

【相談事例】

夜半、マンションに大きなゴキブリが出たので、あわててスマートフォンで「ゴキブリ、駆除」と検索して見つけた事業者に連絡し、駆除を依頼した。スマートフォンの広告には「ゴキブリ1匹900円から」と書いてあった。23時ごろ、男性作業員2人が来て、冷蔵庫裏のゴキブリ2匹を駆除したと捕獲したチャバネゴキブリ2匹を見せられた。その後、作業員にシンク下にゴキブリの巣と侵入口があるといわれ、巣の駆除と侵入口の穴埋め、ベランダの排水溝まわりもゴキブリの糞があるので忌避剤をまくと説明をされた。1人の作業員が作業にかり、もう1人が見積もり内容を説明するという流れで、同時進行で作業が進められ、ゴキブリ1匹1万5000円、キッチン、ベランダの忌避剤11万円、侵入口穴埋め2万円、夜間調査5000円で税込み計18万1500円を現金で払うよう請求された。「ゴキブリ一匹900円のはず、手持ち現金はない」と言ったが、「状況によって金額は異なる、現金払いしか受け付けないので今からコ

ンビニでおろしてきて」と言われた。男性2人の作業員で、支払うまで帰ってくれそうになく、夜中でもあり怖くなって契約書にサインしコンビニで現金を引き出し支払った。クーリング・オフできないだろうか。

(当事者30歳代)

【処理結果】

センターにて契約書を確認したところ、クーリング・オフの記載があったため、相談者にクーリング・オフ通知の書き方や出し方を説明した。当センターから当該事業者に電話をし、クーリング・オフの通知を発信したのですみやかに18万1500円を返金するように伝え、事業者に相談者に返金口座を尋ねるよう伝えた。相談者は、「駆除して忌避剤をまきコーキングもしたので3万円は払ってほしい、残り15万1500円を返金する」と事業者に言われ、早期解決を望み合意し、即日15万1500円の返金を確認したとのことだった。

夜中のゴキブリの駆除に 高額料金を支払ってしまった

(公財) 関西消費者協会 相談グループ主任
黒田 美佳 (くろだ・みか)

解説

ゴキブリや蜂など害虫駆除サービスを行う事業者の「〇〇円～」 「24時間対応低価格」などのネット広告を見て安いと思い頼んだが、想定していたよりはるかに高額な請求を受けたという相談が増えています。事業者の来訪後に広告の表示額や事前に聞いた金額とかけはなれた高額な契約をさせられた場合、「特定商取引に関する法律」の訪問販売に該当しクーリング・オフができる場合があります。しかし、現金で支払ってしまっていると最終的に事業者が返金しなかった場合、被害回復は困難です。料金や作業内容に納得できなければその場で支払わず、振り込みやクレジットカード払いができないか確認しましょう。事業者が帰ってくれない場合は警察に連絡してください。夜中にあわてて駆除業者を呼ぶことがないように、普段から害虫対策を考え駆除剤などを用意しておくことも大事です。住居全体の害虫駆除を行う場合は複数の事業者に相見積もりをとり作業内容や代金を確認して判断しましょう