

令和7年3月24日

ウェブサイトでは適正かつ低額な料金でロードサービスを行うかのように表示し、実際には高額な料金を請求する事業者に関する注意喚起

令和6年夏以降、ロードサービス事業者のウェブサイト上で、「基本料金 3,980円（税込）～」、「業界最安水準で対応可能」、「基本料金7,980円 1,980円税込～」などの表示を見た消費者が、適正かつ低額な料金でロードサービスが利用できると思い当該サービスを依頼したところ、実際には高額な料金を請求されたといった相談が、各地の消費生活センターなどに数多く寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、大和商会及び関東バッテリートラブルセンターと称する事業者（以下併せて「本件事業者」といいます。）が、消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為（虚偽・誇大な広告・表示）を行っていたことを確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1. 本件事業者の概要

(1) 大和商会

名称	大和商会
所在地	埼玉県草加市瀬崎3-22-3
代表者	宮澤 和宏
ウェブサイトの名称	CARお助けサービス
URL	https://www.kinkyuu-support10.com

(2) 関東バッテリートラブルセンター

名称	関東バッテリートラブルセンター
所在地	東京都新宿区西新宿3-3-13
代表者	岩田 健人
ウェブサイトの名称	関東バッテリートラブルセンター
URL	https://www.speed-rescue.com

（注1）本件事業者が運営するウェブサイトに掲載されていた内容です。

（注2）同名の別会社又は類似したウェブサイトと間違えないよう御注意ください。

2. 具体的な事例の内容

(1) 自動車トラブルに遭った消費者がインターネットでロードサービス事業者を検索します。

予期していなかった自動車の故障や交通事故などにより動揺している消費者は、スマートフォンによるインターネットの検索結果（広告として表示される場合を含みます。）で上位に表示された「CARお助けサービス」又は「関東バッテリートラブルセンター」と称する本件事業者が運営するウェブサイト（以下「本件ウェブサイト」といいます。）を見つけます（別紙1・2）。

消費者は、インターネットの検索結果で上位に表示された本件ウェブサイトについて、利用者が多い信頼できるサイトであると考え、本件ウェブサイトアクセスし、以下のような表示内容を見て、適正かつ低額な料金でロードサービスが利用できるといった印象を持ちます。

なお、本件ウェブサイトが表示された検索結果は、本件事業者が広告費用を支払って、リスティング広告として表示されたり、上位に表示されたりするようにしていました。

○ CARお助けサービス

「事故車/故障車のけん引・バッテリー上がり パンク・雪トラブル・ガス欠など 出張費・見積費用は完全0円」

「基本料金 3,980円(税込)～」

「業界最安水準で対応可能」

「レッカー・けん引 4,400円(税込)～」

「脱輪 4,400円(税込)～」

「安心の明朗会計」

「作業は必ず見積り後に実施 当社では必ずお見積りをお出ししてから作業を行います。同意をいただかずに作業を行い、高額な請求を行うことはありませんのでご安心ください。」

○ 関東バッテリートラブルセンター

「エンジンがかからない・メーターが光らない・セルモーターが回らないなどのバッテリー上がりに年中無休で即時対応!!」

「基本料金 7,980円 1,980円税込～」

「普通車 基本料金 7,980円 ▶ 1,980円税込～」

「安心してご利用いただける お客様目線でのサービスの提供! お客様が安心してご利用になれるよう作業前にお見積りを提示し、作業内容をご説明させていただきます。お見積り後の追加費用は一切かかりません。」

(2) 消費者が本件ウェブサイトに表示されたフリーダイヤルに電話するとコールセンターにつながります。

消費者は、コールセンターに対して、けん引が必要な状態である又はバッテリー上がりのためエンジンがかからないなどといった自動車の状態や現場の所在地等を説明し、本件事業者にロードサービスの対応を依頼します。

なお、コールセンターから具体的な料金説明がないことから、料金を尋ねた消費者もいましたが、「現地で見積りをする」、「担当者から連絡をさせる」といった返答のみで具体的な料金説明はありませんでした。

(3) 消費者は、現場において長時間待たされたり、作業員が普通乗用車で現場に到着したり、作業員が氏名等を名乗らなかつたりしたことなどから不信感を抱きます。

消費者が、本件事業者にロードサービスの対応を依頼してから1時間以上経って消費者が待つ現場に作業員が到着したことや、レッカー作業が必要な場合であっても普通乗用車で現場に到着したこともありました。

また、現場に到着した作業員は、消費者に身分証を提示することも、事業者名や自身の氏名等を名乗ることもないので、消費者は本件事業業者への不信感を感じることもありました。

- (4) 作業員は、具体的な作業内容を説明することなく、高額な見積金額を提示します。作業員は、具体的な作業内容を説明することなく、「見積金額が十数万円になる」、「合計〇万円（中略）料金は先払い」などと高額な見積りを提示します。消費者が、本件ウェブサイトを見てあらかじめ想定していた料金を大きく超える額であることに驚いていると、作業員から「相場はこれくらいかかるし、もっとかかることもある」などと説明がされます。このほか、作業員が作業前に料金を尋ねた消費者に「やってみないと分からない」などと説明し、見積金額を示さないこともありました。消費者は、早期に自動車を復旧させたい気持ちや、事故によって生じた状況を回復させたい責任感から、やむを得ず作業を承諾します。本件事業者が行っていたロードサービスの作業については、
- ・他社のレッカー車を手配し、数時間後にレッカー作業を始める
 - ・作業員が乗ってきた普通乗用車と消費者の自動車とをロープでつないで強引に引っ張り上げる
- などの状況から、適切な作業を実施しているとは考えられないこともありました。
- (5) 最終的に、作業内容に照らして過大で高額な料金が請求されます。作業員は、作業終了後、作業内容及び作業料金が手書きで記載された「請求書 お客様控え」(別紙3)といった請求書を消費者に手渡して料金を請求してきます。その金額は、行われた作業内容に照らして過大で高額と感じられるもので、消費者は、戸惑いを覚えるものの、既に作業を終えていることなどからキャンセルを申し出ることもできず、数万円から十数万円を現金又はクレジットカードで支払っていました。なお、作業後、見積り時に示されていた額より数万円高い金額を請求されたり、本件ウェブサイト上のクレジットカードで支払が可能との表示にもかかわらず現金払を求められたりした消費者もいました。消費者庁において確認したところによれば、本件事業者が、バッテリー交換や脱輪引上げについて請求していた金額は、当該作業内容に対して請求される一般的な金額に比して、相当程度高額であると考えられるものもありました。

3. 消費者庁が確認した事実

本件事業者は、本件ウェブサイトにおいて、別紙1・2のとおり、

○ CARお助けサービス

「基本料金 3,980円（税込）～」

「レッカー・けん引 4,400円（税込）～」

「業界最安水準で対応可能」

○ 関東バッテリートラブルセンター

「基本料金 7,980円 1,980円税込～」

「普通車 基本料金 7,980円 ▶ 1,980円税込～」

「安心してご利用いただける お客様目線でのサービスの提供！ お客様が安心してご利用になれるよう作業前にお見積りを提示し、作業内容をご説明させていただきます。お見積り後の追加費用は一切かかりません。」

等といった適正かつ低額な料金でロードサービスが利用できる旨を広告・表示し、これを見た消費者は、ロードサービスを適正かつ低額な料金で提供してもらえると認識して、ロードサービス作業を依頼していましたが、実際に本件事業者が提供したロードサービス作業の実態は上記2のとおりであり、その料金は、適正かつ低額な料金で提供されるものではなく、広告・表示の内容とは異なるものでした（虚偽・誇大な広告・表示）。

4. 消費者庁から皆様へのアドバイス

○ まずは契約している損害保険会社や保険代理店、ロードサービス会社に連絡しましょう。

自動車等の故障や事故等といった不測の事態が発生した場合は、まずは自分や周囲の安全を確保して、十分に落ち着いてから、契約している損害保険会社、保険代理店、ロードサービス会社などに連絡をしましょう。普段と違う自動車等を運転している場合など契約状況が分からない場合は、自動車等の所有者や家族、自動車ディーラーなどに確認をしましょう。

○ インターネット検索結果で「上位」だからといって信用できるとは限りません。

本件ウェブサイトが表示されたインターネットの検索結果は、本件事業者が広告費用を支払って、リスティング広告として表示されたり、上位に表示されたりしていたものであることが確認されています。

検索結果が上位のサイトは、信頼性の高いサイトであるなどのイメージがありますが、「広告（スポンサー）」として上位に表示される（**別紙2**（参考）参照）こともあるので、必ずしも信用できるわけではありません。検索結果の上位に表示されているということだけで信用することなく、ウェブサイトに表示された料金が不自然に安すぎないかといった中身をよく吟味するなどして適切に取捨選択しましょう。

○ 具体的な作業内容に基づく見積書を確認し、過大で高額な請求をされないようにしましょう。

作業内容や料金について十分な説明がされないまま作業され、高額請求をされることがないように、作業前に、具体的な作業内容を確認の上、見積りを依頼しましょう。

○ ウェブサイトの表示額と請求額とが大きく異なる場合は、クーリング・オフができる可能性があります。

ロードサービスの対応を依頼した事業者とその場で契約した場合、ウェブサイトに表示されている料金と実際の請求金額とが大きく異なる場合などは、訪問販売に関する特定商取引法の規定によるクーリング・オフ等が適用できる可能性があります。

困ったときは、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

【本件に関連する最近の注意喚起情報】

発信者	件名（公表日）	URL
独立行政法人 国民生活センター	インターネットで依頼したロードサービスのトラブル急増—20歳代や学生は特に注意を！—（令和5年7月19日）	https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230719_1.html
消費者庁	ウェブサイト上では適正かつ低額な料金で駆除作業を行うかのように表示しているが、実際には高額な料金を請求するゴキブリ駆除業者に関する注意喚起（令和6年9月30日）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_240930_01.pdf
独立行政法人 国民生活センター	ネットの価格と全然違う！？害虫・害獣駆除のトラブルにご注意—若い年代でトラブル急増中！—（令和6年4月24日）	https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240424_1.html
消費者庁	ウェブサイト上では低額な料金を表示しているが、実際には高額な料金を請求するトイレの詰まり修理業者に関する注意喚起（令和5年8月24日）	https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_policy_cms103_230824_01.pdf

【参考情報】

◆参考ウェブサイト

- 一般社団法人日本損害保険協会

「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」

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

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン：「188（いやや!）」番
（最寄りの消費生活センター等をご案内します。）
- ◆ 警察相談専用電話：「#9110」番

公表内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課財産被害対策室

TEL03-3507-8800（代表）

本件ウェブサイト「CARお助けサービス」(抜粋)

kinkyuu-support10.com

関東全域対応! 車のトラブルならお任せください

CAR
お助けサービス

関東全域対応!

CARお助けサービス

事故車/故障車のけん引・バッテリー上がり
パンク・雪トラブル・ガス欠など

出張費・見積費用は
完全0円

お見積り後の **キャンセル無料**

緊急駆けつけ
最短10分

基本料金
3,980円(税込)~

深夜・早朝OK
24時間対応

**WEB限定キャンペーン
実施中**

- ☑ 24時間365日対応
- ☑ お見積り、出張費用0円
- ☑ クレジットカードOK

WEBからのお申込みの方限定!

最低金額

4,980円

▼

3,980円(税込)~

こんなお悩み ありませんか?

24時間365日受付・通話無料

お急ぎの方はこちら!
タップで電話する

☎ 0800-100-3454

CARお助けサービスが 選ばれる5つの理由

最短10分で駆けつけ



最短10分で駆け付け対応可能です。各エリアにスタッフが待機しておりますので、緊急の対応が可能です。まずはお電話でご相談ください。

業界最安水準で対応可能



当社は業界最安水準の費用でサポートしますので、安心してお問い合わせください。最低金額3,980円から対応で、見積り・出張費はもちろん0円です。

作業は必ず見積り後に実施



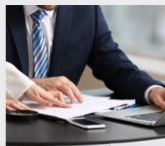
当社では必ずお見積りをお出ししてから作業を行います。同意をいただかずに作業を行い、高額な請求を行うことはありませんのでご安心ください。

車トラブルなら何でもお任せ



バッテリー上がりの対応やパンク修理、けん引、レッカーサービスまで、幅広く対応しています。車のトラブルなら何でもご相談ください。

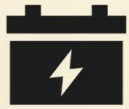
保険の申請もサポート可能



当社では作業後の保険申請に関してもサポートできます。ご不明点や書類の確認など、ご希望の場合はお気軽に担当者にお声掛けください。

車のトラブル例

記載の無いお困りごとも、
お電話またはメール問い合わせから
まずはご相談ください。



バッテリーあがり

3,980円(税込)~

作業時間：20分~30分程度



タイヤのパンク

3,980円(税込)~

作業時間：20分~30分程度



ガス欠

3,980円(税込)~

作業時間：20分~30分程度

レッカー・けん引



4,400円(税込)~

作業時間：移動距離による

脱輪



4,400円(税込)~

作業時間：10分~20分程度



お電話相談・出張・見積り

0円!

その他何でもご相談ください

安心の 明朗会計



**見積り・出張費
完全無料!**

見積りや出張費用は一切いただいて
おりません。もちろん見積り後のキ
ャンセルも無料です。



**作業費
3,980円(税込)~**

作業内容次第でお見積りいたしま
す。事前にお見積りの際にご提示し
ますのでご安心ください。



**部品代
作業内容次第**

作業に必要な部品がある場合に発生
します。車種などにより変動するの
で見積りでご確認ください。

会社概要

関東全域対応!車のトラブルならお任せください

CAR
お助けサービス

住所 埼玉県草加市瀬崎3-22-3

TEL 0800-100-3454

受付時間 24時間365日対応

特定商取引法に基づく表示

事業者 CARお助けサービス【運営会社大和
商会】

代表者宮澤和宏

運営統括責任者 宮澤和宏

所在地 埼玉県草加市瀬崎3-22-32

電話番号0800-100-3454

本件ウェブサイト「関東バッテリートラブルセンター」（抜粋）

speed-rescue.com

対応エリア
関東
全地域

エンジンがかからない・メーターが光らない・セルモーターが回らないなどの

バッテリー上がりに
年中無休で即時対応!!

最速 **5分**で到着!!

基本料金 7,980円
各種クレジット
カードOK

1,980円~

関東バッテリートラブルセンターは、

ご相談
無料

24時間365日対応
0120-726-082
お気軽にご相談ください!

バッテリー上がりの専門業者です!!

**お車・バイクの
バッテリー上がりの対応は
お任せください!**

深夜・早朝・
24時間365日対応受付けております。

スピードと確かな技術力で
お客様のご要望にお応えいたします!

お電話1本、最速5分でかけつけます!

**関東バッテリートラブルセンター
が選ばれる3つの理由**

**24時間365日対応なので
いつでもすぐかけつけます!**

対応エリアに最短5分で駆け付けます!
24時間365日受付なので深夜・早朝でもすぐに対応いたします。
※加盟店・現場状況により対応できない場合がございます。

**ご自宅・職場・出先など
エリア内どこでも出張可能!**

弊社は多数の加盟店を有していますので、お近くの加盟店スタッフが都心部や地方など指定された住所にすぐに出張いたします。
※加盟店・現場状況により対応できない場合がございます。



安心してご利用いただける お客様目線でのサービスの提供！

お客様が安心してご利用になれるよう作業前にお見積りを提示し、作業内容をご説明させていただきます。お見積り後の追加費用は一切かかりません。

料金プラン

軽自動車

基本料金
7,980円 ▶ **1,980円**^{税込}〜

普通車

基本料金
7,980円 ▶ **1,980円**^{税込}〜


トラック

基本料金
7,980円 ▶ **1,980円**^{税込}〜

※状況により10万円を超える場合があります。
高速道路での事故車
レッカー数十キロなど

特定商取引法に基づく表記

事業名	関東バッテリートラブルセンター
代表者	岩田健人
所在地	東京都新宿区西新宿3-3-13
電話番号	0120-726-082

車トラブル即解決の関東バッテリートラブルセンター
 **関東バッテリートラブルセンター**

会社概要

事業名	関東バッテリートラブルセンター
代表	岩田健人
住所	東京都新宿区西新宿3-3-13
フリーダイヤル	0120-726-082

(参考) インターネットの検索結果の表示
(関東バッテリートラブルセンターに関するもの)

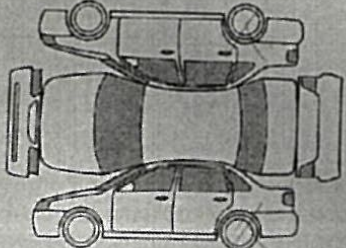
スポンサー

 speed-rescue.com
<https://www.speed-rescue.com>

最短5分で駆け付けいたします | バッテリー 上がり1980円〜

バッテリー 上がりなら。関東地方を中心に展開していますので、地形を理解しています。地域密着だから、移動費が抑えられます。ご相談内容をうかがい、お見積りをご提示いたします。

消費者が受け取った「請求書 お客様控え」(例)

請求書 お客様控え		大和商会	
〒340-0022 埼玉県草加市瀬崎3-22-3 305		代表者 宮澤 和宏	
日付	年 月 日	御請求書	御中
お客様	ご住所 お名前 お住所 お勤め先	基本料金	
出動場所	一般 道路沿い 高速道路 自宅 交差点付近 狭地 PK 会社 その他	作業料金	
車種	車種 ナンバー	明細	
作業内容	<input type="checkbox"/> JP <input type="checkbox"/> スペア交換 <input type="checkbox"/> 燃料給油 <input type="checkbox"/> 搬送体制 <input type="checkbox"/> 故障レッカー <input type="checkbox"/> 事故レッカー <input type="checkbox"/> 現場対応 <input type="checkbox"/> 二次搬送 備考	小計	
車輦状況		消費税	
ご注意	今回の「スペアタイヤ交換、バッテリージャンプ」作業は、現場にての応急処置までに行われます。早急にサービス工場へ入庫して頂き、点検交換作業をお受け頂くことをおすすめ致します。また万が一、走行中に異常が生じた際には直ちに車両を停止し、弊社またはサービスセンターまでご連絡をお願い致します。 社内製菓の貴重品は、ご確認の上保存下さるようお願い申し上げます。 飛び石等キズ及び夜間/悪天候/緊急作業時につきましては、詳細チェック不可能の為ボディチェックは省略させて頂きますのでご了承下さい。	合計	
現場お立ち合い同意サイン	担当者	御請求合計金額	
		現金金額	一部入金
		振込先	振込先
		振込先	ヤマトショウカイ ミヤザワ カスヒロ
		領収証	年 月 日
		領金	円也
		但し	
		上記金額確かに領収し	
		大和商会	
		〒340-0022	
		埼玉県草加市瀬崎3-22-3 305	
		TEL	
誓約書		免許所番号	
1. 上記作業に伴って生じ得る車輦及び付属機器等の損傷・不具合については貴社に責任はありません。 2. 貴社に車輦の一時保管を依頼します。保管中に生じた車輦の盗難・破損等については、それが貴社の故意又は重大失による場合を除いて、貴社に責任はありません。 3. 振込・未払として金 円を 年 月 日までに支払います。 4. ご依頼内容の確認、作業前のお見積り金額に了承し依頼する事を同意します。			

動揺とスマホ頼りにつけ込む手口

クルマの故障・事故。
頼るべき先を間違わないで。

サイト上の表示や、実際の作業内容に照らして、
過大で高額と感じられる料金を請求されるケースが
多数確認されています。



“YOU OK?”

“大丈夫だ
スマホでロードサービス
探してみるよ”

“NEGATIVE
JUST WAIT”

“よさげなの見つけた
電話してみる”

“WAIT, WAIT, WAIT!
STOP CALLING”

“電話中に話しかけるな!”

“OH,
MY,
GOSH...”

- ✓まずは契約している損保会社、ロードサービス会社などに連絡しましょう
- ✓インターネット検索結果で「上位」だからといって信用できるとは限りません
- ✓ウェブサイトの表示額と請求額とが大きく異なる場合は、クーリング・オフができる可能性があります

—参考ウェブサイト—

一般社団法人日本損害保険協会「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」
<https://www.sonpo.or.jp/news/caution/road-service.html>



詳細情報はこちらをチェック

<https://www.caa.go.jp/notice/caution/property/>



トラブルに
困ったら

消費者ホットライン

1 8 8

