

平成 19 年 3 月 30 日

カミタ総合設備株式会社

代表取締役 紙田 久光

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、カミタ総合設備株式会社(以下「当社」という)の倫理綱領を具現化するものとして、事業者としての行動基準について策定したものです。

目 的

本基準は、「当社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、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の行動基準を定めたものです。

行動基準の内容

1. 生活者の満足向上

- ・当社は住宅リフォーム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よう、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いただける様に努めます。
- ・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ると共に、常に生活者の理解度を確認しながら説明を致します。

2. 情報の提供

- ・当社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、正確な情報を提供致します。
- ・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、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ます。

3．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、生活者に誤解を与えない様に努めます。
- ・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ます。
- ・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致します。
- ・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します。また、クーリング・オフの説明は正確・誠実にを行います。
- ・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ます。
- ・当社は住宅リフォーム推進協議会ホームページ公開の諸様式の使用を推奨した日本増改築産業協会の指導のもとに、生活者により正確で判りやすい見積り、契約を行います。

4．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ます。

5．モラルの向上

- ・当社は関係法令、協会の倫理綱領等に定められた事項を遵守し、さらに高い品性で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・保持に努めます。
- ・生活者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保ちます。
- ・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致しません。
- ・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致しません。

6．技術・技能の研鑽

- ・当社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・技能の研鑽に努めます。
- ・当社は、日本増改築産業協会の実施する教育・研修プログラムを受講致します。

