

## 自主行動基準

### 1.消費者の満足向上

・当社は住宅リフォーム消費者の要望に応え、NPOシックハウスを考える会が長年蓄積した、住環境における化学物質、温湿度、カビ、ダニ等が与える人体への影響やその対策は言うまでもなく、住み心地や、資産価値が最大となるよう、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。

・当社は消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験、財産の状況等を考慮の上、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、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十分な説明をし、正確な情報を提供する。

・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、消費者に誤認を与えることがないよう、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

当社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、当該住宅リフォーム工事の内容を十分理解した上で、特性、必要性、契約（工事等）の内容、取引の条件等について消費者に正確に伝える。
- ・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。
- ・判断能力の不足の懸念が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、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。
- ・クーリングオフの説明は正確に行う。
- ・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ものを使用する。
- ・設備等の使用方法、部品の交換等の情報は、具体的に分かりやすく説明する。
- ・健康問題をリフォームの要素として考える消費者に対しては、NPOシックハウスを考える会に関係する医療関係者とも十分相談した上で対応する。

#### 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、以下の点に注意する。

- ・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

- ・当社は関係法令、NPOシックハウスを考える会の定款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とともにその保持に努める。
- ・消費者と接するにあたっては、節度ある態度、姿勢を保つ。
- ・他社又は他社の住宅リフォーム工事等を、事実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

- ・当社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。(当社の下請・関連企業についても同等とする。)
- ・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。
- ・当社は所属するNPOシックハウスを考える会が実施する研修等を継続的に受講する。

#### 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

- ・消費者の理解と協力のもと、健康で安全な生活環境の実現と資源の有効利用、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を行う。
- ・これら関連情報の提供にも努める。

#### 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個人情報を、個人情報保護法に基づき、適正に取り扱い、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。
- ・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

- ・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にはNPOシックハウスを考える会の指導の下、誠意をもって早期問題解決を図るように努める。
- ・当社は次のとおり相談窓口を設ける。

<相談窓口>

三洋リフォーム（株）

電話 06-4963-5822 FAX 06-4963-5825

<http://www.sanyohomes.co.jp/reformy/index.html>

e-mail/ [gijutsu\\_reform@sanyo-reform.co.jp](mailto:gijutsu_reform@sanyo-reform.co.jp)

〒542-0081 大阪市中央区南船場3-12-9 心斎橋プラザビル東館7階

三洋リフォーム(株)は、三洋ホームズ(株)の資本金 100%の出資子会社で、関西圏のリフォーム工事を受注するために大阪支店より独立して設立されたリフォーム専門の会社です。

三洋リフォーム(株)の会社概要は、上記ホームページURLの三洋ホームズ(株)ホームページのリフォームコーナーに併用して表示されます。

- ・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

- ・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。