

自主行動基準

〔目的〕

本基準は、「事業者と利用者との間には情報の質、量及び交渉力の格差が常に発生する」という現実を踏まえリフォーム工事に関する取引を公正にし、利用者との問題の未然防止を図り、なおかつ防災、省エネ等を提案していくことで、社会貢献と社会に受け入れられる団体として健全に発展するための行動基準を定めたものである。

〔適用範囲〕

本基準は、NPO法人住まいの情報コミュニティCMA（以下、「団体」という）リフォーム委員会（通称 リフォームマイスターkansai）の会員にあって、リフォーム工事等を事業として営む者（以下「リフォームマイスター会員」という）の活動に適用する。なお、適用するリフォームマイスター会員は本基準文末に、その一覧を掲載する。

1．消費者の満足向上

- ・リフォームマイスター会員は既存の建物の、防災化、省エネ化、防犯化を住宅リフォームを通して提案しながら、利用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、利用者の満足と信頼をいただけるように努める。
- ・リフォームマイスター会員は利用者本位の考え方に立ち、その利用者の知識、経験及び財産の状況等に考慮し、常にその利用者に応じた対応を取り、利用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

- ・団体並びにリフォームマイスター会員は利用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、利用者の不利益になる事柄や、利用者の健康、安全に関わる事柄については、団体提供の東京都発行の「地域工務店から消費者へ 情報提供の手引き」にそって、十分な説明をし、正確な情報を提供する。
- ・リフォームマイスター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、利用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

- ・リフォームマイスター会員は見積書、契約書・契約約款等を団体提供の東京都発行の「地域工務店から消費者へ 情報提供の手引き」にそって、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、利用者に誤解を与えることのない様に努める。
 - ・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利用者に正確に伝える。
 - ・リフォームマイスター会員は利用者に対し事前に「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利用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。
- ・団体はリフォームマイスター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

・リフォームマイスター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、既存の状態を写真等で保管し、状態を利用者に説明すると共に、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

・リフォームマイスター会員は関係法令、団体の定款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。また、既設の建物の耐震化、省エネ化、防犯化を推進し、居住者の安全、建物の資産価値の向上、環境問題の取り組みに努める。

- ・利用者と接するにあ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

・リフォームマイスター会員は利用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。（リフォームマイスター会員の下請・関連企業についても同等とする。）

・リフォームマイスター会員は受注担当員等（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。

- ・団体は全国あるいは支部ごとで、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

・リフォームマイスター会員は利用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

・リフォームマイスター会員は、適法かつ公正な手段によって取得した利用者の個人情報を適正に取り扱うものとする。

・リフォームマイスター会員は取得した利用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、あらかじめ利用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。

・リフォームマイスター会員は業務に必要な範囲内で利用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、適切に利用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

・リフォームマイスター会員は利用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。団体は相談窓口を設ける。

万が一リフォームマイスター会員の対応が不十分な場合には必要に応じ団体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、その団体受付窓口は次の通りとする。

(窓口)

NPO法人 住まいの情報コミュニティーCMA

リフォームマイスターkansai 委員長/岸 春美

住所 大阪市東淀川区東中島 1-17-5 ステュディオ新大阪 921号室

電話番号 06-6796-8848

- ・団体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。
- ・団体は、リフォームマイスター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、団体はそれらの内容を公開するものとする。

1 1 . 基準の見直し

- ・団体は、時代・社会背景を吟味し、本基準を一年ごとに見直す。

1 2 . 会員名簿

- ・詳細は住まいの情報コミュニティーCMA リフォーム委員会HPにて掲載
<http://www.sumai-cma.jp/reform.html>