

平成 23 年 1 月 28 日

特定非営利活動法人 シックハウスを考える会
理事長 上原 裕之

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、特定非営利活動法人シックハウスを考える会(以下「本NPO」という。)が蓄積した研究、調査等のノウハウを発揮し、大阪府民から信頼される事業活動ができるよう、会の総意として作成したものです。

事業活動の基準を公開することで、サービスを提供する側と受ける側が、できる限りより良い信頼関係を築いていくことを目的としています。特に、契約にあたっては、知識を有する事業者側が十分な説明を行うことを基本とします。もし、説明等で理解できないことなどがありましたら契約前に本NPOの本部にご連絡ください。

本NPOは、十分な理解、納得がない中での契約を決して指示いたしません。同時に、我々のNPOが蓄積した住宅と健康に関する情報、経験、ノウハウを府民の皆様を提供していく上で、適切な調査、計画、実際の工事において欠陥や瑕疵の原因となる安易な値引き等もまた指示いたしません。

事業者が責任を持って対応できる適正な価格において、十分な説明と理解がなされるための基本となる自主行動基準です。

本NPOの事業者は、主旨を十分に理解し、その順守を約束いたします。

ただ、安価な事業ではありませんので、同時に(法的拘束力を有す)契約の基礎となる権利と義務に関して府民の皆様も理解する努力をお願いいたします。わからないことがありましたら、本部にご相談ください。

最後に、本NPOは、建築ではなく、医療関係者が中心となり、大阪府医師会をはじめ一線の学識経験者、一流企業の技術者と一緒に様々な研究を行ってまいりました。

高血圧、心臓、脳血管等に問題がある方、アレルギー等の問題がある方については、本NPOの医療関係者が皆様の立場に立ち、必要があれば主治医と相談して皆様の健康に良い影響を与えるような住環境に関するアドバイスいたしますので、是非ご相談ください。

<目的>

本基準は、関係事業者のプロとしてのまた本 **NPO** の事業者としての責務を公表することで、関係事業者がその重責を再確認するためのものであると共に、契約を希望される府民の皆様にも決して安価ではない重要な契約に関する知識を持っていただくことで、双方が信頼し、尊敬しあえる環境を築き上げるため基礎となることを目的とする。

<適応範囲>

本基準は、本**NPO**の会員であって、住宅リフォーム工事を事業として営む者の（以下「会員」という。）の活動に適応する。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の一層多様化した要求の期待に応え、本 **NPO** 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、適切なアドバイスを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

- ・ 本 **NPO** 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ることのない様に努める。
- ・ 会員は健康問題をリフォームの要素と考える消費者に対しては、特に本 **NPO** に関係する医療関係者とも十分相談した上で対応する。
- ・ 受注請負するにあたっては、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、必要性およ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をする。

- ・ 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。また、クーリング・オフの説明は正確・誠実に行う。
- ・ 本 **NPO** 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。
- ・ 設備等の使用方法や部品の交換等に関する情報は、具体的な資料を呈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、効率良く作業を進め、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

- ・ 本 **NPO** 事業者は関係法令、本 **NPO** の定款等に定められた事項を遵守し、さらに高い品性で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。
- ・ 消費者と接するにあたっては節度ある態度・姿勢を保つ。
- ・ 事実に反して他社又は他社住宅リフォーム工事等を誹謗するような言動はしない。
- ・ 実現不可能な約束や、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・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。
- ・ 本 **NPO** は本部で、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。
- ・ 会員は取得した消費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する。
- ・ 「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、あらかじめ消費者の同意を得ることなく第三者に提供することはしない。
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へ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、必要か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。本 **NPO** 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本 **NPO** の役員が組織的に誠意をもって早期問題解決を図るように努める。なお、その本 **NPO** の受付窓口は次の通りとする。

(窓口)

特定非営利活動法人 シックハウスを考える会

〒575-0013 大阪府四条畷市田原台4-6-2

電話 0743-79-9103 FAX 0743-79-9153

<http://www.sickhouse-sa.com/>

e-mail/ milk@sickhouse-sa.com

- ・ 本 **NPO** 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。
- ・ 本 **NPO** 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、本 **NPO** はそれらの内容を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年に一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。

12. 会員一覧

- ・ 三洋リフォーム株式会社(〒542-0081 大阪市中央区南船場 3-12-9)
- ・ 土佐産商株式会社(〒560-0081 豊中市新千里北町 3丁目 1-6)
- ・ ハギハラ工務店(〒565-0804 吹田市新芦屋上 24-1-918)