

## 自主的な行動基準

### 1. 消費者の満足向上

- 当社は消費者の太陽光パネル設置工事の期待に応え、施工者への適切なアドバイスの提供を行うとともに、住宅が引き続き良質なストックとなるよう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する。

### 2. 情報の提供

- 当社及び当社の従業員は消費者、販売店及び施工者が適切な洗濯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、安全に係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条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想発電量、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、消費者に誤認を与えることのないように、一般社団法人太陽光発電協会ホームページ公開の緒様式に準拠したものを使用するなど、常に必要な情報を適格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た標準的な太陽光発電システムの設計・施工方法の向上に努め、施工者を指導する。
- 標準的な設計・施工方法により難しい場合にあっては、施工者にその設計・施工方法について、責任をもって指導する。

### 4. モラルの向上

- 当社の従業員は関係法令、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。
- 消費者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- 事実と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。
- 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。

### 5. 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。

6. 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。

7. 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。

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。

9. 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・誠実に対応する。

万が一当社の従業員の対応が不十分な場合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)

【東京本社】〒160-0022 東京都新宿区新宿 5-17-5 ラウンドクロス新宿 5 丁目 8 階 TEL : 03-5291-8591 (月曜～金曜 9:00～18:00、ただし祝祭日を除く)

【関西支店】〒532-0011 大阪府大阪市淀川区西中島 3-8-21 新大阪パークサイドビル 7 階 TEL : 06-6390-1225 (月曜～金曜 9:00～18:00、ただし祝祭日を除く)

- 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. 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。