

平成 19 年 12 月 7 日

NPO 法人 健康住宅居住促進協会  
理事長 後藤 三郎

## 【自主行動基準】

はじめに

NPO 法人健康住宅居住促進協会（以下「K J K S」という）は、平成 16 年 4 月の設立よりシックハウスの予防と改善を図ることが可能な、真に健康な住宅への居住を促進する活動を実行してきました。具体的には先ず室内の空気を厚生労働省が唯一正式に認定している「アクティブサンプリング法」で精密測定して、大阪府立産業技術総合研究所に持ち込み、同研究所の高速液体クロマトグラフィーとガスクロマト質量分析計を活用して、室内空気中の全ての VOC（揮発性有機化合物）を濃度順に公正に精密分析します。

この精密分析結果に基づきシックハウス症候群の原因となっている室内の有害化学物質の発生材料を特定して除去し、厳選された健康住宅用適性材料である「K J K S 協会認定商品群」を使用して改善施工を行い、多くの居住者の方に健全な居住空間を提供しました。

今後は更に一步踏み込んで「既存住宅を健康で堅固な住宅」にリフォームする事業に注力します。K J K S は今まで活動して確信を得ている「室内空気の環境改善」に、「構造の安定」と「火災時の安全」の 2 項目を加えた最優先の 3 項目に重点を絞り、昭和 56 年 5 月 31 日以前に建設された木造住宅を中心に、「健全で安全で快適なシェルター」としての本格的な長寿命住宅へと完璧にリーズナブルにリフォームすることに邁進します。

K J K S には志を同じくする優良で善良なリフォーム会社、工務店、施工会社、関連メーカー等の多くの正会員が在籍しています。ご希望のリフォーム内容を正確に把握させて頂いた上で、K J K S の正会員企業の中から最も適切な事業者を選定してご紹介し、その事業者を推薦した NPO 法人としても最後まで責任をもって対応・対処いたしますことをここに誓います。

適応範囲

K J K S の正会員企業であり、住宅リフォーム及び住宅に関連する事業を営む者（以下「会員」という）の活動に適用する。尚、K J K S の自主行動基準を遵守する会員は K J K S のホームページ（URL : <http://www.h2.dion.ne.jp/~kennkou/>）に名簿を掲載する。

行動基準の内容

### 1. 居住者の満足度の向上

- ・ 会員は常に居住者の立場にたって要望事項、内容を真剣に聴き、住み心地や資産価値が最大となり住宅の長寿命化につながる適切なアドバイスを行い、顧客の満足と信頼をいただける居住空間の提供に努める。
- ・ 会員は居住者の知識、経験、財産の状況等を考慮の上、常に相手の立場にたって適切に対応する。又、常にその理解度を確認しながら丁寧に説明を行う。

### 2. 情報の提供

- ・ K J K S並びに会員は、居住者が適切な選択、判断が出来るように常に新しく有益な情報を入手するとともに、居住者の不利益になる事項や健康、安全に関わる事項については十分な説明をし、正確な情報を提供する。
- ・ 会員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、居住者に誤認を与えることがないように、常に必要な情報を的確に提供しなければならない。

### 3. 見積もり、契約等の書面

会員は以下の点を注意する。

- ・ 見積書、契約書、契約約款等は、正確で分かりやすい書面を交付する。
- ・ 見積もり、契約等の内容を明確にし、十分な説明を行い、誤認を与えないようにする。
- ・ 契約にあたり、居住者に必要性、工事等の契約の内容、取引の条件等について正確に説明し、理解と承諾を得る。
- ・ 居住者に対し事前に内訳明細を記載した見積書等を呈示し、理解を得るまで十分に説明する。
- ・ 判断能力の欠如、若しくは能力に疑問があると認められる居住者に対して勧誘活動を行う場合には、工事等の内容説明については一層の注意を払い、かつ十分な判断能力を備えた親族等の立会い及び同意を得るものとする。
- ・ 法令の規定に基づくクーリングオフの説明は正確に行う。
- ・ 設備の使用方法、部品の交換等の情報は具体的に、分かりやすく説明する。

K J K Sは会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。

### 4. 工事に際しての配慮

会員は工事等に伴うトラブルを未然に防ぐため、以下の点に注意する。

- ・ 資材の搬入条件を考慮し、建物の安全と品質を確保し、効率よく作業を進める。
- ・ 近隣や他の居住者、外来者に対しての安全対策を講じ、迷惑をかけないようにする。

### 5. モラルの向上

- ・ 会員は常に顧客の立場にたって考えることを念頭に置き、誠意をもって行動する。又、関係法令、K J K Sの定款等に定められた事項を遵守し、モラルを高める努力をするとともにその保持に努める。
- ・ 居住者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・ 他社又は他社の住宅リフォーム工事等を、誹謗中傷するような言動はしない。
- ・ 実現不可能な約束、会社で認められていない特約等は結ばない。
- ・ 会員企業の社員、関係者に対して、倫理意識の向上のための定期的研修会を行う。

### 6. 技術・技能の研鑽

- ・ 会員は住まいの長寿命化に向けた質の向上のための専門知識の習得、技術・技能の研鑽に努める。(会員の下請・関連企業についても同等とする)
- ・ 会員事業者の受注担当者等(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。
- ・ K J K Sは最新の技術、情報の提供を主とした研修プログラムを策定、実施し、会員企

業の社員、関係者に対する教育指導、資質向上研修会を定期的を開催する。

#### 7. 人権の尊重

- ・ 全ての人の人権を尊重した人間愛に満ちた誠意ある事業展開を図るものとする。

#### 8. 環境への配慮

- ・ 住宅リフォームに使用する部材は、リサイクル可能な天然素材を基本とする。
- ・ 地球環境に配慮し、資源の有効活用、省資源、省エネルギー、二酸化炭素の排出量の削減、リサイクルの推進を積極的に行う。
- ・ 廃棄物を極力排出しない施工方法を研究して実行する。廃棄物は適正な処理を行う。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

- ・ 会員は適法かつ公正な手段によって取得した個人情報を、「個人情報の保護に関する法律」に基づき適正に取り扱い、漏えい、紛失、破壊、改ざん等を防止するため、適切な安全管理を行うよう必要かつ適切な監督を行うものとする。
- ・ 個人情報は第三者への提供はしない。ただし、法令に定める場合は除く。
- ・ 業務に必要な範囲の顧客の個人情報を業務委託先に提供する場合は、業務委託先も「個人情報の保護に関する法律」に基づき、個人情報の取り扱いに十分注意し、適切な安全管理を行うよう必要かつ適切な監督を行うものとする。

#### 10. 苦情処理の対応

- ・ 会員及びその関係者は顧客の相談や苦情に対して、相手の立場に立脚して迅速、丁寧に誠意をもって対応し、早期に問題が解決するように努める。会員及びその関係者の対応が不十分な場合は、K J K S が責任をもって早期解決にあたる。会員がK J K S の指導・指示に従わないときは、K J K S の規定にのっとり除名等の処罰を行う。また、K J K S はそれらの内容を公開するものとする。
- ・ K J K S は次の通りの相談窓口を設ける。

〈相談窓口〉

NPO法人 健康住宅居住促進協会 代表 後藤 三郎

電話 0725-22-6009 FAX 0725-22-6009

<http://www.h2.dion.ne.jp/~kennkou> e-mail:kjks-npo@s6.dion.ne.jp

〒595-0014

大阪府泉大津市寿町 10-29

- ・ K J K S 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。
- ・ K J K S は、会員が自主行動基準に違反した場合は、指導、指示、又は除名等の処罰を行う。また、K J K S はそれらの内容を公開するものとする。

#### 11. 基準の見直し

- ・ 本基準は原則として1年に1回の見直しを行う。但し、緊急の場合はこの限りではない。

以上