

# 暮らしのレスキューサービスに関わる 消費者安全法に基づく 注意喚起事例等

令和7年2月18日

消費者庁 消費者政策課 財産被害対策室

# 消費者安全法に基づく財産被害事案に係る対応

## 財産被害事案の「消費者事故等」（2条5項3号）

○ 虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であって政令で定めるものが事業者により行われた事態

### 【消費者事故等に該当する場合（消費者安全法施行令）】

- ① 虚偽・誇大な広告・表示
- ② 契約締結、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者の判断を誤らせる行為（不実告知・事実不告知、断定的判断の提供 等）
- ③ 消費者を欺き、又は威迫して困惑させる行為
- ④ 不当な契約締結又はその勧誘（個別法によって取消事由とされている不当な勧誘行為、無効となるような不当な契約条項を含む契約 等）
- ⑤ 債務不履行
- ⑥ 違法景品類の提供 等

## 消費者被害の発生又は拡大の防止のための主な措置

### 1. 消費者への注意喚起（38条1項）

消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生・拡大の防止を図るため消費者の注意を喚起する必要があると認めるときは、消費者事故等の態様、当該消費者事故等による被害の状況その他の消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表。

### 2. 関係機関等への情報提供（38条2項）

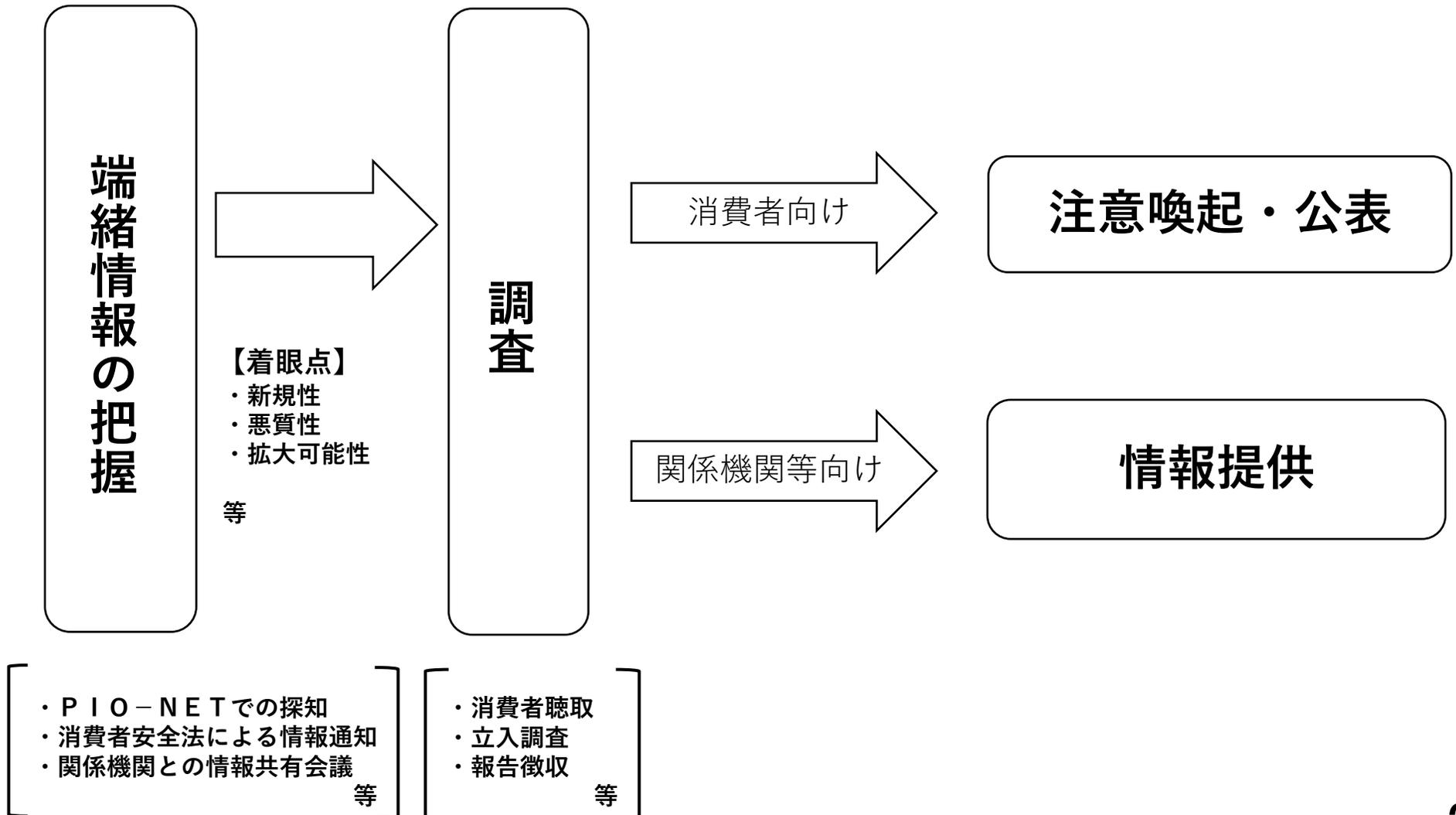
被害の発生・拡大の防止に資する情報を、内閣総理大臣が関係機関へ提供。

（例）悪質事業者の預金口座凍結に資するよう、把握した情報を金融機関に提供

# 最近の注意喚起事案

公表日	事案名
R6. 6. 11	大手通信関連会社の名称をかたり、自動音声や国際電話番号等を用いて架空の利用料金請求を行う事業者に関する注意喚起
R6. 6. 27	「火災保険を使って実質的に無料で修理ができる」などとうたい、火災保険金を利用した修理工事契約を締結させる事業者に関する注意喚起
R6. 8. 29	人気ブランドのヘルスケア又はオーディオ家電等を販売すると称する偽サイトに関する注意喚起
R6. 9. 30	ウェブサイト上では適正かつ低額な料金で駆除作業を行うかのように表示しているが、実際には高額な料金を請求するゴキブリ駆除業者に関する注意喚起
R6. 10. 24	「SNSでPR投稿をすると報酬がもらえる」とエステサロンで勧誘する事業者に関する注意喚起
R7. 2. 6	「タスク副業」で報酬が支払われるとうたい、実際には高額を送金させる事業者に関する注意喚起

# 主な財産被害事案の執行フロー



ウェブサイト上では適正かつ低額な料金で駆除作業を行うかのように表示しているが、実際には高額な料金を請求するゴキブリ駆除業者に関する注意喚起（令和6年9月30日公表） ①/3

事案の概要

本件事業者は、自宅でゴキブリを発見するなどして困っている消費者がインターネットで検索し、検索結果の上位に表示された「害虫110番」と称する本件事業者が運営するウェブサイト（以下「本件ウェブサイト」という。）において、「関東エリア 最安レベルに挑戦！ 追加料金一切なし！ 税込550円～」、「シンプル料金&明朗会計」、「駆除作業の面積に応じた料金」等といった適正かつ低額な料金でゴキブリを駆除する旨を広告・表示し、これを見た消費者は、本件事業者からゴキブリの駆除作業を適正かつ低額な料金で提供してもらえるものだとして認識し、ゴキブリの駆除作業を依頼していたが、実際に本件事業者が提供したゴキブリの駆除作業の実態は広告・表示の内容とは異なるものであった（虚偽・誇大な広告・表示）。

具体的な事例の内容①

(1) 自宅でゴキブリを発見するなどして困っている消費者がインターネットで検索し、検索結果の上位に表示された本件ウェブサイトを見つける。  
⇒本件ウェブサイトから、消費者は、適正かつ低額な料金でゴキブリを駆除してもらえるという印象を持つ。

(2) 消費者が連絡すると、コールセンター等につながる。  
⇒消費者が連絡すると、コールセンター等につながり、消費者が、ゴキブリの駆除を依頼すると、コールセンター等から訪問日時の指定又は作業員からの折り返しの連絡があるなどの受付が行われる。

また、具体的な料金説明がないことから、駆除作業の料金を尋ねたところ、「基本料金は6,600円になる」、「料金はゴキブリ1匹6,600円になる」と説明されたりした事例もあった。

本件ウェブサイト例

## 具体的な事例の内容②

- (3) 消費者宅を訪問した作業員はゴキブリ駆除作業を開始するとともに、ゴキブリに対する気持ち悪さや不安感をあおる説明をする。  
⇒消費者宅に訪問する作業員は1名又は2名、その後、消費者からゴキブリの発見状況を聞き取った上で、点検と称して、ゴキブリの駆除や消費者宅の浴室等の点検を行いつつ、
- ・「ゴキブリの卵があった」
  - ・「ゴキブリ3匹がいた。駆除はできなかった」
  - ・「ゴキブリが出入りできるすき間ばかりある」
- などと消費者に対しゴキブリに対する気持ち悪さや不安感をあおる説明をする。
- (4) 作業員は追加作業が必要と説明した上、高額な作業料金を躊躇する消費者には更にゴキブリに対する気持ち悪さや不安感をあおる説明をする。  
⇒作業員は、ゴキブリを駆除するための薬剤散布などを提案するとともに、料金については、十数万円から二十数万円だと説明します。高額な作業料金に関して躊躇する消費者には、
- ・「卵があるから数日には赤ちゃんが生まれる。卵からフェロモンが出ている」
  - ・「これをやればゴキブリにおびえることもない」
  - ・「3匹ってことは実際にはこの何倍もいる。これからの季節は更に増えてくる」
  - ・「この部屋は、ゴキブリが出入りできるすき間ばかりある。しっかり経路を絶たないとまたゴキブリが出てくる。ゴキブリに悩まされたくないのであれば、今すぐここを引っ越すか侵入経路を絶つしかない」
- などと更にゴキブリに対する気持ち悪さや不安感をあおる説明をし、追加作業の承諾を促す。  
消費者は、本件ウェブサイトを見て想定していた料金よりも大幅に増額していることは認識するが、作業員の説明によってゴキブリに対する気持ち悪さや不安感を解消したいあまりに、追加作業を承認する。ところが、追加作業の作業時間は10分～15分程度で、作業内容は浴室の通気口、室内、屋外等に薬剤を散布する程度のものであり、作業料金に見合った内容といえるものではなかった。
- (5) 最終的に、作業内容に照らして過大といえる高額な料金を請求する。  
⇒作業員は、作業終了後、作業内容と作業料金が記載された「作業請負契約書」を消費者に渡して料金を請求するが、その金額は、作業内容に照らして過大といえる高額な料金である。また、当該契約書には、事前に消費者に説明がなかった駆除作業の料金が計上されていることもあった。  
作業料金については、作業員からその場で現金払を求められるが、手元に現金がない場合は、深夜時間帯においてもコンビニ等のATMでお金を下ろすように指示されることがあった。

# ウェブサイト上では適正かつ低額な料金で駆除作業を行うかのように表示しているが、実際には高額な料金を請求するゴキブリ駆除業者に関する注意喚起（令和6年9月30日公表） ③/3

## 消費者へのアドバイス

### ○極端に安い料金を表示するウェブサイトには注意しましょう。

ウェブサイト上で極端に安い料金を表示している場合、追加作業が必要と説明するなどした上、高額な作業料金を請求してくることがありますので、注意しましょう。

実際に依頼する場合は、会社概要や所在地、駆除作業の実績等をチェックして信頼性の有無を確認して選択しましょう。

### ○ゴキブリを発見してもパニックにならず、まずは冷静になりましょう。

自宅にゴキブリが出たからといってパニックになることなく、まずは冷静になりましょう。自宅を訪問する作業員は、あなたがゴキブリを苦手だと分かっており、あなたの不安をあおるような説明をした上で作業内容に見合わない高額な作業料金の請求を行ってることがありますので、請求金額を曖昧にされないように、作業前に必ず見積書を作成してもらい、冷静に作業内容と料金を確認しておきましょう。

見積書を見て依頼しないことにしたにもかかわらず、居座って契約するまで帰らない等のトラブルに遭遇してしまったら、警察や家族などに連絡をして一人で対応することはやめましょう。

なお、万が一のことに備えて市販の駆除剤や殺虫剤等を準備するなどしておくことも検討しましょう。

### ○ウェブサイトの表示額と請求額が大きく異なる場合は、クーリング・オフができる可能性があります。

特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約（申込み）のための書面を受け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。また、消費者から訪問を要請した場合であっても、ウェブサイトの表示額と請求額が大きく異なる場合は、クーリング・オフができる可能性があります。

困ったときは、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

## 周知状況

消費者庁による公表（ウェブサイト、SNS等）（法第38条第1項）

都道府県及び市町村に情報提供（法第38条第1項）

本件に関係する行政機関、団体等に情報提供（法第38条第2項）

## 周知用チラシ

消費者庁 情報ファイル 2024/09

### 害虫よりタチが悪い騙しの手口

あくしつぎょうしゃ  
HP:100 MP:50  
スルかしこさ:999  
"G"のまぼろし  
HP:??? MP:???

あくしつぎょうしゃは  
"G"のまぼろしをよびだした!  
ゆうしゃたちはおびえている。

▶たたかう  
▶まほう  
▶どうく  
▶にげる  
▶188

ゴキブリ駆除業者のウェブサイト上で「追加料金一切なし!税込550円〜」などの表示を見た消費者が、ゴキブリ駆除を依頼したところ、実際の作業内容に照らして過大といえる高額な料金を請求されたといった相談が、各地の消費生活センターなどに数多く寄せられています。

- 極端に安い料金表示に注意  
ウェブサイトに表示されている最低料金は、あくまでも状況次第。予想外の料金になる危険性があります。
- パニックにならずに落ち着いて  
ゴキブリに対する気持ち悪さ・不安感をあおるトークが手口です。契約判断は、あくまでも冷静に。
- 迷った・困ったときは188へ  
クーリング・オフが適用できる可能性があります。



詳細情報はこちらをチェック  
<https://www.caa.go.jp/notice/auditor/property/>



トラブルに  
困ったら 消費者ホットライン  
**188**



# ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、実際には高額な料金を請求するトイレの詰まり修理業者に関する注意喚起（令和5年8月24日公表） ①/3

## 事案の概要

本件事業者は、本件事業者が運営するウェブサイト（以下「本件ウェブサイト」という。）である「水の関東24」において、「水漏れ・つまり修理 関東最安値 220円（税込）～」、「トイレのつまり・水漏れ解決 通常 1,580円（税込）▶220円（税込）～」といった、低額な料金でトイレの詰まり修理を行う旨を表示し、その表示を見た消費者は、本件事業者が提供するトイレの詰まり修理を、一般的な料金よりも低額な料金で受けられるものと認識して修理を申し込んでいたが、本件事業者が提供するトイレの詰まり修理の実態は、追加工事が必要などと説明し、最終的には一般的な修理料金よりも数倍高額な料金を請求しており、広告・表示の内容と異なるものであった（虚偽・誇大な広告・表示）。

## 具体的な事例の内容①

(1) トイレが詰まり困っている消費者がウェブサイトで修理業者を検索し、

本件ウェブサイトを見つける。

⇒消費者は、本件ウェブサイトから、一般的な料金よりも低額な料金で行ってもらえるという印象を持つ。

(2) 消費者からの電話を受け、作業員を派遣する。

⇒消費者が電話するとコールセンターにつながり、消費者から故障内容などを聞き取って、「今から30分くらいで伺います」などと答えて作業員を派遣する。

なお、このときに、コールセンターから、見積りや誰が訪問するかなど詳細な説明はしないこともあった。

## 本件ウェブサイト例

The image displays two screenshots of the '水の関東24' website. The top screenshot is a promotional banner for '水漏れ・つまり修理' (Water leakage and clogging repair) with the headline '関東最安値 220円(税込)~' (Kanto lowest price 220 yen tax included ~). It also states '最短10分で駆けつけます!' (We'll arrive in the shortest 10 minutes!) and '水のトラブルは最速で解決!' (Water trouble is solved at the fastest!). The bottom screenshot shows a specific service for 'トイレのつまり・水漏れ解決' (Toilet clogging and water leakage solution) with a price of '通常 1,580円(税込) ▶ 220円(税込)~' (Normal 1,580 yen tax included ▶ 220 yen tax included ~). Both screenshots include contact information: '無料電話相談・お見積もりはこちら! ☎0120-726-071'.

水の関東24 24時間 365日対応 深夜対応も可能

年間実績 20,000件以上

最短訪問 10分 即日解決当たり前

最寄りのスタッフがお伺いします!

東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県 茨城県・群馬県・栃木県の 水道工事業者

東京・千葉・埼玉・神奈川・茨城・群馬・栃木の ほぼ全域対応!

水の関東24 24時間 365日対応 無料電話相談・お見積もりはこちら! ☎0120-726-071

水の関東24 が選ばれる 5つの理由

Point 1. 出張・見積 無料0円! キャンセルも無料!

水まわりに関する「困った」には、出張費・見積費用無料で対応しています。お客様の住まいの場所によって費用を請求することはありません。見積もり内容にご納得いただけない場合は、お断りいただいても構いません!!

突然の事だから迅速に対応します!

トイレのつまり・水漏れ解決

通常 1,580円(税込) ▶ 220円(税込)~

# ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、実際には高額な料金を請求するトイレの詰まり修理業者に関する注意喚起（令和5年8月24日公表） ②/3

## 具体的な事例の内容②

### (3) 消費者宅を訪問した作業員は作業を開始するが、追加工事が必要と説明する。

⇒作業員は消費者宅を訪問し、当初は、「たぶんこれで直ります」などと説明して、数千円から数万円程度の比較的低額な料金を示しながら作業を進める。

しかし、作業を進めていくと、「排水管の奥が詰まっているかもしれない」などと、当初の作業ではトイレの詰まりは解消できないとして、便器を外して配管に薬剤を投入したり、機械を使ったりする作業が必要だとして、数万円から十数万円の追加工事が必要であると説明する。

消費者としては、本件ウェブサイトを見て想定していた料金よりも大幅に増額していることは認識するが、既に修理作業が行われており、ここで作業をやめられても困るなどと考え、追加工事を承認する。

### (4) 作業員は追加工事を開始するが、更に追加工事が必要と説明することがある。

⇒作業員は、追加工事を開始した後、大掛かりな工事が必要などとして、数十万円の更なる追加工事が必要であると説明することもあった。同様にここで作業をやめられても困るなどと考えた消費者が作業員から提案された追加工事を承認すると、作業員は、消費者に対し、会社に追加工事を依頼する電話をしてほしいとして、「工事請負契約書」に記載の電話番号に電話するよう依頼することがあった。消費者は、なぜわざわざ作業員の会社に電話しなければならないのか疑問に思いながらも、作業員から指定された電話番号に電話し、改めて追加工事の依頼をしていた。

### (5) 最終的には、一般的な修理料金よりも数倍高額な料金を請求する。

⇒作業員は工事が終了すると、修理作業の内容と請求金額が記載された「工事請負契約書」を消費者に渡し支払を請求するが、その金額は、同内容の修理作業の一般的な料金よりも数倍高額なものとなっていた。また、「工事請負契約書」には、事前に消費者に説明のなかった修理作業の費用が計上されていることがあった。

消費者は、トイレの詰まりは修理されたこと、作業員と減額等の交渉をする時間がなかったことなどから請求された料金を支払っていた。

## 工事請負契約書例

工事請負契約書 請求No. [REDACTED]

ご担当: [REDACTED]

下記の通り、ご請求申し上げます。

件名	[REDACTED]
お支払期限	[REDACTED]
お振込先	[REDACTED]
担当者サイン	[REDACTED]
お客様サイン	[REDACTED]

合計金額 ¥ 254,000- (税込)

摘要	数量	金額	備考
高圧洗浄	1	6,000	
便器撤去	1	35,000	
排水	1	15,000	
排水管の洗浄	5	110,000	
便器の洗浄	5	115,000	
薬剤投入	1	30,000	
排水テスト	1	0	

工事請負契約書 請求No. [REDACTED]

ご担当: [REDACTED]

下記の通り、ご請求申し上げます。

件名	[REDACTED]
お支払期限	年 月 日
お振込先	[REDACTED]
担当者サイン	[REDACTED]
お客様サイン	[REDACTED]

合計金額 ¥ 153,000- (税込)

摘要	数量	金額	備考
高圧洗浄	1	8,000-	
排水の洗浄	1	1,000-	
排水管	1	5,000-	
排水管の洗浄	1	6,000- 20,000	
便器の洗浄	1	6,000- 20,000	
薬剤投入	1	15,000-	
排水テスト	1	0	

# ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、実際には高額な料金を請求するトイレの詰まり修理業者に関する注意喚起（令和5年8月24日公表） ③/3

## 消費者へのアドバイス

○ウェブサイトに表示された低額な料金をうのみにせず、依頼する前に、作業内容や料金を確認しましょう。

本件事業者はウェブサイトで低額な料金を表示し、一般的な料金よりも低額な料金でトイレ修理が受けられると思わせていました。インターネットで検索をすると、他にも低額な料金を表示するウェブサイトは存在します。これらが全て悪質業者というわけではありませんが、表示された料金で修理作業が完了するとは限りませんので注意が必要です。会社概要や所在地、水道局指定業者か否かなどをチェックして、信頼のおける事業者かを確認しましょう。

○自宅に来た作業員は信頼できる作業員でしょうか。作業内容や請求された料金に納得できないときは、その場で料金を支払うことに慎重になりましょう。

自宅に来た作業員は、依頼した事業者から委託を受けた別の事業者から派遣されてくることもあります。後にトラブルになった場合のためにも、まずは自宅に来た作業員の身元をしっかりと確認し、作業手順やどこが詰まっているのかなどの説明を受けて、見積りを示してもらい、高額だと感じた場合は他の事業者にも料金を問い合わせるなどしてみましょう。

また、悪質業者は作業をしながら次々と工事を追加し高額な料金を請求します。事前に説明のなかった修理作業の費用が計上されていたりして、作業内容や請求された料金に納得できないときは、家族に相談するなど伝え、その場で料金を支払うことに慎重になりましょう。

○トイレが詰まってしまっても慌てずに、まずは冷静になりましょう。

トイレが詰まっても慌てずに、まずは冷静になりましょう。普段から、簡易トイレを数日分備蓄しておいたり、信頼のおける事業者を探しておくとい良いでしょう。

○ウェブサイトを見て修理依頼した場合であっても、クーリング・オフできる可能性もあります。

ウェブサイトの低額な料金を見て訪問修理を依頼したにもかかわらず、実際には消費者のお宅において高額な修理の勧誘を受けて契約した場合、クーリング・オフできる可能性もあります。

困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

## 周知状況

消費者庁による公表（ウェブサイト、SNS等）（法第38条第1項）

都道府県及び市町村に情報提供（法第38条第1項）

本件に関係する行政機関、団体等に情報提供（法第38条第2項）

## 周知用チラシ

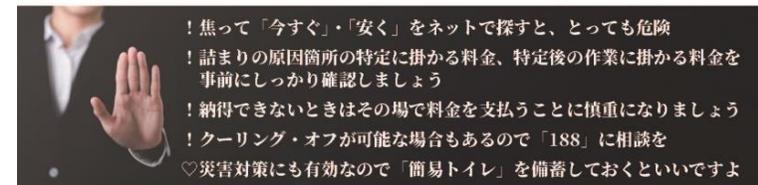
消費者庁 財産被害 情報ファイル 2023/08  
「あわわっ」焦りにつけいる手口



数千円で済むと思ってお頼んだのに、どんどん上がる見積額  
「ここでやめられても困る」状態での追加工事提案

工事終了後の工事請負契約書＝請求書

直るには直ったし、交渉の余地もなく高額を支払い



詳細情報はこちらをチェック  
<https://www.caa.go.jp/notice/caution/property/>



トラブルに  
困ったら 188

