

インフォームド・コンセントを実践しています！ ～ネズミ防除でのトラブルから学びました～

アベックス産業株式会社 代表取締役 元木 貢

当社では、過去に、ネズミ防除でお客様とトラブルになったことがあり、そのときの反省をふまえてインフォームド・コンセントを実践している。

ネズミ防除でのトラブル事例

施工場所は、東京都港区内の4階建てのビルの2階にある飲食店。平成27年に同ビル地下1階でネズミ防除を実施しているが、2階飲食店にも出没したため、ビルを所有している管理会社と契約。

当社の担当者が9月7日に調査を行い、「駆除3回、ネズミ侵入口の封鎖工事込み13万8000円」の内容で9月～11月の3ヶ月間契約。11月8日に4回目の作業終了後、請求書を発送し12月に代金を受領。

ところが、契約終了後の翌年1月に「まだネズミが出ている」と管理会社から連絡を受け、担当者は会社に報告せず、自分の判断で6月まで3回の補修作業を実施。

8月25日には「ダニによる刺咬被害が発生した」と飲食店から連絡を受け、担当者は、店舗と店長宅、従業員宅のダニ駆除を実施。飲食店経営者からは、「店長、女性の従業員がダニ被害を受け、痒みばかりでなく体に発疹が出て、3日間休業せざるをえなかった」として、休業補償と慰謝料を請求された。

当社は弁護士に相談。当社としては、損害賠償を支払えば、結果責任を負うことになる（駆除が終わらなければ料金ももらえない、ダニ被害やネズミが原因となる漏電・火災の責任も負うことになりかねない）。

まず、急ぎお詫びに伺い「今回の契約は事前説明を行っていない契約であり、契約金額を契約先である管理会社に返上する」「店舗に対して、ダニ駆除は責任をもって対処する」「担当者を厳重に処分する」ことをお伝えした。

後日、管理会社（ビル所有者）の社長様と話し合

い、テナントである飲食店にご迷惑をおかけしたことをお詫びした。また、「ネズミ害虫の防除は、建設業のように完成を約束する請負契約ではなく、医療業界と同じ役務の提供であること」「ネズミや害虫は建物の構造や環境、周囲の環境などの要素が絡み、PCO会社だけで必ずしも完全に駆除できるわけではないこと」についてご説明した。

話し合いの結果、管理会社と当社がテナントの飲食店に折半で契約金額相当のお詫びをすることとなった。

なお、今後は全館にわたって月2回の駆除を1年間実施する契約を結んだ。契約の際には、しっかりとインフォームド・コンセントを手交した。

今回のトラブルの原因は、契約時に「ネズミ駆除は提案した3回の駆除で完了しないことがあること」「その場合は別途提案させていただくこと」「駆除によりネズミが死んで腐敗臭やイエダニの被害が発生することがあること」等を説明して、了解をいただいたうえで契約をする、いわばインフォームド・コンセントが手交されなかったことによる。

ねずみ昆虫等の防除にあたって、これまで契約時にインフォームド・コンセントの習慣がなかったが、トラブルの未然の防止には「インフォームド・コンセント」が必要である。効果的な有害生物防除の前提として「環境整備や侵入防止対策などIPM（総合的有害生物管理）が必須であること」「ビル管理技術者・ビルオーナーにIPMを理解していただき協力いただくこと」が望まれる。

（公社）日本ベストコントロール協会のホームページ（会員専用ページ）には、「PCOのためのインフォームド・コンセントの手引き」が掲載されているので、活用されてはいかがだろう。