

JARO 関係団体協議会でロードサービスに関する 消費者トラブル防止の活動について報告

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：城田 宏明）は、10月24日（木）に開催された公益社団法人日本広告審査機構（JARO）（理事長：西澤 豊）の関係団体協議会において、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概要と消費者トラブル防止に向けた当協会の活動について報告しました。

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。

当協会ではこのような消費者からのお問い合わせを受け、ロードサービスに関する消費者アンケート調査を実施し、自動車保険付帯ロードサービスのことを知らない若い方を対象に YouTube 広告やポスター掲出等を通じて、「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」の周知活動を行っています。

JARO 関係団体協議会は民間の業界団体の会合であり、当日は当協会を含め 23 の団体が出席し、各団体における広告関係の取組みについて報告がありました。

<各民間団体及び JARO からの近況報告内容>

- (1) 日本 OTC 医薬品協会：「生活者向け情報提供サイトのリニューアル」について
- (2) 日本エステティック業協会：「H I F U (ハイフ)に関する広告表記上の取り扱い」について
- (3) 日本貸金業協会：「インターネット広告における一体性の認められる表示、及び景品表示法における広告表示に関する責任の明確化」について
- (4) 日本損害保険協会：「ネットで検索したロードサービスのトラブルに関する消費者への注意喚起」について
- (5) JARO 活動報告：「審査概況と見解事例(2023年度)」について
「設立50周年プロジェクト事業」について

当協会では引き続き、多くの関係団体と連携し、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防止に努めます。



報告の様子



JARO ロビー

【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、出動費、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。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。

【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防止に向けた当協会の活動】

- ・ ロードサービスに関する消費者アンケート調査
https://www.sonpo.or.jp/news/release/2023/g3410i0000000ik5-att/231222_01.pdf
- ・ 消費者トラブル注意喚起ポスターを作成
https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2023/g3410i0000001i1j-att/240222_01.pdf
- ・ 消費者トラブル注意喚起動画の作成・YouTube および Instagram 広告配信
https://www.sonpo.or.jp/news/notice/2024/g3410i0000003az5-att/240809_01.pdf