

ゴキブリやネズミなどの害虫・害獣駆除トラブル

【問】深夜、居住する賃貸アパートにゴキブリが出た。初めての独り暮らしだったので、怖くてパニックになり、ネットで調べたところ、500円からゴキブリの駆除をするという広告を見つけた。業者に電話すると、料金は1万円くらいになるとのことだったので、すぐに来てもらった。しかし、訪れた作業員からは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うので戸惑ったが、仕方がないと思い、作業をしてもらった。代金はクレジットカードで支払った。翌日、家族にこの話をすると、「そんなに料金がかかるのか、相場よりかなり高いのではないか」と言われた。高額な料金請求だとしたら納得がいかない。(20歳代女性)

～ネット広告よりも高額 若い世代中心に急増中～

【答】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「害虫・害獣駆除サービス(ペストコントロール)」の相談が、ここ数年、増加しています。特に10～20歳代の若者が、契約当事者になっているケースが多くみられます。

相談事例のように、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や「ゴキブリの卵があった。このままではまた出没し、ひどいことになる」と伝え、消費者の不安をあおり、契約を急(せ)かす勧誘もあります。他にも十分な説明がないまま、作業を始め、断りにくい状況をつくり契約させるといったケースもあります。

対策方法として、次の3点を心がけてください。

【1】極端に安い価格を表示するサイトや広告には注意する。

駆除の作業内容や料金は、住宅の大きさや構造、害虫・害獣の種類や発生原因、その発生状況などによって大きく異なります。広告等に安い最低料金が表示されていても、必ずしもその金額で依頼できるとは限りません。急いでいても、広告を鵜呑(うの)みにせず、出張料や見積料金が必要なのか、見積もり後に断った場合にキャンセル料が発生するのか等について、あらかじめ確認することも大切です。最低価格で依頼できることは、まずありませんので注意してください。

【2】可能であれば、複数の業者から見積もりを取り、契約時には内容を必ず確認する。

パニックになっているときに、複数の業者から見積もりを取ることは難しいかもしれませんが、慌てずに本当に緊急を要するものかを冷静に考えましょう。見積もりを取って比較・検討する時間を与えず、契約を急かせる業者とは契約しないようにしましょう。

【3】クーリング・オフができる場合があるので、おかしいと思ったらすぐに消費生活センター等に相談する。

広告に表示されていた金額と実際の請求額に明らかな開きがある場合や来訪後、電話で依頼した内容と異なる内容の作業の契約に勧誘された場合などは、「特定商取引法」の「訪問販売」に該当し、クーリング・オフができる可能性があります。

その場合、クーリング・オフができる期間は、法律に定められた契約書面を受け取って8日間です。業者が契約書にクーリング・オフを明記していない等、法律で決められたことがきちんと記載された契約書

面を交付していない場合は、8日間を過ぎていてもクーリング・オフできることとなります。

広告で表示されていた金額と同程度の金額で済んだ場合や、あらかじめ契約内容や価格が明記されていて、その契約をする意思をもって、事業者に来訪を要請した場合は、クーリング・オフはできませんのでご注意ください。

筆者ひとこと

国民生活センターに寄せられた相談によると、ゴキブリやハチは夏（7～9月）、コウモリは夏（8～9月）、ネズミは冬（10～12月）に相談が急増する傾向がみられます。業者来訪後に作業内容が明らかになり、必要な費用の提示を受けた時点で、作業内容に疑問を感じたり、料金が高額過ぎると思った場合は、断る勇気も必要です。金額だけでなく、内容も必ず確認するようにしましょう。（県消費生活センター）