

一般社団法人日本マリン事業協会

自主行動基準

1. 総則

- (1) この基準は、一般社団法人日本マリン事業協会定款第4条の規定に基づき、事業活動を含む日々の活動において当会職員及び当会会員が遵守すべき行動基準を定める。
- (2) 当会及び当会会員は、消費者基本法、消費生活用製品安全法、独占禁止法、船舶安全法等のプレジャーボート（PWC（Personal Water Craft：水上オートバイ）を含む。以下同じ。）及び関連製品（以下、「製品」という。）に係る法律並びにこれらの関係法令を遵守するとともに、この行動基準を遵守するものとする。

2. 消費者の信頼と満足の向上

- (1) 当会及び当会会員は、製品の消費者の一層多様化した要求の期待に応え、安全に、かつ、安心して使用できるよう、適切なアドバイスの提供を行うとともに、消費者に満足と信頼をいただけるように努める。
- (2) 当会及び当会会員は、消費者本位の考え方に立ち、その消費者の知識、経験及び財産の状況等を考慮し、常にその消費者に応じた対応をとり、常に消費者の理解度を確認しながら説明するよう努める。

3. 情報の提供

- (1) 当会及び当会会員は、消費者が適切な選択と判断ができるよう、常に製品に関する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常に十分な説明をし、正確な情報を提供する。
- (2) 当会及び当会会員は、製品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のないように、常に必要な情報を的確に提供することに努める。

4. 見積り、契約等の書面

- (1) 会員は、消費者に対して、親切行為、無料検査その他の無償又は著しい廉価での提供等、著しく消費者が有利となる条件を提示し、説明を行い、これにより消費者が受ける心理的負担を利用した勧誘及び販売は行わない。
- (2) 会員は、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、製品の特性等の内容説明について一層の注意を払うものとする。
- (3) 会員は、見積りにあたっては、「内訳明細を記載した見積書」等を作成し、消費者に対し、その内容を分かりやすく、誤解を与えることがないよう、十分に説明する。
- (4) 会員は、契約の締結にあたっては、当該製品の品質、性能等を十分に理解した上で、契

約書及び契約約款等の内容について、消費者に対し、わかりやすく、誤解を与えることのないよう、十分に説明する。

- (5) 会員は、契約の解除に関する説明を特に正確・誠実に行う。
- (6) 会員は、製品の使用方法や部品の交換等に関する情報について、具体的な資料を呈示するなどして正確に伝える。
- (7) 会員は、勧誘、見積り及び契約の締結にあたっては、実現不可能な約束や特約を付す等の説明及び契約は行わない。

5. 製品の安全

- (1) 会員は、品質の維持向上を図り、安全な製品を提供することに努める。
- (2) 当会は、製品回収業界自主制度を運用し、当会会員から報告を受けた重大欠陥に係わる製品の自主回収の状況について速やかにホームページにおいて開示する。
- (3) 当会は、当会会員から重大事故の報告を受けた場合は、国土交通省海事局に対して速やかに報告する。その後の取扱いについては、国交省海事局の判断に従う。

6. モラルの向上

- (1) 当会及び当会会員は、関係法令等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る。
- (2) 当会及び当会会員は、当会及び当会会員の従業員が消費者と接するときには、節度ある態度・姿勢を保つよう、従業員に対し指導・教育を行い、従業員はこれを遵守する。
- (3) 当会及び当会会員は、事実と反して会員以外の関係者を誹謗するような言動は行わない。

7. 技術・技能の研鑽

- (1) 当会及び当会会員は、消費者に満足と信頼をいただけるよう、製品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。また、会員の下請・関連企業についても同様とする。
- (2) 会員は、受注担当員等（社員及び関係者）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ものとする。

8. 苦情処理等の対応

- (1) 当会及び当会会員は、消費者からの相談窓口をホームページ等で公表し、苦情、相談等があった場合には、迅速・誠実に対応する。
- (2) 当会はプレジャーボート製品相談室を運営し、プレジャーボートの製品欠陥に起因して発生した故障等に関する消費者等からの苦情、相談、斡旋依頼等に公正、適切に対応する。また、プレジャーボート製品相談室における相談概要については、ホームページにおいて開示する。

9. 個人情報の保護

- (1) 当会及び当会会員は、適法、かつ、公正な手段によって取得した消費者の個人情報を適正に取り扱うものとする。
- (2) 当会及び当会会員は、取得した消費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、必要な対策を講じて適切な安全管理を行うものとする。
- (3) 当会及び当会会員は、「個人情報の保護に関する法律」及びその他の法令に定める場合を除き、あらかじめ消費者の同意を得ることなく消費者の個人情報を第三者に提供することを行わない。
- (4) 当会及び当会会員は、あらかじめ消費者の同意を得たうえで、業務に必要な最小限の範囲内で消費者の個人情報を業務委託先に提供することがあるが、この場合は、適切に消費者の個人情報を取扱う者を選定させ、必要かつ適切な監督を行うものとする。

10. 人権の尊重

- (1) 当会及び当会会員は、全ての人の人権を尊重した事業展開を図るものとする。

11. 環境への配慮

- (1) 当会及び当会会員は、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とともに、これらに関連する情報の提供にも努める。

12. 基準の見直し

- (1) 当会は、時代・社会背景を吟味し、本基準を適時・適切に見直すものとする。

以上