

レスキュートラブルに関する消費者問題

ペストコントロール（害虫・害獣駆除等）
業界が抱える諸問題等について



令和7年2月28日

公益社団法人 日本ペストコントロール協会

ペストコントロール協会のご紹介

『ペスト』は病名のペスト以外にも有害生物(ウイルスを含む)全般を意味し、『コントロール』とは文字通り制御を意味する。

人に有害な生物の活動を人の生活を害さないレベルまで制御する技術を『ペストコントロール』と言い、これを行う業を世界的に『ペストコントロール業』と言います。

- ・ペストコントロール協会ホームページでもわかりやすく解説をしています。

<https://pestcontrol.or.jp/pages/42/>

※令和6年4月1日付で、総務省の日本標準産業分類に『ペストコントロール業』が新設されました。



1. 公益社団法人 日本ペストコントロール協会の概要

<設立> 昭和43年11月15日

社団法人認可 昭和47年3月 公益社団法人移行 平成25年4月

所管：内閣府 主務省庁：厚生労働省・環境省

<会員数>

連携会員 47協会(各都道府県にペストコントロール協会がある)

所属会員(都道府県協会に所属する事業者) 967社

賛助会員(様々な関係企業等) 41社

全国8地区(北海道・東北・関東甲信越・中部・近畿・中国・四国・九州沖縄)

<沿革>

公益社団法人日本ペストコントロール協会は、昭和43年に日本害虫防除連盟として発足。

昭和47年(1972)に厚生省から社団法人認可を受けた。後に厚生労働省・環境省の共管を経て、平成25年(2013)には内閣総理大臣から公益社団法人として認可を受けている。

ペストコントロール(有害生物防除・防疫活動)の専門的技術者で組織する団体として55年以上の活動実績があり、国民の快適な生活環境の維持向上のために貢献している。

2. 当協会の事業概要

① 有害生物対策

ネズミ、ゴキブリ・ハエ・カ、トコジラミ等衛生害虫、ヒアリやアライグマ等外来生物の調査及び防除。
その他有害・不快生物全般の対応。



② 感染症対策

鳥インフルエンザ、新型コロナウイルス、デング熱等の感染症の発生並びに蔓延防止、地震・水害等の災害発生時の衛生的環境維持のための防疫活動など。

③ 技術者等の養成

従事者の資質向上を図るため各種研修会の開催。また、適切な施工が可能な証として従事者の身分を証明するペストコントロール技能師認証制度、優れた技術者に対するペストコントロール技術者認証制度および優良事業所認証制度の実施。

④ 普及啓発として無料害虫相談・イベントのバックアップ

連携会員が行っている「無料害虫相談」「ムシの日のイベント」等について国の後援獲得、アイテム作成等の支援。

⑤ 書籍の出版・頒布

情報満載の機関紙「ペストコントロール」を年4回発行。また、「防除作業従事者研修用テキスト」「殺虫剤安全使用ガイドライン」「IPMマニュアル」「一般市民向けの身近な有害生物対策冊子」など、数多くの図書を発行。

⑥ 調査研究等の支援

ペストコントロールの技術向上や適切な対応方法に資するため、「ペストコントロールフォーラム」を主催しているほか、論文や研究発表を中心とした「日本ペストロロジー学会」の事務局を担う。

JPCA:令和5年度(2023年4月1日~2024年3月31日まで)の相談概要

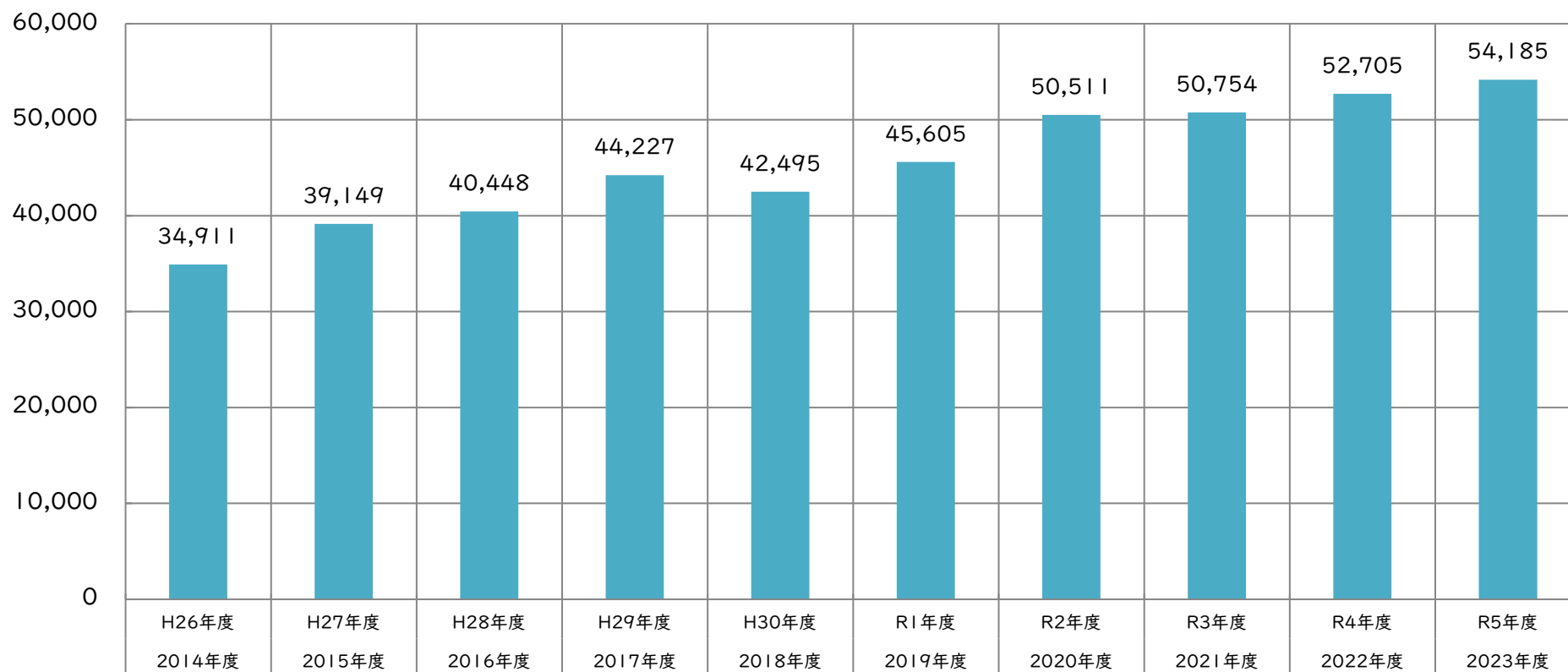
◆ 相談件数54,185件 令和3年度50,754件⇒令和4年度52,705件 **近年は毎年、増加傾向**

◆ 種類別

第1位 ハチ(スズメバチを含む) 第2位 ネズミ (この2つが圧倒的に多い)

トコジラミ・カメムシ・ゴキブリ・ネズミの相談が増大傾向

図: 相談件数 総数の推移



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！—

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

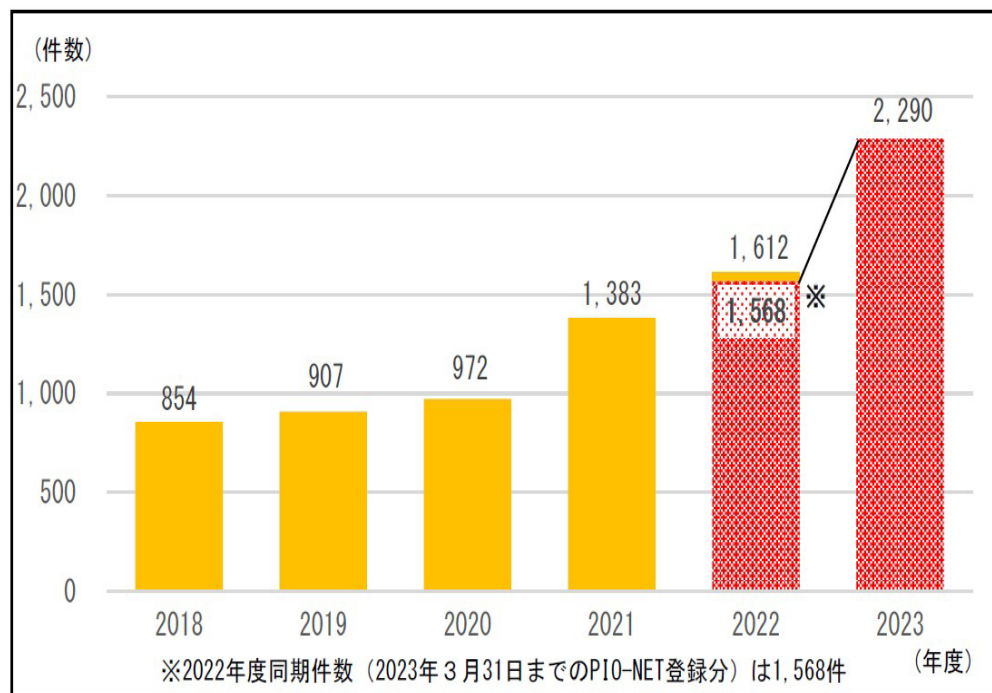
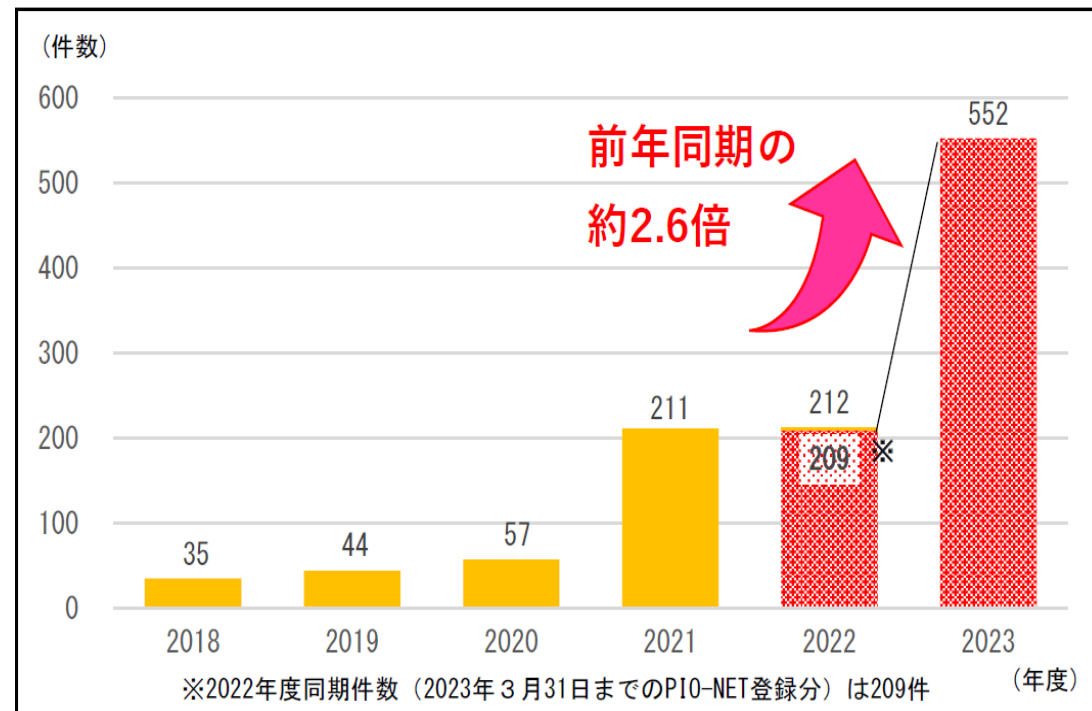


図2 契約当事者が10～20歳代であった相談件数の推移



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。

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！—

図3 契約当事者の年代別件数・割合

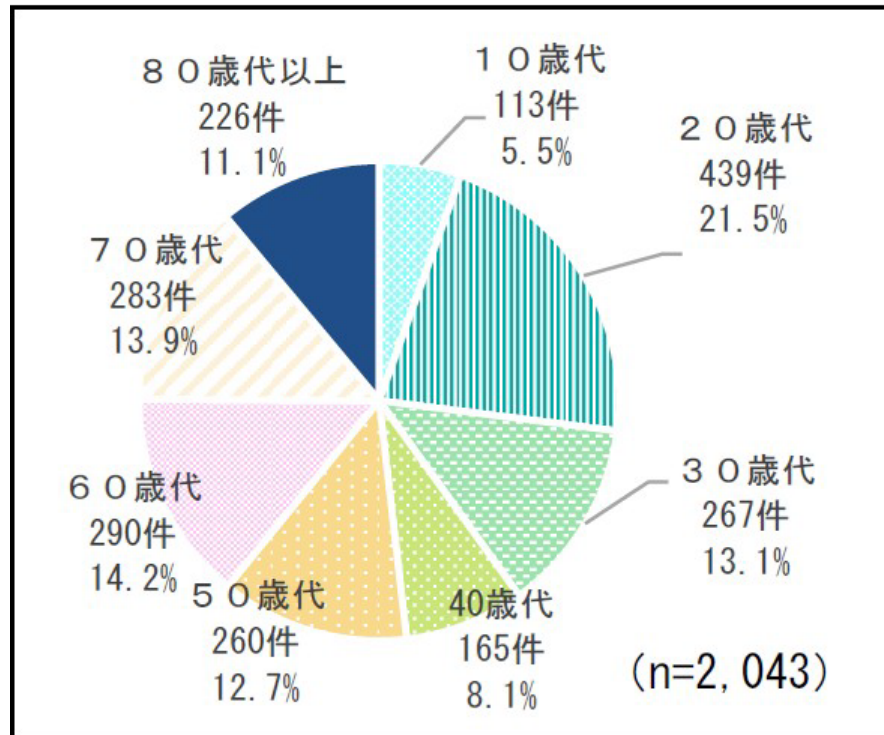
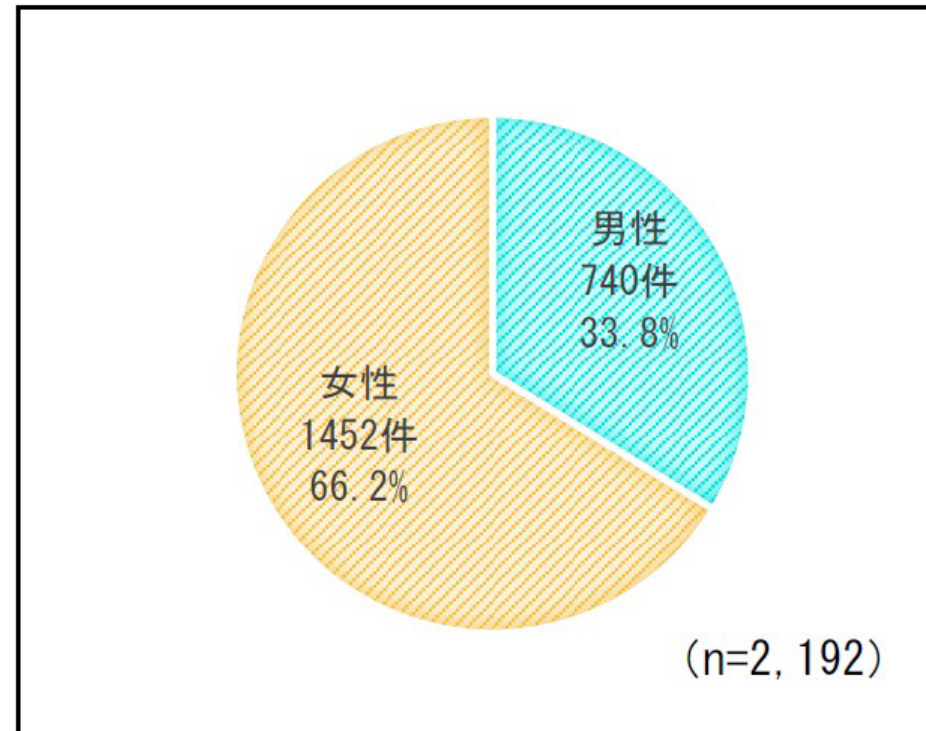


図4 契約当事者の男女別件数・割合



害虫・害獣駆除に関するトラブル急増の考えられる要因

- ①インターネットの普及⇒スマホ、PCを利用したインターネットの集客サイトが最も身近なものとなり害虫・害獣駆除の相談先として選択する機会が増える
 - ②インターネットの集客サイトの『365日24時間対応』『見積無料』『最短10分で到着』『基本料金500円～』という広告を鵜呑みにし、駆除依頼をしてしまう
⇒スマホの情報に頼る若い世代が多い
 - ③初めて自宅でゴキブリ(ネズミ)を見た若者を中心とした消費者の不安をあまり、冷静に検討することが出来ないまま不本意な契約を結んでしまう
⇒若年層・高齢者層と女性が多い
 - ④強引な作業や不明確な作業内容にも関わらず、代金を請求され納得しないながらも駆除代金を支払ってしまう
- ・ 駆除業者を名乗る悪徳業者は論外だが、消費者側にも課題はあるかもしれない

害虫・害獣駆除の基礎知識（価格面）

よく『ネズミ駆除にかかる費用はいくらぐらいですか？』

『駆除費用の相場は？』という質問を、消費者や相談員から聞かれます。

⇒ **相場や基本価格の設定が、困難なサービス（だからこそ狙われる）**

現場となる依頼者の生活習慣・住環境や周辺環境・被害を及ぼす害虫、害獣の種類・被害状況

・駆除にかかる時間・その他付帯工事が必要か・現場までの距離・駆除に必要な人員

現地調査を綿密にすることがペストコントロールの重要なポイント！

⇒ **個々の状況で定価がない（当事者でないと高額かどうかの判断が難しい）**

たとえば：ゴキブリ駆除でも様々な要件がある

<建物>

- ・一軒家かアパートか？
- ・世帯構成？
- ・部屋の数や大きさは？
- ・家具等の量は？
- ・築年数や建築構造、侵入される構造の状況は？
- ・何階？
- ・立入時間の制約は？

<環境>

- ・街中？郊外？
- ・周辺環境は？
- ・公園、庭、飲食店、ごみ置き場は？
- ・ペットは？

<被害状況>

- ・発生の量や程度は？
- ・人員はどのくらい必要？
- ・緊急度は？
- ・現状把握は？

<その他>

- ・どのような殺虫剤が使える？
- ・物理的対策の制限は？（賃貸NG等）
- ・等々、、、

害虫・害獣駆除に関する基礎知識（駆除作業面）

害虫・害獣駆除の作業の流れ

- ①依頼者から電話・メールで受付。相談内容を丁寧にヒアリングする
 - ②現地調査：駆除対象種の特定・被害状況の確認・駆除対策の立案
 - ③見積書・仕様書・契約書・確認同意書の作成
 - ④上記③の説明と依頼者の同意を得てから契約そして作業
 - ⑤駆除対象種によっては数日から数か月を要する場合がある
 - ⑥駆除作業完了：駆除対象種がいなくなったことの効果判定（後日が多い）
 - ⑦駆除費用の請求・集金
- 保証期間については、必ずしも設けられるものではない



悪徳業者の特徴

- ・インターネットのサイトや広告に表示されている格安料金と実際の見積で、かけ離れた金額を提示する
- ・消費者の不安をあおり、『このままではハチに刺されて死ぬ』『近所の人刺されると訴えられる』『このままでは家がボロボロになる』『今すぐ作業に取り掛かれれば200万円を100万円までサービスする』など契約を急かし、見積書の内容も不明瞭なものが多い
- ・事前説明がないまま、強引に作業をはじめ、薬を撒くので室内から出ていてくれ、などと作業に立ち会わせないで、作業終了後すぐに代金の支払いを強要する
- ・自分から駆除を頼んでいるのでクーリング・オフは出来ない。などと言う。

害虫・害獣
駆除に関する
トラブル
事例



害虫・害獣駆除に関するトラブル事例

事例① 某市 男性

ネットで害虫駆除業者を探したところ、某市の駆除業者〇〇〇に来てもらい依頼
78㎡で120万円で契約(アライグマ?)したものの、高額の為作業中止を申し出たが、クーリングオフは出来ないと言われた。
(問題点)
そもそも、被害を及ぼす害獣が特定されていない 金額自体もかなり高額

事例② 某市 女性

アライグマ相談で、母親が、某市駆除業者〇〇〇に連絡
駆除費用450万円と言われ、今頼めば、170万円にすると言われたとの事。心配で息子さんが連絡してきた。
(問題点)
高齢者の一人暮らし世帯が狙われている。近くに相談できる身内がない、不安をあおり即、契約を迫る。
(オレオレ詐欺と同様のスキーム)

事例③ 某市 女性 消費生活センターから紹介

ネズミ駆除⇒ネットで調べて、某市駆除業者〇〇〇に連絡。
二人で来訪見積り金額 100万円超。2時間位作業。高いのでキャンセルの話をする、高額の薬を使っている、
と半額の55万円を支払った。また、夕方、別の男が来て、超音波の機械を仕掛けて、10万円との事。
(問題点)
高齢女性のお一人暮らし。孫のような若い男性に頼まれた。
お金が取れると分かると、次々と押しかけ無理やり作業を進める

害虫・害獣駆除に関するトラブル事例

事例④ 某市 消費生活センターから相談

業者にコウモリ駆除を依頼。その際の現調時に屋根裏に潜ると「ネズミの臭いがする…」「ネズミが発生しており、ちょうど今時期は繁殖期なので、このまま対策をしないと大変なことになる。今日はもう道具を積んできている、お金は後日支払いでかまわないので今日は5万円で忌避剤のみ処理した方が良い」と言われた。調査開始から2時間以上居座られ、ずっと断っているのに相手側がカメラだけでも置かせて欲しいと引かないため、渋々同意書にサインした。

現在ネズミが生息している根拠はなく、疑問を感じ費用は払いたくないと思っているとのこと。

ネズミ駆除の見積額は140万円。今ご契約して頂けるのならチラシ値引き等で80万と言われた。

事例⑤ 女性 消費生活センターから紹介

スズメバチの巣ができてしまい市役所に連絡をしたら、スズメバチかどうかを確認してくださいと言われた(補助金の関係で)。ネットでも業者を呼んだら見積も何も取らずに「いろいろな種類のハチが混在して巣を作っていて危ないので家の中に入って下さい」と言われて駆除作業中は何も確認できず。価格も言われぬまま作業されてしまった。

その後、業者から駆除費用が40万と言われた。適正な価格か？ハチが混同して巣を作ることは考えられるのか？

(問題点)ハチ駆除40万円は高額すぎる。 事前に説明なく作業すること自体が問題。

事例⑥ 女性 消費生活センターから紹介

「ハチ〇〇〇」という会社に依頼。1・2階の2ヶ所10cm～15cm位の巣4個で37万円のところ、7万円引きで、30万円。クレジットカード3回払い。疑問に思ったので、相場を聞きたい。

(問題点)ウェブ広告では蜂退治・ハチの巣駆除基本料金900円～ 24時間365日即日対応、各種カード払いOK!と掲載最低時給が平均1000円を超える現在、常識的にありえない値段掲載。

害虫・害獣駆除に関するトラブル事例

事例⑦ 女性 消費生活センター紹介

ダニ駆除で、インターネット経由で依頼 ⇒作業後も薬が効いてないようで、刺される。
作業明細には、追出し剤、残抗生剤、産卵抑制剤を使用と記入されている。

代金は、213,000円の請求で、現金13,000円、カード決済で200,000円

*使用した薬は正しいの？

(問題点)ダニ被害の判定は非常に難しい

本当の原因は何なのか？被害者がお困りでしたので、その後協会員が緊急対応した。

(結果)そもそもが、ダニではなかった。

虫刺され痕、痒みが止まらない。

⇒医療機関でダニによる虫刺されと診断 ⇒ダニノイローゼ(一日中、体を虫が這い回ってムズムズする感じ)

現地調査をした際に、すぐ判明。周辺に野良猫が多数徘徊していたのでネコノミを疑う。

⇒検体を持ち帰り同定＝ネコノミと確定。



害虫・害獣駆除のトラブルに巻き込まれないために

○インターネット集客サイトで安易に業者を呼ばない。
→ネットだけで住所や連絡先が不明な事業者は避ける

○駆除業者の話を安易に信じない。

○パニックにつけこまれるので、業者に連絡する前にいったん落ち着いて。
できれば誰かに相談する。

○一人暮らしの高齢者、学生、若者などに対する啓発活動。

○値段に疑問があれば複数の駆除業者から見積りを取り、
比較検討する。（見積比較を悪いことと考えないで！）

○日本ペストコントロール協会の会員かどうかネットの名簿で調べる
（当協会ホームページに会員名簿＝住所・連絡先を記載しています）

○地元のペストコントロール協会にまず問い合わせしてみる



ペストコントロール業界の課題（1）

日本ではペストコントロール業における公的資格や事業登録制度がない

日本では不特定多数が利用する3000㎡を超える特定建築物に対する「建築物衛生法」で“ねずみ・昆虫等の防除”実施が義務付けられており、特定建築物を対象にするペストコントロールを行う事業者は知事に登録することができる。

特定建築物は約4.8万ほどで、ペストコントロールを実施する小規模ビル・食品工場、病院、飲食店、一般住宅、、、等々の特定建築物以外で遥かに数多く存在する建物は、建築物衛生法の対象外。

したがって、知事登録していない事業者がほとんどであり、未登録にデメリットがない。

公的資格や事業登録が必要であれば、悪質な事業者は激減される。

ペストコントロール協会はNPMA（アメリカ）、CEPA（欧州）、FAOPMA（アジア・オセアニア）など国際的な団体で構成される複数の組織があるが、先進国でペストコントロール業になんら規制がなく野放しなのは日本くらいである。

一般市民の生活環境中で、基本的に有毒な化学物質である殺虫剤等を業として使用するにあたり、なぜ資格制度や登録制度が法制化されないのか。国際的にみても国民の安全/健康の観点、環境保護の観点からも異常である、我々ペストコントロール協会では50年以上法制化を求めているが、残念ながら実現されていない。

<参考：海外の状況>

アメリカ：ペストコントロールに使用する薬剤が一般用とプロ用に分かれており、プロ用を購入する条件は連邦規則に定められておりEPAが所管。その資格取得には州ごとの規制がある。

イギリス：ビジネスとして殺虫剤を購入使用するために講習の受講が必要。

ドイツ、スペイン、フランス、ハンガリー：独自基準があるが詳細不明。

EU：ペストコントロールの統一基準の認証制度が2015年から開始されている。

中国：中華人民共和国公司登録管理条例により、会社が試験や許可を得る必要。ペストコントロールの場合は、各地の衛生防疫部門の講習受講と資格が必須。

韓国：ペストコントロール業には、各県担当部署への施設・器具・資格者登録が必要で、未登録者には罰則が適用される。登録業者は5000社を超え、5万人以上の有資格者がいるとされる。

タイ：ペストコントロール業務用殺虫剤購入には、FDAへの登録が義務付け（事務所・倉庫・器具・資格者など）。

マレーシア：登録制度と資格制度があり、登録には有資格者が必須。

（※上記の海外情報は2017年時点：当協会調べ）

ペストコントロール業界の課題（2）

教育や指導ができない

- ・害虫駆除等を手掛ける事業者は、零細を含めて5000社ほどあると言われているが、ペストコントロール業の協会の会員数は1000社弱であり、組織率が高くない。協会に加盟することは任意。
- ・どこで誰が業を営んでいるかが自治体含め把握できていない。協会の案内はもとより、各種講習や技術指導等の案内もできない。
- ・諸外国のように、住所、資機材、資格者等を含んだ免許や登録が不要なので、実体がない事業者かそうでないか協会としても入会判断が難しい。

過剰な広告が目立ちやすい

- ・事業者の最低限の基準がないので、広告で「言ったもの勝ち」のような状況。ペストコントロール協会会員は誤認を招くような広告等はしないようにしているが故に、詐欺的な広告が逆に目立つ状況に。
- ・PR費用の問題。ペストコントロール協会では信頼のおける協会員を推奨し、各種民間資格運用、パンフレットの作成、ホームページへの掲載など可能な範囲で周知をに努めているものの、TVCMやSEO含めたネット広告を継続して行うだけの資力がなく、結果的に目に留まりやすい形になっていない。
- ・まっとうな調査や防除を行っている事業者は人件費が高く利益率は非常に低い業界で、適正な価格では、広告宣伝費まで捻出できないことが多い。
- ・悪質な事業者は、調査や作業自体が少ない割に多額の費用を請求し、広告費に多くを割いているのではないか。

カスタマーハラスメントの増加

各地の協会では無料相談をしておりますが、会員以外の業者とのトラブルなどで恫喝をされたり、延々と苦情を言い続けたりする方、業務範囲外のことや、全く関係のないことを相談され、出来ないことを伝えると誰が責任を取るのかと言う方など、不当な相談要求は毅然とした態度でお断りしております（公益法人を民間団体ではなく、行政機関と誤認している方も多い）。