

## ロードサービスに関する消費者トラブル注意喚起ポスターを新たに作成し、若い方への啓発を強化

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：新納 啓介）では、独立行政法人国民生活センターおよび一般社団法人日本損害保険代理業協会の協力を得て、インターネットで検索したロードサービスに関する消費者トラブルの注意喚起ポスターを約6,700枚作成しました。2月下旬から、若い方の目に留まりやすい場所へポスターを掲出します。

近年、インターネット広告で格安・迅速・高品質であることを強調している一部のロードサービス業者に連絡をした消費者から、「広告と異なる高額な費用請求を受けた」「広告に記載のない多額のキャンセル料を請求された」「保険会社と提携していると虚偽の説明がなされた」といったお問い合わせが損害保険会社に寄せられています。

当協会が、11月実施したロードサービスに関する消費者アンケート調査の結果、30歳代以下の年代におけるロードサービス業者と消費者間のトラブルに関する認知率が低いことが判明しました。

※【報告書】ロードサービスに関する消費者アンケート調査結果」はこちらからご覧ください。

URL：[https://www.sonpo.or.jp/news/release/2023/pdf/20231222\\_01.pdf](https://www.sonpo.or.jp/news/release/2023/pdf/20231222_01.pdf)

これまでインターネット広告を中心にロードサービス業者と消費者間のトラブルに関する注意喚起を行ってきましたが、本アンケート調査を踏まえ、新たに若い方の目に留まりやすい場所へのポスター掲出を実施します。本ポスターを全国の消費生活センターや損害保険会社・保険代理店の店頭その他、大学や自動車教習所といった若い方が集まる場所に掲出することで、インターネットで検索したロードサービスに関する消費者トラブルの注意喚起を行います。

※ロードサービスに関する消費者トラブル注意喚起ポスターのデータ（PDF）はこちらからご覧ください。

URL：[https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2023/pdf/240222\\_chirashi.pdf](https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2023/pdf/240222_chirashi.pdf)

### 【ロードサービス業者と消費者間のトラブル事例】

- ・インターネット広告で格安であることを強調しているが、出勤費、作業費、緊急対応費など広告に事前説明の無い費用を請求され、約30万円の請求を受けた。
- ・説明された費用が高額であったためキャンセルを申し出たところ、約10万円のキャンセル料を請求された。
- ・所持金が不足していると説明しても、自宅やATMまで同行され、その場で支払うよう強要された。
- ・「損害保険会社と提携している、全額保険会社から支払いを受けられる」と虚偽の説明をされ、自己負担が発生した。

### 【消費者の皆様にご注意いただきたいこと】

- ・インターネット広告で見つけたロードサービス業者を利用した後に保険金を請求しても、費用の全額のお支払いを受けられないことがあります。事故や自動車の故障でレッカー等が必要となった場合、まずはご契約の損害保険会社または保険代理店にご連絡ください。
- ・自動車保険にロードサービスが付帯されているか分からない場合でも、契約内容を確認するためにご契約の損害保険会社や保険代理店にお問い合わせください。
- ・自動車保険にロードサービスが付帯されていない場合でも、お車を購入された自動車ディーラーが提供するロードサービスや、会員制のロードサービスを利用できるかもご確認ください。
- ・自動車の事故だけでなく故障の場合でも、まずはご契約の損害保険会社や保険代理店にご連絡ください。