

自主的な行動基準

華為技術日本株式会社

1. 消費者の満足向上と信頼の確保

(1) 当社は、高性能かつ安全な住宅用蓄電システムの提供を通じて、消費者のエネルギー自給自足および防災対策(BCP)の期待に応え、豊かな生活に寄与するよう努めます。

(2) 消費者本位の考え方に立ち、製品の機能、性能、設置によるメリット・デメリットが正しく理解されるよう、販売店や施工店を通じて適切な情報提供を行います。

2. 製品の安全性と品質の確保

(1) 提供する製品は、JET 認証等の国内基準を遵守し、高い安全性を確保します。

(2) 直流アークを検出し遮断する AFCI(アーク・フォルト・サーキット・インタラプター)技術など、火災リスクを低減する独自技術の普及に努め、消費者の安心・安全を第一に考えた製品開発を継続します。

(3) 製造上の欠陥や不具合が判明した場合には、速やかに事実関係を公表し、製品の改修や交換などの適切な措置を講じます。

3. 情報の提供と適正な表示

(1) カタログ、ウェブサイト、広告等において、蓄電容量、出力、寿命(サイクル数)、保証条件等の重要事項を分かりやすく表示し、消費者に誤認を与えることのないよう努めます。

(2) 停電時の動作(自立運転モード)や、家庭の電気使用状況に応じた最適な運転モードの選択について、正確な仕様情報を提供します。

4. 販売店・施工店への指導および支援

(1) 施工店に対し、製品の安全な設置と性能維持を目的とした施工 ID 制度を運用し、必要な技術研修や最新マニュアルの提供を行います。

(2) 販売店に対し、消費者への強引な勧誘や虚偽の説明が行われないう、適切な製品知識の共有とコンプライアンスの啓発に努めます。

(3) 大阪府の登録制度の趣旨を理解し、登録販売店・登録施工店との連携を強化することで、サプライチェーン全体での品質向上を図ります。

5. アフターサービスおよび製品保証

(1) 製品保証期間内における不具合に対しては、保証規約に基づき迅速かつ適切な修理・交換サービスを提供します。

(2) 遠隔監視システム(FusionSolar 等)の提供を通じて、製品の稼働状況を把握し、トラブルの早期発見と迅速なカスタマーサポートに努めます。

4. アフターサービス拠点及びアフターサービス供給体制



※オンサイトサービス交換サポートの実施は弊社作業員またはHUAWEIが認定したパートナー企業が実施いたします。

保証サービスは、リモートサポートおよびハードウェアサポートから構成されます。

	サービス区分	サービス内容	対応時間
保証 サービス	リモートサポート	問い合わせ窓口 0120-258-367	午前8時-午後8時
		電子メール solarsupportjp@huawei.com	
		リモートテクニカルサポート (電話対応)	午前8時-午後8時
		オンラインテクニカルサポート (電子メールおよびウェブサイト対応)	-----
ハードウェア サポート		ハードウェア交換品 (交換用代替品発送)	申請受付し故障確認後2営業日(注*)以内に交換予備の機器を倉庫より指定の場所へ出荷します
		オンサイト交換サポート (オプティマイザを除く) ※本書4項を参考	製品瑕疵による機器稼働後の故障であると判断した場合、現地における交換対応。作業日・時間は都度相談

(注* 交通状況や天候等の諸事情により、また離島部および一部の地域では、配送の遅延が発生する場合があります)

6. 苦情処理等の対応

(1) 当社は、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・誠実に対応する。なお、当社の従業員の対応が不十分な場合には、当社は、当社の責任において、誠意をもって早期問題解決を図るように努めるとともに、消費者からの相談及び苦情等に対応するため、次のとおり相談受付窓口を設置する。

(窓口)

華為技術日本株式会社 問い合わせ窓口
受付時間 8:00~20:00(年中無休)

フリーコール 0120-33-1139 電子メール solarsupportjp@huawei.com

7. 環境配慮と適切な廃棄

(1) リチウムイオン蓄電池の特性を考慮し、製品寿命終了時における適切な廃棄・リサイクル方法に関する情報を公開します。

(2) 地球環境への負荷を低減するため、製品の省エネ性能の向上と、長寿命化に向けた技術開発を推進します。

8. 法令の遵守と倫理的行動

(1) 電気事業法、消費者契約法、特定商取引法、不当景品類及び不当表示防止法などの関連法令を遵守し、公正かつ自由な競争に基づいた事業活動を行います。

(2) 反社会的勢力との関係を遮断し、健全な社会の一員として誠実に活動します。+

9. 個人情報の保護

(1) 法令を遵守し、目的外利用の禁止と安全管理を徹底します。FusionSolar 等の運用で取得する情報を厳格に保護し、漏洩を防ぐことで、利用者のプライバシーを堅持します。

10. 人権の尊重

(1) 国際規範を遵守し、差別や強制労働を排除します。技術の適正利用とプライバシー保護を徹底し、供給網を含む事業全体で人権を尊重することで、安全で豊かな社会の実現に寄与します。