

15. 緊急駆けつけサービスの利用トラブル

事例 自動車で行中、異常を感じて路肩に止めた。エンジンがかからなくなったのであわててスマホで検索。「最短 5 分で駆けつけ、基本料金 3,300 円から」と書かれた広告の事業者に来てもらった。「バッテリーがあがっている。低電圧の充電で改善しない場合は、高電圧の充電が必要。」と言われた。自分の車が他の車の通行の邪魔になっていたので、すぐに対応してほしいと伝え、作業してもらった。作業完了後、20 万円の料金を請求された。手持ちがないと伝えると、「事前に料金の説明をした。払ってもらわないと困る。」と強く言われたのでコンビニでお金をおろして全額支払ってしまった。しかし、やはり高すぎるので返金してほしい。

インターネットで探したロードサービスのトラブルが増加

急な自動車のトラブルにあわててインターネット等で事業者を探すことがあります。広告に「〇〇円～」と書かれていても、それ以上の金額を請求されることがあるので、作業の前に作業内容と料金、キャンセル料をしっかりと確認しましょう。

作業後に広告や事前の説明と違う高額な料金を請求された場合、その場で支払わず、消費生活センターに相談しましょう。事業者の対応が強引で危険を感じるようなことがあれば、警察に連絡しましょう。

広告表示の内容や申込時のやりとりなどによっては、クーリング・オフできる場合もありますが、必ず返金されるとは限りません。

日ごろからトラブルに備えることが大切

自動車保険（自動車共済）にはロードサービスが付帯されているケースが多いので、日ごろから自分が契約している保険の内容をよく確認し、トラブルが発生した場合の保険会社などの連絡先がわかるようにしておきましょう。家族も運転する場合は、家族内で情報を共有しておきましょう。

