

しろあり防除業界における安全対策と消費者取引

社団法人日本しろあり対策協会

(社)日本しろあり対策協会では、次の基本事業を中心に、安全対策と消費者取引に取り組んでいる。

「基本事業」

しろあり防除薬剤認定制度、しろあり防除施工士制度、蟻害腐朽検査員制度、防除施工標準仕様書、しろあり防除施工における安全管理基準、安全手帳、登録施工業者会員制度

1. 安全対策

防除施工標準仕様書にそったしろあり防除施工安全管理基準を作成し、協会認定のしろあり防除施工士試験及び同登録更新研修(3年毎)又各支部研修会、講習会において、消費者並びに防除作業員に対する、安全管理対策を実施している。

シロアリ防除(新築、既築)現場は一般の戸建住宅がその大半であり、従来臭気による問い合わせ、クレームは一部見られたが、最近では薬剤改良により、ほとんどなくなっている。

認定薬剤に使用されている原体の関係と生活している戸建住宅の為、とかく感心を寄せられているが、40年来の協会活動からほとんど大きな事故、クレームは発生していない。

今後の安全対策

- ? 協会においては安全管理基準、安全手帳などにより会員の研修会を徹底する。
- ? 現場施工データの充実(気中濃度等)
- ? 消費者に対する調査段階における住人健康状態確認の徹底
- ? レスキミカルへの積極的な取り組み
- ? その他

2. 消費者取引

しろあり防除工事は大別して新築建築物しろあり予防工事と既存建築物しろあり防除(駆除、予防)工事になる。

新築建築物しろあり予防工事

- ? 新築建築物しろあり予防工事は通常消費者との取引は消費者が建築を依頼している工務店、プレハブメーカーを通じての取引となる。この場合の施工費用、施工責任、施工後の保証責任は、建築担当の工務店が消費者(建築主)に対し、責任窓口となっ

ているが実質的な施工、保証責任はしろあり防除業者が対応しているのがほとんどである。

？ 施工物件における保証期間中の管理、クレーム対策は、担当工務店又は不動産業者とシロアリ防除業者の二つの対応窓口があることから、比較的消費者が確認しやすい状況にある。

？ しかしながら担当工務店が倒産等の場合はかえってクレームや保証条項等の問い合わせが困難となる場合もある。

？ **今後の対策**

シロアリ予防工事の実施状況と保証確認を消費者に充分説明し安心して住まいの対策がとれるようにする。1

協会が示している保証期間である施工後約5年を保証の目途とする協会の指針にもとづいた保証期間内の保証責任と、保証期間経過後の消費者の方への管理説明を充分に行う。

既存建築物しろあり防除工事

既存建築物しろあり防除工事における消費者との取引依頼は

？ 通常「消費者から住まいに対するシロアリ発生、あるいはその他何らかの兆候を感じた時しろあり防除業者に直接依頼される場合」が大半である。

？ 次に住宅を改築等改修している時に蟻害、腐朽が発見され依頼される場合

？ この10年来消費者との取引で拡大しているのが、住宅の定期検査を各戸に訪問して推進する方法である。

上記3つのパターンが中心となっている。

取引手順における問題点と対策

既存建築物しろあり防除工事（建物の予防処理と駆除処理を合わせて通常防除と言う）の取引手順は取引依頼パターンにそって、

？ 消費者からの調査、工事の依頼 業者点検調査受付 床下を中心とした（屋根裏、建物周辺等も必要に応じて調査）調査の実施 消費者への報告書の作成 調査報告書にもとづいた見積もり提案 要望確認の上工事の実施 代金回収 保証書の提出 保証期間内のアフターサービス

？ 住宅改修等の場合もほとんどが？のパターンであるがまれに工務店等が改修費に含めて責任を持つ場合がある。

？ 定期検査を各戸訪問し推進するパターンでは消費者の依頼レベルが、「消費者よりの積極的な依頼」「安心の為とりあえず調査しておこう」「業者に熱心に検査をすすめられたので心配になり調査した」と

基本的には？ の の消費者よりの依頼方法が違うだけである。

問題点

? 依頼方法 消費者よりの積極的な依頼の場合は依頼の段階ではほとんど問題は無いが訪問促進による定期検査の場合は消費者に対する検査説明に問題が発生する場合がある 消費者に対する意志確認が充分でない場合

? 点検方法

最近の住宅は、蟻害とともに腐朽の被害が特に床下及びモルタル壁内に発生している場合が多い。したがって蟻害と腐朽を適格に調査することが重要であるが、調査技術の研修不足から腐朽被害等見のがす場合も有る。

シロアリの種類が従来のヤマトシロアリ、イエシロアリ以外にアメリカカンザイシロアリ、ネバダシロアリ等新種が発見されており特にアメリカカンザイシロアリは主に屋根裏の為見のがす場合がある。

消費者とのトラブルは調査不足による、説明不足による憶測説明等が多い。

? 調査、報告書及び見積提案

消費者に提出する報告書が消費者に見えない床下状況を消費者にわかりやすく、適格に表現していない場合が一部有る。

建物の現状報告と蟻害、腐朽に対する対策に過少、過大な提案が一部有る。

見積提案に過少、過大提案が一部有る。

? 施工技術

(社)日本しろあり対策協会の認定薬剤及び防除施工標準施工書を基準に各業者の技術を合わせ、適格に仕事できていない工事が一部有る。但し協会の「登録施工業者会員」に対してはきびしく指導している。

? 保証責任とクレーム責任

施工上及び保証責任上のクレームは、消費者の為に手順の良い迅速な対応がひつようであるが、一部対応の悪いものも有る。

対策

? 消費者に調査依頼の確認を充分する。

? 点検調査と報告書が完全一体に消費者に説明、報告がされるよう徹底指導して行く。

? 見積提案は家族等で充分検討し、建物維持の為に必要か、適格価格かを慎重に決める。

? 施工、保証は依頼する業者の信頼性が一番だがなかなか判断がつきにくい時は協会に相談してほしい。

上記における対策のポイントとして

(社)日本しろあり対策協会の「登録施工業者会員」を業界における消費者擁護のポイントゲッターとして又業界の自主行動基準のさらなる見直し策定を早急に実施し、消費者保護と業界発展をはかりたいと考えている。