NEWS RELEASE

SONPO
一般社団法人 日本損害保険協会
〒101-8335 東京都千代田区神田淡路町2-9
https://www.sonpo.or.jp/

No. 23-22　　2023 年 12 月 22 日

ネットで検索したロードサービスのトラブルに注意！

～ 30 代以下の方は特にご注意ください！ ～

一般社団法人 日本損害保険協会（会長：新納　啓介）は、「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。

今般、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たところ、30 代以下の方は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分かりました。ロードサービス業者とのトラブル事例なども参考にして、ご注意ください。

【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は「基本料金数千円～」と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掲載がない費用を請求され、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。
- 「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。
- 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。
- 深夜に自宅に押し掛けられ、料金を支払うまで解放してもらえなかった。

【ご注意いただきたいこと】

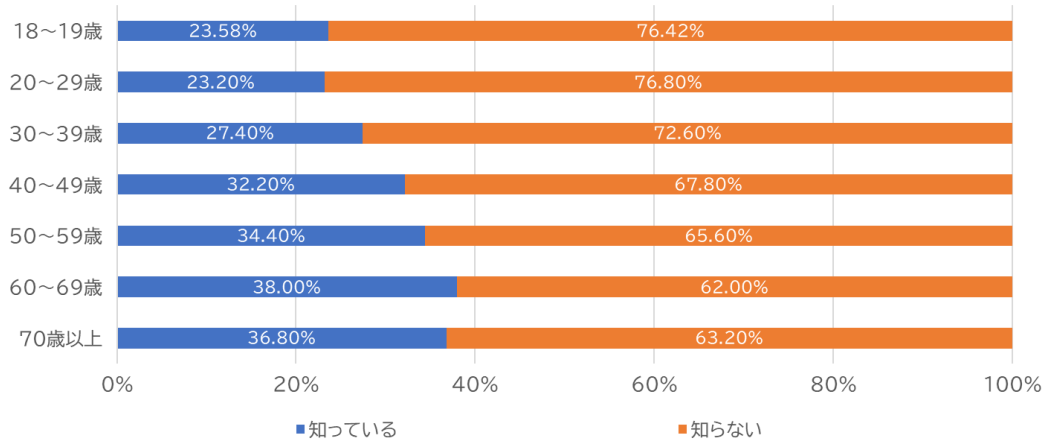
- インターネット広告で見つけたロードサービス業者を利用した後に保険金を請求しても、費用の全額のお支払いを受けられないことがあります。事故や自動車の故障でレッカー等が必要となった場合、まずはご契約の損害保険会社または保険代理店にご連絡ください。
- 自動車保険にロードサービスが付帯されているか分からない場合でも、契約内容を確認するためにご契約の損害保険会社や保険代理店にお問い合わせください。
- 自動車保険にロードサービスが付帯されていない場合でも、お車を購入された自動車ディーラーが提供するロードサービスや、会員制のロードサービスを利用できるかもご確認ください。
- 自動車の事故だけでなく故障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

１．調査の概要

- 調査期間：2023 年 11 月 2 日（木）～2023 年 11 月 6 日（月）
- 調査方法：インターネットによるアンケート調査
- 調査対象者：全国の自動車運転免許証を取得している 18 歳以上の男女
- サンプル数：3,123 名

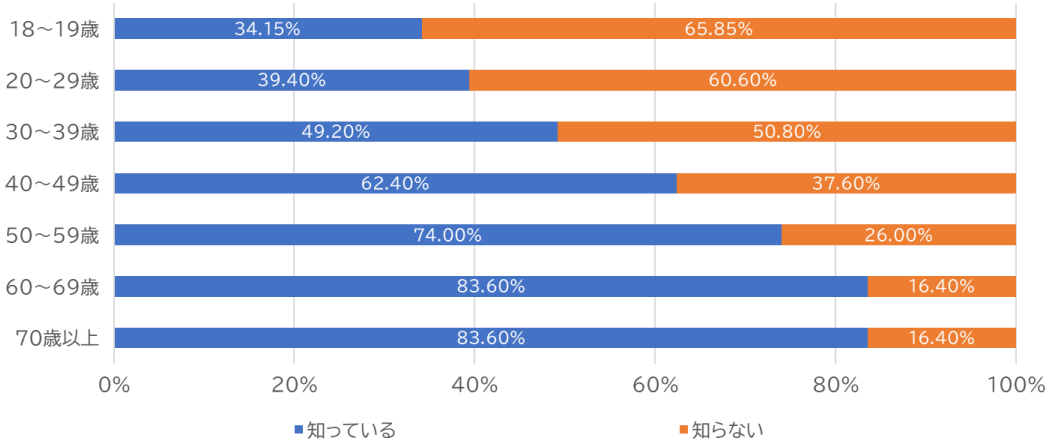
２．調査結果

（１） 30 代以下の方の「ロードサービス業者と消費者間のトラブル」の認知率は 30%未満であり、40 代以上の方と比較して、認知率が低いことが明らかになりました。



ロードサービス業者と消費者間のトラブルの認知率（年代別）

（２） 年代が若くなるにつれ、「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が行われていること」「自動車保険にはロードサービスがセットになっており、事故だけでなく故障の場合でもロードサービスを利用することができること」「普段運転している自動車がどこの損害保険会社の自動車保険に契約しているか」を知らない方が多くなることが明らかになりました。



自動車保険付帯ロードサービスが自動車の故障時も利用できることの認知率（年代別）

その他の調査結果詳細については、別紙「【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」をご覧ください。次のリンク先からもご覧いただけます。

【URL】https://www.sonpo.or.jp/news/release/2023/pdf/20231222_01.pdf