消費者啓発参考情報「くらしの１１０番」トラブル情報

ロードサービスの思わぬ高額請求トラブル
依頼したつもりの事業者と全く別の業者だった！

【事例１】
　車のバッテリーが上がり、自身も会員である大手会員制ロードサービスを検索した。検索結果上位にその業者を思わせるサイトがあったので電話をした。来た業者はバッテリー充電に７万円というので、会員なら無料のはずだと主張すると、自分が依頼したつもりでいたのとは全く別の業者であることが分かった。

【事例２】
　出先で車が動かなくなり、ネットで大手会員制ロードサービスを検索し、上位にあったサイトがそれだと思い連絡した。やって来た作業員に「作業代金は１０万円」と言われ、高額なのでキャンセルしたいと告げると「キャンセル料は４万円」と威圧的に言われ怖い思いをした。相手は私が検索した大手会員制ロードサービスとは関係ない業者だった。

　自動車の故障等が生じた場合、消費者自身で対処することは難しく、ディーラーや修理業者、ロードサービスといった専門の事業者に依頼することがあります。
　ところが、急な事態に慌ててしまい、インターネット上の紛らわしい広告を見て依頼し、想定外の高額な請求を受けたといった相談が寄せられています。
　まずは、落ち着いて対処することが大切です。

【消費者へのアドバイス】

1. いざと言う時に慌てなくてすむように、契約している自動車保険会社や信頼できるロードサービス事業者の連絡先と、サービス内容を把握しておきましょう。
2. 依頼する前に事業者名、作業内容、代金、キャンセル料等を確認しましょう。
3. 現場の突然の高額請求に納得できない場合は説明を求めましょう。納得できる金額であれば支払う意思があることは伝えた上で、その場での支払いはきっぱりと断りましょう。
4. 支払った後でも解約を交渉できるケースもあるものの、誠実な対応を望めないような業者の場合は返金が困難になります。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。
消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。
（くらしの110番　2026年2月）