ロードサービスにおける業者からの過剰請求にご注意ください！

1 お客さまの声を基にした過剰請求の流れ



- ほとんどのケースは、お客様がどこに電話をしたら良いか分からず、スマホからインターネットで業者を調べ、依頼をしています。
- お客さまからは、保険会社は事故の示談交渉はしてくれることは分かっていたが、バッテリーあがりやパンクといったトラブルとは関係がないと思っていたなどの声も多くあります。

「レッカー」や「バッテリー上がり」で検索すると先頭に複数社がヒット



※上記はあくまでイメージであり、高額請求を示すものではありません

2 お客さまからのヒアリング内容

「突然、バッテリーが上がってしまい、急いでいたのでインターネットで検索して●●レッカーに電話連絡をしました」

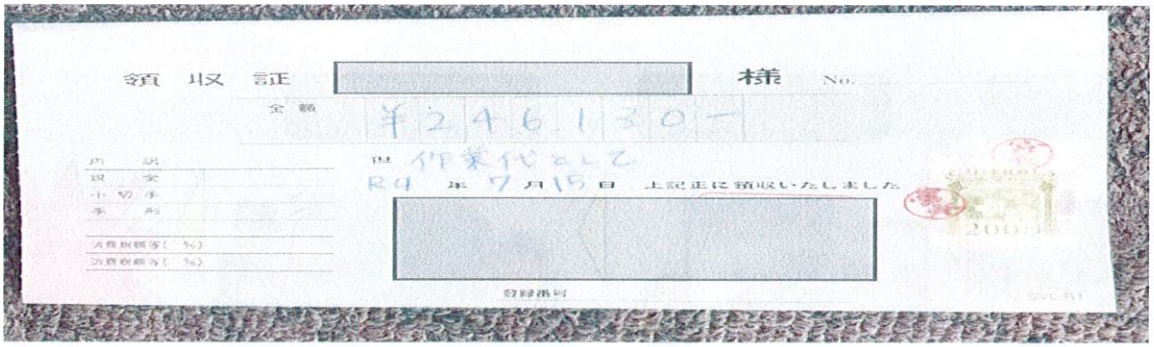
「現場対応でバッテリーの取替を進められ、バッテリー代として30,000円請求され、その場で支払をしました。」

「車両が脱輪。現場作業でレスキューしてもらった。到着した作業者は、当初は10万円前後ではないか。」と説明を受けたが、「作業完了後の請求料金が**240,000円**を請求され**"高い"**と思いましたが、その場で支払って欲しいと言われてで**やむなくクレジットカード支払いました。**」
ＲＡ費用より15万円までの保険支払となり、9万は自己負担となったケースも実際に発生しています

「急いでいたこともあり、**損保ジャパンのロードサービスが使えることは思い浮かびませんでした**」

業者からのヒアリング内容

「請求書を○○さん（お客さま）からすでに 246,130円を領収済みです。
最初に言ってくれなければ交渉には応じられません」



保険会社と提携している

保険会社と提携しているなどと、良心的な業者のイメージを与え、お客様を安心させたうえ、保険会社へ高額な請求をしてきます。

利用者と業者とのやり取りの一例

車両も動かない状態となり、ライトバン等で牽引して応急的に移動した後に、「この後、積載車が来るので運びます。その前に現金をもしくはカードで先にお支払をしてください。」と先にお支払をさせ。「保険会社に連絡すれば支払してくれます。」と負担した金額が全額戻るかのように案内しているようです。

3 保険金サービス課からのお願い

改めて、当社でもロードアシスタンスのサービスがあることを、いま一度お客様へご周知いただきますようお願いいたします。

そうすることにより、このようなトラブルを未然に防ぐことができます。

自動車の故障やトラブル対応時のご連絡先

損保ジャパン　ロードアシスタンス専用デスク
0120-365-110　＜営業時間＞24時間365日