

平成20年6月20日  
大阪府建設事業者協会  
理事長 武澤 幸二

## 自主行動基準

### はじめに

大阪府建設事業者協会（以下「協会」という。）は、建設業界に於ける事業主に  
関する諸問題を会員の情報交換及び協力により解決するために、平成18年の設立  
より各種講習会と会員の作業環境の改善のサポートを行い、建設事業者としての能  
力向上と安心して作業を行えるような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

当協会の会員企業であって、住宅リフォーム工事を事業として営む者（以下「会  
員」という）の活動に適用する。当面、12に記載する会員とする。

### 行動基準の内容

#### 1．消費者の満足向上

- ・会員は住宅リフォーム消費者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、消費者の満足  
と信頼をいただけるように努める。
- ・会員は消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験及び財産の状況等に  
考慮し、常にその消費者に応じた対応を取り、常に消費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

- ・協会並びに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。
- ・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は、消  
費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  
に努める。

#### 3．見積もり、契約等の書面

- ・会員は見積書、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、消費者に誤解を与えない様に努める。

- ・受注請負するに当たっては、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消費者に正確に伝える。
- ・会員は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、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、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。又、クーリング・オフの説明は正確・誠実にを行う。
  - ・協会は、会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を推奨する。
- ・設備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．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。

#### 5．モラルの向上

- ・会員は関係法令、協会の規約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保持に努める。
- ・消費者と接するに当たっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・事実と反して他社又は他社住宅リフォーム工事等を誹謗中傷するような言動はしない。
- ・実現不可能な約束、会社として認めていない特約を結ぶことはしない。

#### 6．技術・技能の研鑽

- ・会員は消費者に満足と信頼をいただける様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。(会員の下請け・関連企業についても同等とする。)
- ・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。
- ・協会は、体系的な教育・研修プログラムを策定・実施する。

## 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

- ・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資源の有効活用等、省資源・省エネルギー・リサイクルの推進・廃棄物の適正な処理等を行い、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。

## 9．個人情報保護について

- ・会員は、適正且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。
- ・会員は、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、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。  
会員は、業務に必要な範囲内で消費者の個人情報を業務委託先に提供することがあるが、業務委託先については、適切に消費者の個人情報を取り扱う者を選定し、必要且つ適切な監督を行うものとする。

## 10．苦情処理等の対応

- ・会員は消費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。協会は相談窓口を設ける。  
万が一会員の対応が不十分な場合には必要に応じ協会の役員が組織的に誠意を持って早期問題解決を図るよう努める。尚、その協会受付窓口は次の通りとする。

( 窓口 )

**大阪府建設事業者協会**

電話 072-898-2550 FAX 072-898-7370

e-mail / hwu.3991@shore.ocn.ne.jp

〒573 - 1192 大阪府枚方市西禁野2丁目1573 藤井ビル1号館 305号

- ・協会は、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。
- ・協会は、会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、除名等の措置を取る。また、協会はそれらの内容を公開するものとする。

## 11. 基準の見直し

- ・協会は、時代・社会背景を吟味し、本基準を一年ごとに見直すものとする。

## 12. 会員一覧

- ・枚方市藤阪東町2丁目10-6  
ケイテイ建築企画  
代表 武澤 幸二  
電話:(072)858-2058
- ・枚方市伊加賀南町1-15  
本間工務店  
代表 本間 初男  
電話:(072)841-7740
- ・高槻市辻子3丁目50-3  
愛野建工  
代表 鎌田 恵三  
電話:(072)673-0444
- ・高槻市西真上1丁目2-13  
秋月工務店  
代表 秋月 満寿  
電話:(072)681-5881
- ・大阪市阿倍野区桃ヶ池町2-6-17  
倉橋工務店  
代表 倉橋 守  
電話:(06)6629-1549
- ・大阪市阿倍野区阪南町3-33-16  
祐谷工務店  
代表 祐谷 隆寿  
電話:(06)6628-4970