

平成19年4月15日

F Yプランニング  
代 表 古田 幸男

## 自主行動基準

### はじめに

本「自主行動基準」（以下「基準」という）は、F Yプランニング(以下「当社」という)の倫理綱領を具現化するものとして、事業者としての行動基準について策定したものである。

### 目的

本基準は、「当社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。

### 行動基準の内容

#### 1．生活者の満足向上

- ・当社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の期待に応え、住み心地や資産価値が最大となるよう、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様に努めます。
- ・当社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、常にその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ます。

#### 2．情報の提供

- ・当社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、正確な情報を提供します。
- ・当社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は、生活者に誤認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ます。

#### 3．見積り、契約等の書面

- ・当社は見積書、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様に努めます。



- ・当社は、日本増改築産業協会の実施する教育・研修を受講致します。

#### 8．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行います。

#### 9．環境への配慮

- ・当社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ます。さらにこれら関連の情報提供にも努めます。

#### 10．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生活者の個人情報を適正に取り扱うものとしします。
- ・当社は取得した生活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しします。
- ・「個人情報の保護に関する法律」およ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致しません。
- ・当社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者を選定し、必要かつ適切な監督を行います。

#### 11．基準の見直し

- ・当社は、時代・社会背景を吟味し、本基準を一年ごとに見直します。