

気になる相談（令和5年6月）
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注意

これから夏の暑さが本格的に到来し、自動車やバイク（以下「自動車等」という）にも厳しい気候となりつつあります。仮に、自動車等の故障が発生したときは、消費者自身で対処することは難しいため、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、事前説明のなかった高額な費用を請求された」等の相談が寄せられており、近年、相談件数が増加しています。契約当事者には若い世代の方が多く、自動車等のトラブルに慣れない消費者が慌ててインターネットで検索し、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。

【相談事例】

- 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対象外だと思ったので、インターネットで見つけた「基本料金 3,500 円」と書いてあるロードサービス業者に電話した。そのとき、実際にかかる費用は確認しなかった。自宅に来たロードサービス業者が自動車を見て「原因はバッテリー上がりだ」といい作業をした。無事に作業は終わったが、その後「祝日なので加算料金が発生する。消費税込みで合計5万円だ」と言われた。今回は仕方なく支払ったが、こんなに高額になるとは思わなかった。
- 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 3,000 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依頼した。業者が到着後、メニュー表を提示されたが詳細な説明はなかった。約10分の作業でバッテリー上がりは解消したが、請求された料金は4万円を超えた。サイトの表示とあまりにも差があるので納得できない。

【注意点】

- 自動車等の故障については、消費者自身で原因を調べたり、実際に修理したりすることが難しく、作業内容や金額の妥当性について判断することが難しい面があります。
- サイトや広告に記載がないような費用、その場で事前に説明のなかったような費用を請求される事例がみられます。

【対処法】

- 自動車等の故障が生じた場合は、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。
- サイト等に表示された料金をうのみにしないようにしましょう。
- 請求された金額や作業内容に納得できない場合は、説明を求めましょう。
- 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。トラブルになった場合は、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター(TEL:089-925-3700)