

## ロードサービスに関する消費者トラブル注意喚起動画を新たに作成し、若い方への啓発を開始

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：城田 宏明）では、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動画を新たに作成し、本日8月9日（金）からYouTube およびInstagramにおいて若い方を対象に広告配信を開始しました。

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。

当協会が昨年11月に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歳代以下の年代ではロードサービス業者に関する消費者トラブルの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)

本アンケート調査の結果を踏まえ、若い方に対して、「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が発生していること」「自動車が故障した際には、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に連絡して欲しいこと」を周知するために注意喚起動画を作成しました。この動画をYouTube およびInstagramにおいて配信することで、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、トラブルの未然防止を図ります。

### 【動画イメージ】



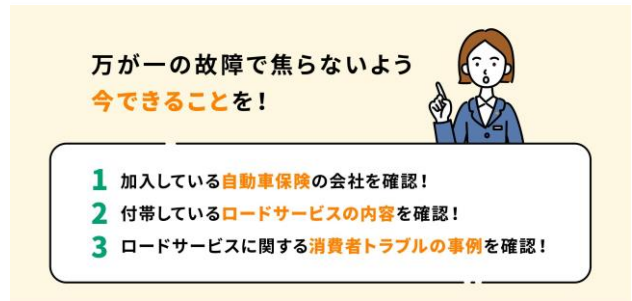
「安価な基本料金」に騙されないで!



広告と異なる費用を請求されるなど 悪質な業者による被害が発生しています。



自動車が故障したら、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に連絡を!



万が一の故障で焦らないように、今できることを。

※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動画はこちらからご覧いただけます。

URL : <https://youtu.be/m-LEks7YqY0>

### 【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を利用した後に保険金を請求しても、費用全額のお支払いを受けられないことがあります。次のような場合、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。
  - ・ 自動車の事故や故障でロードサービスが必要になった場合。
  - ・ 契約している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。
- ・ 契約している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。