

## 株式会社エイトに関する具体的な相談事例

## (事例1)

令和7年7月の夜、甲は自宅でゴキブリを発見し、スマートフォンで検索して「出張費無料」「550円追加料金なし」などと表示された害虫駆除業者のホームページを見つけた。甲は550円で駆除できるとは思わなかったものの、1～2万円程度で済むと考えて依頼することにした。

来訪した作業員Aは、料金の説明をせずに甲宅の点検を始めた。Aはクローゼットから床下を覗きながら「黒いものが見えますか。あれゴキブリの卵です」「ふ化すると30匹前後になる」などと言った。また、「この家がゴキブリのすみかになっている可能性がある」と言われ、甲はショックで言葉が出なかった。

点検後、Aは「これだけ条件が揃っているのに、卵の抑制だけでも、外部から侵入してきたり、現在住み着いているゴキブリを追い出せません」と、数万～十数万円の駆除プランを勧めてきた。甲が高額な費用にためらうと、Aは「一度検討を見送った女性から泣きながら電話がかかってきて、頭の上にゴキブリが降ってきたと言われた」と話し、甲はその話恐怖心が高まり、約●●万円のプランを契約した。

その後、甲は契約金額が高すぎると感じてクーリング・オフ通知を送付したが、「全額返金には応じない」と主張され、一部返金の対応となった。

## (事例2)

令和7年7月の夜、乙は自宅の台所でゴキブリを発見した。スマートフォンで検索し、「関東エリア最安」「深夜料金0円」「最短10分で到着」「550円～追加料金一切なし」などと表示された害虫駆除業者のホームページを見つけた。

乙がホームページ記載の電話番号に依頼すると、作業員Bが乙宅にやってきた。Bは玄関で乙に名刺を差し出したが、すぐに「玄関にゴキブリのふんがありますね」「ふんがあるから、外から入ってきたゴキブリじゃないと思います」と話し始めたため、乙は名刺の内容をよく確認できなかった。

点検後、Bは「飲食店のダクト並みで巣もできている」などと、●●万円のコースを勧めてきた。乙が「そんなに高いのは無理です」と断ると、突然シンクからゴキブリが出てきた。Bが殺虫剤をかけると、ゴキブリは乙の近くに落ちた。乙が死がいの処理を頼むと、Bから「お金が払われないと、僕は何もできないので」と言われ、乙はどうしても処理してほしい一心で契約することにした。

乙は契約書に署名し、契約金額の半分をクレジットカードで決済して、残額は後日振込とした。

その後、乙は不審に思ってクーリング・オフ通知を送付したが、「クーリング・オフは受け付けない」「落としどころとして、残額の支払いを免除するのはどうか」などと主張され、既に支払った分の返金を断念せざるを得なかった。

## (事例3)

令和7年7月の夜、丙は自宅でゴキブリを発見し、スマートフォンで検索して「24時間対応」「最短10分で到着」「駆除550円～」などと表示された害虫駆除業者のホームページを見つけた。ホームページの文面から、丙は夜間料金がかかっても3千円程度だろうと考え、電話で害虫駆除を依頼した。

丙宅にやってきた作業員Cは、「害虫お助け本舗のCです」と名乗ったが、正式な会社名は伝えず、名刺も渡さなかった。Cは、料金説明をしないまま点検し、「1匹駆除するだけでなく、この家は抜本的な対応が必要です」などと言って、契約書に作業内容を書き込んだ。さらに「1年は保証がつきます」と言い、契約書の下の方に「R● ●/●●～R● ●/●●」と期間を書いたが、保証の具体的な内容は不明だった。

Cは契約書を書き終わると丙に見せた。丙は料金が思ったよりもずっと高いと感じたが、Cから何度も自宅にゴキブリが沢山いると説明され、今すぐ駆除作業してもらうしかないと考えて契約した。

翌日、丙は広告の価格とかけ離れていることが気になり、クーリング・オフ通知を送付したが、担当者から「全額は返せない」「契約金額の半額なら自分の決裁ですぐに返せる」と言われ、個人情報への不安もあったため、やむを得ず一部返金で了承した。

#### (事例4)

令和7年8月の夜、丁は自宅でゴキブリを見つけた。スマートフォンで「最短10分」「追加費用0円」と表示された害虫駆除業者のホームページを見て、5千円から高くても1～2万円で済むと考えて依頼した。

丁宅にやってきた作業員Dは氏名や会社名は名乗らなかった。家に入るとDは「ゴキブリをおびき出すスプレーを撒きます」と言って、室内にスプレーを撒き、「契約書をお願いします」と契約書を取り出した。契約書に書き込まれていた「基本料金」と「死ガイ処理」の合計が2万円以内だったため、丁はこの金額で契約できると考えてサインした。その後、Dが「見つけました」と言って何かをすくい上げ、丁はこれで処理が済んだと思ったが、Dが「ゴキブリがどこから侵入したのか確認しないといけない」と言うので、無料サービスだと思い了承した。

点検後、Dは突然料金表を示し、「今やらないと取返しの付かないことになる」などと薬剤散布等の作業を勧めてきた。丁は、駆除の専門家がそう言うならやるしかないと思い、作業に同意した。Dは先ほど丁がサインした契約書に作業内容や金額を書き加え、その控えを丁に渡した。丁は、ここで初めて十数万円の高額請求に気づき驚いたが、既に作業の準備が進んでいたため、断わることができず、仕方なく契約を受け入れた。

その後、丁はクーリング・オフ通知を送付したが返金されず、自分の携帯電話から電話しても応答がなかった。家族の携帯電話で電話するとつながり、オペレーターから「社内の担当部署に確認して折り返します」と言われたが、折り返しの連絡はなかった。さらに連絡を続け、通知から1か月以上経過して全額返金された。