

報道発表資料

令和5年7月19日
独立行政法人国民生活センター

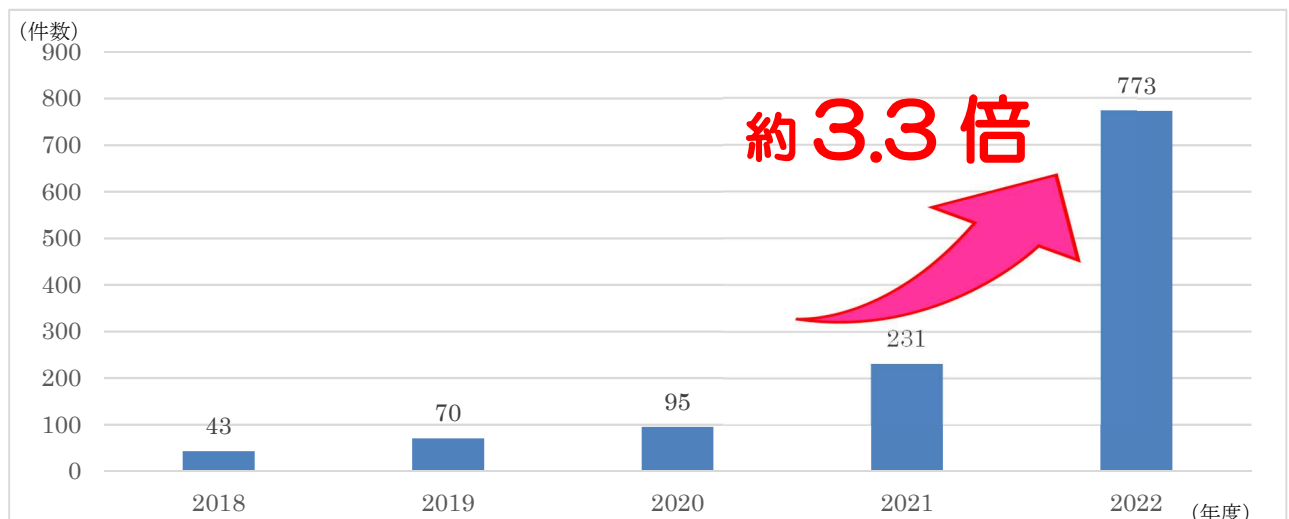
インターネットで依頼したロードサービスのトラブル急増 —20歳代や学生は特に注意を！—

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に依頼することが一般的です。

ところが、全国の消費生活センター等には「インターネットで検索したロードサービス業者に依頼したところ、事前に説明のなかった高額な費用を請求された」等の相談¹が寄せられており、2022年度には前年度の約3.3倍に急増しています。契約当事者には20歳代や学生が多く、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を検索し、ロードサービス業者に依頼しているケースが多いものと考えられます。

そこで、トラブル防止のため、インターネットで依頼したロードサービスに関する相談事例を紹介し消費者へ注意喚起するとともに、関係機関への要望等を行います。

図1 PIO-NET²における「インターネットで依頼したロードサービス」に関する相談件数の推移



¹ 本資料における「インターネットで依頼したロードサービスのトラブル」とは、自動車及びバイクのパンク、バッテリー上がり、キー閉じこみ等に対してインターネットで検索したロードサービス（開錠サービスなど、必ずしもロードサービスを標榜していないものも含む）を依頼したものをいう。

² 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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数等は2023年5月31日までのPIO-NET登録分。なお、2023年度は99件。

1. 相談事例（（）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】事前説明のない「緊急対応費」や「祝日対応費」を請求された

自動車で外出しようとしたところ、自宅に停めていた自動車のエンジンがかからなかった。自動車保険にロードサービスが付帯しているが、サービス範囲外だと思い、インターネットで見つけた「基本料金 3,480 円」と書いてあるロードサービス業者に電話した。費用は自動車を見ないと分からないだろうと思い、こちらからは確認しなかった。

自宅に来たロードサービス業者が自動車を見て「バッテリーかな。基本料金は 3,500 円で、バッテリーテスター作業が 8,000 円」と言われた。作業をしてもらったところ、「バッテリーが上がっている。低電圧で充電するなら 1 万 6,000 円だが、これで直らなければ高電圧となり 3 万円となる。合計 4 万 6,000 円になるので、最初から高電圧を勧める」と言われたので高電圧でお願いした。

高電圧の作業後「お盆なので特別料金が加算される。緊急対応費や祝日対応費、消費税を足して合計約 7 万円です」と言われた。「高すぎる」と言ったところ、少し値引きされて 6 万 5,000 円になった。仕方なく支払ったが、こんな高額になるとは思わなかった。

(2022 年 8 月受付 30 歳代 女性)

【事例2】料金について十分な説明がないまま作業され、高額な料金を請求された

外出先のコインパーキングで自動車のバッテリーが上がってしまった。ネットでロードサービス業者を検索し、「バッテリー上がり 基本料金 2,480 円」と表示されていたサイトが一番安かったので、このロードサービス業者に電話で作業を要請した。

ロードサービス業者が現地に到着後、メニュー表を提示され、基本料金の他に作業別の料金が表示されていたが、具体的な料金の説明はなかった。約 10 分の作業時間でバッテリー上がりは解消したが、請求された料金は 5 万円超だった。サイトの表示料金とあまりにも違うので納得できなかったが、外出先だったこともあり、やむを得ずクレジットカードで決済した。契約書は交付されておらず、料金の内訳表示のある請求書兼領収書が交付されただけだった。後日、相場よりも高額な料金を請求されたと分かった。納得できない。

(2022 年 11 月受付 20 歳代 女性)

【事例3】事前説明のないキャンセル料を請求された

外出先で自動車が脱輪し、インターネットで見つけたロードサービス業者に連絡した。ネット上の広告では「現場見積もり後、納得できなければキャンセル可」と書かれていた。約 30 分でロードサービス業者が到着し、「5 万 5,000 円」と言われた。高額すぎると思い、書面にはサインせず、キャンセルする旨を伝えたところ、約 9,000 円のキャンセル料を請求された。支払わないとロードサービス業者が帰らない状況だったため、やむなくキャンセル料を支払った。後ほどロードサービス業者のサイトを改めて確認したが、キャンセル料が必要なことは書かれていなかった。納得できないので、キャンセル料を返金してほしい。なお、脱輪は別のロードサービス業者に依頼し、1 万 5,000 円に対応してもらった。

(2023年3月受付 40歳代 男性)

【事例4】費用を損害保険会社に請求できると言われて契約したが、認められなかった

自動車がパンクしたため、契約している損害保険会社に連絡したが、つながらなかった。そこでスマートフォンからインターネット検索し、「タイヤパンク 3,000円から」と表示されたロードサービス業者に連絡した。現場の見積りで「1万5,000円」と言われ、自動車保険に加入していることを伝えたところ、「保険金が出るから請求するように」と言われた。

作業の実施後、レッカー移動とタイヤ購入、交換で15万円を請求され、高いと思ったがやむなく現金で支払った。保険金が出るものと思っていたが、損害保険会社からは「全額は支払えない。2万円程度しか出せない」と言う。高額な負担になってしまい、どうしたらいいか困っている。

(2023年3月受付 30歳代 男性)

【事例5】作業内容（原因診断）が不適切で直らなかった

自動車で息子がコンビニに立ち寄った際、エンジンがかからなくなった。どうしたらよいかわからず、インターネットを検索して出てきたロードサービス業者に来てもらった。息子はガス欠の可能性もあると思ったようだが、ロードサービス業者に「バッテリーを確認する」と言われ、いろいろ試したが動かず、バッテリーを購入するよう言われた。

その時点で息子が（親である相談者に）電話をしてきたので、断るよう伝えた。バッテリーは購入しなかったが、ロードサービス業者に6万円を請求され、息子は支払ってしまった。自動車保険にはロードサービスが付帯されているので、そのサービスを利用して別のロードサービス業者に現場に来てもらい原因を調べてもらったところ、バッテリーには問題がなく、ガス欠だったことが判明した。騙されたような感じだ。

(2023年1月受付 20歳代 男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) サイトや広告とは異なる費用や事前説明のない費用を請求される場合がある

インターネットのサイトや広告（以下、「サイト等」という。）を見てロードサービス業者を呼ぶケースが多く見受けられますが、サイト等で提示されている金額よりも高い費用を請求されるトラブルや、作業後に説明のなかった費用を請求されるトラブルが寄せられています。

また、料金について十分な説明を受けないまま作業を依頼し、請求時に料金をめぐってトラブルになるケースがあります。

キャンセルについても、「キャンセル可」と記載されているにもかかわらず高額なキャンセル料を請求されたり、作業を断ったらキャンセル料を請求される場合もあり、キャンセル料をめぐってトラブルになっているケースもあります。

(2) ロードサービス業者から損害保険会社（共済団体）³に費用を請求できると説明されたが、保険金（共済金）が出ない場合がある

ロードサービス業者から、損害保険会社に費用を請求すれば保険金が出る、と説明され、それを信じて費用を支払ったものの、損害保険会社に保険金請求をしたところ、「上限額を超えた分は支払えない」と言われたり、「保険契約の対象外の費用は保険金を支払うことができない」などと言われるケースがあります。

(3) ロードサービス業者の説明や作業内容、金額について、消費者自身で判断することが難しい

自動車の故障等が発生すると、消費者自身でその原因を調べたり、修理することは難しく、また、ロードサービス業者の説明や作業内容に問題がないか、判断することが困難です。さらに、急な故障等で慌てているケースが多く、他のロードサービス業者から見積もりを取って金額の妥当性を検証することも現実的ではありません。そのため、作業内容や金額の妥当性について、消費者がその場で判断することが難しく、ロードサービス業者の主導のもと、作業や契約が進められてしまうケースが多く見受けられます。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 自動車の故障等が生じた場合は、まずは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

相談事例をみると、修理等を急ぐあまり、慌ててインターネットを検索し、ロードサービス業者に依頼しているケースが見受けられます。特に緊急を要するトラブルが発生した際は、焦って冷静な判断ができない場合があります。

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ので、こうしたトラブルに備えるため、日頃から自分が契約している自動車保険の内容をよく確認し、家族も運転する場合は、家族とも共有しておくことが大切です。なお、損害保険会社や保険代理店に電話が繋がらなかった場合でも、焦らず、少し時間をおいてから改めて連絡しましょう。

(2) サイト等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

自動車の故障等の状況や内容はさまざまなので、ロードサービス業者のサイト等に「基本料金××円」「〇〇作業料、△△円から」等と表示されている場合や、電話で「△△円」と説明された場合でも、現場の状況次第では必ずしも表示や説明通りの料金で依頼できるとは限りません。また、事前に説明のなかった「緊急対応費」や「祝日対応費」などを請求するケースもあります。どのような作業になるのか、状況によってどの程度料金がかかるのかなど、契約内容や料金について事前に必ず確認するようにしましょう。

また、現場に来てもらう時は、キャンセル時にキャンセル料が発生するのか等についてもあらかじめ確認しましょう。

³ 本資料における「損害保険会社」「自動車保険」「保険金」は「共済団体」「自動車共済」「共済金」を含む。

(3) 請求された金額や作業内容に納得できない場合は、きちんとした説明を求めましょう

事前の説明と異なり、作業後の請求が高額になっていたり、直っていなかったなど、料金や作業内容に納得できない場合は、後日納得した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断りましょう。もし支払いを断った後のロードサービス業者の態度などに身の危険を感じるのであれば、警察に連絡するのも一法です。

(4) トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう

見積りのために呼んだ事業者とその場で契約した場合、サイト等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合などは、特定商取引法の訪問販売によるクーリング・オフ等が適用できる可能性があります⁴。

説明されていない費用やキャンセル料等でトラブルになった場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等にご相談ください。

*消費者ホットライン：「188 (いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 業界団体への要望

インターネットで依頼したロードサービス業者とのトラブルが全国の消費生活センター等に寄せられていることから、自動車保険加入者への本トラブルに関する注意喚起を更に強化するとともに、加入者の家族等、ロードサービスを利用できる方への周知や、自動車の故障等が生じた場合は契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせることといった情報提供の拡充に取り組むことを要望します。

(要望先)

- ・一般社団法人日本損害保険協会（法人番号2010005018514）
- ・一般社団法人日本共済協会（法人番号1011105002227）

5. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・金融庁（法人番号 6000012010023）
- ・一般社団法人日本インタラクティブ広告協会（法人番号 2010005014868）

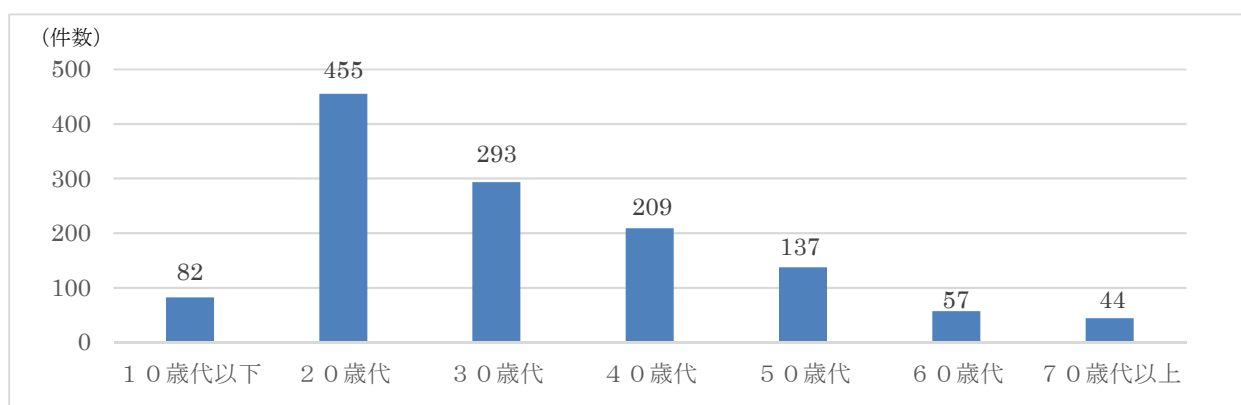
⁴ブレーキやハンドル等の整備等、内容によっては特商法の適用除外となり、クーリング・オフができない場合がある。

(参考) PIO-NET における「インターネットで依頼したロードサービス」に関する相談情報の詳細⁵

1. 契約当事者の属性

- ・性別：男性が全体の約 67%、女性が約 33%となっています。
- ・年代：平均年齢は約 36 歳、年代別では 20 歳代が最も多く、全体の約 36%を占めます(図 2)。
- ・職業：給与生活者が全体の約 74%を占め、次いで学生が約 9%となっています。

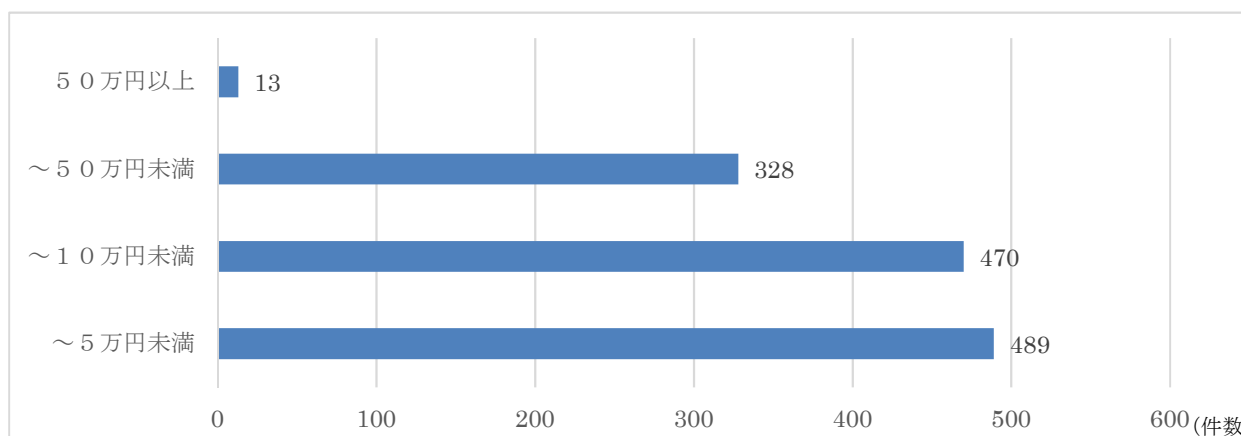
(図 2) 契約当事者の年代別件数 (n=1, 277)



2. 契約購入金額等

平均契約購入金額は約 8 万 8,000 円、価格帯別にみると「5 万円未満」(約 38%)、「10 万円未満」(約 36%)、「50 万円未満」(約 25%)、「50 万円以上」(約 1%) となっています(図 3)。

(図 3) 契約購入金額の価格帯別件数 (n=1, 300)



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



⁵ 2013 年度～2023 年度 (2023 年 5 月 31 日までの登録分) のデータ (n=1, 411) から算出。不明・無回答を除いており、平均金額は金額が不明な相談を除いた 0 円を含むすべての相談の算術平均。割合は小数点以下第 2 位を四捨五入した値であるため、数値の合計が 100%にならない場合がある。