

自主行動基準

株式会社 フォワードBHL

1. 消費者の満足向上

- (1) 当社は、消費者の太陽光発電システム設置工事の期待に応え、施工者へ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。
- (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、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に限る。以下「太陽光発電システム」という。）の販売に当たっては、消費者に対し、太陽光パネル設置普及啓発事業の概要を説明する。
- (2) 当社は、消費者が太陽光発電システムの設置工事を太陽光発電システム登録施工店（太陽光パネル設置普及啓発事業事業者等登録要領（以下「登録要領」という。）第6条第1項に規定される太陽光発電システム施工店登録証の交付を受けた者をいう。以下「登録施工店」という。）において施工を希望する場合は、登録施工店に設置工事を発注する。
- (3) 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。
- (4) 当社は、太陽光発電システム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、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など、常に必要な情報を的確に提供することに努める。

3. 適正な販売の実施

- (1) 当社は、太陽光発電システムの販売（太陽光発電システムの販売に関する広告、勧誘、見積り、契約の締結等一切の行為をいう。以下同じ。）にあたっては、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太陽光発電システムの販売を行う場合には、当該太陽光発電システムの特性及び当該太陽光発電システム設置工事の施

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。

- (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、誤解を与えないよう、十分に説明する。
- (4) 当社は、契約の締結にあたっては、当該太陽光発電システムの特性及び当該太陽光発電システム設置工事の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。
- (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又は一般社団法人太陽光発電協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太陽光発電システム又は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

- (1) 当社は、太陽光発電システムの性能を最大限発揮し、消費者に満足と信頼をいただ
けるよう、専門知識の習得と技術・技能の研鑽に努める。
- (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し
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)

株式会社フォワードBHL

枚方市東香里南町 1-17

フリーダイヤル 0120-075-901 担当：藤倉

(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. 設置工事を施工する者への指導等

(1) 当社は、当社が販売した太陽光発電システムの設置工事を施工する者（以下「施工業者」という。）に対し、当該施工業者が登録施工店の場合は、登録要領第3条第1項の規定に基づき大阪府に届け出た「自主的な行動基準」を遵守するよう指導することとし、登録施工店以外の場合は、大阪府がウェブサイト公表している「自主的な行動基準（施工店向け記載例）」を参考に行動基準を定めるよう促す。

(2) 施工業者と消費者との間に紛争が生じたときは、当社が誠意をもって早期問題解決を図るよう努める。

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。