

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、ケイハンサービス(株)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ある。

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、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。

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。
- ・当社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、正確な情報を提供します。
- ・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、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ることのない様に努めます。

- ・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。
- ・当社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する。また、クーリング・オフの説明は正確・誠実にを行います。
- ・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。
- ・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。

4．苦情処理等の対応

- ・当社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・誠実に対応致します。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に努めます。

なお、その受付窓口は次の通りとする。

ケイハンサービス株式会社 寿町店 〒564-0036

大阪府吹田市寿町2-27-17

電話 06-6383-6888

mail@keihanservice.co.jp

当社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します。

5．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。

6．モラルの向上

- ・当社は関係法令、日本増改築産業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。

7．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。（下請・関連企業についても同等と致します。）
- ・当社の受注担当員等（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ます。

- ・当社は、日本増改築産業協会の実施する教育・研修を受講致します。

8．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行います。

9．環境への配慮

- ・当社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ます。さらにこれら関連の情報提供にも努めます。

10．個人情報保護について

- ・当社は、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しします。
- ・当社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しします。
- ・「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、あらかじめ生活者の同意を得ることなく第三者に提供することは致しません。
- ・当社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者を選定し、必要かつ適切な監督を行います。

11．基準の見直し

- ・当社は、時代・社会背景を吟味し、本基準を一年ごとに見直します。