

消費セン新聞

－ 買い物は投票だ－

(令和7年7月11日発行)

消費生活安全センターは、商品やサービスなど”お買い物”に関するトラブル等の相談窓口です。専門の知識を持った消費生活相談員が、トラブル解決のお手伝いをしています。

消費者トラブルは、知っていれば防げることも多いので、是非この「消費セン新聞」を読んで、御自身だけでなく、身近な方にもお声かけください。

こんな手口にだまされない

ネットでのロードサービス・旅行予約の落とし穴

旅行の際に利用することもあるロードサービスや旅行予約。特にネットで探して依頼・予約した際のトラブルが多く報告されています。消費者トラブルに気を付けて、夏休みを楽しみましょう。

ネットで探したロードサービス

✓相談事例



外出先で車のバッテリーが上がってしまったので、**ネットで検索して「バッテリー上がり 1,980円～」**という表示を見て依頼した。修理後、業者から約5万円の請求書を示された。出先だったのでやむを得ずクレジットカードで決済した。後で、相場よりも高額だと分かった。納得できない。

消費者へのアドバイス

- ✓ **多くの自動車保険にはロードサービスが付帯されています。** 自動車の故障等が生じた場合は、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ましょう。
- ✓ 現場の状況次第では、広告表示や説明通りの料金で依頼できるとは限りません。**事前に作業内容や料金、キャンセル料等を必ず確認するようにしましょう。**
- ✓ 事前の説明と異なり、作業後の料金や作業内容に納得できない場合は、**後日納得し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りましょう。**

広告等の表示額と実際の請求額が大きく異なる場合等は、**クーリング・オフ**ができる可能性があります。

旅行予約サイトでの注意点

✓相談事例①（海外ホテル）

旅行予約サイトで海外ホテルの予約をした。予約確認メールで重複予約に気が付いた。予約サイトに問い合わせると、「**2回予約したことになっている。キャンセル不可のプランなので全額支払ってもらう**」と言われた。

✓相談事例②（航空券）

旅行予約サイトから国際線の航空券を予約した。その後、航空券の申し込み内容を訂正しようとしたが、「**キャンセルして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない**」と言われた。

消費者へのアドバイス

- ✓ それぞれのプランや商品ごとにキャンセル条件や契約内容をよく確認しましょう。
- ✓ 予約確認メールやマイページで契約内容を確認しましょう。事業者にお問い合わせした場合は、その内容も保管しましょう。
- ✓ **サイト運営事業者の情報を確認しましょう。** 海外事業者が運営している場合は、カスタマー対応窓口の情報(電話、メールなどの連絡方法や窓口開設時間等)を確認しましょう。
- ✗ **サイトが日本語表示でも、日本語で対応されるとは限りません。**

【出典：国民生活センターHP】

「慌てないで！ ネットで探したロードサービスのトラブル」（2023.8.29公表）https://www.kokusen.go.jp/mimamori/kmj_mailmag/kmj-support199.html

「ネット検索で見つけたロードサービスのトラブル」（2024.4.23公表）https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240423_1.html

「便利な旅行予約サイトでトラブルに！？トラブル防止のための旅行予約サイトのチェックポイント」（2025.3.18公表）

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250318_1.html



メールマガジン
「いろいろ情報便」
(隔週金曜日発行)

◀京都府消費生活安全センターでは、消費生活に関する様々な情報を発信しています。

<https://www.pref.kyoto.jp/shohise/1237337137456.html>
(トップページ →暮らし・環境・人権 → 食生活・消費生活 → 京都府消費生活安全センター → 暮らしの情報ひろば → メールマガジン)