

平成 21 年 6 月 30 日

株式会社渋谷 自主行動基準

はじめに

NPO法人健康住宅居住促進協会（以下「KJKS」という）に加盟する当社は、シックハウスの予防と改善を図ることが可能な真に健康な住宅への居住を促進する活動を実行してきました。「アクティブサンプリング法」で精密測定し、その分析結果に基づきシックハウス症候群の原因となっている室内の有害化学物質の発生材料を特定して除去し、厳選された健康住宅用適正材料である「KJKS協会認定商品群」を使用して改善施工を行い多くの居住者の方に健全な居住空間を提供してきました。今後は既存住宅を「健康で堅固な住宅」にリフォームするため、「室内空気環境改善」、「構造の安定」、「火災時の安全」の3項目に重点を絞り、昭和56年5月31日以前に建設された木造住宅を中心に、「健康で安全で快適なシェルター」としての本格的な長寿命住宅へと完璧にリーズナブルにリフォームすることに邁進します。当社は以下に定める自主行動基準を遵守することをここに誓います。

1. 居住者の満足度の向上

- ・ 当社は常に居住者の立場にたって要望事項、内容を真剣に聴き、住み心地や資産価値が最大となり住宅の長寿命化につながる適切なアドバイスをを行い、顧客の満足と信頼をいただける居住空間の提供に努める。
- ・ 当社は居住者の知識、経験、財産の状況等を考慮の上、常に相手の立場にたって適切に対応する。又、常にその理解度を確認しながら丁寧に説明を行う。

2. 情報の提供

- ・ 当社は居住者が適切な選択、判断が出来るように常に新しく有益な情報を入手するとともに、居住者の不利益になる事項や健康、安全に関わる事項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、居住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しなければならない。

3. 見積もり、契約等の書面

当社は以下の点に注意する。

- ・ 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、十分な説明を行い誤認を与えないようにする。
- ・ 契約にあたり、居住者に必要性、工事等の契約の内容、取引の条件等について正確に説明し、理解と承諾を得る。
- ・ 居住者に対し事前に内訳明細を記載した見積書等を呈示し、理解を得るまで十分に説明する。
- ・ 判断能力の欠如、若しくは能力に疑問があると認められる居住者に対して勧誘活動を行う場合には、工事等の内容説明については一層の注意を払い、かつ十分な判断能力を備えた親族等の立会い及び同意を得るものとする。
- ・ 法令の規定に基づくクーリングオフの説明は正確に行う。
- ・ 設備の使用法、部品の交換等の情報は具体的に、分かりやすく説明する。KJKSから説明を受けた、住宅リフォーム推進協議会のホームページ公開の諸様式を遵守する。

4. 工事に関する配慮

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。
- ・ 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

- ・ 当社は常に顧客の立場にたって考えることを念頭に置き、誠意をもって行動する。又、関係法令、K J K S の定款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、その維持に努める。
  - ・ 居住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、会社で認められていない特約等は結ばない。
  - ・ 社員、関係者に対して、倫理意識の向上のための定期的研修会を行う。
6. 技術・技能の研鑽
- ・ 当社は住まいの長寿命化に向けた質の向上のための専門知識の習得、技術・技能の研鑽に努める。当社の関連企業、協力企業についても同等とする。
  - ・ 当社の従業員及び関連企業、協力企業の受注担当者等（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。
  - ・ 最新の技術、情報の提供を主とした研修プログラムを策定、実施し、当社と関連企業及び協力企業の社員及び関係者に対する教育指導、資質向上研修会を定期的に開催する。
  - ・ 当社はK J K S が実施する研修会等を定期的に受講する。
7. 人権の尊重
- ・ 全ての人の人権を尊重した人間愛に満ちた誠意ある事業展開を図るものとする。
8. 環境への配慮
- ・ 住宅リフォームに使用する部材は、リサイクル可能な天然素材を基本とする。
  - ・ 地球環境に配慮し、資源の有効活用、省資源、省エネルギー、二酸化炭素の排出量の削減、リサイクルの推進を積極的に行う。
  - ・ 廃棄物を極力排出しない施工方法を研究して実行する。廃棄物は適正な処理を行う。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
- ・ 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、「個人情報の保護に関する法律」に基づき適正に取り扱い、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よう必要かつ適切な監督を行うものとする。
  - ・ 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。
  - ・ 業務に必要な範囲の顧客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「個人情報の保護に関する法律」に基づき、個人情報の取り扱いに十分注意し、適切な安全管理を行うよう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
- ・ 当社及びその関係者は顧客の相談や苦情に対して、相手の立場に立脚して迅速、丁寧に誠意をもって対応し、早期に問題が解決するように努める。
  - ・ 当社は次の通りの相談窓口を設ける。

(相談窓口)

事業者名	株式会社渋谷 大阪支店	代表取締役	渋谷 守浩
電話番号	06-6937-5011	FAX番号	06-6937-5013
ホームページアドレス	Eメールアドレス		
	<a href="http://www.shibutani-group.co.jp/">http://www.shibutani-group.co.jp/</a>	<a href="mailto:morihiro@shibutani-group.co.jp">morihiro@shibutani-group.co.jp</a>	
	〒540-0029		
	大阪市中央区本町橋 2-14 アジリア本町橋 2024		

- ・ 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回の見直しを行う。但し緊急の場合はこの限りではない。