ビル8F  
                           TEL 06-6456-1010 FAX 06-6456-1073  
                           URL: <http://www.npo-lso.info>

※〈LSO〉は、本基準違反への対応や相談・苦情の実態を、随時公開するものとする。

#### 5. 工事に際しての配慮

- ・事業者は、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様に努める。

#### 6. モラルの向上

- ・事業者は、関係法令、LSOの会員規約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改善・保持に努める。
- ・事業者は、生活者と接するにあたって、節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・事業者は、事実に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。
- ・事業者は、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。

#### 7. 技術・技能の研鑽

- ・事業者は、生活者に満足と信頼をいただける様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。(事業者の下請・関連企業についても同様とする。)
- ・事業者は、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。
- ・〈LSO〉は、体系的な教育・研修プログラムを策定・実施する。

## 8. 人権の尊重

- ・〈LSO〉並びに事業者は、全ての人の人権を尊重した事業展開を行なう。

## 9. 環境への配慮

- ・事業者は、生活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。

## 10. 個人情報保護について

- ・事業者は、適法かつ公正な手段によって取得した生活者の個人情報を適正に取り扱うものとする。
- ・事業者は、取得した生活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。
- ・事業者は、「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、あらかじめ生活者の同意を得ることなく第三者に提供することはない。
- ・事業者は、業務に必要な範囲内で生活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物を選定し、必要かつ適切な監督を行うものとする。

## 11. 基準の見直し

- ・〈LSO〉は、時代・社会背景を吟味し、本基準を一年ごとに見直す。