

自主行動基準

平成 20 年 6 月 16 日
有 田 工 務 店
代表者 有田定美

1. 消費者の満足向上

- ・ 当社は住宅リフォーム消費者の要求要望に応え、住み心地や資産価値が最大になるよう、適切なアドバイスの提供を行い消費者の満足と信頼をいただけるように努める。
- ・ 当社は消費者の考え方に立ち、消費者の知識、経験、財産の状況等を考慮の上、適切に対応を取り、常に消費者の理解度を確認しながら説明する。

2. 情報の提供

- ・ 当社並びに従業員は消費者が適切な選択判断ができるよう、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十分な説明をし正確な情報を提供する。
- ・ 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がないように常に適切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

- ・ 当社は見積書、契約書、契約約款等を正確でわかりやすい書面で取り交わし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ない様にする。
- ・ 受注請負をするにあたっては、当該住宅リフォーム工事の内容を充分理解の上で特性、必要性及び取引に関する条件等について消費者に正確に伝える。
- ・ 当社並びに従業員は消費者に対し事前に「内訳明細を記載した見積書」等提示し、わかりやすく説明する。
- ・ 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、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。また、クーリング・オフの説明は正確、誠実に行う。
- ・ 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。
- ・ 設備等の使用方法や部品の交換等に関する情報は資料を提示するなど具体的かつ正確に伝える。

4. 工事に際しての配慮

- ・ 当社の従業員は工事等に伴うトラブルを事前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よく作業を進め、近隣や他の居住者、外来者に対して安全対策を講じ迷惑をかけないように努める

5. モラルの向上

- ・ 当社並びに従業員は関係法令、NPO 法人大阪建設安全技能センターの会員規定に定められた事項を遵守し、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。
- ・ 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。
- ・ 実現不可能な約束や当社として認めていない特約を結ばない。

6. 技術技能の研鑽

- ・ 当社並び従業員は消費者に満足、信頼を得るように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の徹底を期しその資質の向上に努める。
- ・ 当社は NPO 法人「大阪建設安全技能センター」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

- ・ 当社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。又これらの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生活者の個人情報を適切に取り扱うものとする。
- ・ 取得した消費者の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん等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。
- ・ 「個人情報保護法」及びその他の法令に定める場合を除き、消費者の同意を得ることなく第三者に提供はしない。
- ・ 当社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個人情報保護法に基づき取り扱いに注意し適切な安全管理を行う事を確認する。

10. 苦情処理等の対応

- ・ 当社並び従業員は消費者にとって良き相談者として緊急事態に際しては、迅速誠実に対応せねばならない。
- ・ 万が一、当社の対応が不十分の場合は当社は誠意をもって、早期問題解決を図る様努める。なお相談窓口は次の通りとする。

<相談窓口>

有田工務店

電話 06 - 6661 - 2228 FAX 06 - 6661 - 2331

〒557 - 0051 大阪市西成区橘1 - 7 - 22

- ・ 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

- ・ 当社は時代社会背景を吟味し必要に応じて定期的に本基準を見直すものとする。