

～消費者注意情報～

車が故障！ネット広告で見つけたロードサービスから高額請求！ ～ ロードサービスに関する相談が増えています ～

令和7年8月8日

相談事例

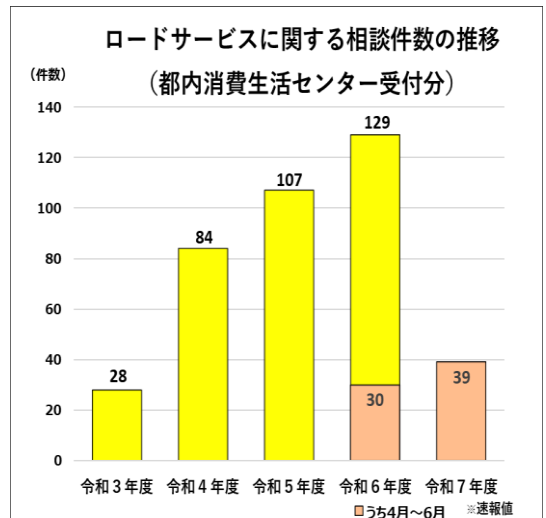
運転中に車のバッテリーが上がったため、慌ててスマホで検索して、「バッテリー基本料金 3,000 円～」というネット広告を出している事業者者に電話で依頼した。現場に来た担当者は特に説明もなく作業等を行った後、バッテリー作業 5 万円のほか、点検代、出張費など、合計 10 万円を請求してきた。ネット広告には、基本料金が高額になることや追加料金の記載はなかった。想定より高額で納得できない。(20 歳代 男性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 広告の最低料金をうのみにせず、依頼する前に作業内容と料金をよく確認！

外出先で車の故障等のトラブルが起き、慌ててインターネットでロードサービス事業者を検索して、依頼したところ、想定より高額な請求を受けたという相談が増えています。「基本料金〇〇円～」の〇〇円は最低料金であり、上限が書かれていないため高額になったり、基本料金以外の費用がかかることも多いため、トラブルになりがちです。

ネットで事業者を探す際は、**広告の最低料金だけで判断せず、連絡した際に必ず、作業内容や料金を確認することが大切です。**「金額は現地に行かないと分からない」と言われても、同種トラブルの場合にかかる経費や現場到着後にキャンセルした場合の料金の有無を聞きましょう。料金を言わなかったり、想定より高額だった場合は、その事業者への依頼は避けたほうが良いでしょう。



★ 車の故障等で困った場合、まず契約している保険会社に問い合わせましょう！

自動車保険にロードサービスが付いている場合があります。**故障等が起きた際は、まず契約している保険会社に問い合わせましょう。**また、会員制ロードサービスであっても、会員以外にも対応しているケースもあります。普段から、トラブルが起きた場合に備え、保険のロードサービスの内容や、他に利用できるロードサービスについても調べておくことも大切です。

突然のトラブルを避けるため、日頃から、車の整備・点検を心掛けておくことも大切です。

★ 事業者とトラブルになったら、すぐに消費生活センターに相談しましょう！

広告の表示額や事前に聞いた金額とかけ離れた高額な請求をされた場合、**訪問販売に該当し、クーリング・オフができることがあります。**想定外の高額な請求に納得できない場合、後日の振込みを希望するなど、その場で支払うのは避け、すぐに消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター
お近くの消費生活センター

03-3235-1155
局番なし188 (消費者ホットライン)

○消費生活にかかわる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp>

○悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。

