

## 自主行動基準

### 1. 消費者の満足向上

- ・当社は住宅リフォーム消費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、消費者の満足と信頼をいただけるように努める。
- ・当社は消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、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しなければならない。

### 2. 情報の提供

- ・当社並びに当社の従業員は消費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、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常に十分な説明をし、正確な情報を提供する。
- ・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、消費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、消費者に誤解を与えることのない様に努める。
- ・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消費者に正確に伝える。
- ・当社の従業員は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、それに基づき分かりやすく説明をする。
- ・判断力不足の懸念のあ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、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。

### 4. 工事に際しての配慮

- ・当社の従業員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ないように努める。

## 5. モラルの向上

- ・ 当社の従業員は関係法令、団体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。
- ・ 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しない。
- ・ 実現不可能な約束や、当社として認めていない特約を結ぶことはしない。

## 6. 技術・技能の研鑽

- ・ 当社の従業員は消費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。
- ・ 当社はその所属する団体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

- ・ 当社は消費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。

## 9. 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消費者の個人情報を適正に取り扱うものとする。
- ・ 当社は取得した消費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。
- ・ 「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、あらかじめ消費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消費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、適切に消費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うものとする。

## 10. 苦情処理等の対応

- ・当社の従業員は消費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は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。

(窓口)

フリガナ 事業者名	ユウゲンガイシャ ヤマカワ コウムテン 有限会社 山川工務店
設立年月日	平成 2 年 3 月 6 日
代表者氏名	山川 幸一郎
所在地	〒567-0041 大阪府茨木市下穂積 3-8-12
お問い合わせ窓口	TEL 072-622-3459      FAX 072-622-1247
メールアドレス	kouichirou@yamakawa-koumuten.co.jp
ホームページ URL	<a href="http://www.yamakawa-koumuten.co.jp/">http://www.yamakawa-koumuten.co.jp/</a>
窓口担当者	山川 幸一郎
営業時間	AM 8:00 ~ PM 7:00
定休日	日曜日

- ・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。

## 11. 基準の見直し

- ・当社は、時代・社会背景を吟味し、必要に応じて本基準を見直すものとする。