

平成 19 年 4 月 13 日

NPO法人 住宅長期保証支援センター
理事長 東樋口 護

自主行動基準

はじめに

NPO法人住宅長期保証支援センター（以下「支援センター」という）は平成 14 年の設立より、住宅の質の向上と長寿命化のサポートを行い、住宅の資産価値維持向上の為諸活動を行っています。会員および会員企業が今まで以上に、消費者の要望に適切に応え、安心・安全に利用して頂けるよう、このたび、行動基準を作成いたしました。

適用範囲

支援センターの会員企業であり、住宅リフォーム事業及び住宅に関連する事業を営む者（以下「会員」という）の活動に適用する。尚、支援センターの自主行動基準を遵守する会員は支援センターのホームページに名簿を掲載する。

行動基準の内容

1.生活者の満足向上

- ・会員は住宅リフォーム生活者の要望に応え、住み心地や、資産価値の向上、住宅の長寿命化につながる適切なアドバイスを行い、消費者の満足と信頼をいただけるよう努める。
- ・会員は消費者の知識、経験、財産の状況等を考慮の上、適切に対応する。また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

- ・会員は消費者が適切な選択、判断ができるよう常に新しい情報を入手するとともに、生活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十分な説明をし、正確な情報を提供する。
- ・会員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、消費者に誤認を与えることがないよう、適切な情報を提供しなければならない。

3.見積もり、契約等の書面

会員は以下の点を注意する。

- ・見積書、契約書・契約約款等は正確で分かりやすい書面を交付する。

- ・見積もり、契約等の内容を明確にし、説明を充分に行い、誤認を与えないようにする。
- ・契約にあたり、消費者に必要性、契約（工事等）の内容、取引の条件等について正確に伝える。
- ・消費者に対し、事前に「内訳明細を記載した見積書」等を呈示し、分かりやすく説明する。
- ・判断能力の欠如、若しくは疑問があると認められ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等の内容説明について一層の注意を払い、かつ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。
- ・訪問販売についてはクーリングオフの説明は正確に行う。
- ・設備の使用方法、部品の交換等の情報は具体的に、分かりやすく説明する。

4.工事に際しての配慮

会員は工事等に伴うトラブルを未然に防ぐため、以下の点を注意する。

- ・資材の搬入条件を考慮し、建物の安全と品質を確保し、効率よく作業を進めるよう努める。
- ・近隣や他の居住者、外来者に対しての安全対策を講じ、迷惑をかけないようにする。

5.モラルの向上

- ・会員は関係法令、団体の倫理綱領等に定められた事項を遵守し、モラルを高める努力をする。
- ・他社又は他社の住宅リフォーム工事等を、事実と反して誹謗中傷するような言動はしない。
- ・実現不可能な約束、会社で認めていない特約は結ばない。

6.技術・技能の研鑽

- ・会員は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。
- ・研修プログラムを策定、実施し、会員企業の社員及び関係者に対して、教育指導を行い、その資質の向上に努める。

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ものとする。

8.環境への配慮

- ・地球環境に配慮し、消費者の理解、協力のもと、資源の有効活用、省資源・省エネルギー・リサイクルの推進を行う。
- ・廃棄物は適正な処理を行い、健康で安全な生活環境の実現に努め、あわせて情報の提供を行う。

9.個人情報保護について

- ・会員は取得した個人情報を個人情報保護法に基づき、適正に取り扱い、適切な安全管理を行う。
- ・個人情報は第三者への提供はしない。ただし、法令に定める場合は除く。
- ・業務に必要な範囲で消費者の個人情報を業務委託先に提供する場合は、業務委託先も個人情報保護法に基づき、個人情報の取り扱いに注意し、適切な安全管理を行うことを確認する。

10.苦情処理の対応

- ・会員及びその従業員は消費者の相談に対して、迅速、誠実に対応し、早期に問題が解決するよう努める。会員及びその従業員の対応が不十分な場合は、支援センターが組織的に誠意をもって早期問題解決を図る。会員が支援センターの指導・指示に従わないときは、支援センターの規定にのっとり、退会等の処罰を行う。
- ・支援センターは次のとおり相談窓口を設ける。

<相談窓口>

NPO 法人 住宅長期保証支援センター

電話 06-6941-8336 FAX 06-6941-8337

<http://www.hws.or.jp> e-mail / info@hws.or.jp

〒540-0012 大阪市中央区谷町 1-7-4 MF 天満橋ビル 5F

11.基準の見直し

- ・本基準は原則として1年に1度見直すものとする。ただし、緊急の場合はこの限りではない。