

自主行動基準

1.生活者の満足向上

- ・当社は、消費者の要望に応え、住宅耐震工事及び住宅リフォーム工事等（以下「住宅耐震工事等」という）により、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、消費者に満足と信頼をいただけるよう努める。
- ・当社は、消費者本位の考え方に立ち、消費者の知識、経験、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、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

- ・当社は、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、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。
- ・当社は、住宅耐震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

- ・当社は、住宅リフォーム推進協議会ホームページ公開の諸様式に準拠した、見積書、契約書・契約約款等を正確で分かりやすい書面で取り交わす。
- ・当社は、受注請負するにあたっては、当該住宅耐震工事等の内容、特性及び施工方法等を十分に理解した上で、必要性及び取引に関する条件等について消費者に正確に伝え、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。
- ・当社は、消費者に対し事前に「内容明細を記載した見積書」等を提示し、それに基づき解り易く、誤解を与えることがないように、十分に説明する。
- ・当社は、判断力不足の懸念のある消費者に対して勧誘行動を行う場合には、住宅耐震工事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、契約の解除に関する説明（クーリング・オフを含む）は、正確・誠実に行う。
- ・当社は、設備等の使用方法、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分かりやすく、正確に伝える。
- ・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。
- ・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る等の説明又は契約をしない。

4.工事に際しての配慮

当社は、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努める。

5.モラルの向上

- ・当社は、関係法令、団体の倫理綱領等に定められた事項を遵守し、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。
- ・当社は、消費者と接するにあたっては、節度ある態度、姿勢を保つよう従業員に対し指導・教育を行う。
- ・当社は、事実と反して他社又は他社の住宅耐震工事等を誹謗するような言動はしない。

6.技術・技能の研鑽

- ・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。
- ・当社は、従業員に対する教育指導を行い、その資質の向上に努める。また、当社の下請・関連企業についても同様とする。
- ・当社は、所属する **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）が実施する研修等を継続的に受講する。

7.人権の尊重

- ・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。

8.環境への配慮

- ・当社は、消費者の理解、協力のもと、健康で安全な生活環境の実現と資源の有効活用、省資源・省エネルギー・リサイクルの推進、廃棄物の適正処理を行い、地球環境に配慮した事業展開に努め、さらに関連の情報提供に努める。

9.個人情報保護について

- ・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。
- ・当社は、取得した個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等を防止するため、適切な安全管理を行うものとする。
- ・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。
- ・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。

10.苦情処理の対応

- ・当社は、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。万が一当社の対応が不十分な場合は、支援センターの指導の下、誠意をもって早期問題解決を図るよう努める。

- ・当社は次のとおり相談受付窓口を設ける。

＜相談窓口＞

下村電工株式会社

電話 072-284-9955

FAX 072-220-2208

<http://smartdesign-k.com>

e-mail/ maeda@smartdesign-k.com

〒580-0012

大阪府松原市立部 5 丁目 7-22

- ・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。

11.基準の見直し

- ・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。

以上