

全国直販流通協会

住宅設備・リフォーム協議会

自主行動基準

## 前文

「住宅設備・リフォーム協議会」会員は、「特定商取引に関する法律（特商法）」第2章第2節「訪問販売」をはじめとした関連法規を順守するとともに、総意のもとに定めた本自主行動基準の順守にも努めなければならない。

本自主行動基準は、市場の健全な発展と消費者トラブルの根絶を実現するため、法律では定められていない事項で、事業活動にかかわる行動基準を具体的に定めたものである。

## 第1章 総則

### （目的）

#### 第1条

本自主行動基準は、住宅設備・リフォームの勧誘や契約、取り付け工事に際して、消費者に的確な情報を提供することで公正な取引を行い、消費者トラブルを未然に防止し健全な市場の発展に寄与することを目的とする。

### （適用範囲）

#### 第2条

本自主行動基準は、住宅設備・リフォームを業とする本協議会の会員に適用される。

#### 第3条

本自主行動基準は、ドア・ツー・ドアや電話アポイントメントを行う訪問販売に適用される。また、ショールームや展示場、催事場における契約についても特商法第2章第1節「定義」で訪問販売に該当する場合は適用される。

### （法令厳守）

#### 第4条

本協議会会員は、事業活動にあたっては特商法のみならず、消費者契約法や景品表示法、各自治体が定める消費生活条例等の関連法規を厳守する。

## 第2章 営業活動全般

(販売員)

第5条

消費者に電話をかける際に、社名、氏名、住宅設備・リフォームについて勧誘することを必ず告げる。

第6条

消費者からアポイントメントを取る会話を始めるに先立って、必ず「話を聞いてもらえるか」を確認する。

第7条

話を聞く意思がないことを明示された場合、または推測できる場合には、ただちに会話を終了する。

第8条

消費者と接するにあたっては、節度ある態度で臨む。服装は常に清潔にし、髪型やアクセサリ等も清潔感に欠けないよう十分配慮する。

(勧誘行為)

第9条

消費者宅を訪問した際、「訪問販売お断り」等のステッカーが貼付してある場合は、十分に配慮する。

第10条

消費者を訪問するにあたっては、必ず社名・氏名を名乗り、住宅設備・リフォームの勧誘であることをはっきり伝える。

第11条

勧誘宅を始めるに先会って、「勧誘してよいかどうか」を確認する。

第12条

消費者から契約の意思がないことを明確に伝えられた場合には、すみやかに消費者宅から退去し、再訪問しない。

第13条

消費者宅を訪問する際は、消費者からの同意がない限り8時から21時までとし、長時間勧誘にならないようにする。

第14条

キャンペーンの実態がないにもかかわらず、「本日限り」などの虚偽の表現はしない。

(商品説明)

#### 第15条

合理的根拠が明示できず根拠が曖昧な事柄について、断定的な営業トークをしない。

#### 第16条

見積書を作成する際は、消費者宅を十分に調査し、適切なものを提出する。

#### 第17条

太陽光発電について発電量の見込みを説明する際は、原則的にメーカーが公表している発電量をベースに算出する。その際、気象条件や地域によって発電量が異なるため、あくまでも見込みであることを丁寧に説明し、消費者からの理解を得る。説明した内容は資料として消費者に渡す。

#### 第18条

同業他社やその取扱商品についての誹謗中傷は行わない。商品の比較をする場合は、科学的根拠に基づいたデータを引用する。

(契約)

#### 第19条

消費者の判断力不足が懸念される場合は、十分な判断力を有する親族等の立会いのもと契約する。

#### 第20条

契約書あるいはクレジット書面の契約者氏名欄について、営業員が代筆することなく必ず契約者本人の自著とする。

#### 第21条

契約書あるいはクレジット書面について、記載漏れがないように細心の注意を払う。

#### 第22条

契約者に対して、特商法に基づいた契約書面を必ず交付し、クーリング・オフに関して書面を見せながら必ず説明する。

### 第3章 工事

#### (施工)

#### 第23条

施主と接するにあたっては、節度ある態度で臨む。服装は常に清潔にし、髪型やアクセサリー等も清潔感に欠けないよう十分配慮する。

#### 第24条

施工にあたっては、近隣住民に挨拶するなど苦情が起こらない配慮をするとともに、施工現場周辺にゴミを残さないよう清掃に努める。

#### 第25条

適切な人員配置を行い、天候不順の際はすみやかに工事を中断するなど、安全第一を心がける。

#### 第26条

適切な施工を行うとともに、可能な限り住宅の美観を損ねないように配慮する。

#### 第27条

施工を専門会社に委託する場合でも施工に関する責任は自社で負う。

### 第4章 契約解除に関する注意

#### (契約後の対応)

#### 第28条

法律のクーリング・オフ要件を満たす場合、契約者から契約解除の申し出があった際は即座に受諾する。クーリング・オフを受諾した後に、その理由を聞く場合には、妨害や拒否と受け取られることのないよう言動に十分注意する。

#### 第29条

法律のクーリング・オフ経過後であっても、契約者からの申し出内容をきちんと把握し、柔軟な対応を心掛ける。

### 第5章 お客様へのアフターケア

#### (お客様相談窓口)

#### 第30条

消費者に対応する専門窓口を社内に必ず設置する。

#### 第31条

お客様相談窓口の部署は社長直轄とするなど、他部署からの干渉を避けるよう留意する。

#### (アフターサービス)

#### 第32条

契約内容に盛り込んだ納品・施工・役務提供については確実に実行するとともに、

アフターサービスの充実に努める。

第33条

顧客から機器の故障と推察される申し出があった場合、速やかに訪問し対処する。

(附則)

第34条

本自主行動基準は、2013年6月1日より実施することとする。