

<消費者トラブル最新情報>

1. レンタカーでの傷トラブルにご用心—記録、確認、連絡！—

◆◆◆相談事例◆◆◆



◎返却時に担当者と傷の確認をしたが、その後傷を見つけたとして賠償請求された

レンタカーを借りる際、自分のスマートフォンでレンタカーの傷等がわかるよう動画と写真を撮るよう言われたので撮影した。返却時に担当者が立ち合い、目視でレンタカーの傷などを確認したが問題ないと言われて終了した。しかしその後、「清掃中にサイドミラーの傷に気付いた。賠償を求める」との電話がかかってきた。傷に覚えが無く、返却時に両者で立ち合いをして問題なかったため納得できない。(2024年8月受付 40歳代 女性)

◎フルカバータイプの保険をつけたにもかかわらず、ノンオペレーションチャージ(NOC)※の請求を受けた

3泊4日で補償内容が手厚いフルカバータイプの保険をつけたレンタカーを約5万円で借りた。3日目、レンタカーに人さし指の長さくらいの傷がついているのを見つけた。走行に支障がないと思われたが、補償等に係る所定の手続きとして警察に連絡したうえで、レンタカー店舗が近くにあったため契約途中ではあったが傷を確認してもらおうと車を持ち込んだところ、すぐに修理に出すことになり、代車が提供された。その際、次の貸出予定があることを理由に、NOC 2万円を支払ってもらうと言われた。

フルカバータイプの保険なのに NOC 免除ではないのか。本当に支払う必要はあるのか。(2024年8月受付 10歳代 男性)



※ ノンオペレーションチャージ(NOC):休業補償費。修理等により車両が使えないことで事業者が生じた損害に対する補償として、利用者が支払わなければならない費用。免責補償制度(保険)に加入していても請求され、事業者によっては、この支払いを免除するオプションを設けている場合もある。

## ◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆



### ◎利用前と返却時には、必ず車の状態を確認して記録する！

利用前および返却時は、時間に余裕をもつことが重要です。「覚えのない傷の修理代を請求された」というトラブルを防ぐためにも、利用前、返却時ともに、必ずレンタカー会社と一緒に内装も含めて車両の傷や汚れを確認しましょう。利用前に車両の傷に気付いた場合は、細かいものであっても必ずチェックシート(車両の傷の状態を記録しておく用紙)に反映してもらいましょう。また、利用前だけでなく返却時も写真を撮っておくことが有効です。

### ◎保険や補償に関するルールは契約前にチェックし、不明な点は確認する！

保険や補償制度についてはレンタカー会社によって内容や適用条件が異なり、傷の修理や事故等について保険等が適用されない場合や、一定の自己負担が発生する場合があります。

契約前に、ホームページや店舗等で貸渡約款、利用ガイド等を確認し、利用料金だけではなく、保険や補償制度の内容、適用条件等を確認してください。

特に保険や補償に関するルールは忘れずにチェックし、(1)保険の補償額や免責額、(2)保険や補償制度の適用条件、(3)事故やトラブルが起きた際の対応方法やレンタカー会社の連絡先、(4)NOC(休業補償費)等を確認し、不明な点は納得するまで、レンタカー会社へ聞きましょう。

### ◎事故が発生した時や傷に気が付いた時は、すぐに警察及びレンタカー会社へ必ず連絡する！



事故が発生した時や覚えのない傷に気が付いた時は、その大小に関わらず、その場ですぐに警察及びレンタカー会社に連絡するなど、所定の手続きを行いましょう。所定の手続きを行わなかった場合、保険や補償制度が適用されず、修理代等が自己負担になる可能性がありますので注意が必要です。

なお、事故が発生した場合の対応方法については、ホームページや店舗等の貸渡約款、利用ガイドのほか、レンタカー利用時に必ず交付される貸渡証等の書面一式の中にも記載されています。

### ◎少しでも不安に思ったら早めに消費生活センター等に相談する

\*消費者ホットライン「188(いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。





2. 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。

<https://www.caa.go.jp/notice/entry/041483/>

〈出典〉消費者庁HP ニュースリリース [2025年3月24日:公表]

3. 消費者庁×乃木坂 46 コラボによる周知・啓発ポスターの公表

※消費者庁×乃木坂 46 コラボポスター [PDF:1.5MB]



[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/caution/caution\\_042/assets/consumer\\_policy\\_cms104\\_250403\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_042/assets/consumer_policy_cms104_250403_01.pdf)

〈各種講座のお知らせ〉

【出前寄席】消費者トラブル防止啓発落語「騙しの手口はもうええわ！」

5月16日(金)10:00～10:40 区民ひろば池袋

【出張講座】高齢者をねらった悪質商法への対策

5月27日(火)10:30～11:30 東池袋フレイル対策センター

【出前講座】終活～ライフ&エンディングノートを活用しよう～

6月12日(木)14:00～15:00 区民ひろば朋有

※申込み・問合せについては、直接会場へ。詳細は↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270953.html>



【消費生活講座】 サステイナブル食育講座「地球にやさしいナン作りにチャレンジ !!」

5月29日(木)13:30~15:30 としま区民センター

※詳細は↓



<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/2005270958.html>

豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】

局番なし 188(全国共通ダイヤル)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター)

詳細はこちら↓



<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区産業振興課消費生活グループ TEL:03-4566-2416