

ネットで検索したロードサービスに関する 消費者トラブルについて

2025年2月18日

一般社団法人 日本損害保険協会

1. 損保協会の事業内容

- 日本損害保険協会(損保協会)は、損害保険会社31社(2025年2月18日現在)を会員とする事業者団体です。
- わが国における損害保険業の健全な発展及び信頼性の向上を図り、もって安心かつ安全な社会の形成に寄与することを目的として、主に次の6つの事業を行っています。
 - ① 損害保険の普及啓発及び理解促進に資する事業
 - ② 損害保険契約者等からの相談対応、苦情及び紛争の解決に資する事業
 - ③ 損害保険業の業務品質の向上に資する事業
 - ④ 損害保険業の基盤整備に資する事業
 - ⑤ 事故、災害及び犯罪の防止又は軽減に資する事業
 - ⑥ 損害保険業に関する研修、試験及び認定等の事業
- 2022年頃からインターネットのリスティング広告で格安・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」などの問い合わせが当協会会員の損害保険会社に多数寄せられるようになりました。
- このような状況を受けて、当協会では消費者を守るために、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取組みを事業の一環として推進しています。

2. 自動車保険付帯ロードサービスの概要

- 多くの自動車保険にはロードサービスが付帯されており、自動車の事故・故障の際に契約している損害保険会社に連絡すれば、予め契約に定められたサービスを受けることができます。
- 自動車保険付帯ロードサービスの主なサービス内容は次のとおりです。
 - 走行不能になった自動車の修理工場までのレッカー搬送費用の補償
 - 事故・故障(パンクなど)やバッテリー上がり等の自動車のトラブル発生時の応急対応(駆けつけ作業)費用の補償
 - 道路上で燃料切れとなった場合の燃料(ガソリン・軽油)配達サービス
 - 自動車のレッカー搬送後の宿泊費用・移動費用の補償 など

※契約によって受けられるサービスの範囲や補償される費用の上限額は異なります。

3. 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発生要因調査

① 被害者へのデプスインタビュー

- 実際にネットで検索したロードサービスに関するトラブルの被害に遭われた方が、どのような経緯でトラブルに巻き込まれたのかを把握するために、複数の被害者を対象にデプスインタビュー(※)を実施しました。
- デプスインタビューの結果、被害者には次の4点の共通項があることが明らかになりました。
 - A) 自動車の運転経験が少ない。
 - B) 自動車が故障した際にどこに連絡すればよいのか分からない。
 - C) 普段運転している自動車の所有者は家族(両親や配偶者など)であり、自動車保険のことは家族任せ。
 - D) 自動車保険にロードサービスが付帯されていることや、故障の場合でも利用できることを知らない。
- デプスインタビューの結果から、「運転経験が少ない比較的若い年代の方が、自動車が故障した際にどこに連絡すればよいのか分からず、手元にあるスマートフォンでネットを検索し、上位に表示された事業者に助けを求めている」状況にあるのではないかという仮説を立てました。

(※)インタビューと対象者の1対1形式のインタビュー調査

3. 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発生要因調査

② 消費者へのアンケート調査

- 前項の仮説を検証するために消費者へのアンケート調査を次の要領で実施しました。

項目	内容
調査期間	2023年11月2日(木)～2023年11月6日(火)
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(年代別に10歳刻みで割付)

- 消費者へのアンケート調査の結果、次の3点が明らかになりました。

A) 若い年代の方ほど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認知率が低い。

B) 年代が若くなるにつれ、自動車が故障した場合でも自動車保険付帯のロードサービスを利用できることを知らないと答えた方の割合が多くなる。

C) 年代が若くなるにつれ、自動車が故障した場合には、ネット検索やSNSで表示されたロードサービス事業者に連絡すると答えた方の割合が多くなる。

○アンケート調査詳細

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

3. 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発生要因調査

③ 調査結果のまとめ

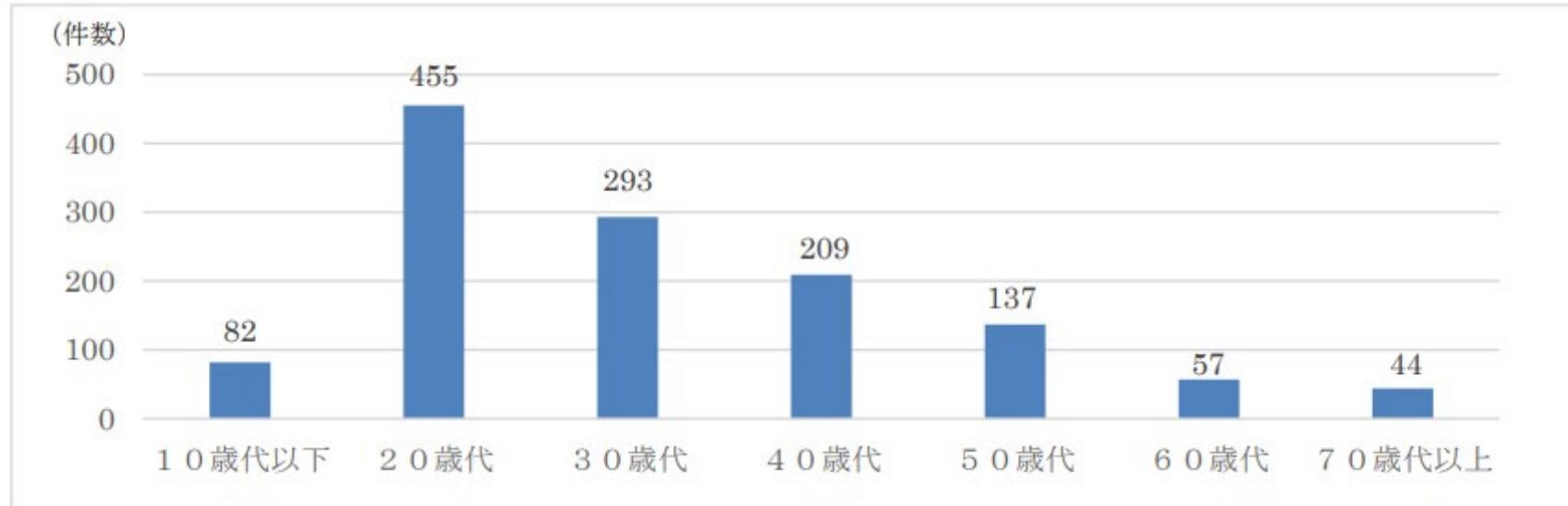
デプスインタビューおよびアンケート調査の結果、次のような経緯でネットで検索したロードサービスに関するトラブルが発生していることが明らかになりました。

- 運転経験の少ない若い方が自動車ドライブ中にパンクやバッテリー上がりなどの自動車の故障に見舞われる。
- 運転している自動車は家族のものなので、自動車が故障した際にどこに連絡すればよいか分からない。
- とりあえず手元にあるスマートフォンでネットを検索したところ、検索結果の上位に安価に直ぐに対応してくれるというロードサービス事業者がいくつか表示されたので連絡して助けを求める。
- 駆けつけたロードサービス事業者に見てもらった結果、自動車の故障は直ったが、広告の表示と異なる高額な費用を請求される。
- ロードサービス事業者は「保険会社と提携しているので全額保険会社から費用が支払われる」と言うので、消費者は費用を立て替えるつもりで支払う。

3. 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発生要因調査

<参考1>

国民生活センター様においても、ネットで検索したロードサービスに関するトラブルの相談の傾向を調査した結果、契約当事者は若い方が多く、学生からの相談も全体の約9%を占めていることが明らかになりました。



「インターネットで依頼したロードサービス」に関する相談の契約当事者年代別件数

出典：国民生活センターホームページ

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230719_1.html (2025年1月27日アクセス)

4. 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取り組み

当協会では、当協会の調査結果や国民生活センター様の調査結果を踏まえ、全国の自動車運転免許証を持つ若い方を対象に、「ネット検索で上位に表示されたロードサービスに関する消費者トラブルが急増していること」、「自動車の故障時には、自動車保険を契約している損害保険会社または保険代理店に連絡すること」を周知するという方針を掲げ、次の4点の対策を実施しています。

- ① リスティング広告の出稿
- ② ポスター作成・指定教習所等への掲出
- ③ 動画作成・SNS広告出稿
- ④ 当協会ホームページでの注意喚起・会員会社ロードサービス窓口一覧の掲載

① リスティング広告

スマートフォンで自動車の故障に関するキーワードをネットで検索した方を対象に、自動車の故障の際には損害保険会社や保険代理店に連絡するよう促すリスティング広告を出稿しています。



<リスティング広告イメージ>

4. 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取り組み

② ポスター作成・指定教習所等への掲出

ネットで検索したロードサービスに関するトラブルに関する注意喚起を行うとともに、自動車の故障の際には損害保険会社や保険代理店に連絡するよう周知するため、ポスターを作成し、保険会社・保険代理店のほか、消費者行政機関や、これから自動車運転免許証を取得する方が集まる全国の指定自動車教習所に掲出しています。



<ポスターイメージ>

4. 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取り組み

③ 動画作成・SNS広告出稿

ポスターだけでなく、注意喚起動画も作成し、自動車運転免許証を持つ若い方にSNS広告を通じて配信しています。



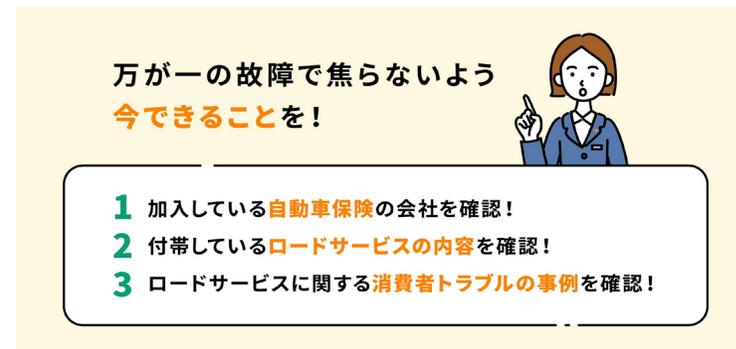
「安価な基本料金」に騙されないで!



広告と異なる費用を請求されるなど 悪質な業者による被害が発生しています。



自動車が故障したら、まずは契約している損害保険会社や保険代理店に連絡を!



万が一の故障で焦らないように、今できることを。

<動画イメージ>

○動画URL

<https://www.youtube.com/watch?v=m-LEks7YqY0>

4. 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取り組み

④ 当協会ホームページでの注意喚起・保険会社ロードサービス窓口一覧の掲載

当協会ホームページにおいて注意喚起を行うとともに、当協会会員保険会社のロードサービス窓口に関する情報を掲載しています。

ロードサービス業者との料金トラブルにご注意ください

最近、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結果、「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」などの問い合わせが損害保険会社に寄せられています。

多くの自動車保険にはロードサービスが付帯されており、事故だけでなく故障の場合でも自動車保険に付帯されているロードサービスを利用することができます。バッテリー上がり、パンク、エンジントラブル、ガソリン切れなどロードサービスが必要となった場合にはまず損害保険会社や保険代理店にご連絡ください。

👉 日本損害保険協会 会員会社ロードサービス窓口一覧

① 【具体的なトラブル事例】

- 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

日本損害保険協会 会員会社ロードサービス窓口一覧

損害保険会社名	電話番号
あいおいニッセイ同和損保 ☑ホームページ	0120-024-024
アクサダイレクト ☑ホームページ	0120-699-644
イーデザイン損保 ☑ホームページ	0120-655-227 ※webからのご連絡がスムーズです。 詳細は左記リンク先をご確認ください。
AIG損保 ☑ホームページ	0800-170-2202
SBI損保 ☑ホームページ	0800-2222-581
共栄火災 ☑ホームページ	0120-044-787
セコム損保 ☑ホームページ	0120-210-545
ソニー損保	

○掲載先URL

<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/road-service.html>

4. 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取り組み

<参考2> 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に巻き込まれる消費者のエクスペリエンスマップ

ステージ	平時 (トラブル発生前)	有事			
		自動車故障	業者検索	業者到着	保険会社へ連絡
保険会社との タッチポイント	なし (家族が車購入・保険契約)	スマートフォン		なし (業者と会話中)	スマートフォン
消費者の行動	なし (家族が自動車購入・保険契約したため、自動車保険や付帯ロードサービスのことは知らない)	<ul style="list-style-type: none"> どこに連絡すべきか分からない。 保険会社に電話してもつながらない。 	「自動車 故障」などのキーワードでWEB検索。	到着した業者に対応を依頼。高額な費用を支払う。	業者に支払った費用に関する保険金を請求。
消費者の心理	自分が運転している際に車が故障するとは思っていない。	いざ車が故障すると混乱してしまう。	検索して上位に出てきた業者なら安心だろう。	<ul style="list-style-type: none"> 業者が到着して安心。 高額な費用を請求されたが後で保険金としてもらえるらしい。 	業者は費用の全てを保険金としてもらえると言っていた。支払金額の上限や支払対象外の費用があるなんて聞いていない。
消費者の ペインポイント	運転中に車が故障した場合、どうすればよいか考えていない。		ロードサービスに関する消費者トラブルの存在を知らない。		契約している保険の内容を知らない。
当協会の取組 みの位置づけ	自動車故障した場合、まずは保険会社に連絡するよう注意喚起(SNS広告・ポスター・関係機関等との情報発信)(平時対応)。		リスティング広告により保険会社への連絡を促す(有事対応)。		

5. 今後に向けた要望

- 国民生活センター様や都道府県・市区町村の消費生活センター様には消費者への注意喚起において多大なご協力を賜っております。引き続きご協力賜れますと幸甚です。
- 消費者トラブルを起こしているロードサービス事業者のリスティング広告が検索サイトの上位に表示される状況が続いております。リスティング広告の提供者様においても広告審査の一層の強化をご検討賜れますと幸甚です。