

平成18年7月7日
経済産業省

特定商取引法違反の訪問販売業者(シロアリ防除工事、床下換気扇取付工事等を行う事業者)に対する業務停止命令(3か月間)及び業務改善指示について

経済産業省は、シロアリ防除工事、床下換気扇取付工事等を行っている訪問販売業者である株式会社サニックス(福岡県福岡市)に対し、特定商取引法の違反行為(不実告知、勧誘目的等不明示、迷惑勧誘、判断力不足者契約、適合性原則違反勧誘)を認定し、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、本年7月8日から10月7日までの3か月間、6支店・営業所における訪問販売に関する業務の一部を停止するよう命ずるとともに、同法第7条の規定に基づき、同社が行う訪問販売に関する業務の改善指示を行いました。

1. 株式会社サニックスは、過去5年以内にその家屋のシロアリ防除工事を行った消費者や築後相当の年数が経過している家屋に居住する消費者の住居を訪問し、「無料で床下の点検をしています。」「家屋調査に来ました。」「シロアリの点検に来ました。」等と告げてその住居に入り、無料で床下などの点検を行った上で、一部の支店及び営業所においては、実際には消費者の家屋に不具合やそれを原因とする何らかの危険が存在しないにもかかわらず、「これがシロアリが食った跡ですよ。このままにしておくと危ない。強い風が吹いたり、地震があったらこの家は倒れますよ。一日も早くシロアリ駆除をした方がいいですよ。」「床下の湿気が多いので湿気を取るのに換気扇を付けた方がいいですよ。」「このままでは地震が来たら家が倒れます。柱の補強が必要です。」等と説明し、あたかも家屋に不具合があり、これを原因とする何らかの危険が存在し、この危険を取り除くために、同社からシロアリ防除工事、床下換気扇や天井裏換気扇等の換気システム取付工事、家屋補強金物取付工事、補強束取付工事等の役務の提供を受けることが必要であるかのように告げていました。

2 . このほか、同社は、「無料で床下の点検をしています。」、「家屋調査に来ました。」、「シロアリの点検に来ました。」等と告げるだけで、勧誘に先立って役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び役務の種類を告げていませんでした。

また、同社は、何度も「必要ない。」等と契約を拒否している消費者に対して執ように契約を迫る等、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

さらに、同社は、認知症や統合失調症等の精神疾患のある者の判断力の不足に乗じてこれらの役務を提供する契約を締結させるとともに、年金生活でお金がないからと断っている高齢者に対し執ように勧誘するなど顧客の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行っていました。

【本件に関する問い合わせ先】

経済産業省消費者相談室	電話	03 - 3501 - 4657
北海道経済産業局消費者相談室		011 - 709 - 1785
東北経済産業局消費者相談室		022 - 261 - 3011
関東経済産業局消費相談室		048 - 601 - 1239
中部経済産業局消費者相談室		052 - 951 - 2836
近畿経済産業局消費者相談室		06 - 6966 - 6028
中国経済産業局消費者相談室		082 - 224 - 5673
四国経済産業局消費者相談室		087 - 861 - 3237
九州経済産業局消費者相談室		092 - 482 - 5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		098 - 862 - 4373

株式会社サニックスに対する行政処分の内容

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社サニックス
- (2) 代表者氏名：宗政 伸一
- (3) 本店所在地：福岡市博多区博多駅東二丁目1番23号
- (4) 営業所等：115カ所
- (5) 設立：1978年9月12日
- (6) 資本金：125億4,109万6,532円(平成17年9月末)
- (7) 主な事業：ホーム・サニテーション(HS)事業(家庭訪問販売)等
 - ・シロアリ防除工事の事業
 - ・換気システム取付工事の事業
 - ・家屋補強金物取付工事の事業
 - ・調湿材設置工事の事業
 - ・補強束取付工事の事業 等
- (8) 売上高：441億円(17年3月期連結)。うちHS事業 268億円
365億円(18年3月期連結)。うちHS事業 209億円
- (9) 役員・従業員数：役員 16人
従業員 2,883人
(うちHS事業部門の従業員 1,907人)
(平成17年12月末現在)

2. 取引の概要

株式会社サニックスは、福岡県福岡市に本店を置き、関東以西の地域に支店又は営業所を置き、シロアリ防除工事、床下換気扇や天井裏換気扇等の換気システム取付工事、家屋補強金物取付工事等を行っているところ、過去5年以内に同社がその家屋のシロアリ防除工事を行った消費者や築後相当の年数が経過している家屋に居住する消費者(以下「顧客」という。)の住居を訪問し、「無料で床下の点検をしています。」「家屋調査に来ました。」「シロアリの点検に来ました。」等と告げて、無料で顧客の家屋の床下などの点検を行い、顧客の家屋の不具合やこれを原因として現在あるいは将来的に家屋に危険が存在する旨を告げた上で、シロアリ防除工事、床下換気扇や天井裏換気扇等の換気システム取付工事、家屋補強金物取付工事、調湿材設置工事、補強束取付工事、床下防カビ施工工事等の役務を有償で提供する契約の締結について勧誘し、当該住居において当該契約の申込みを受け又は当該契約を締結しているものである。

3. 行政処分の内容

(1) 2支店及び4営業所の業務の停止命令

小田原営業所、岐阜営業所、堺支店、呉営業所、佐賀営業所及び熊本支店における以下の業務を平成18年7月8日から10月7日までの3か月間停止すること。(不実告知を原因とする処分)

訪問販売に係る役務を有償で提供する契約(以下「役務提供契約」という。)の締結について勧誘すること。

訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。
訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

(2) 業務改善指示

株式会社サニックスの訪問販売業務に関して、以下の各事項を指示。

訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び役務の種類を告げること。

勧誘の相手方が迷惑を覚えるような仕方で勧誘をしないこと。

勧誘の相手方の判断力の不足に乗じて役務提供契約を締結させないこと。

勧誘の相手方の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行わないこと。

4. 業務停止命令及び指示の原因となる事実

(1) 業務停止命令の原因となる事実

不実告知（特定商取引法第6条第1項第6号）

株式会社サニックスは、2支店及び4営業所において、顧客に対して以下に掲げるようなことを告げ、あたかも、当該顧客の家屋に不具合があり、これを原因とする何らかの危険が存在し、この危険を取り除くため同社からシロアリ防除工事、床下換気扇や天井裏換気扇等の換気システム取付工事、家屋補強金物取付工事、調湿材設置工事、補強束取付工事、床下防カビ施工工事等の役務の提供を受けることが必要であるかのように告げている。

しかし、実際には、当該顧客の家屋に同社からシロアリ防除工事等の役務の提供を受けなければならないような不具合は存在せず、したがって、それを原因とする何らかの危険も存在していなかった。

小田原営業所

換気システム取付工事（床下換気扇及び床下拡散ファンの取付）、調湿材設置工事及び床下防カビ施工工事に係る契約の締結について勧誘をした際、顧客に対し、

「風が通らない。空気の穴が開けてないので、風の通り道がないんだよね。だからカビが多いんだよね。今すぐ換気扇をつけないと、シロアリにやられるよ。」「カビが出ないようにプレスマットを敷けばダンゴムシやワラジムシも上がってこないし、一時しのぎはできるでしょう。風通しがいいように換気扇もつけましょう。」等と告げた。

岐阜営業所

シロアリ防除工事に係る契約の締結について勧誘をした際、顧客に対し、「この部分の柱が腐っている所がある。」「シロアリにくわれている。寝室や台所の付近がひどい。シロアリが大分柱の奥の方まで食い込んでいる。このままでは、ちょっとしたことで家が傾いたりして、ほっとおくと大変なことになる。早く薬でシロア리를駆除した方がいい。」等と告げた。

堺支店

換気システム取付工事（床下換気扇の取付）及び補強金物取付工事に係

る契約の締結について勧誘をした際、顧客に対し、

「床下が湿っていますよ。床下換気扇を取り付けた方がいいですよ。」と告げ、さらに、屋根裏を点検した上で、屋根裏の写真をテレビに映して見せて、「このままでは地震がきたら家が倒れますよ。柱の補強が必要です。」等と告げた。

呉営業所

換気システム取付工事（床下拡散ファンの取付）、床下防カビ施工工事及び調湿材設置工事に係る契約の締結について勧誘をした際、顧客に対し、

「台所の下がかなりべとべとして湿気てますよ。湿気を取った方がいいですよ。」「床下の芋釜に水が貯まってべとべとに湿気っている。」「このまま放っていたら、家が倒れますよ。」「湿気を取るのに60万円くらいかかるけど、家のためにやった方がいいですよ。」等と告げた。

佐賀営業所

シロアリ防除工事（ヤマトシロアリ駆除消毒、ベイト工法（シロアリの駆除剤を混入した餌をシロアリに摂食させてシロア리를死滅させるシステム）、換気システム工事（床下換気扇の取付）、調湿材設置工事及び補強束（SSジャッキ）の取付工事に係る契約の締結について勧誘をした際、顧客に対し、

床下にもぐって、15分ほどして戻ってきて、木切れを見せながら、「シロアリが食った跡があります。シロアリ駆除をしましょう。」「また「床下の湿気が多いので湿気を取るのに換気扇を付けた方がいいですよ。」「床下で湿気が特に多いところがあるので防湿剤を敷いておきましょう。」「さらに「床下の部分で、本当は柱がないといけなところ柱がないから、代わりにジャッキを入れた方がいいですよ。」等と告げた。

熊本支店

シロアリ防除工事（ヤマトシロアリ駆除消毒）及び床下防カビ施工工事に係る契約の締結について勧誘をした際、顧客に対し、

「シロアリが床下の柱をだいが食っている。」「このままにしておく危険。」「強い風が吹いたり、地震があったらこの家は倒れます。」「一日でも早くシロアリ駆除をした方がいい。」「シロアリ駆除工事と床下防カビ工事をしたらいい。」等と告げた。

（2）指示の原因となる事実

勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

株式会社サニックスは、顧客の住居を訪問した際に、

「無料で床下の点検をしています。」「

「家屋調査に来ました。」「

「シロアリの点検に来ました。」

等と告げるだけで、本件役務提供契約の締結について勧誘するに先立って、役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及びその役務の種類を明らかにしていなかった。

迷惑勧誘（特定商取引法第7条第3号、同法施行規則第7条第1号）

株式会社サニックスは、「必要ない。」「お断りします」等と言って契約

締結を拒否している顧客に執ように勧誘するなど、役務提供契約の締結について、顧客に対し、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していた。

判断力不足者契約（特定商取引法第7条第3号、同法施行規則第7条第2号）

株式会社サニックスは、認知症や統合失調症などの症状を有し、判断力が不足していると認められる消費者と、これら消費者の判断力不足に乘じ、役務提供契約を締結していた。

適合性原則違反勧誘（特定商取引法第7条第3号、同法施行規則第7条第3号）

株式会社サニックスは、年金生活でお金がないからと言って断っている消費者に対して執拗に勧誘するなど顧客の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行っていた。

5. 事例

【事例1】

株式会社サニックスの従業員Aは、平成16年12月、関東地方在住の高齢の消費者Zの住居を訪問し、「今、床下の調査を無料で行っているから、是非やらせてください。」「前にシロアリの調査をしたことがありますか。」「無料だから見せてくださいよ。」等と告げた。これに対し、Zは「前に調べてなんでもなかったから、もう調べたくないよ。」と言って断った。しかし、Aは作業着に着替えて、Zの了解も得ないでZの家に入り込んで「床下の入り口はどこですか。」と告げた。Zは、Aが急に家に入り込んできたので驚くと同時に怖くなり、床下への入り口を教えた。

Aは、勝手に畳を上げ、カメラを持って床下に入り込み、その後、床下から出てきた。Aは、撮った写真をテレビに映して見せると言って、居間のテレビの前に座り込んだ。

Aは「お宅の基礎は材料もいいし、しっかりしているけど、風が通らない。」「空気の穴が開いてないので、風の通り道がないんだよね。だからカビが多いんだよね。」「今すぐ換気扇をつけないと、シロアリにやられるよ。」「シロアリにやられて、この家を今から建て直す気がありますか。」等と告げた。Zは、借金で建てた家だから建て替えをする気はない旨返事をした。すると、Aは「シロア리를駆除しましょう。」と告げた。Zが「そんなことはしたくないので何とかできないですか。」と聞くと、Aは「カビが出ないようにプレスマットを敷けば、ダンゴムシやワラジムシも上がってこないし、一時しのぎはできるでしょう。」「風通しがいいように換気扇もつけましょう。」「これだけはどうしてもやらないといけません。」と告げて、調湿材の敷設や床下換気扇の設置を勧めた。Zは「うちは高台で風通しがいいし、虫もいないのでお断りします。」と言って断ったが、Aは「それは素人の考えだ。」等ときつく、荒い言い方でしつこく勧誘を続けた。Zは何をされるかわからないと思い、仕方なく、床下換気扇の取付工事等の契約の申込みをした。

【事例 2】

株式会社サニックスの従業員 B は、平成 16 年 5 月、九州地方在住の高齢の消費者 Y の住居を訪問し、同社の名称と B の名前を告げた上で、「隣の公民館にシロアリが出ましたので、この辺りにもいるのではないのでしょうか。」「お宅もシロアリ駆除をした方がいいですよ。」と告げて、Y の家の周りを見て回った。Y の家では、以前小屋を解体した時の廃材を家の横に積んでいたが、B は、その廃材の中にあつた腐った木片を持ち上げて、「ここにシロアリがいる。」と Y に告げた。そして、B が「床下を見てみましょうか。」と告げたので、Y は家の床下を見てもらうことにした。

B は、Y の家の中に入り、畳を上げて床下に入り、15 分位して床下から戻ってきた。B は手に木切れを持っていて、「シロアリが食った跡があります。」と告げて、それを Y に見せた。B が「シロアリ駆除をしましょう。」と告げたので、Y はシロアリ駆除をしてもらうことにした。1 時間位後、同社の 2 人の作業員が機械や道具を運んできて作業を始めた。

途中、B は Y に、「床下の湿気が多いので湿気を取るのに換気扇を付けた方がいいですよ。」と告げて、床下換気扇の設置を勧めた。B が「4 台あつた方がいいですよ。」と告げたため、Y は B に言われるまま床下換気扇を設置してもらうことにした。

翌日、再度 B は Y の住居を訪問し、「床下の湿気が特に多いところがあるので防湿材を敷いておきましょう。」と Y に告げた。Y は、「そういうことなら、そこだけは防湿材をしないと仕方ないだろうね。」と答えて、防湿材を敷いてもらうことにした。さらに、B は「床下の部分で、本当は柱がないといけないうところに柱がないから、代わりにジャッキを入れた方がいいですよ。」と Y に告げ、B はジャッキを入れてもらうことにした。

さらに、その日から翌日にかけて、同社の 2 人の作業員は、Y の家の周りの土を掘って器具を埋め込んだ。Y が、何だろうと思って作業員に尋ねると、作業員は、家にシロアリがいるかどうか分かる器具で 2 か月に 1 度の割合で検査をするのでシロアリがいても早めに駆除できる旨説明した。

【事例 3】

株式会社サニックスの従業員 C は、平成 17 年 3 月ころ、数年前から老人の認知症的な症状が出ている中部地方に在住の消費者 X の住居を訪問し、シロアリ防除工事の契約を締結した。その 2、3 か月後、X の子が X の家を訪問した際、同社とのシロアリ防除工事の契約書を見つけた。X の子は、同社がシロアリ工事の見積りをしたその翌日に工事を行っていることに不審感を抱き、同社に電話をかけた。X の子が C に、C が X と話をしている時に X の様子を見ておかしいと感じることはなかったかと聞いたところ、C は「やっぱりそうですか。」と言った。