

一般社団法人マンション問題解決・管理支援センター

自主行動基準

はじめに

一般社団法人マンション問題解決・管理支援センター（以下「センター」という）は、永きに亘り建築相談や瑕疵の調査・鑑定等社会貢献活動を行ってきた一級建築士が、既成の建築相談に飽き足りないものを感じ、もっと親身で実のある対応を行なうべく設立したものである。

センター会員が活動するに際し、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、違反者に対しては刑法等による制裁が加えられることで法令遵守が担保されている。

本基準は、これら法令に規定されていない事項を自主的に定めることによって、消費者に安心を与え、当センター及びセンター会員の社会的信用に繋がることを企図し策定するものである。

センター会員は、この自主行動基準の遵守・徹底を図る。本基準に違反した者に対しては、その都度センター内に倫理委員会を設置し、速やかに審査のうえ、改善勧告や権利の停止等の措置をとる。それらの内容は適宜公開する。

1. 目的

建物を良好な状態で保全し快適で住みやすい環境を維持する為には、適切な時期に適切な内容の修繕・改修が必要であり、当センターでは、建築工学的判断に基づいて、その建物に必要な修繕・改修等を支援している。

本基準は、この支援に際し、消費者とのトラブルを未然に防止するための行動基準を定めるものである。

2. 適用範囲

本基準は、設計工事監理を業とするセンター会員（以下「会員」という）に適用する。

センターの自主行動基準を遵守する会員名簿は、センターのホームページに掲載する。

(URL:<http://www.agoras.or.jp>)

3. 行動基準の具体

(1) 消費者の満足向上

会員は、消費者の一層多様化した要求に応え、住み心地・使い勝手や資産価値が最大となるよう、適切なアドバイスを提供するとともに、消費者の満足と信頼を得るよう努める。

消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験及び経済的状況等を考慮し、常にその消費者に応じた対応をし、説明にあたっては消費者の理解度を確認しながら行なう。

(2) 情報の提供

センター及び会員は、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手に入るとともに、消費者の不利益や、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。

設計工事監理等業務に関する広告その他の表示については、消費者に誤解を与えることのないよう、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

会員は、見積書・契約書・契約約款等、正確で分かりやすい書面を取り交わすことはもとより、その内容を明確にし、十分な説明の上、消費者に誤解を与えることのないよう努める。

業務を受注するにあたっては、当該業務の特性、必要性および取引に関する条件等について消費者に正確に伝える。事前に「内訳明細を記載した見積書」等を呈示し、それに基づき分かりやすく説明する。

判断力不足の懸念のある消費者に対応する場合には、業務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るものとする。

当センターは、各種書面については四会連合協定建築設計・監理業務委託契約書の使用を推奨する。

設備等の使用方法や部品の交換に関する情報は、具体的な資料を呈示するなどして正確に伝える。

(4) 訪問販売について

会員は特定商取引に関する法律を遵守する。

(5) 工事に際しての配慮

施工者に対しては、工事に伴うトラブルを未然に防止することはもとより、資材の搬入条件も考慮の上、建物の安全と品質を確保し、効率よく作業を進め、近隣や他の居住者、外来者に対して迷惑をかけぬように指導する。

(6) 知識の研鑽

センターは、継続的・体系的な研修会・講習会を実施する。

会員事業者の受注担当員等（社員及び関係者）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。

会員は、専門知識の向上と研鑽に努める。

(7) 人権の尊重

全ての人の人権を尊重した事業展開を図る。

(8) 環境への配慮

会員は、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省資源・省エネルギーに努め、リサイクルの推進・廃棄物の適正処理等を勘案し、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。

(9) モラルの向上

会員は、関係法令、センターの定款等に定められた事項を遵守し、さらに高い品性で見識を保持し、誠実な行動等、モラルを高める努力をす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。

他団体や他社の業務等を、事実を反して誹謗するような言動はしない。

実現不可能な約束を結ぶことや、会社として認めていない特約を結ぶことはしない。

(10) 個人情報に関して

センター及び会員は、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。

取得した個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざんなどを防止するため、必要な対策を講じて適切な安全管理措置を行なう。

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。

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際、業務委託先として適切に消費者の個人情報を取り扱う者を選定し、必要かつ適切な指導を行うものとする。

(11) 苦情処理等の対応

会員は、不測の事態が生じた場合などは迅速かつ誠実に対応しなければならない。

センターは消費者からの苦情に関して、理事長・副理事長・専務理事・担当理事で組織する倫理委員会を設置し、誠意をもって早期解決を図るように努める。なお、その受付窓口は下記の通りとする。

一般社団法人マンション問題解決・管理支援センター

事務局：〒542-0012 大阪市中央区谷町7丁目1-39 新谷町第2ビル3階

TEL 06-6763-2155 FAX 06-6763-2807

URL：<http://www.agoras.or.jp>

E-Mail：info@agoras.or.jp

※センターは、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。

(12) 基準の見直し

センターは関係法令や社会情勢の変化と照らし合わせ、一年ごとに本基準を見直すものとする。

制定 平成22年10月13日

一般社団法人マンション問題解決・管理支援センター
代表理事 河添 佳洋子