

ネットで依頼したロードサービスのトラブル

【問】 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。インターネットでロードサービス業者を検索したところ、「バッテリー上がり 基本料金2480円」と表示されていたサイトが一番安かったので、この業者に電話で作業を要請した。業者が現地に到着後、提示されたメニュー表には、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。契約書のようなものはなく、料金の内訳表示のある「請求書兼領収書」だけを渡された。後日、相場より高額な料金を請求されたと分かった。納得できない。(20歳代・女性)

～不慣れな若年層で急増 契約の保険会社へ連絡～

【答】 自動車の故障等が発生した場合、ディーラーや修理業者、会員制ロードサービス業者、自動車保険付帯のロードサービスに依頼することが一般的ですが、全国の消費生活センターには、相談事例のように「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、インターネットで検索し依頼したロードサービスに関する相談が多く寄せられています。

2022年度には、前年度の約3.3倍（国民生活センター集計）に急増しています。自動車のトラブルに慣れていない若年層が、慌ててインターネットで検索して依頼するケースが多くなっています。今回は、国民生活センターで集約された相談事例を紹介し、注意喚起を行いたいと思います。

その他の事例は、「事前説明のないキャンセル料を請求された」「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」などのトラブルがあります。

トラブルの特徴として、次の3つが挙げられます。

①ウェブサイトとは異なる費用や事前説明のない費用を請求される

料金について十分な説明を受けないまま作業を依頼し、請求時にトラブルになるケースのほか、「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るケースがあります。

②ロードサービス業者から「損害保険会社に費用を請求できる」と説明されたが、保険金が出ない

保険金の上限額を超えた分や、保険契約の対象外の費用が支払われないケースがあります。

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が難しい

作業内容や金額の妥当性については、消費者自身での判断が難しく、業者主導で作業等が進められるケースがあります。

こういったトラブルに合わないためには、自動車の故障等が生じた場合は、焦らずに、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。

またウェブサイトの表示や料金を鵜呑（うの）みにせず、契約内容や料金について事前に必ず説明を受け、納得できない場合は、無理に契約しないようにしましょう。

【筆者ひとこと】

インターネットの情報が、すべて正しいとは限りません。安いというだけですぐに契約せず、家族や友人に相談したり、日ごろから自身の自動車保険等の内容を確認しておきましょう。契約や料金など困ったことがあれば、お近くの消費生活センターにご相談ください。 (県消費生活センター)