

報道発表資料

令和6年4月24日
独立行政法人国民生活センター

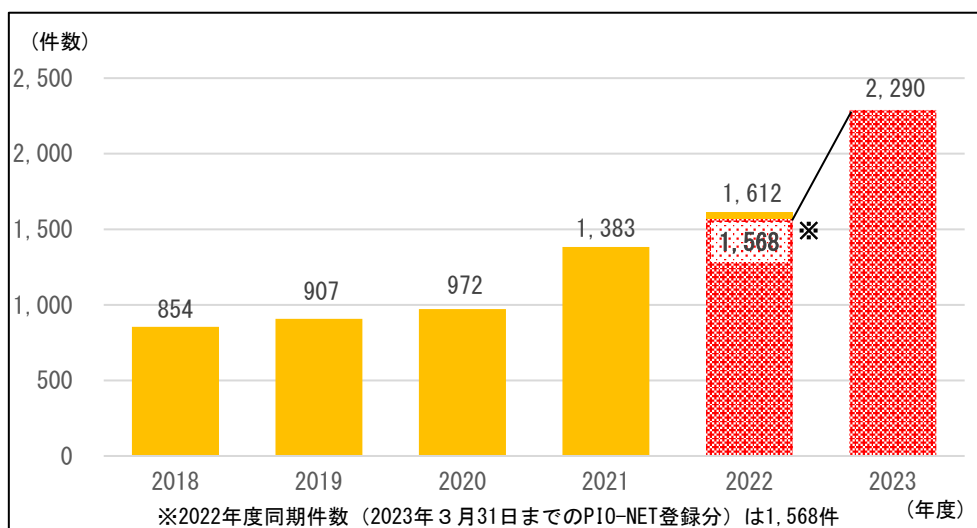
ネットの価格と全然違う！？害虫・害獣駆除のトラブルにご注意 －若い年代でトラブル急増中！－

ゴキブリやハチなどの害虫や、ネズミなどの害獣を駆除してもらう、いわゆる「害虫・害獣駆除サービス（ペストコントロール）」の相談が、全国の消費生活センター等に寄せられており、ここ数年増加しています（図1）。2023年度は2022年度同期と比べて約1.5倍に増加し、2,000件を超える相談が寄せられました。

自宅に害虫などが出て慌ててインターネットで検索し、格安料金を表示する業者に来てもらったところ、実際にはネットの表示とかけ離れた高額な料金を提示されるといった事例が最近多く見られ、特に、10～20歳代が契約当事者となっているケースが急増しています（図2）。

そこで、未然・拡大防止のため、害虫・害獣駆除サービスのトラブルについて紹介し、消費者に注意を呼びかけます。

図1 PIO-NET¹にみる駆除サービス²に関する相談件数の推移



¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は2024年3月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

² シロアリ駆除サービスの件数は除いて集計している。

図2 契約当事者が10～20歳代であった相談件数の推移

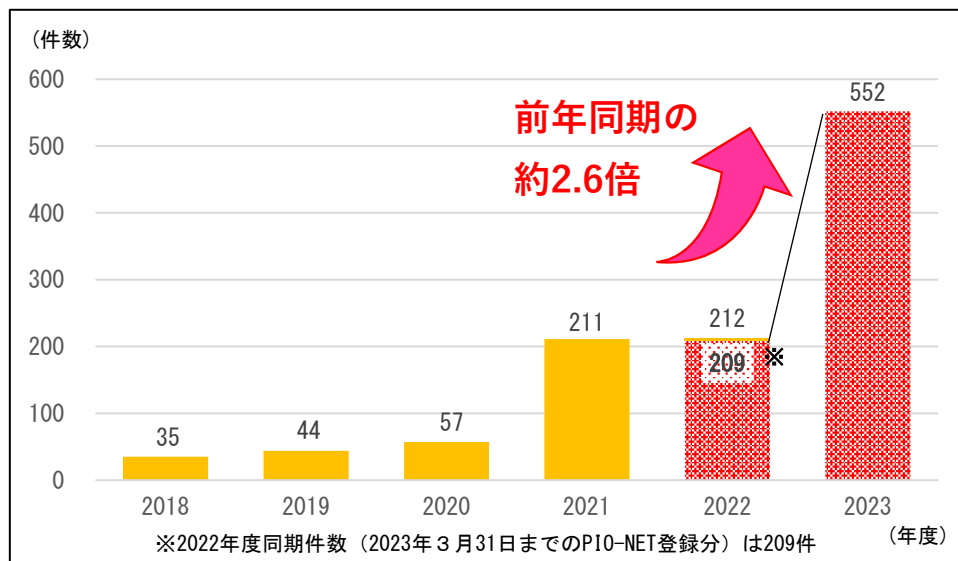


図3 契約当事者の年代別件数・割合

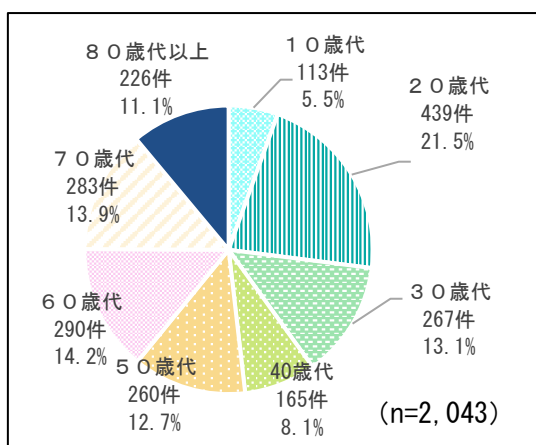
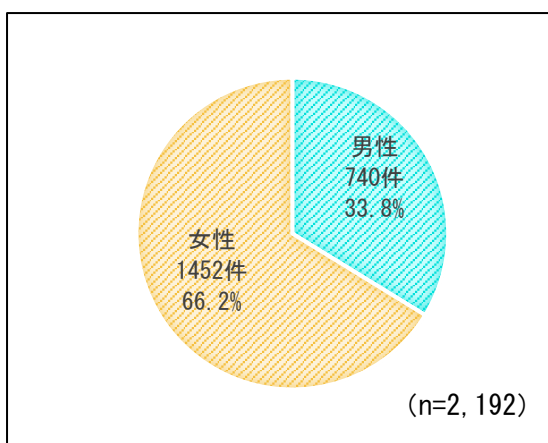


図4 契約当事者の男女別件数・割合



※いずれも2023年度受付。割合の数値は小数点以下第2位を四捨五入しているため合計が100%にならない場合がある。不明・無回答等は除いて分析している。

1. 相談事例（（）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】ゴキブリが出て怖くなりネットで見つけた格安業者に依頼したら高額だった

深夜、居住する賃貸アパートにゴキブリが出た。アパートでゴキブリが出たのは初めてで、怖くなりパニックになった。ネットで調べたところ、約500円からゴキブリの駆除をするという広告を見つけたので業者に電話をした。料金は「1万円くらいになる」とのことだったがすぐに来てもらった。しかし、訪れた作業員からは約10万円の見積書と契約書を渡された。金額が広告や事前の説明と全く違い戸惑ったが、仕方ないと思いクレジッ

トカードで支払った。「ゴキブリの侵入経路を確認し薬剤を撒くので外で待つように」と言われ、40分ほど外で待って駆除作業は終了した。翌日、管理会社の委託業者に部屋を見てもらい事情を話したところ「料金が相場よりかなり高い」と言われた。高額な料金に納得できない。

(2023年9月受付 20歳代 女性)

【事例2】ゴキブリ駆除の中断を求めても聞き入れてもらえず高額料金を請求された

深夜、自宅のベッド周りにゴキブリが出た。ネットで害虫駆除について調べたら「基本料金約500円、追加料金なし」と記載があるサイトがあったので電話したら「基本料金は約5,000円」と言われた。表示と違うので少し不審に思ったがそのまま駆除を依頼し、自宅に来てもらった。作業員が2人来て駆除作業が始まったが、その際「ゴキブリの卵もあった」「このまま放置すると増えるので徹底的にやったほうがいい」「総額約15万円くらいになる」と言われ、どんどん作業を進められた。あまりに高額なので、今はやらなくていいと断ったが中々聞き入れてもらえなかった。やっと作業を止めてもらったが「作業した分の料金は払ってもらおう」と約7万円を請求された。納得できないと伝えたが払うように強く脅され、その場でネットバンキングを使って支払った。強引に作業され納得できない。返金してほしい。

(2023年9月受付 30歳代 女性)

【事例3】ハチに刺されて死ぬと言われ不安になり駆除依頼したが高額なので解約したい

自宅の庭で大きなスズメバチの巣を見つけ、駆除を依頼しようとネットを見ていたら、「24時間365日対応」「最短10分で到着」「見積もり無料」と表示しているサイトがあった。サイト上で簡易見積もりをしたところ「参考見積価格約700円～」と表示された。サイトの作りが丁寧だったので信用して電話相談をしたところ「今すぐにそちらに向かう」と言われ業者の訪問を受けた。調査が行われた後、「このままではハチに刺されて死ぬ」「近所の人刺されて死ぬと裁判になり大変な費用がかかる」「今なら約150万円を約100万円にする」「はやく駆除した方が良い」などと業者から言われ不安を覚えてその場で契約した。契約書には、サービス内容は「一式」とだけ記載があり、具体的なサービス内容を確認することはできなかった。作業は1日では終わらず、また後日続きをしてもらうことになったが、冷静に考えると業者の話は不審なところがあり契約金額も高すぎる気がしてきた。代金はまだ支払っておらず、解約したい。

(2023年11月受付 50歳代 女性)

【事例4】不安をおおられネズミ駆除を依頼したが作業内容が不十分なので解約したい

自宅にネズミが出たので、ネットに「一軒家約5,000円～」と記載があった業者に見積もりのために来てもらった。「人が入れない場所があるので半分だけ調査する」「ネズミの侵入経路は見当たらないが、たくさんいるようだ」と説明され、動画サイトでネズミ被害の動画を見せられた。料金はネットの表示価格と大きく違い約13万円と言われたが、動画を見せ

られ不安になっていたので契約することにして頭金約 5,000 円を支払い、作業をしてもらった。しかし、その後不審に思い、別業者にも来てもらったところ、前の業者が入れないと言っていた部分も調査してくれて「ネズミの侵入経路がわかった」と説明を受けた。また、「ホームセンターで売っている粘着シートを数枚引いてあるだけであり、素人が作業したのではないか。約 13 万円は高額だ」と言われた。契約書にはクーリング・オフのことが書かれていたので、電話してクーリング・オフを申し出たが、できないと言われた。どうしたらいいか。

(2023 年 12 月受付 50 歳代 女性)

【事例 5】 ネットで探したコウモリ駆除業者と契約したがうそをつかれたので解約したい
庭にコウモリの糞らしいものがあり、ネットで探した見積もり無料の業者に見積もりを依頼した。ホームページにはコウモリの駆除が約 8,000 円からと記載があった。相見積もりを取って検討するつもりで連絡したが、来訪した業者に「今やらなければひどいことになる」と脅され、また「近所のコウモリ駆除もうちがやっている」と足場が設置された家を案内され信用してしまった。そして「近所の足場を撤去しこちらに回すから安くなる」と、強引に勧められ約 130 万円の契約をしてしまった。その後、足場が組まれても近所の家に足場があったので変に思い聞きに行ったら、コウモリ駆除業者など知らないと言われた。うそをつかれ信用できなくなったので、契約して 5 日目にクーリング・オフ通知を出した。解約して足場も撤去してほしい。

(2023 年 9 月受付 30 歳代 男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) インターネット上に記載されている料金と実際の料金がかげ離れている

「基本料金約 500 円～」 「一軒家約 5,000 円～」 といった、サイトや広告に表示された格安料金を見て業者に連絡して自宅に来てもらったところ、実際には表示価格とかけ離れた金額を提示されるという同様の手口の相談が非常に多く見られます【全ての事例】。

思いもよらない高額な金額に消費者は戸惑いますが、特に「初めて自宅でゴキブリを見た」若者を中心とした消費者は恐怖でパニック状態になっており【事例 1】、冷静に検討することができずその場で不本意な契約をしています。このほか、「害虫が苦手」な消費者や「害虫の対処方法がわからない」消費者の自宅に害虫が出てパニックになり、本トラブルに遭うケースが目立ちます。

(2) 消費者の不安をあおり、契約を急かす勧誘が行われている

「このままではハチに刺されて死ぬ」「近所の人刺されて死ぬと裁判になる」「ゴキブリの卵もあった」「ネズミがたくさんいる」「このままだとひどいことになる」などと消費者の不安をあおり、「今なら約 150 万円を約 100 万円にする」「はやく駆除した方が良い」「今なら安くなる」などと契約を急かすケースが見られます【事例 2、3、4、5】。このような

勧誘は消費者から冷静な判断力や熟慮の機会を奪うおそれのあるものであり、問題です。

(3) 強引に作業を行い代金を請求している

高額な料金を提示された消費者が駆除作業の中断を求めても聞き入れてもらえず、実施した作業の代金を請求されるケース【事例2】が見られるほか、作業内容について十分に説明しないままに作業を始めてしまい、断りづらい状況にして契約させるケースなど、強引に作業を進め代金を請求するケースが複数見られます。

(4) 事前に複数見積もりを取ることができない

インターネット上のサイトや広告で見つけた業者とトラブルになった後に、あらためて他の業者に依頼し、「料金が相場よりかなり高い」【事例1】「素人の作業ではないか。高額だ」【事例4】などと指摘されることで消費生活センターに相談をする事例が見られます。本トラブルでは、前述の問題点により複数の業者から見積もりを取ることができない状態に消費者が置かれることが多く、その結果、作業内容や価格について事前に他の業者と比較・検討することなく、サイトや広告で見つけた業者と契約しています。

(5) 交付される書面に具体的なサービス内容等が明記されていない場合がある

業者がサイトや広告等で安価な価格のみを表示しており、これを見て消費者が訪問を依頼したところ、広告等の表示額と実際の請求額に相当の開きがあった場合や、見積もりを取るつもりで自宅等に訪問してもらった業者とその場で説明されたサービスについて契約した場合等、特定商取引に関する法律（以下、特商法）上の訪問販売に該当する可能性があります。特商法上の訪問販売に該当する場合³、業者は特商法に定める書面（契約書面）を交付する義務を負います。

契約書面には商品や役務の種類や数量、価格などを記載する必要がありますが、本トラブルでは「契約書には、サービス内容は「一式」とだけ記載があった」【事例3】など、書面に不備があると思われる事例も見られます。

(6) クーリング・オフ妨害をしている事例が見られる

特商法上の訪問販売に該当する場合はクーリング・オフをすることができますが、業者がクーリング・オフの申し出を妨害していると考えられる事例が見られ、問題です。

³ [特定商取引に関する法律等の施行について（本文）【令和5年4月21日付通達】](#)（消費者庁）59ページ参照

3. 消費者へのアドバイス

(1) 極端に安い価格を表示するサイトや広告には注意しましょう

駆除の作業内容および料金は、住宅の大きさや構造、害虫・害獣の発生原因や発生状況などによって、さまざまになることが一般的です。サイトや広告で「基本料金××円」「〇〇作業料、△△円から」等と表示されている場合や、電話で「△△円かかる」と説明された場合でも、現場の状況次第では、必ずしもサイトや広告の表示や電話で説明された料金で依頼できるとは限りません。特に、3ケタ台の極端に安い料金が表示されている場合、最低料金で依頼できることはまずありませんので注意しましょう。

(2) 複数見積もりを取って比較・検討しましょう

消費者がパニック状態となっていたり、業者の問題勧誘を受けたりすることにより、複数見積もりを取らずにその場で不本意な契約をしてしまいトラブルとなるケースが目立ちます。トラブルを避けるためには、害虫や害獣が突然出てきても、できる限り慌てずに、本当に緊急を要するものなのか冷静に考えた上で、複数社から見積もりを取る前提で業者に連絡しましょう。不安をあおったり契約を急かすなどして、作業内容や価格について事前に他の業者と比較・検討する機会を奪うような勧誘をする業者とは契約しないようにしましょう。

(3) クーリング・オフ等ができる場合があります

特商法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受取った日から数えて8日以内であればクーリング・オフ（無条件での契約解除）をすることができます。パニック状態で不本意な契約をしてしまったなどの場合には、速やかにクーリング・オフを書面または電磁的方法（メールなど）により通知しましょう。なお、クーリング・オフ期間内に工事が行われたとしても、クーリング・オフをした場合は、無償で元どおりに戻すよう求めることができます。

また、クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても解約できる場合⁴もあります。

(4) おかしいと思ったら、すぐに消費生活センター等に相談しましょう

少しでもおかしいと思ったら家族や知人・最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

* 消費者ホットライン：「188（いやや!）」

お住いの地域の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

⁴ 例えば、契約の大切な部分について事実と違うことを告げられたことにより、消費者が誤認して契約の申込み等の意思表示をした場合には、誤認していたことに気づいた時から1年間又は契約締結時から5年間は、当該意思表示の取消しができる。


4. 業界団体への要望

ネットの表示とかけ離れた高額な料金を提示する害虫・害獣駆除サービス（ペストコントロール）業者と消費者がトラブルになるケースが全国の消費生活センター等に寄せられています。消費者が害虫・害獣への対処方法や、困った際に相談できる窓口を知ることによって、こうしたトラブルの未然防止、拡大防止につながると考えます。

つきましては、上記トラブル防止等のために、業界団体である日本ペストコントロール協会⁵が有する害虫・害獣駆除の知識や「害虫相談所」等の相談窓口を消費者がより一層活用できるよう、継続的な普及・啓発活動を行うことに尽力願います。


5. 情報提供先

- ・ 消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・ 内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・ 厚生労働省（法人番号 6000012070001）
- ・ 警察庁（法人番号 8000012130001）
- ・ 一般社団法人日本インタラクティブ広告協会（法人番号 2010005014868）



自己解決をサポートする
**消費者トラブル
FAQ**

国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



⁵ ペストコントロール協会では全国 47 都道府県それぞれに地区協会が設置されており、各協会において「害虫相談所」が設けられ、地域住民の方から電話などによる相談受付を無料で行っています。
都道府県ペストコントロール協会一覧

<https://www.pestcontrol.or.jp/pcga/tabid/135/Default.aspx>

また、以下の取り組みも行っています。

- ・ 消費者自身で予防・駆除の対処ができる方法をサイトで情報提供しています。

https://www.pestcontrol.or.jp/pest_measure/tabid/128/Default.aspx

- ・ 消費者が複数の事業者から見積もりを取って、契約前に作業内容や料金等を十分に比較検討できるよう、各都道府県にあるペストコントロール協会の連絡先や会員企業の名簿を公開しています。

<https://www.pestcontrol.or.jp/pcga/tabid/135/Default.aspx>

(参考) PIO-NET⁶にみる相談の傾向

1. 主な害虫・害獣別の駆除サービスに関する相談件数⁷の年度別・月別推移

(1) ゴキブリ

2023年度に相談が急増しました(図1)。相談受付年月別の相談件数の推移からは、例年6月ごろより相談が増加し、夏(7~9月)にピークとなる傾向が見られます(図2)。

図1 ゴキブリ駆除サービスに関する年度別相談件数の推移

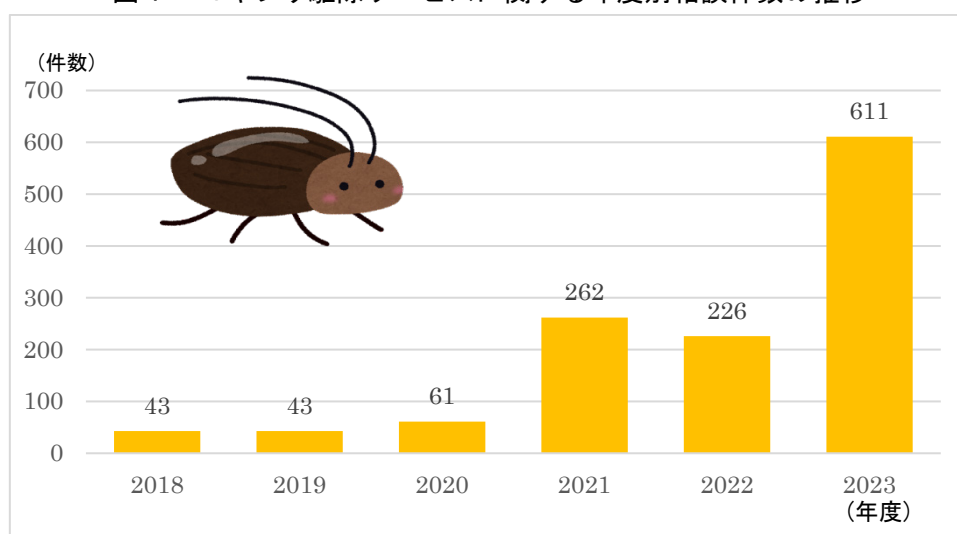
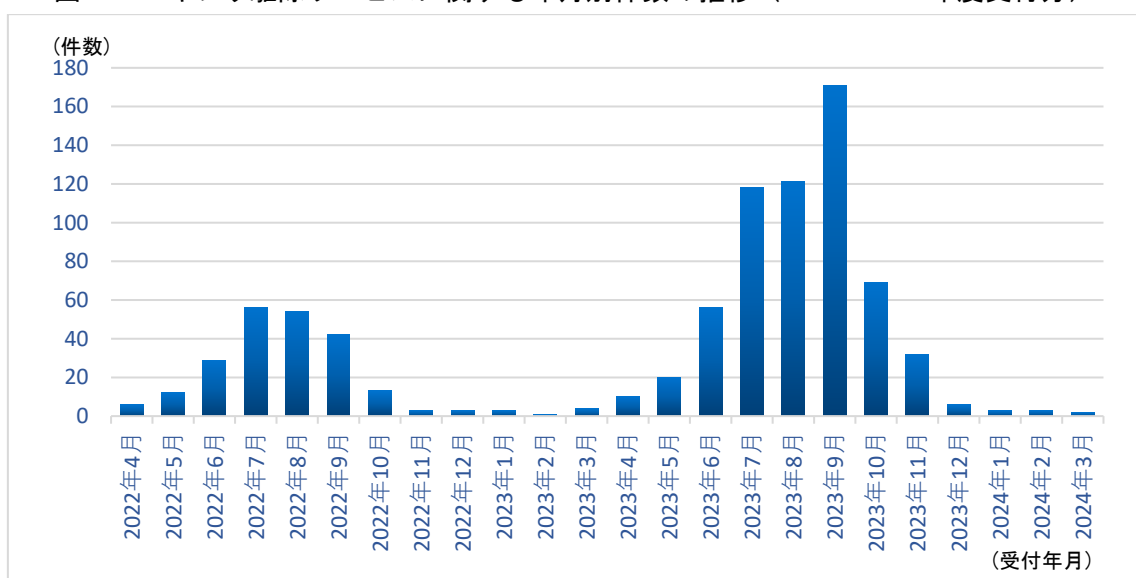


図2 ゴキブリ駆除サービスに関する年月別件数の推移(2022~2023年度受付分)



⁶ 相談件数は2024年3月31日までの登録分。年月別件数は2022~2023年度受付分を分析。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。1件の相談に、駆除対象となる害虫・害獣が複数含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。

⁷ このほかの駆除対象の害虫・害獣としてはダニ、トコジラミ、イタチ、ハクビシン、アライグマなどが見られる。

(2) ハチ

2021年度以降、相談が大幅に増加しています(図3)。相談受付年月別の相談件数の推移からは、例年夏(7~9月)に相談が急増する傾向が見られます(図4)。

図3 ハチ駆除サービスに関する年度別相談件数の推移

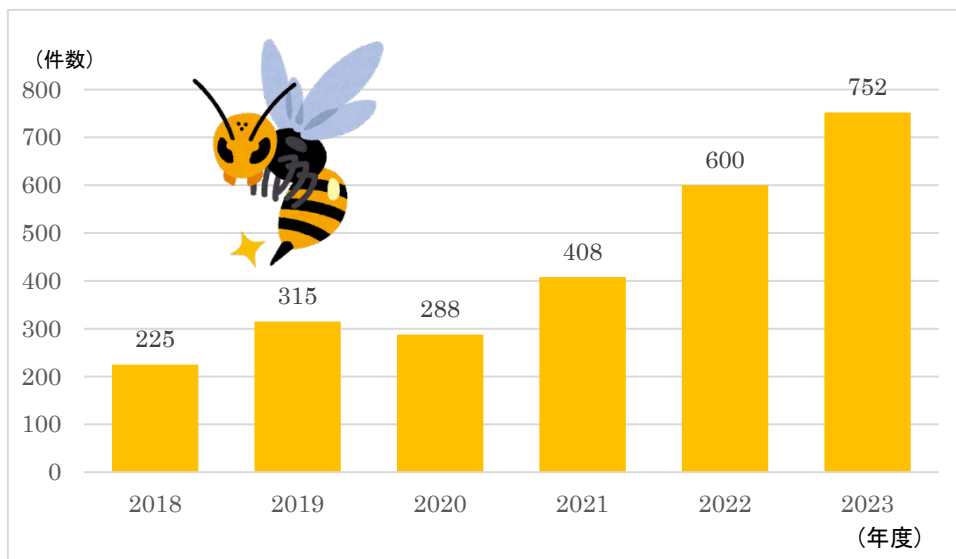
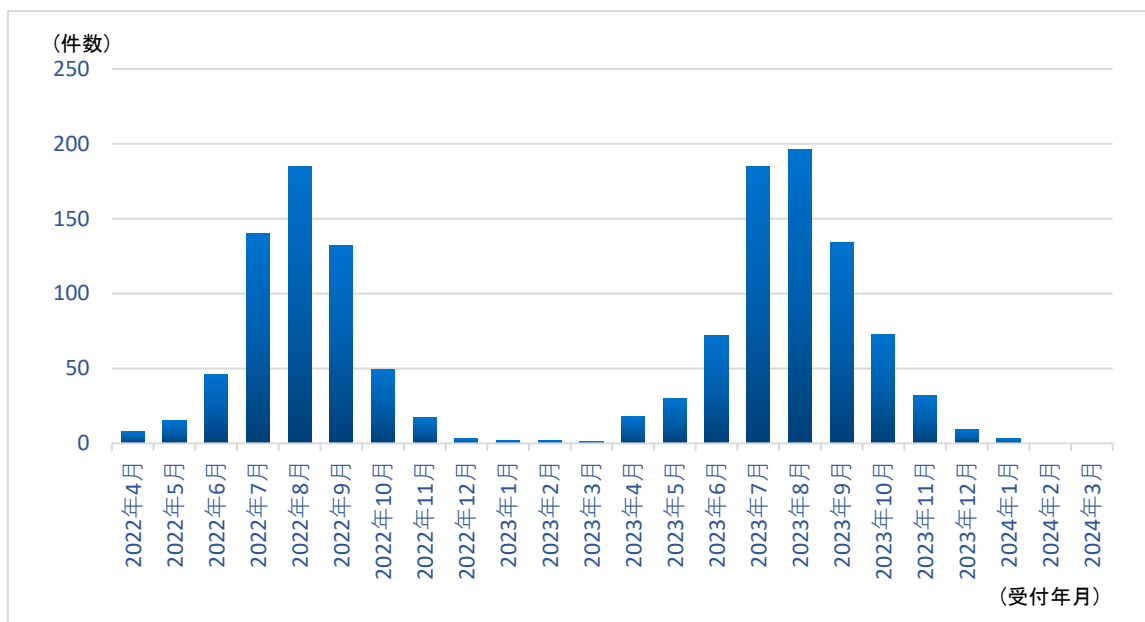


図4 ハチ駆除サービスに関する年月別件数の推移(2022~2023年度受付分)



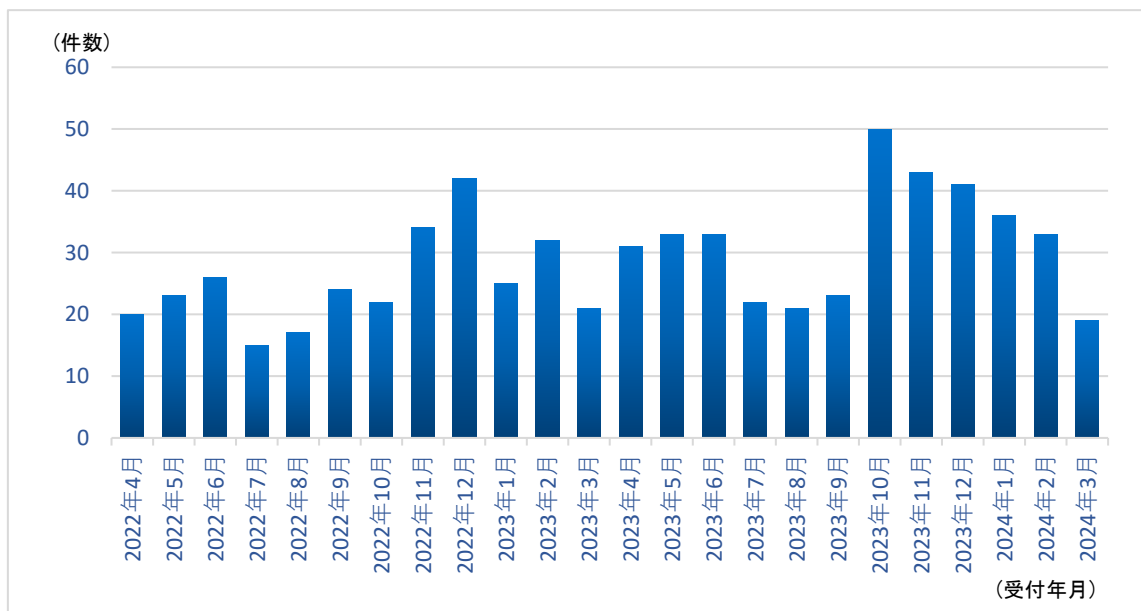
(3) ネズミ

2020年度以降、相談が年々増加しています(図5)。相談受付年月別の相談件数の推移からは、通年を通して相談が寄せられますが、冬(10~12月)に相談が増加する傾向が見られます(図6)。

図5 ネズミ駆除サービスに関する年度別相談件数の推移



図6 ネズミ駆除サービスに関する年月別件数の推移(2022~2023年度受付分)



(4) コウモリ

相談が年々増加する傾向が見られます(図7)。相談受付年月別の相談件数の推移からは、例年6月ごろより相談が増え始め、夏(8～9月)に相談がピークになる傾向が見られます(図8)。

図7 コウモリ駆除サービスに関する年度別相談件数の推移

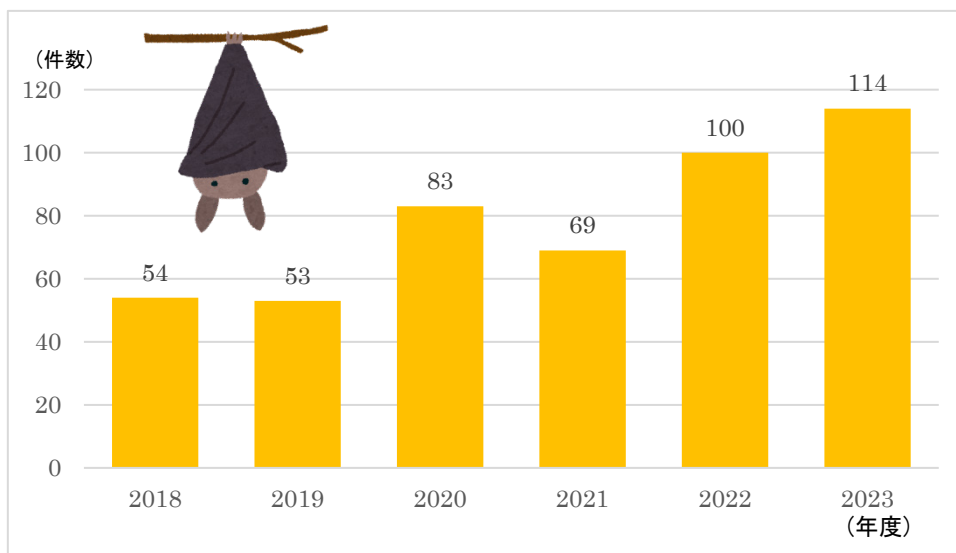


図8 コウモリ駆除サービスに関する年月別件数の推移(2022～2023年度受付分)

