

## 自主的な行動基準

### 1. お客様の満足向上

- ・当社は、住宅用太陽光発電システムのパイオニアとして、「製品品質（製造：京セラ）」、「営業品質」、「施工品質」、「サービス品質」の4つの品質向上を掲げ、お客様が長期に亘り、安心かつ満足いただけるよう常に品質の向上に努める。
- ・当社F C店に対しては、“P C S（パーフェクト・カスタマー・サティスファクション=徹底した顧客満足の実現）”の基本理念のもとに、地域に根ざした販売・施工・サービスの一貫体制を構築。販売代理店に対しても各種研修メニューを用意し顧客満足向上に努める。
- ・当社はお客様本位の考え方に立ち、常にお客様の希望に沿った説明・対応をする。

### 2. 情報の提供

- ・当社及び当社の従業員はお客様、販売店及び施工者が適切な選択と判断ができるよう、常に新しい情報を発信するとともに、お客様の不利益になる事柄や、お客様の健康、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。
- ・太陽光発電設備（電気事業法第2条第1項第十六号に規定する電気工作物であるものに限る。以下「太陽光発電システム」という。）の定格出力や年間予測発電量、太陽光パネル設置工事（以下「太陽光発電システム設置工事等」という。）に関する広告その他の表示については、お客様に誤認を与えることのないように、J P E A（一般社団法人太陽光発電協会）ホームページ公開の諸様式に準拠したものを使用し、常に必要な情報を的確に提供することに努める。

### 3. 設計・施工・維持管理に際しての配慮

- ・建築基準法等関係法規を遵守し、当社基準に則った太陽光発電システムの設計・施工方法の向上に努め、販売店・施工者を指導する。
- ・当社の標準的な設計・施工方法で難しい場合は、販売店・施工者からの技術検討依頼をもとに合否を検証する。設計・施工方法について、責任をもって指導する。
- ・販売店に対して、京セラソーラーエネルギー機器あんしん総合補償制度の利用もしくは同等の工事保険への加入を求める。

### 4. モラルの向上

- ・当社の従業員は関係法令・当社倫理規定・企業哲学を遵守し、高い品性で見識を磨き、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。
- ・お客様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太陽光発電システム設置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

- ・当社の施工従事者はお客様に満足と信頼をいただけるよう技術の向上を目指し、

専門知識の習得と技術・技能の研鑽に努める。（当社の下請・協力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。
- ・当社は親会社である京セラ㈱が実施する研修等を継続的に受講する。

#### 6. 人権の尊重

- ・全ての人の人権を尊重し事業展開を図るものとする。

#### 7. 環境への配慮

- ・当社はおお客様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。
- ・当社は取得したお客様の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等を防止するため、当社個人情報保護規定に則り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、あらかじめお客様の同意を得ることなく第三者に提供することはしない。
- ・当社は業務に必要な範囲内でお客様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、適切にお客様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. 苦情処理等の対応

- ・当社の従業員はおお客様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については迅速・誠実に対応する。

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。

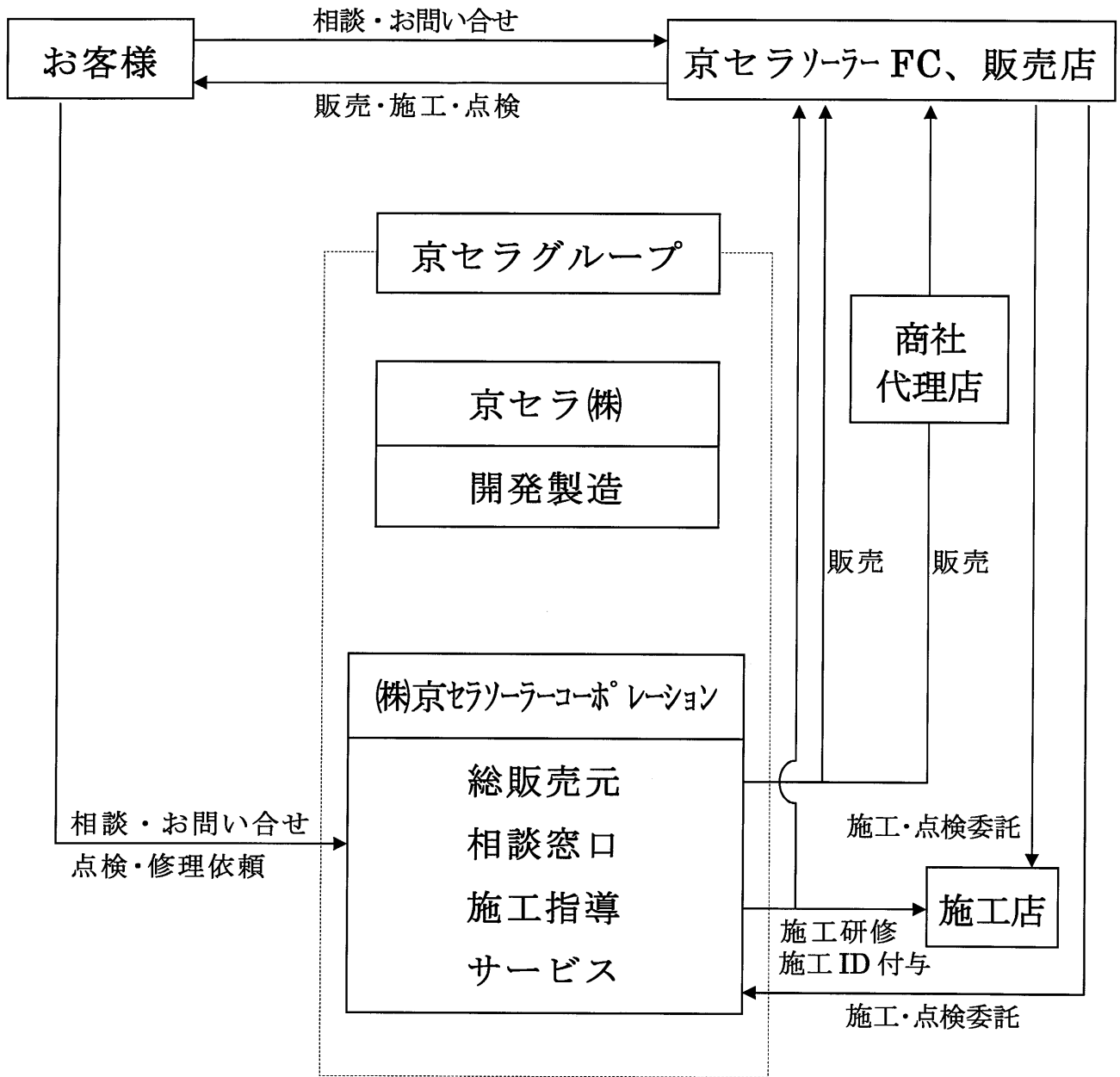
（窓口）

お客様相談窓口 フリーコール 0120-71-9006

受付時間9:00~17:00 土曜・日曜・祝祭日含む

- ・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把握し、改良・改善に努める。

## 京セラ住宅用太陽光発電システム 体制図



### ※補足

- 京セラは、シリコン原料の鑄造から、太陽電池モジュールの組み立てまでの「一貫生産」体制に加え、販売から設計・施工、アフターサービスまでの全部門をグループ内に持ち、製品・営業・施工・サービスの4つの品質向上に努めています。