

第 58 回 最終回

## インターネットで依頼した ロードサービスのトラブルにご注意!

### 相談事例

自動車のエンジンがかからなかったため、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。自宅に来て自動車を見たロードサービス業者から「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。低電圧で充電して直らなければ高電圧で充電することになり、高くなるので、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。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。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。  
(30歳代、女性)

### ●問題点とアドバイス

20歳代や学生を中心に、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てロードサービス業者に修理などを依頼しているケースが多く見受けられます。ウェブ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たり、ロードサービス業者から損害保険会社(共済団体)に費用を請求できると説明されたものの、保険金(共済金)が出なかったなどの相談が寄せられています。

#### (1) 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

自動車保険(自動車共済)にはロードサービスが付帯しているケースが多いので、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、家族内で共有しておきましょう。

#### (2) ウェブサイト等の表示や電話で説明された料金をうの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です。ロードサービス業者のウェブサイト等に「基本料金××円」「〇〇作業料、△△円から」などと表示

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どお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」などを請求され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、現場に来てもらうときは、キャンセルした際にキャンセル料が発生するのかなどについてもあらかじめ確認しましょう。

#### (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、直っていなかったりなど、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、ロードサービス業者の態度などに身の危険を感じる事があれば、警察に連絡するのも一法です。

参考：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！－」(2023年7月19日公表)  
[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230719\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230719_1.html)