

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報

インターネットから依頼したロードサービスのトラブルに注意

【事例】

旅先で車のバッテリーが上がリ、慌ててインターネットで検索し、バッテリー一修理〇千円～というロードサービス業者の広告を見て電話した。正確な料金は実際に見てからと言われたが、早く帰りたい一心で来てもらった。現地に来た業者は状態を確認し、作業前に20万円を請求してきた。あまりにも高額で驚いたが、ここまで呼び出して何もせずに帰ってもらうのは気が引け、作業を依頼し料金を支払った。後日、自動車保険にロードサービス特約が付いていたことを思い出した。

自動車やバイクの事故や故障等が発生した際、消費者自身で対処することは難しいケースが多いため、ディーラーや修理業者、ロードサービス業者といった専門の事業者へ依頼することが一般的です。

ところが、自動車のトラブルに慣れていない消費者が慌ててインターネットで検索し、安価な料金表示の広告を見て依頼したところ、実際には高額な費用の請求を受けたといった相談が寄せられており、埼玉県でも2022年度から相談件数が増加しています。

【消費者へのアドバイス】

1. まずは冷静になり、契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせましょう。電話が繋がらない場合でも、焦らず少し時間をおいてから改めて連絡しましょう。また、自動車保険にはロードサービスが付帯しているケースが多いです。日頃から自分が契約している保険の内容を把握しておきましょう。
2. ロードサービス業者のサイトの表示や電話で説明された料金を鵜呑みにしないようにしましょう。状況により追加される費用など、契約内容や料金について事前に必ず確認しましょう。
3. 請求された金額や作業内容に納得ができない場合は、きちんとした説明を求めましょう。後日納得ができる金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いはきっぱりと断りましょう。
4. 消費者がもともと高額な代金を伴う契約を結ぶ意思を持っていなかったといえる（例：安価な広告を見て業者を呼んだのに、実際は数十万円もする請求を受けた等の）ケースでは、クーリング・オフが可能な場合があります。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

（くらしの110番 2024年3月）