

平成 20 年 9 月 12 日

届出者 株式会社 高木工務店
代表取締役社長 高木英二郎

自主行動基準

1. 利用者の満足向上

- ・ 当社はリフォーム工事等を望む利用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利用者の満足と信頼を頂けるように努める。
- ・ 当社は、利用者本位の考え方に立ち、その利用者の知識、経験及び財産の状況等に配慮し、常にその利用者に応じた対応をとり、常に利用者の理解度を確認しながら説明しなければならない。

2. 情報の提供

- ・ 当社並び当社従業員は、利用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、利用者の不利益になる事柄や、利用者の健康、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。
- ・ 当社は、リフォーム工事等の品質等に関する広告その他表示については、利用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

- ・ 当社は、見積り、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、利用者に誤解を与えることのないように努める。
- ・ 当社は、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、必要性及び取引に関する条件等について利用者に正確に伝える。
- ・ 当社は、利用者に対し、事前に「内訳明細を記載した工事見積書」等を呈示し、それに基づき分かりやすく説明をする。
- ・ 当社は、判断力不足の懸念のある利用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。
- ・ 当社は、利用者に対し、クーリング・オフの説明を正確・誠実に行うものとする。
- ・ 当社は、利用者に対し、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ものとする。
- ・ 当社は、住宅リフォーム推進協会ホームページで公開されている諸様式に準拠したものを利用する。

4. モラルの向上

- ・ 当社は、関係法令、NPO 法人まち・すまいづくり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改善・保持に努める。
- ・ 当社は、利用者と接するにあたって、節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・ 当社は、事実反して他社また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。
- ・ 当社は、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。

5. 技術・技能の研鑽

- ・ 当社は、利用者に満足と信頼を頂けるよう、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。(当社の下請・関連業者も同様とする。)

- ・ 当社は、従業員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。
- ・ 当社は、NPO 法人まち・すまいづくりが実施する研修会等を継続的に受講する。

6. 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実施する。

7. 環境への配慮

- ・ 当社は、利用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。

8. 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利用者の個人情報を適正に取り扱うものとする。
- ・ 当社は、取得した利用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。
- ・ 当社は、「個人情報の保護に関する法律」及びその他の法令の定める場合を除き、あらかじめ利用者の同意を得ることなく第三者に提供することはない。
- ・ 当社は、業務に必要な範囲内で利用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、適切に利用者の個人情報を取り扱うものを選定し、必要かつ適切な監督を行うものとする。

9. 苦情処理等の対応

- ・ 当社は、利用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。
- ・ 万が一当社の従業員の対応が不十分な場合には当社が誠意をもって早期問題解決を図るように努める。なお、その相談受付窓口は次の通りとする。

〒543-0028 大阪市天王寺区小橋町 10-6 電話 : 06-6761-3890 FAX : 06-6761-3876 E-mail : info@takagi-koumuten.co.jp URL : http://www.takagi-koumuten.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するものとする。

10. 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よく作業を進め、近隣や他の居住者、外来者に対して迷惑を掛けぬよう努める。

11. 基準の見直し

- ・ 当社は、時代や社会背景を勘案し、本基準を一年ごとに見直す。