

ArchiLab 一級建築士事務所
自主行動基準

はじめに

いけだ HA-T（はあーと）クラブ（以下「クラブ」という。）に所属する ArchiLab（あーきらぼ）一級建築士事務所（以下「当社」という。）は活動するに際し、建築基準法、建築士法、消費者契約法などの法令を遵守することは当然であり、違反に対しては法の下での制裁が加えられることで法令の遵守が担保されている。本基準は、これらの法令に定めのない事項を自主的に定めることで、消費者に安心を与え、社会的信用に繋がることをめざして策定した。

当社は、この自主行動基準の遵守・徹底を図る事とし、本基準に違反した場合は、クラブの懲戒対象となるものである。

1. 目的

本基準は、「当社と消費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、住宅耐震工事及び住宅リフォーム工事等に関する取引を公正にし、消費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。

2. 行動基準の内容

(1) 消費者の満足向上

- ・当社は、消費者の一層多様化した要求の期待に応え、住宅耐震工事及び住宅リフォーム工事等（以下「住宅耐震工事等」という。）により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、消費者に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する。

(2) 情報の提供

- ・当社は、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。
- ・当社は、住宅耐震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、消費者に対して、親切行為、無料検査その他の無償又は著しい廉価での提供等、著しく消費者が有利となる条件を提示し、説明を行い、これにより消費者が受ける心理的負担を利用した勧誘及び販売は行わない。
- ・当社は、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、住宅耐

震工事の特性及び施工方法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た上で実施するものとする。また、契約の解除に関する説明は特に正確・誠実に行う。

- ・当社は、見積りにあたっては、「内訳明細を記載した見積書」等を作成し、消費者に対し、その内容を分かりやすく、誤解を与えないよう、十分に説明する。
- ・当社は、契約の締結にあたっては、当該住宅耐震工事等の特性及び施工方法等を十分に理解した上で、契約書及び契約約款等の内容について、消費者に対し、わかりやすく、誤解を与えないよう、十分に説明する。
- ・当社は、契約の解除に関する説明は特に正確・誠実に行う。
- ・当社は、見積り及び契約の締結にあたっては、住宅リフォーム推進協議会がウェブサイトで公開している諸様式に準拠したものを使用する。
- ・当社は、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。
- ・当社は、勧誘、見積り及び契約の締結にあたっては、実現不可能な約束や、当社として認めていない特約を付す等の説明又は契約はしない。

(4) モラルの向上

- ・当社は、関係法令、当社の倫理憲章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とともにその保持に努める。
- ・当社は、当社の従業員が消費者と接するときには、節度ある態度・姿勢を保つよう、従業員に対し指導・教育を行い、従業員はこれを遵守する。
- ・当社は、事実と反して他社又は他社の住宅耐震工事等を誹謗するような言動はしない。

(5) 技術・技能の研鑽

- ・当社は、消費者に満足と信頼をいただけるよう、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。また、当社の下請・関連企業についても同様とする。
- ・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、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。

(6) 苦情処理等の対応

- ・当社は、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・誠実に対応する。

なお、当社の従業員の対応が不十分な場合には、当社は、当社の責任において、誠意をもって早期問題解決を図るよう努めるとともに、消費者からの相談及び苦情等に対応するため、次のとおり相談受付窓口を設置する。

ArchiLab 一級建築士事務所

〒561-0824 大阪府豊中市大島町2-1-1

TEL **06-6155-8561**

- ・当社は、寄せられた苦情については、全てクラブに報告し、内容を精査し、必要な措置を講ずる。当社に問題がある場合には、懲戒処分等の制裁を科せられる。
- ・当社は、本基準違反への対応・相談・苦情の実態を定期的に公開するものとする。

(7) 工事に際しての配慮

- ・当社は、住宅耐震工事等の施工にあたっては、工事等に伴うトラブルを未然に防止するとともに、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。

(8) 個人情報に関して

- ・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い、業務上知り得た消費者の秘密及び個人情報を漏らしてはならない。
- ・当社は、取得した個人情報に関して、適切な安全対策を施し、個人情報への不正アクセスや、紛失、改ざん、漏洩などが起こらないよう、技術面、組織面で安全管理措置を講じ、その防止に努める。
- ・個人情報に関する法令およびその他の規範について、社内で個人情報の保護をはじめ必要な教育・啓発を行い、安全管理が図られるよう監督する。
- ・個人情報に関する法令およびその他の規範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。

(9) 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。

(10) 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とともに、これらに関連のする情報の提供にも努める。

(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。

制定 平成 27 年 6 月 2 日