

平成 21 年 9 月 7 日
大阪府中小建設業協同組合
(建設コープおおさか)
代表理事 鈴木 實

自主行動基準

はじめに

大阪府中小建設業協同組合（以下「組合」という）は中小企業等協同組合法の規則にのっとり、民主的な管理運営を行っていく、非営利の相互扶助組織として運営されている団体である。

「自主行動基準」（以下「基準」という）は生活者保護の観点から、永年実践してきた運営基準をさらに精査し、府民の「安心・安全」を守りぬく基準として組合の総意として作成したものである。

事業活動は組合パンフレット・ホームページ等で基本的な指針を示しているが、情報は全て組合の組織運営の中で判断・検証され、お客様に不利益のないよう配慮して対応する。

組合における事業者の選定は理事会にて判断・決定され、事業者とお客様との問題については本部事務局が対応し、内容によっては理事会の判断により速やかな解決を図る。

組合事業者は、その事業活動に際して建築基準法、建設業法、消費者契約法をはじめとした法令を遵守しなければならない。違反に対しては刑事上、行政上、私法上の制裁が加えられることで当該法令の遵守が担保されている。それに対して本基準は、主に法令の定めのない事項に関して自主的に定めたもので、制裁を直接の目的とするものではないため刑事的ルールのように要件構成を厳格にしていない。しかしながらその違反内容や頻度等によっては理事会による判断の対象となり、改善勧告や権利の停止等の措置がとられ、それが結果として組合としての制裁措置になる。また、それらの内容は広く公開する事とする。また、組合は時代・社会背景を吟味し本基準を一年毎に見直す事とする。

組合および企業（事業者）はこれらの主旨を理解し、その遵守を約束する。

<目 的>

本基準は、「事業者と生活者との間には情報の質、量及び交渉力の格差が常に存する」という現実を踏まえ、住宅リフォーム工事に関する取引を公正にし、生活者とのトラブルの未然防止を図ることで、社会に受け入れられる企業として健全に発展するための行動基準として定めたものである。

<適用範囲>

本基準は、大阪府中小建設業協同組合の組合員にあって住宅リフォーム工事を事業として営む者（以下「組合員」という）の活動に適用する。

なお、組合の自主行動基準を適用する組合員は当組合のホームページに名等を掲載する。

URL <http://www.kensetu-co-op.com/>

<行動基準の内容>

1. 生活者の満足向上

- ・ 組合員は住宅リフォームを希望する生活者の一層多様化した要求に応え、住み心地や資産価値が最大になるよう、適切なアドバイスの提供を行うとともに、生活者の満足と信頼をいただけるように努める。
- ・ 組合員は生活者本位の考え方に立ち、その生活者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、常に生活者に応じた対応を取り、常に生活者の理解度を確認しながら説明をしなければならない。

2. 情報の提供

- ・ 組合並びに組合員は生活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、生活者の不利益になる事柄や、生活者の健康、安全に関する事柄について常に十分な説明をし、正確な情報を提供する。
- ・ 組合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表示については、生活者に誤解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

- ・ 組合員は見積書、契約書、契約約款等を正確にわかりやすい書面で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、生活者に誤解を与えることのないように努める。
- ・ 受注請負に当たっては、当該住宅リフォーム工事の内容を十分に理解した上で、特性、必要性及び取引に関する条件等について生活者に正確に伝える。
- ・ 組合員は生活者に対し事前に「内訳明細を記載した見積書」等を提示し、それに基づき分かりやすく説明をする。

- ・ 判断力不足の懸念のある生活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るものとする。また、クーリング・オフの説明は正確・誠実に行う。
- ・ 組合は組合員に対し「住宅リフォーム推進協議会」ホームページ公開の諸様式の使用を推奨する。
- ・ 設備等の使用方法や部品の交換等に関する情報は、具体的な資料を提示するなどして正確に伝える。

4. 苦情処理等の対応

- ・ 組合員は生活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・誠実に対応せねばならない。組合は本部に相談窓口を設ける。
- ・ 万が一その対応が不十分な場合には、必要に応じ組合は組織的に誠意を持って早期問題解決を図るように努める。 受付窓口は次の通りとする。

本部事務局 〒550-0012

大阪市西区立売堀1丁目8-9

TEL 06-6533-1675

FAX 06-6533-1676

E-mail : kanri@kensetu-co-op.com

URL : <http://www.kensetu-co-op.com/>

* 組合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。

* 組合は事業者（組合員）が当自主行動基準に違反した場合は、改善勧告や権利の停止、除名等の措置をとること。また組合はこれらの内容を公開するものとする。

5. 工事に際しての配慮

- ・ 組合員は工事等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努める。

6. モラルの向上

- ・ 組合員は関係法令、組合の定款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努力をするとともにその改善・保持に努める。
- ・ 生活者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・ 事実に反して他社または他社住宅リフォーム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、組合として認めていない特約を結ぶことはしない。

7.技術・技能の研鑽

- ・ 組合員は生活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・技能の研鑽に勤める。(組合員の下請・関連企業についても同様とする。)
- ・ 組合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。
- ・ 組合は、体系的な教育・研修プログラムを策定・実施する。

8.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。

9.環境への配慮

- ・ 組合員は生活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。

10.個人情報保護について

- ・ 組合員は、適性かつ公正な手段によって取得した生活者の個人情報を適正に取り扱うものとする。
- ・ 組合員は取得した生活者の個人情報の漏洩、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」及びその他の法令に定める場合を除き、あらかじめ生活者の同意を得ることなく第三者に提供することはない。
- ・ 組合員は業務に必要な範囲内で生活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、適切に生活者の個人情報を取り扱うものを選定し、必要かつ適切な監督を行うものとする。

11.基準の見直し

- ・ 組合は、時代・社会背景を吟味し、本基準を一年ごとに見直す。