



一般社団法人

**JERCO** 日本住宅リフォーム産業協会

---

# JERCO 倫理憲章

---



# JERCO 倫理憲章

以下をJERCO倫理憲章として、会員企業及びその経営者の行動規範を定めるものである。  
尚、本憲章は一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会が定めた「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を基本として策定したものである。

## I. 策定の目的

我が国の住宅市場の活性化の為に、住宅リフォームの潜在需要を顕在化し、且つ継続的な需要喚起を促進することが肝要である。その為には我々リフォーム事業者と生活者の間に確固たる信頼関係が構築されることが不可欠である。本倫理憲章はJERCO会員がその実現の為に自らを律することを生活者に向けて表明し、業務を実施するにあたって会員企業及びその経営者の行動規範を定めるものである。

## II. 倫理憲章の位置づけ

本倫理憲章は会員企業がそれぞれの業態に応じて、共通の行動指針となる理念を宣言するものである。その目的が生活者との信頼性を確立する事であることから、「ミッション」「ビジョン」「活動方針」等とはその性格を異にし、生活者に対して自らの行動を律する倫理規範として構成されている。

## III. 倫理憲章

### 1. 生活者の満足

近年の生活者の多様化した要望や、適正なライフサイクルコストによる住宅の機能維持を求めるニーズに応えるべく、適切なアドバイスの提供を行うと共に、様々なライフスタイルへ対応を展開することで、顧客の満足と信頼を頂くように努める。

### 2. 情報の開示

顧客が適切に判断できるように、常に新しい情報を入手すると共に、正確な情報の開示・提供を行うように努める。

### 3. 見積、契約等

見積書、契約書等を取り交わすことはもとより、その内容を明確にし、かつ十分に説明の上、顧客に誤解を与えることのないように努める。

### 4. 工事に際しての配慮

工事に伴うトラブルを未然に防止するように様々な配慮に努める。又、周辺の居住者や外来者に対し迷惑をかけることなく、資材の搬入条件も考慮の上、建物の安全と品質を保持し、効率よく作業を進めるように努める。

### 5. 苦情への対応

クレーム、瑕疵等は迅速・誠実に対応することを心掛け、必要に応じて「住宅・リフォーム紛争処理支援センター」への相談等による早期問題解決を図るよう努める。

### 6. 法令遵守

様々な関連法令を充分理解し、見識を磨きながら誠実な行動をとることで、その遵守に努める。

### 7. 技術向上の為の研鑽

顧客に信頼と満足を頂くよう、日頃から専門知識の習得をし、日進月歩の技術の研鑽に努める。

### 8. 個人情報の保護

顧客の様々な個人情報の漏えいが発生しない様、自社の管理のしくみや、その運営の徹底をするように努める。

### 9. 環境への配慮

顧客の理解と協力を得て、省資源・省エネルギー・リサイクルの推進・廃棄物の適正処理により、地球環境に配慮した事業展開に努める。

### 10. 反社会的勢力の排除

都道府県条例に基づき、事業活動に反社会的勢力が関与しないように努める。