

自主行動基準

1.生活者の満足向上

・当社は住宅リフォーム生活者の要望に応え、NPOシックハウスを考える会が長年蓄積した、住環境における化学物質、温湿度、カビ、ダニ等が与える人体への影響やその対策は言うまでもなく、住み心地や、資産価値が最大となるよう、住宅の長寿命化につながる適切なアドバイスを行い、消費者の満足と信頼をいただけるよう努める。

・当社は消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験、財産の状況等を考慮の上、常にその消費者に応じた対応を取り、常に消費者の理解度を確認しながら、説明をする。

2.情報の提供

・当社は消費者が適切な選択、判断ができるよう常に新しい情報を入手するとともに、消費者の不利益になる事柄や、消費者の健康、安全に関わる事柄については十分な説明をし、正確な情報を提供する。

・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、消費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

当社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、説明を充分に行い、誤認を与えないようにする。
- ・契約にあたり、当該住宅リフォーム工事の内容を十分理解した上で、特性、必要性、契約(工事等)の内容、取引の条件等について消費者に正確に伝える。
- ・消費者に対し、事前に「内訳明細を記載した見積書」等を呈示し、分かりやすく説明する。
- ・判断能力の欠如、若しくは疑問があると認められる消費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、かつ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。
- ・クーリングオフの説明は正確に行う。
- ・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に準拠したものを使用する。
- ・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。
- ・健康問題をリフォームの要素として考える消費者に対しては、NPOシックハウスを考える会に関係する医療関係者とも十分相談した上で対応する。

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ぐため、以下の点を注意する。

- ・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よう努める。

- ・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

- ・当社は関係法令、NPOシックハウスを考える会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。
- ・消費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、事実反して誹謗中傷するような言動はしない。
- ・実現不可能な約束、会社で認めていない特約は結ばない。

6.技術・技能の研鑽

- ・当社は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・関連企業についても同等とする。)
- ・当社は従業員に対する教育指導を行い、その資質の向上に努める。
- ・当社は所属するNPO法人シックハウスを考える会が実施する研修等を継続的に受講する。

7.人権の尊重

- ・全ての人の人権を尊重した事業展開を図るものとする。

8.環境への配慮

- ・地球環境に配慮し、消費者の理解、協力のもと、資源の有効活用、省資源・省エネルギー・リサイクルの推進を行う。
- ・廃棄物は適正な処理を行い、健康で安全な生活環境の実現に努め、あわせて情報の提供を行う。

9.室内空気質の安全性への配慮

- ・当社は施工した住まいの空気質について消費者の安全性を確保するためシックハウス対策を万全に期すよう最大限の配慮を行なう。

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個人情報を個人情報保護法に基づき、適正に取り扱い、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。
- ・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。
- ・業務に必要な範囲で消費者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保護法に基づき、個人情報の取り扱いに注意し、適切な安全管理を行うことを確認する。

11.苦情処理の対応

- ・当社は消費者の相談に対して、迅速、誠実に対応し、早期に問題が解決するよう努める。万が一当社の対応が不十分な場合NPOシックハウスを考える会の指導の下、誠意をもって早期問題解決を図る。
- ・当社は次のとおり相談窓口を設ける。

< 相談窓口 >

土佐産商（株）

電話 06-6836-0101 FAX 06-6836-0100

<http://www.tosa-senri.com/> e-mail kazumasa@tosa-senri.com

〒565-0875 大阪府吹田市青山台2丁目1-1

・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。

12.基準の見直し

・本基準は原則として1年に1度見直すものとする。ただし、緊急の場合はこの限りではない。