

## 平成 30 年岩見沢プレミアム建設券事業に係る施工業者の行動規範

### 1 義務

施工業者は、「虚偽記載」、「粗雑工事」等の行為を行ってはならない。

### 2 申請者の満足度の向上

- (1) 施工業者は、改修工事等申請者の一層多様化した要求の期待に応え、住み心地が向上するよう、適切なアドバイスの提供を行うとともに、申請者の満足と信頼を得るよう務めなければならない。
- (2) 施工業者は、申請者本意の考え方に立ち、その申請者の知識、経験等を考慮し、常にその申請者に応じて適切な対応をとるとともに、申請者の理解度を確認しながら説明をしなければならない。

### 3 情報の提供義務

- (1) 施工業者は、申請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、申請者の不利益になるような事柄や申請者の健康、安全等に関わる事柄については、十分な説明をし、正確な情報を提供しなければならない。
- (2) 施工業者は、改修等工事の品質に関する広告その他の表示について、申請者に誤認を与えることのないよう、常に必要な情報を的確に提供しなければならない。

### 4 見積り、契約等の書面提示

- (1) 施工業者は、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とともに、その内容を明確にし、十分な説明の上、申請者に誤解を与えることのないよう務めなければならない。
- (2) 施工業者は、改修等工事を行うに当たっては、当該工事の内容を十分に理解した上で、その特性、必要性及び取引に関する条件等について申請者に正確に伝えなければならない。
- (3) 施工業者は、申請者に対し、事前に「内訳明細を記載した見積書」を提示し、それに基づき分かりやすく説明しなければならない。
- (4) 施工業者は、判断力不足の懸念のある申請者に対して勧誘等を行うときは、改修等工事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とともに、クーリング・オフの説明を正確・誠実に行わなければならない。
- (5) 施工業者は、改修等工事を行うに当たって、設備等の使用方法や部品の交換等に関する情報を、具体的な資料を提示するなどして正確に伝えなければならない。

### 5 工事に際しての配慮義務

施工業者は、改修等工事に伴うトラブルを未然に防止することはもとより、資材の搬入条件なども考慮の上、建物の安全と品質を確保し、効率良く作業を進め、近隣の住民、通行者等に対して迷惑

をかけないよう務めなければならない。

## 6 モラルの向上

- (1) 施工業者は、関係法令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とともに、その保持に努めなければならない。
- (2) 施工業者は、申請者と接するに当たっては、常に節度ある態度・姿勢を保たなければならない。
- (3) 施工業者は、事実と反して他社又は他社の住宅改修等工事を誹謗するような言動をしてはならない。
- (4) 施工業者は、実現不可能な約束や会社として認めていないような特約をしてはならない。

## 7 技術・技能の研鑽

- (1) 施工業者は、申請者に満足と信頼を得られるよう住まいの質の向上を目指し、専門知識の習得と技術・技能の研鑽に努めなければならない。この場合において、下請業者・関連業者についても同様とする。
- (2) 施工業者は、社員及び関係者に対する教育指導を徹底するとともに、その資質の向上に努めなければならない。

## 8 環境への配慮義務

施工業者は、申請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など、省資源・省エネルギー、リサイクルの推進、廃棄物の適正な処理等を行い、常に環境に配慮した事業展開に努めなければならない。

## 9 個人情報の保護

- (1) 施工業者は、適法かつ公正な手段によって取得した申請者の個人情報を適正に取り扱わなければならない。
- (2) 施工業者は、取得した申請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、必要な措置を講じて適切な安全管理を行わなければならない。
- (3) 施工業者は、個人情報保護法その他の法令に定める場合を除き、あらかじめ申請者の同意を得ることなく、第三者に申請者の個人情報を提供してはならない。
- (4) 施工業者は、業務委託等に当たっては、適法に申請者の個人情報を取り扱う者を選定するとともに、必要かつ適切な監督を行わなければならない。

## 10 苦情処理等の対応

施工業者は、改修等工事に当たって、緊急事態、瑕疵等が発生した場合は、迅速かつ誠実に対応しなければならない。