

外出先で自動車がパンクしてしまい、スマートフォンの検索で「タイヤパンク修理3000円から」と表示があるロードサービス業者のサイトを見つけ、電話で作業を依頼した。作業後、レッカー移動とタイヤの購入・交換で15万円を請求された。サイトの料金とあまりにも違っていたが、外出先だったこともあり、やむを得ずクレジットカードで決済した。高額な料金に納得できない。

(30歳代 男性)

全国の消費生活センターには近年、「インターネットで検索したロードサービス業者に依頼したところ、事前に説明のない高額な費用を請求された」といった相談が多く寄せられています。学生や20歳代の若者が修理を急ぎ、慌ててネットで調べた業者に依頼するケースが多いとみられています。

故障など自動車のトラブルが起きた場合、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に問い合わせてみてください。電話がつながらなかったとしても焦らず、少し時間をおいてから改めて連絡しましょう。加入している自動車保険にロードサービスが付いている場合もあります。事前に確認しておくで安心です。

業者に依頼する際は、サイトなどに表示された料金をうのみにしないようにしましょう。「基本料金△△円」「〇〇作業料××円～」などの表示があっても、必ずしもその料金で依頼できるとは限りません。具体的な作業内容や料金のほか、キャンセル料が発生するのか、といったことを事前に必ず確認してください。

法外な料金を請求された場合などは、後日納得できた金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いは断ることも考えましょう。その場で契約した場合や、サイトの表示額と実際の請求額が大きく異なるケースなどは、特定商取引法のクーリング・オフで解約できる場合があります。すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。