

「格安料金」広告のロードサービスで高額請求 ～20歳代、30歳代に被害多数～

突然、自動車が故障し、慌ててインターネットで検索し見つけた「基本料金〇千円～」と広告している事業者に修理を依頼したところ、広告の料金から想定できない高額な作業費用を請求されるトラブルが増加しています。中には「緊急対応費」や「キャンセル料」といった事前説明のない費用を請求された相談も寄せられています。

自動車の事故や故障に対応するロードサービスを依頼する場合の注意点について、消費者に注意喚起します。

1. ロードサービスに関する相談件数

インターネットで検索し見つけた事業者に依頼した、ロードサービスに関する相談は、令和4年度から令和5年度にかけて倍増しており、令和6年度では4～7月の4か月で36件、令和5年度同時期（22件）の約1.6倍となっています（図）。

令和5～6年度の相談*における故障内容は「バッテリー上がり」が最も多く、タイヤのパンクや脱輪等についても相談が寄せられています（表）。また、契約当事者は20歳代・30歳代がそれぞれ約3割を占め、特に若者や学生の被害が目立ちます。契約購入金額は約36%が5万円未満ですが、10万円以上の高額な契約に関する相談も約3割と多くなっています。（詳細は別紙グラフを参照）

※ 令和5（2023）年4月～令和6（2024）年7月相談受付分：116件

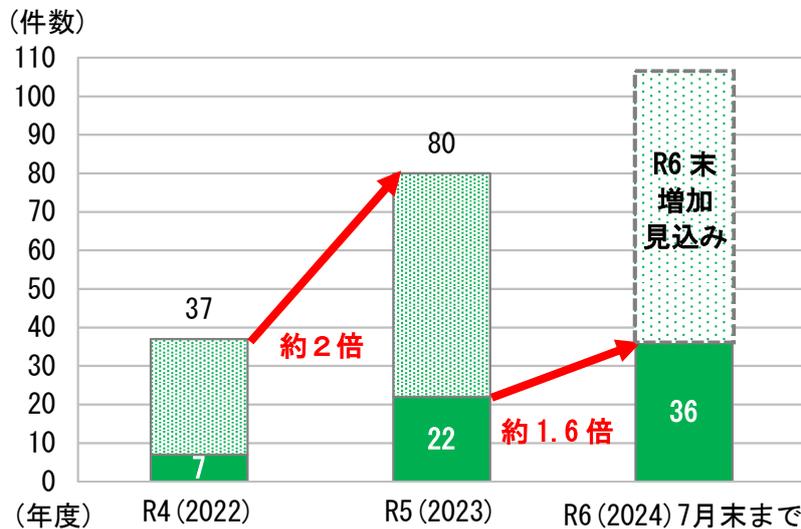


表. ロードサービスに関する相談での故障内容
(R5. 4～R6. 7 相談受付分)

| 内容 | 件数 |
|----------|-----|
| バッテリー上がり | 62 |
| タイヤのパンク | 23 |
| 脱輪 | 11 |
| その他 | 20 |
| 計 | 116 |

図. ロードサービスに関する相談件数の推移
(棒グラフの濃色は4～7月期の相談件数)

【兵庫県内消費生活センター受付】

勧誘方法や契約内容によっては、クーリング・オフできる場合があります。
あきらめず、消費者ホットライン 局番なし188（いやや）に相談
(郵便番号等から、身近な消費生活センター等をご案内します。)



2. 具体的な相談事例

(1) 広告とかけ離れた高額な作業費を請求された事例

駐車場でバッテリーが上がりスマートフォンで検索、「基本料金 1,980 円～」とある事業者と連絡。担当者が到着し「充電なら 15 万円、交換なら 20 万円、充電ならすぐ壊れるのでバッテリー交換の方がよい。」と言われ交換の作業を依頼。約 1 時間半の作業後、約 26 万円を請求された。（契約当事者：30 歳代、女性）

(2) 事前説明のないキャンセル料を請求された事例

駐車場で脱輪しスマートフォンで検索、「レッカー基本料金 2,000 円～」 「見積り、出張費 0 円」と広告の事業者と電話をかけた。「30～40 分で着く」と言われたが、1 時間経っても来ず、近くの住人の助けで車を動かすことができたので、事業者と電話でキャンセルを伝えると、「出勤した時点でキャンセル料 36,000 円が発生している。」と言われた。（契約当事者：20 歳代、女性）

(3) 「保険で払ってもらえる」と言われ契約したが補てんされなかった事例

駐車場でバッテリーが上がり、スマートフォンで、「加入している損害保険会社名」「ロードサービス」で検索、「基本料金 2,280 円～」 「作業前見積り無料」と記載の事業者と電話をかけた。到着時に保険会社との関連を聞くと、「保険で全額戻ってくる」と言われた。充電作業後に約 49,000 円を請求され高いと感じたが、保険で全額対応されるならと思い支払った。保険会社に確認すると「バッテリーの充電は保険金が出ない。費用も高額。」と言われた。

（契約当事者：50 歳代、女性）

3. 被害にあわないためのアドバイス

(1) インターネットの格安の表示料金をうのみにしない

広告の表示料金は格安でも、部品代、緊急・夜間対応費等の追加料金を請求される場合があります。なお、インターネット検索で上位に表示されても、「優良事業者」という意味ではありません。

(2) 加入している自動車保険会社に確認を

自動車保険の多くはロードサービスが付帯されており、故障の場合でも付帯サービスが利用できる場合があります。

(3) 広告の表示料金とかけ離れた場合は、すぐに契約しない

事業者と依頼した際や作業前に、作業料金の詳細を確認しましょう。

(4) 請求に納得できない場合は、すぐに支払わない

事前に説明のない費用（キャンセル料等）を請求された場合も含め、後日納得した金額で支払う意思を示しつつ、その場での支払いはきっぱりと断りましょう。