

## 〇〇〇〇自主行動基準

### 1. 消費者の満足向上

- (1) 当社は、消費者の一層多様化した要求の期待に応え、住宅リフォーム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。
- (2) 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

- (1) 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。
- (2) 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

- (1) 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。
- (2) 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、住宅リフォーム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。
- (3) 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、誤解を与えることがないように、十分に説明する。
- (4) 当社は、契約の締結にあたっては、当該リフォーム工事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、誤解を与えることのないよう、十分に説明する。
- (5) 当社は、契約の解除に関する説明は特に正確・誠実に行う。
- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) 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

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 当社は、事実と反して他社又は他社の住宅リフォーム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

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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

- (1) 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。

(窓口)

- (2) 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。

#### 7. 工事に際しての配慮

- (1) 当社は、リフォーム工事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. 個人情報の保護

- (1) 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。
- (2) 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。

- (3) 当社は、「個人情報の保護に関する法律」及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消費者の個人情報を第三者に提供することはない。
- (4) 当社は、あらかじめ消費者の同意を得たうえで、業務に必要な最小限の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、この場合は、業務委託先に対して、適切に消費者の個人情報を取り扱う者を選定させ、必要かつ適切な監督を行うものとする。

## **9. 人権の尊重**

- (1) 当社は、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**

- (1) 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、これらに関連する情報の提供にも努める。

## **11. 基準の見直し**

- (1) 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。