（参考資料1）

参考資料

PEST CONTROL

公益社団法人日本ペストコントロール協会「機関誌」

ペストコントロール

快適なより良い生活環境を求めて

2024 10 OCTOBER

No.208

特集

害虫獣の駆除トラブルにご注意!

●悪質なペストコントロール事業者に注意 !!（総務委員長インタビュー）
●害虫・害獣駆除サービス トラブル事例について
●ペストコントロール協会の害虫等無料相談について
●インフォームド・コンセントについて

DATA

令和５年度　害虫等相談件数集計報告

ペストコントロールの情報満載だよ！
社内回覧して
みんなで読んでね!

公益社団法人
日本ペストコントロール協会

特集 ≫≫≫

害虫獣の駆除トラブルにご注意！

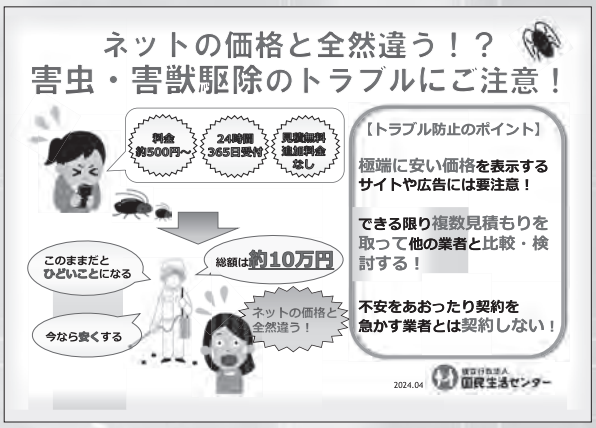
近年、『害虫・害獣駆除サービス』に関するトラブルが急増しており、全国の消費生活センターに寄せられる相談は、2023年度は2,300件近くにも及び、前年比で約1.5倍となったため、国民生活センターも注意喚起を行っている。

国民生活センターの資料では、深夜に自宅アパートでゴキブリが出て怖くなり、ネットで調べて約500円から駆除をすると広告する業者に電話したところ、「料金は１万円くらい」と言われ、すぐに来てもらったが、作業員からは約10万円の見積書と契約書を渡され、仕方なくクレジットカードで支払ったという事例が紹介されている。

ネットで検索したときに、上位に表示されるものが信頼できるわけではない（業者が広告料を支払えば、上位に表示されるようになる）のだが、慌てているために正確な判断ができず、手っ取り早く依頼してしまうケースもあるようだ。

全国のペストコントロール協会が長年にわたり実施している、害虫等の無料相談においても、悪質なペストコントロール事業者の巧妙な手口や実態について、相談者から情報が寄せられている。

他人ごとではなく、自分ごととして、また周囲の方を含め多くの方々にご注意いただきたく、今号では、害虫獣の駆除トラブルについて、特集した。ペストコントロール協会の取り組みについても紹介しており、ぜひ、お読みいただきたい。



（出典：独立行政法人国民生活センター）

◆悪質なペストコントロール事業者に注意!!（総務委員長インタビュー）
……編　集　部

◆害虫・害獣駆除サービス トラブル事例について
……事　務　局

◆ペストコントロール協会の害虫等無料相談について
……事　務　局

・北海道における害虫獣相談の動向……(一社)北海道ペストコントロール協会

・相談者・受付者・出動事業者の意思疎通が重要
……(一社)埼玉県ペストコントロール協会

・「安心・信頼」の相談所を目指して ……(公社)東京都ペストコントロール協会

・害虫等無料相談について……(公社)神奈川県ペストコントロール協会

・害虫等無料相談について……(一社)大阪府ペストコントロール協会

◆インフォームド・コンセントについて
……事　務　局

特　集　害虫獣の駆除トラブルにご注意！

悪質なペストコントロール事業者に注意!!
（総務委員長インタビュー　聞き手：編集部）

最近問題になっているペストコントロールの事業実態をもたない事業者等について、（公社）日本ペストコントロール協会の酒井壮司総務委員長に伺いました。

――入会について、全国のペストコントロール協会に連絡文書を出されたそうですね。

酒井：はい。2023年12月に、会長と総務委員長の連名による連絡文書*を全国の47都道府県ペストコントロール協会に通知しています。

＊山口健次郎会長と当時の清水一郎総務委員長の連名による文書「ペストコントロール防除事業に係る実態を持たない事業者の入会申請に関して」

――文書には、何が書かれているのですか？

酒井：都道府県ペストコントロール協会における入会審査において、「ペストコントロールの事業実態がない事業所である可能性を留意して、適切な入会可否判断をお願いします」という内容です。

――事業実態がない事業者とは？

酒井：ネット等での集客および作業斡旋を目的としていて、なんらペストコントロールの事業実態がなく、専ら紹介手数料により利潤を得ている事業者です。中には、作業施行後に法外な金額を請求する悪質なケースも報道されており、問題になっています。

当協会は、定款により47都道府県ペストコントロール協会と連携して運営されており、都道府県ペストコントロール協会に入会することで当協会の所属会員となるため、当協会としての審査はありません。

定款において、所属会員について「有害生物等の防除事業を営む」と定めていますが、近年、ペストコントロールの事業実態がない事業者からの入会申請がみられています。

確認のため事業所を訪問したら、「あるのは電話機のみで、ペストコントロールの機材等は何もなかった」という話や、「コールセンターのように大勢の人が電話応対していたが、ペストコントロールについて具体的な話ができる人はいなかった」という話も聞いています。

――事業実態がない事業者の「入会のねらい」は、何だとお考えですか？

酒井：ペストコントロール協会の会員になることで「まかせても安心ですよ」と、お墨付きを得たいのだと思います。協会の目的に賛同してということではなく、ただ単に「たやすく信頼を得たい」ということなのでしょう。

快適な生活環境の保持増進に寄与するという目的を達成するために、ペストコントロール協会が行ってきた技術研究や研修、無料害虫相談、災害時や感染症発生時の防疫活動等の事業が評価され、信頼につながっているわけです。長年にわたって地道に継続しているからこそ、評価をいただけているのです。

会員になって「これから一緒にがんばろう！」と仲間になるのではなく、会員と名乗るだけで手っ取り早く利益を得ようとする、紹介するだけで問題が起きると責任逃れをする、という事業者は受け入れ難いですね。

――「害虫駆除」でネット検索してみると、いくつも事業者があって、「年中無休！全国の加盟店がすぐに対応」「ゴキブリ駆除500円～」と載っていたりします。「便利だな～、ずいぶん安くできるな～、プロがやってこの金額なら手軽でいいな～」と思いますけれど。

酒井：皆さん、早く安くできるところはないかと、ネットで検索する方が多いと思いますが、ネット上だけでは判断できないと思います。ネットも巧妙になっていますので、多くの事業者の中から、どこを選べばいいのか、果たして信頼できるのか、簡単にわからないはずです。すぐに来てほしいから慌ててしまって、書かれていることをそのまま信じ、トラブルにあうというパターンだと思います。

金額が「500円～」と載っていても、本当のところはわからないですよね。５万円なのか10万円なのか、もっと高くて50万円かもしれないわけです。普通に考えれば、急いで作業に来てもらって、500円や1,000円で済むわけがありません。また「安物買いの銭失い」のことわざもあります。先ず、状況を説明して、見積もりをとって、落ち着いて考えることが大事です。

――すぐに来てほしいときに、慌ててしまう気持ちも、わかりますけれど…。

酒井：お気持ちはわかりますが、本当にすぐに来てもらわなければならないのかどうか、ということです。「ゴキブリがいる」「虫が部屋に入ってきた」というだけで、気が動転して相談する方がいますが、今すぐにでなくても、一晩寝てからでも大丈夫なことが多いのです。慌てていれば、つけこまれて相手の思うつぼですから、注意しなくてはなりません。

身近な人に相談してみる、判断できなければ自治体の窓口に相談してみることです。自治体からペストコントロール協会を紹介されることもあります。

酒井壮司 総務委員長

――最後に読者に伝えたいことをお願いします。

酒井：ペストコントロール協会の会員ではなくても、しっかりしたペストコントロールを行う事業者もあります。「会員でなければダメですよ」というつもりはありません。

ただ、トラブルに巻き込まれないためにも、見極めていただきたいのです。丁寧な説明をしているのか、疑問点にこたえているのか、技術が備わっているのか、誠実に安心・安全のペストコントロールを行っているのか。

「今やらないと大変なことになる」と不安をあおったり、安価な金額を表示しておきながら、実際には高額な料金を請求する、といった事例が最近多く見られ、国民生活センターも注意を呼びかけています。残念ながら、欺いて利益を得ようとする事業者がいるのです。

困っている状況につけ込んで、消費者に高額な代金を請求する手口は、これまで水回りの修理などに多かったようですが、そういった悪質な業者が、同じ手口で害虫駆除にも手を出してきたのではないか、とも言われています。

ペストコントロールの業界全体が怪しまれて、白い目で見られることのないように、私たちも襟を正して取り組み、誠実に安心・安全のペストコントロールを行っていきます。

特　集　害虫獣の駆除トラブルにご注意！

国民生活センター報道発表資料
害虫・害獣駆除サービス トラブル事例について

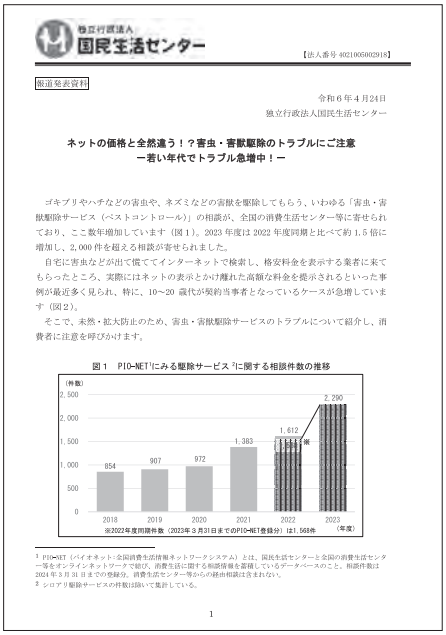
事　務　局

全国の消費生活センター等に寄せられている害虫・害獣駆除サービス（ペストコントロール）の相談が増加しており、国民生活センターは、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ている（**図１**）。

2023年度は、2022年度同期と比べて約1.5倍に増加し、２千件を超える相談が寄せられたという。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る。

報道発表資料では、「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」といった相談事例を紹介し(**表１**)、相談事例からみる問題点（**表２**）を示したうえで、「極端に安い価格を表示するサイトや広告には注意する」といったアドバイスを行っている（**表３**）。

また、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で、トラブルの未然防止、拡大防止につながると考え、業界団体である(公社)日本ペストコントロール協会に、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してほしい」と要望したことを示し、協会が行っている無料害虫相談等の取り組みを紹介している。


独立行政法人 国民生活センター　【法人番号 4021005002918】

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
ー若い年代でトラブル急増中！ー

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-NET[1]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。

1

図１

なお、国民生活センターは、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなどを受け付ける「消費者ホットライン188」（**図２、図３**）を案内しているほか、消費者問題に関する最新情報や基礎知識をわかりやすく伝えるため、『ウェブ版国民生活』を原則毎月発行している。2024年７月号【No.143】では、「正しく知って、的確に対処！ 家でよく見る害虫・害獣被害の予防と駆除」として、当協会によるネズミ・ゴキブリ・トコジラミの予防・駆除対策が掲載されている（**図４**）。

表１　相談事例

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 （2023年９月受付20歳代 女性）
	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。
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 （2023年９月受付30歳代 女性）
	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。
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 （2023年11月受付50歳代 女性）
	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」「近所の人が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。
事例4	不安をあ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 （2023年12月受付50歳代 女性）
	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。
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 （2023年９月受付30歳代 男性）
	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。

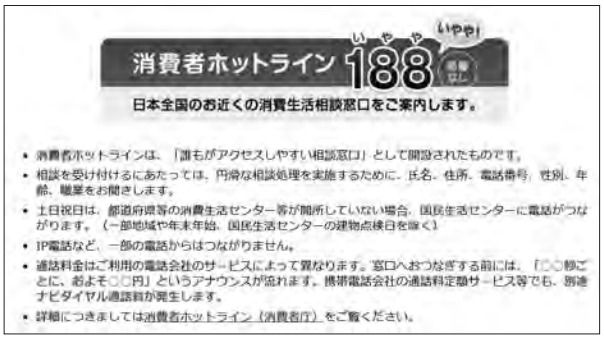


図２　消費者ホットライン188について
（出典：国民生活センターホームページ）

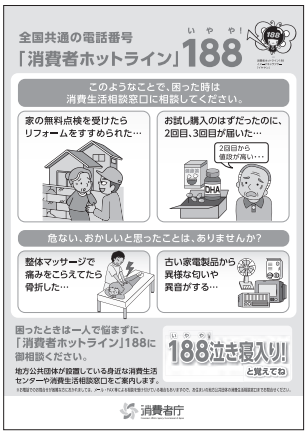


図３　消費者ホットライン188チラシ
（出典：消費者庁ホームページ）

表２　相談事例からみる問題点

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け離れている
	「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た。 思いもよらない高額な金額に消費者は戸惑うが、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、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る。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、トラブルに遭うケースが目立つ。
問題点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」「近所の人が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る。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、問題である。
問題点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る。
問題点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」「素人の作業ではないか。高額だ」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る。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る。
問題点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る。特商法上の訪問販売に該当する場合、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う。 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るが、「契約書には、サービス内容は「一式」とだけ記載があった」など、書面に不備があると思われる事例も見られる。
問題点6	クーリング・オフを妨害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るが、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、問題である。

表３　アドバイス

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する
	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ある。サイトや広告で「基本料金××円」「○○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らない。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ないので注意する。
アドバイス2	複数見積もりを取って比較・検討する
	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つ。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する。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する。
アドバイス3	クーリング・オフ等ができる場合がある
	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）をすることができる。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）により通知する。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る。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もある。
アドバイス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する
	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する。 ＊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案内する全国共通の３桁の電話番号）

消費者問題アラカルト

正しく知って、的確に対処！ 家でよく見る 害虫・害獣被害の予防と駆除

谷川 力 Tanikawa Tsutomu
(公社) 日本ペストコントロール協会技術委員長、イカリ消毒（株）技術顧問、博士（獣医学）
小松 謙之 Komatsu Noriyuki
(公社) 日本ペストコントロール協会技術委員、(株) シー・アイ・シー 研究開発部 執行役員部長、博士（学術）

はじめに

家に侵入・定着する害虫や害獣はいくつもの種類が知られています。これらの生き物の侵入・定着にはすべて共通する理由があります。それは家に侵入しやすい隙間があること、次に侵入してから住みやすいこと、そして食べ物が常時得られることです。ほかに荷物に付いて入ることもあります。一方、害虫・害獣にも特徴があり、適応能力に優れること、ヒトとの関係を好むことなどの条件が挙げられます。

この条件に合う害虫はゴキブリ、トコジラミ、ハエ、蚊、室内塵性のダニ。害獣ではネズミ、ハクビシン、アライグマ、コウモリ。害鳥では ハト、カラス等が知られています。

害虫・害獣被害の予防と駆除はそれらの生態を知り、その定着理由を把握することにより可能となります。例えば、むやみに殺虫剤を利用するような安易な駆除だけでは成功しないと知ることは重要です。今回は最も嫌がられるネズミ、ゴキブリ、そして最近被害が増加しているトコジラミの予防と駆除について解説します。

ネズミ

わが国では多くのネズミの仲間が知られています。この中で駆除対象となるネズミは家ネズミといわれるクマネズミ、ドブネズミ、ハツカネズミのみです。この家ネズミ３種は鳥獣保護管理法の対象外であるため駆除対象ですが、他のネズミたちは農業・林業上の被害がない限り、駆除の対象ではありません。

クマネズミ（写真1）は、成獣の体長が180㎜前後で、警戒心が他のネズミに比べ非常に強いです。

写真1 クマネズミ

※写真はすべて、(公社) 日本ペストコントロール協会提供

特に都会のクマネズミは罠（トラップ）で捕獲されにくい傾向にあります。天井裏で物音がすることで生息に気づくことがあります。本種は都市ビル・戸建て住宅に多く生息し、垂直行動が得意です。近年では戸建て住宅の高齢者宅で特に増加しています。さらに、殺鼠剤に抵抗性を持つネズミも存在しています。

一方、ドブネズミは、家ネズミの中で最も大きく、成獣の体長が240㎜前後で、どう猛で噛まれる危険性もあります。生息場所はどぶや下水など湿潤な環境を好み、庭や道路の植栽の植え込みなどに生息しています。繁華街や魚市場などでもよく見られます。クマネズミと異なり平面的に行動することが多く、地面に穴を掘って生息しています。

ハツカネズミは成獣の体長が80㎜前後と小型で郊外に見られます。いずれの種類も家の中で生活されると、食中毒等の衛生的な被害や配線をかじられるというような経済的な被害の危険性があります。

ネズミの予防対策

ネズミの予防対策では餌を断つこと、侵入させないこと、巣を作らせないことが基本になります。餌は生ゴミやペットの餌、庭の果実なども含み管理すべきです。侵入させないようにするには通風口や戸袋などからの侵入を阻止しなければなりません。巣はクマネズミでは壁や天井裏、ドブネズミでは庭の地面に穴を掘って生息しているため、それを防ぐため巣材（ティッシュペーパー、小さいビニール袋など）を与えないようにして、地面に金網や砂利を敷き詰めるようにして穴を掘りにくくすることが重要です。

ネズミの駆除対策

駆除対策は、物理的・化学的・環境的駆除法に分けられますが、それぞれを組み合わせて駆除します。

物理的駆除法はトラップを用いる方法です。餌を使用し生け捕りにするカゴ罠は、何度も使用できますが、捕獲されたネズミが生きているため処理が大変です。餌を使用せず捕獲できる粘着罠は最も汎用されており、ネズミの通路に設置します。粘着罠はネズミに寄生するイエダニも同時に処理できます。

化学的駆除法は殺鼠剤や忌避剤を使用する方法です。殺鼠剤は医薬部外品承認の薬剤を利用します。主に抗凝血毒殺鼠剤が使用されますが、人が誤食しても解毒剤（ビタミンK）を使用できるため比較的安全な薬剤とされています。いずれにしても、食品などへ混入しやすい場所や乳幼児・高齢者・ペットに誤食されやすい場所での使用は注意します。

環境的駆除法は予防のところでも説明しましたが、餌の管理、整理整頓、巣材を与えない、侵入口の遮断などの対応を実施します。この環境的駆除法を加えないと罠での捕獲、殺鼠剤での駆除は難しくなります。特に整理整頓はネズミの通常の活動を抑制できるので有効です。

ゴキブリ

わが国では現在64種類のゴキブリが知られています。その多くは森林に生息し、他の昆虫類同様、幅広い動物相の餌資源となる低次消費者であるとともに、動植物の死体を食料とする分解者としての役割を持っています。しかし、一部のゴキブリは食品工場・レストラン・病院・家庭など人の生活環境に侵入し、優れた適応性により急速に繁殖します。また、不衛生な習性を持ち悪臭を放ち、異物混入やアレルゲン、食中毒、感染症の媒介者としての役割を果たすことから衛生害虫とみなされています。なかでも重要な種類は、飲食店に多いチャバネゴキブリと屋外や一般家庭に多く出没するクロゴキブリです。

チャバネゴキブリ（写真2）は成虫になっても体長が12㎜前後と小型であることから狭い場所に潜り込み、物流とともに分布を拡大しています。

写真2 チャバネゴキブリ（左：雄成虫、右：雌成虫）

また、冬眠をしないため、環境さえよければ約２カ月で成虫になり繁殖を繰り返します。主要な生息場所は一年を通して暖かく餌が多い飲食店の厨房などです。ゴキブリ類は卵が20～30個入った卵鞘を産みますが、本種は産み落とすことはせず、孵化する直前まで卵鞘を腹部末端に付着させて持ち運ぶ変わった習性を持っています。

クロゴキブリは名前のとおり成虫（写真３右）は黒褐色をしていますが、幼虫（写真３左）の多くの成長段階では赤褐色をしています。体長も成虫で25㎜程度と大きく動きが素早いことから害虫の代表種となっています。

写真3 クロゴキブリ（左：幼虫、右：成虫）

主な生息場所は、ゴミ置き場などのコンクリートの割れ目やマンションのゴミ置き場の中、民家の床下、公園等の樹木の隙間、排水桝のフタの裏など外部の環境にも多く生息しています。前種と違い屋外で越冬することができ、成虫になるまで１年以上かかる場合もあります。

ゴキブリの予防・駆除対策

防除は、環境的・物理的・化学的防除を組み合わせて行います。環境的防除はゴキブリの潜みにくい環境を作ります。潜んでいる場所の撤去と餌の除去を目的に、整理整頓・清掃を行います。

次に物理的防除は、粘着式トラップにより捕獲する方法です。生息しているゴキブリの種類を調べると同時に多く生息している場所が明らかになり、重点的に防除する場所を決めることができます。

最後に化学的防除です。この方法はゴキブリの生息数を早急に目標レベルまで減らす場合に有効な手段です。現在、ゴキブリ駆除の主流となっている薬剤はベイト（毒餌）剤と呼ばれ、対象害虫に食べさせて作用させる殺虫剤です。トラップにより多く捕獲された場所を中心に設置するもので、スプレー剤ではないことから臭い、飛散、汚損がほとんどなく、食器・食材等の片付けや養生などが必要ありません。殺虫剤を選ぶ注意点として、チャバネゴキブリはアミジノヒドラゾン系やピレスロイド系の殺虫剤に抵抗性を獲得している事例が多く報告されています。そのため、使用してみて効果が見られない場合は、カーバメート系やフェニルピラゾール系の殺虫剤を使用するなどしてみるとよいでしょう。

トコジラミ

トコジラミが国内で増えた原因は、外国からの旅行者の増加に伴い、それらの荷物に紛れて持ち込まれたと考えられています。そのため、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、外国からの旅行客が減少し宿泊施設での発生も減少しました。しかし、（公社）日本ペストコントロール協会（以下、当協会）へのトコジラミ相談件数は減少せず、既に国内には一定のトコジラミの発生源が存在していることが考えられました。最近は、韓国やフランスでの発生が日本でも話題となり、ようやくトコジラミの存在とその被害について認知が高まってきました。

形態は、成虫でも５～８㎜と小さく、体色は茶褐色で翅は退化し扁平な形をしています（写真４）。

写真4 トコジラミ成虫

幼虫は、卵から孵化した直後は１㎜程で成虫と同じ場所に潜んでいます。餌は動物の血液でヒト以外にもイヌやネコから吸血します。夜行性で、ヒト（餌）が休息するベッドの近くの隙間に潜み、就寝後に潜み場所から出てきて吸血を行います。繁殖の最盛期は気温の高くなる５～９月、雌は１日に２～５個の卵を産み、一生の内に200個を超える数を産卵します。卵は５～10日で孵化し、幼虫は１～３カ月の間に５回脱皮して成虫になります。不完全変態*1の昆虫であるため、卵から孵化した幼虫から成虫に至るまで吸血します。成虫の生命力は強く、低温環境に置かれると１年以上生きると報告されています。人への誘引は、蚊と同様に呼気に含まれるCO2、体温、体臭によります。

トコジラミは吸血昆虫ですが、蚊のように病原菌を媒介することは今のところ報告されていません。しかし、増えてくると一晩に複数の個体から吸血されるため、激しい痒みや皮疹（刺し痕）が生じ慢性的な痒みやそれに伴う不眠症になることがあります。また、防除が完了してもまだ刺される不安が残るといった精神的な病を引き起こすこともあります。

トコジラミの予防・駆除対策

防除は、環境的・物理的・化学的防除を組み合わせて行うのが基本です。しかし、トコジラミの場合は餌がヒトの血液であることから、餌の除去ができず環境的防除は有効ではありません。そこで物理的防除と化学的防除が主流となります。

物理的防除法の１つは加熱防除です。昆虫類は50℃以上の高温にさらされた場合、速やかに死亡することを利用した方法で、殺虫剤を使用せずに防除できます。加熱方法は２通りに分かれ、スチーマーの高温蒸気を潜み場所に散布して防除する方法と、加熱乾燥車を使用する方法になります。

次に冷凍による殺虫で冷凍殺虫スプレー等を使い、凍らせて防除する方法があります。水分を伴わないので汚損が少ない特徴があります。

また、掃除機による吸引方法もあります。大量発生して高密度に虫体が潜んでいる場合は、吸込仕事率の高い掃除機にコーナーノズルを装着して使用することにより、群れて潜んでいる虫体を一気に除去できます。付着した卵を吸引するために、ブラシなどを併用すると効率が上がります。

最後は廃棄処分です。駆除費用より廃棄後に新規購入したほうが安価な場合に行うことがありますが、宿泊施設などの事業者が行う方法で、個人住宅では物を捨てるだけでは根本的な解決になりません。

効果が早く手軽にできるのは化学的防除になります。注意点として多くのトコジラミにはピレスロイド系の殺虫剤に対して抵抗性が報告されており、それ以外の薬剤を使わないと防除を効果的に行うことはできません。また、潜んでいる場所がベッドまわりや畳など、人の素肌が接する場所であることから薬剤散布をしにくい場合があります。トコジラミの発生が分かった時点で早めに当協会に相談するのも１つの解決方法です。

最後に

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で、こうしたトラブルの未然防止、拡大防止につながると私たちは考えています。

トラブルの防止等のために、最寄りの保健所、業界団体である当協会が有する害虫・害獣駆除の知識や「害虫相談所」等の相談窓口*2を消費者がよりいっそう活用できるよう、継続的な普及・啓発活動を行っていきます。

*1 さなぎの時期がなく、幼虫が脱皮を繰り返し成長し、そのまま成虫となるもの
*2 https://www.pestcontrol.or.jp
「害虫相談所」https://www.pestcontrol.or.jp/pcga/tabid/135/Default.aspx

図４　ウェブ版国民生活　2024年７月号【No.143】ｐ11-14（出典：国民生活センターホームページ）

特　集　害虫獣の駆除トラブルにご注意！

ペストコントロール協会の害虫等無料相談について

～お困りの場合にはペストコントロール協会にご相談ください～

事　務　局

わが国では、ペストコントロール業に免許等のライセンスが必須ではないことから、誰でもペストコントロール業に従事することができるため、依頼する側がしっかり事業者を選ぶことが必要である。

テレビ等のマスコミで紹介されている事業者にまかせたところ、知識や技術が十分でなく、火災事故になって自宅が消失してしまったケースもある。ホームページをチェックして、良さそうだからと依頼するのはたやすいことだが、一般にホームページに悪いことは載せないであろうから、事業者を選ぶときには信頼できる事業者かどうか、よく調べて見極めていただきたい。

ただ、調べる時間がとれない・比較検討のポイントがわからない、というのが実情と思われる。そんな時こそ、ペストコントロール協会である。(公社)日本ペストコントロール協会の会員である全国47都道府県のペストコントロール協会(以下、「ペストコントロール協会」という)では、『PCOのための害虫相談ハンドブック』※をもとに、無料で害虫等の相談に対応している。

※相談を受けた際に適切に対応できるよう、(公社)日本ペストコントロール協会が発刊。「害虫相談ハンドブック(1992年刊行)」の内容を見直したもので、時代に即した内容・構成に全面的にリニューアルし、実際の相談を想定してつくられている。発刊時には、ハンドブックの活用法について、講習会を開催してペストコントロール協会および所属会員等に周知を図った。

ペストコントロール協会にご相談いただくと、無料でアドバイスを受けることができる。有害生物の習性や有効な対策を知っておけば、自分で予防や駆除ができる場合もあることから、発生原因を調査してなくすためのアドバイスや、侵入を防ぐためのアドバイス等も行っている(毒を持つ生物の駆除や高所等での危険を伴う作業の場合には無理をしないようにアドバイスしている)。

また、希望すれば、相談内容をふまえて最適と思われる会員のペストコントロール事業者を紹介してもらうことができる。「相談は無料でも、その後に駆除を依頼しないといけなくなるのでは？」と心配される方もおられるが、心配ご無用である。実際に、相談のみという方も多い。ペストコントロール協会は、しつこく追い掛け回すようなことは一切しないし、相談には誠意をもって対応しているので、ご安心いただきたい。

北海道における害虫獣相談の動向

（一社）北海道ペストコントロール協会　会長　星川　和久

当協会への相談件数は、年間約1,500件で、中でも６月から10月のハチ駆除相談が多く、全体の約70％を占める。

ハチ駆除については、毎年６月から９月まで、ハチ駆除専用の受付ダイヤルを設置し、平日は専従３名体制で対応し、土日祭日は、会員の協力を得て当番制で対応している。受付ダイヤルは、札幌市保健所のチラシ（**図１**）にも掲載されている。相談者には、巣の近くやハチが近づいてきたら大きな身振りをせず静かに離れるといった「スズメバチに刺されないための注意点等」（**図２**）について、わかりやすく説明することを心がけ、ホームページにも平易なことばで掲載し、周知している。

また、札幌市保健所の主催で開催される「くらしの衛生展」では、無料害虫相談コーナーに当協会から相談員を派遣している（**図３**）。新型コロナウイルス感染症の影響により、ここ数年は開催できていないが、今後も札幌市と連携をとり、継続していきたい。

近年では、ハチ、ネズミ類、鳥類に続いて、キツネの相談も増加傾向にある。キツネは北海道に広く生息して親しまれているが、エキノコックスという寄生虫を持っている個体もいることから、適切に対応する必要があり、害獣対策についても、技術と知識を一層深めていく必要性を感じている。

なお、相談のほか駆除依頼を受けた際には、地域を考慮し、担当エリア内の会員を紹介している。駆除方法・価格について、比較できるように必ず３社以上を紹介するとともに、作業の危険度や時間外・休日手当等により料金が異なることを伝え、「納得できるまで説明を求めてください」と案内している。

図１　札幌市保健所チラシ

- スズメバチは黒い色に反応して攻撃します。野外に出るときは白い長袖の服を着用しましょう。
- 巣の近くや、ハチが近づいてきたら大きな身振りをしないで、静かに離れましょう。
- 巣に振動を与えると興奮します。巣のある木を揺らしたり巣のある家の壁を叩いたりしてはいけません。
- 匂いの強い香水や整髪料は、ハチを刺激し興奮させることがあるので注意しましょう。
- ハチに刺されるとショック症状が出る場合があります。
- 以前ハチに刺されたことのある人が次に刺されると、過敏な反応が起こり、吐き気や発疹が出たり、また、息苦しくなったり命の危険な状態になる場合があります。このような時には、早急に医療機関で治療を受ける必要があります。

図２　スズメバチに刺されないための注意点等

図３　くらしの衛生展での無料相談の様子

相談者・受付者・出動事業者の意思疎通が重要

(一社)埼玉県ペストコントロール協会　会長　**村田　光**

当協会では事務局職員４名が数名ずつ交代で相談業務に当たっている。昨年度の相談件数は5,285件で、近年徐々に増えつつある。企業等からの相談は稀で、圧倒的に個人からの相談が多い。近年の相談生物は、多い順にハチ、ネズミ、四つ足獣、コウモリ・鳥類、その他、シロアリで、その他の生物の種類は多岐にわたる。アドバイスのみの事例は、例年６割以上を占めるが、アドバイスには生物ごとの生態や防除法の知識が必須で、「PCOのための害虫相談ハンドブック」は事務局職員必携の書となっている。なお、事務局でアドバイスが困難な案件は、ベテラン協会員が相談者に連絡している。

当協会に相談する理由は、多い順に、市町村の紹介、市町村HPを見て、保健所の紹介、自分でHPを調べての順で、有難い話だが圧倒的に行政紹介関連が多い。自治体によっては「何でも無料で相談できます」と伝えてしまうのか、当協会を行政機関と勘違いされる方もいて、トラブルというほどではないが、無理な対応を望まれることが時々ある。

一例としては、無料の防除作業、カエル・イノシシ・ノラネコの駆除、庭に来たハチ一匹に対する即時対応等で、対応できないことを伝えると「市民サービスをしないのか」と怒り出す方もいて、その場合は時間をかけて理由を丁寧に説明するしかない。

また、以前から特に対応に困る例として、ダニノイローゼと呼ばれる一種の精神疾患の問題がある。相談内容から、明らかに痒みの原因はダニ以外であり、そのことを説明しても、断固として「ダニがいるので殺虫剤で駆除して欲しい」というケースが多く、この場合もベテラン協会員が対応している。この問題の背景には、痒みで発疹がある患者を「ダニ被害」と即断する皮膚科医の存在が要諦で、一般に多くの市民は、ペストコントロール協会よりも医師の言葉を信じてしまう。

なお、相談業務におけるトラブル防止には、相談者・受付者・出動事業者の意思疎通が重要である。事務局職員からそのテクニックの一端を聞き取ったので以下に紹介する。

【相談受付時】

・ヒステリックな相談者：
時間をかけて困っている事象の全てを聞く（忍耐が必要）と、落ち着いて説明を聞いてくれる。

・高齢者：
ゆっくり低音で話すと意思の疎通がしやすい。極端にご高齢の場合（ご家族がいれば）、改めてご家族から電話してもらう。

・同じことを繰り返し述べる相談者：
何度でも話を聞く。

・何度も電話をしてくる相談者：
回答内容を事務局全員で共有し、異なる回答をしない。

・市販薬による自身での対策を勧める場合：
薬剤記載の用法用量・使用上の注意の遵守を必ず伝える。

・調査や防除で事業者の出動が必要な場合：
標準的料金を伝えるとともに、詳しくは事業者から直接お聞きくださいと必ず説明する。

【事業者への出動依頼】

・現場の諸情報について、正確に全て伝える（漢字表記も正確に）。

・事務局から相談者に説明した内容について、正確に全て伝える。

・必要な機器等の目安がついていれば伝える。

・相談者希望の支払条件があれば伝える。

・出動後の事務局への結果報告を必須とする。

「安心・信頼」の相談所を目指して

（公社）東京都ペストコントロール協会　専務理事　**奥村　龍一**

「区からの紹介なので安心して相談できますよね？」最近、こんな相談者が増えている。「ハチの巣駆除に100万円請求」など悪質な害虫駆除業者の報道が盛んなせいであろうか？「協会の会員は間違ってもボッタクリなどしませんから」電話応対にこんなフレーズが追加された。

害虫相談業務は、東京協会の主要な公益目的事業で、2023年は平均３名のスタッフで11,542件を受け付けた。この件数は、成人都民（約1,170万人）の千人にひとりが毎年相談していることになる。駆除を希望する相談者には、必ず複数の近隣会員を紹介して次のことをアドバイスする。まず、協会からの紹介と告げてから「調査・見積りは無料か？」と確認すること。相談所を開設する会員には見積りまでは無料でとお願いしており、有料の場合の判断は相談者に任せている。次に、複数の見積書を比較して検討することを伝えるが、「見積を比べてもいいの？」と驚く相談者も結構いる。相手を気遣うのは国民性だろうか？

また、相場はどのくらいなのか？とよく聞かれる。平均費用を伝えるが、駆除費用は被害状況、建物や敷地の広さや構造などで大きく上下すると説明し、そのため見積書は複数に依頼し比較検討するようにと勧める。

相談件数はこの10年でほぼ倍増しており、ハチとねずみで約７割を占める（**図**）。年々増加するのは喜ばしいことではあるが、その反面、事務局の負担が増しており、業務改善が課題となっている。害虫相談は「電話受付⇒受付書に記入⇒会員にファクシミリ送信⇒ファクシミリで結果受取り」と旧態依然としたアナログ方式である。現在、オンライン方式、メール方式、電話代行サービス、スタッフ増員など検討しているが、どれも一長一短があって足踏み状態が続いている。

なお、協会では施工後の印象を把握するためにアンケート調査を行っている。意見欄には好意的な内容が多く、「担当の方は礼儀正しく、作業も手際よくやって下さり満足しています。」「急なことで困っていた所、すぐに紹介していただき感謝しています。業者さんもていねいな対応でした。」「価格が良心的、最初から最後まで迅速な対応、営業の方の豊富な知識と施工の方の臨機応変な対応、すべて大満足でした。」（ほぼ原文のまま）など。

一方、「費用が高かった」「作業が遅い」「接客態度が悪い」などの意見も見受けられる。

事務局スタッフも高評価の意見を読むと、繁忙期には月に２千件を超える電話応対にも気持ちがこもる。アンケートの一部は、毎年実施する害虫相談所会員を対象とする指定研修で報告している。

都民の相談先となる害虫相談所の開設には、指定研修の受講に加えて有資格者の配置や賠償責任保険の加入などを毎年確認して、理事会で開設を承認した会員には顔写真入りのネームプレートを発行し、相談者宅の訪問には着用を求めている。

このほかにも、相談事例の報告や意見交換する場として情報交換会を開催するなど、毎年増加する相談者の期待に適切に応えるよう、害虫相談所の運営充実に務めている。

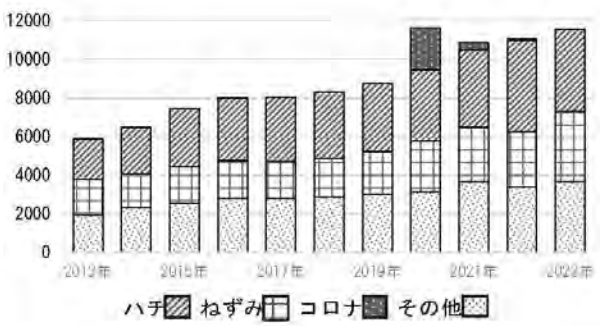


図　相談件数の推移

害虫等無料相談について

（公社）神奈川県ペストコントロール協会　事務局長　**竹村　昭**

当協会の主要事業の一つである電話相談の昨年の受付件数は9,371件で、昭和51（1976）年に相談業務を開設して以来、最高件数だった一昨年を上回る件数となった。このうち、ハチに関する相談が41％、ネズミに関する相談が29％と全体の７割を占めており、その割合はこの３年間変わっていない。

今年は過去最高となった昨年をさらに上回る状況となっており、７月までの相談件数は前年同期比で15％増、ネズミの相談件数は前年同期比で46％増という状況である。

協会事務局の相談員が電話を受けた際に、依頼者からの「市町村に電話したところ、協会を紹介された」との声が多いことから、行政PR活動の成果が表れてきていると自負している。

隔年に実施する行政PR活動は、市町村の生活衛生課や、空家対策課、安全防災課などペストコントロール業務に関連すると思われる部署を当協会役員や委員会委員が資料を持参して手分けして訪問するもので、「以前は担当者の方と名刺交換して終わっていたが、最近は課長が同席して話を聞いてくれるようになった」との声が訪問者から多く寄せられており、当協会の活動が行政に浸透してきていることが窺える。

こうした活動に加えて、昨年は県の消費生活相談窓口の依頼を受けて、原島会長が講師となって、消費生活相談員を対象とした研修会を実施した。

消費生活相談員と意見交換する中で、被害にあわれた方から悪質業者の手口や実態が窓口に多く寄せられていることを耳にして、協会の電話相談窓口について皆さんに案内することの重要性を再認識している。

協会の電話相談は、平日に加えて、奇数週の土曜日午前に対応しているところであるが、夜間や休日にはホームページからのお問い合わせフォームによる依頼も多いことから、週明けにパソコンを開くと、受信トレイにメールが沢山届いている。

これまで電話相談業務については、件数の多寡や害虫･害獣の分類による把握が中心であり、効果測定があまりできていなかったが、今年、電話相談員の対応をはじめ、調査員の対応、現場説明、費用、結果のそれぞれの項目について、利用者の満足度を把握するため、無記名によるアンケートを実施している。

会員業者が施工終了後にアンケート葉書を配布し､利用者が記入した葉書が現在､協会に戻ってきている状況であり、分析した結果を今後、より一層のサービス向上につなげていきたいと考える。具体的には、電話相談を利用した方に、「協会の会員業者にお願いして良かった」､「何かあった時には今後もお願いしたい」､「他の人にも薦めたい」と思われる対応や施工ができるよう課題を改善し、協会の電話相談業務を周知していくことが悪質業者の淘汰につながるのではないか。

害虫110番による電話相談業務

害虫等無料相談について

（一社）大阪府ペストコントロール協会　事務長　**山根　佳子**

害虫駆除業者を探す際に、インターネットで検索すれば様々な業者の広告やホームページを見ることができるが、悪意のある業者に高額請求をされないか、未熟な業者にあたってしまわないか等々、皆様心配されていると思われる。

インターネットで得られる情報等を鵜呑みにしてしまうことのないよう、当協会では無料害虫相談窓口を設置し､不足情報を補完している。実際に相談を受けると、悪徳業者による被害（**図**）が横行していることがわかる。

当協会は、行政と交流を重ね、信頼関係の構築につとめて活動し､もうじき創立60年となる。府民の皆様から、害虫相談の電話をいただく際にも、行政窓口からの紹介を受けて、連絡いただくことが多く、年間の相談件数は４千件を超えている。

- ●ハチの駆除の金額が高額だったので指摘すると、ネットに表示している料金（880円）はハチ１匹当たりの料金なので、880円×100匹分＝88,000円かかると言われた。
- ●「忌避剤を使用することで半永久にハチの巣を作らせません」と言われたが、１年後にまた巣ができた。電話すると、「そんなこと言いましたか？」と言われ、その後、連絡がつかなくなった。
- ●１階の軒下にできたアシナガバチの駆除依頼で業者に来てもらったが、ハチの死骸を室外機の前に並べて「室外機の中に多数ハチの巣があります」と言われた。事前に用意した死骸ではないかと指摘したところ、暴言を吐かれ恐怖を感じ、お金を払って帰ってもらった。
- ●３年保証でイタチ対策をしてもらった業者と、すぐに連絡がつかなくなった。
- ●コウモリ対策で見積もりに来た業者に100万円程と言われ、すぐ支払わないと割引が効かなくなると言われた。
- ●ネズミの駆除で200万円を超える契約をしたが、複数の工程のうち、ネズミ駆除関連は消毒のみで、その他は床下のカビ対策等、無関係な作業内容だった。

図　悪徳業者による被害事例

特に４～10月の繁忙期等は、電話が繋がりにくい場合があることから、当協会のホームページで「お急ぎの場合は会員紹介ページからお近くの会員へご相談ください」と案内している。

相談者から駆除依頼を受けた際には、「不要な作業を勝手に追加されないか？」「不当な高額請求をされないか？」「天井裏のフン清掃や消毒もしてもらえるのか？」といった不安に思っていることや、心配していることなどを細かに聞き取ったうえで、会員事業者の紹介を行っている。

ペストコントロールに関わる業務は、必要とされる知識や技術・薬剤機材が多岐にわたり、生物ごとに担当作業員が異なる、かつ人手不足で現在人員補充できない等、すべての会員事業者がいつでも、いつまでもオールマイティーに対応できるわけではないというのが現状である。スムーズに対応するためには、日ごろから、会員事業者との交流や、こまめな現状確認が欠かせない。

なお、最近では行政（市役所等の自治体）から当協会を紹介された場合でも、相談者の90％から「紹介される事業者は、ネット検索で出てくるような悪徳業者と何が違うのか？」といったことを尋ねられる。相談者は、悪徳業者ではないことの確認、金額の提示を重視しており、機械ではなく人間による対応を求めているのをひしひしと感じている。

相談件数が多く、対応に追われる過酷な状況が続いており、AIの導入なども検討したが、長年協会に勤めている専属の相談員が電話応対を行い、駆除依頼を受けた際には、身元が確かで間違いのない技術をもった会員事業者を案内している。

特　集　害虫獣の駆除トラブルにご注意！

インフォームド・コンセントについて

事　務　局

（公社）日本ペストコントロール協会は、しっかりと説明を行い、同意いただいたうえでペストコントロールを実施することを目的に、「PCOのためのインフォームド・コンセント」を発行し、会員に配布している。

医療分野では、医師が患者の病気について詳しく説明し、患者が理解・納得したうえで治療・検査を受けることに同意する「インフォームド・コンセント」が定着している。

ペストコントロールにおいても、防除対象種の生態や防除方法、薬剤の効果と影響、価格等を事前に説明することにより、実施するサービスに同意いただくことが必要である。期待される効果と限界、予測される弊害と危険性およびその回避策等、書面を用いて説明し、理解いただかなくてはならない。

例えば、防除効果については、期待する防除効果が得られにくい場合に環境整備を基本とした発生源対策や侵入対策、調査・防除回数の増加が必要となることを説明する。

予想される不具合については、殺鼠剤使用により天井裏等でネズミが死んで腐敗臭が生じること、ハエ（ウジ）が発生する場合があること等を説明する。

免責事項については、薬剤が原因で生じた健康被害に伴う治療費や休業補償、ネズミや害虫に起因する事故（齧り被害やイエダニ被害等）は、賠償の対象とならないことを説明する。

また、質問しやすい雰囲気づくりを心がけること、専門用語や難解な用語を用いずに平易な言葉・表現により説明すること、顧客が高齢者等の場合には身近な立ち合い者（同席者）のもとで説明を行うこと等を指針として定めているほか、顧客に安心感を与える効果が期待できるとして、「顧客側の注意事項」（図）を示し、防除を依頼する際に確認してもらうことを勧めている。

同意を得ずに実施した防除は、トラブルの原因となる。防除効果が不良な場合や高価格となった場合等に、十分な説明をしておらず、クレームを受けるというケースが多く見られる。会員の皆様には、ぜひ「PCOのためのインフォームド・コンセント」を活用していただきたい。

防除を依頼する前後に、
以下の項目をご確認ください
（チェック☑してください）

- □ 伝えたいことはメモしてご準備いただけましたか？
- □ 被害状況と目撃事例は大切な情報です。それらの情報をメモ等でご準備いただけましたか？
- □ 作業終了後に気づいたことがあればご連絡ください。
- □ 作業内容など大事なことは、メモをとって確認をお願いします。
- □ 納得できないときは何度でも質問してください。
- □ 防除にも不確実なことや限界があることをご理解ください。
- □ 説明書・同意書をよくお読みください。

図　顧客側の注意事項