

第48回インターネット消費者取引連絡会 消費生活相談の動向について (テーマ：カーシェアリングサービス)

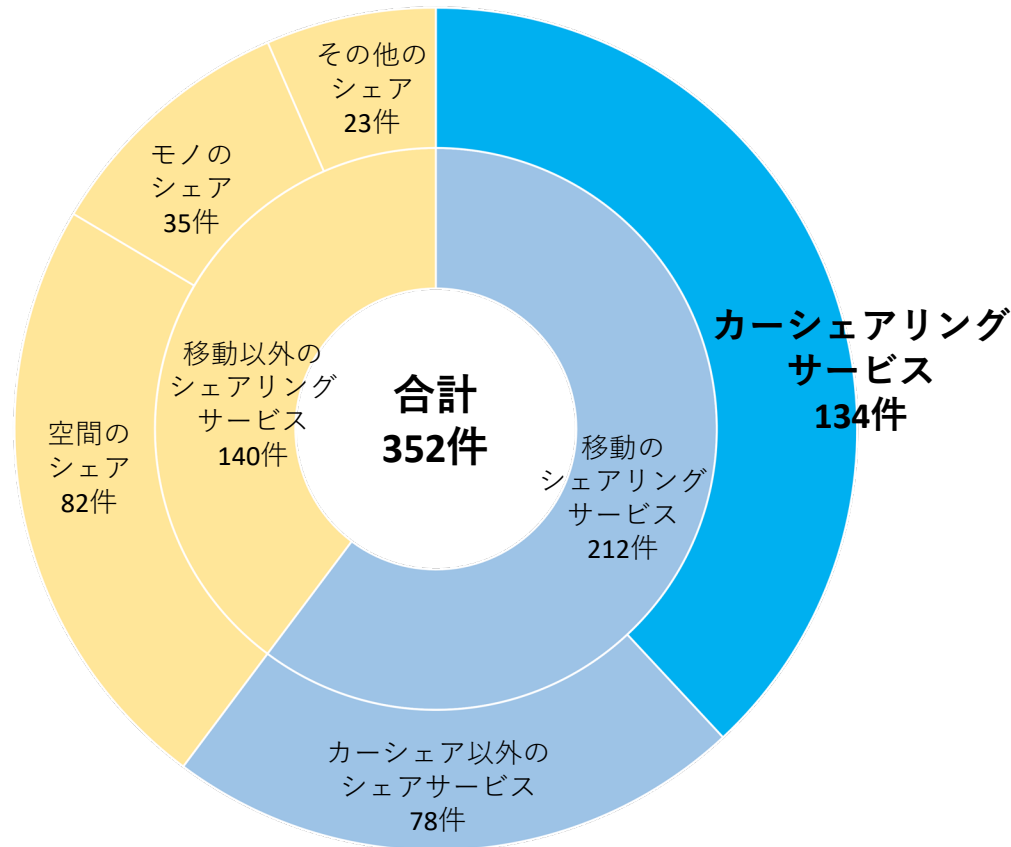
(PIO-NET※登録情報を基に消費者庁で作成)

※PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

2023年 3月10日
新未来創造戦略本部

「カーシェアリングサービス」に関する消費生活相談の状況 (相談件数)

(2021年度以降受付、2023年2月3日までの「シェアリングサービス」に関するPIO-NET登録分)



注1：消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

注2：PIO-NET情報は相談者の申し出情報に基づいており、事実関係が必ずしも確認されたものではない。

注3：「シェアリングサービス」の相談について、消費者庁で独自に事例を精査し、「カーシェアリングサービス」等の内訳の相談件数を集計している。

「カーシェアリングサービス」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

請求に関する相談①

【事例 1】

傷をつけた覚えはないのに修理代を請求された。

【事例 2】

自動車を借り、高速道路を走行中、突然パンクした。当方の過失でないのに修理費等を請求された。

【事例 3】

借りた車に乗った際にサイドブレーキの位置がわからず少し発進してしまった。点検料等の請求をされ困惑。

「カーシェアリングサービス」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

請求に関する相談②

【事例 4】

確実に返却処理したはずが返却になっていなかったため高額の延長料金を請求された。

【事例 5】

アプリで車を借り、返却した。後日返却場所が間違えていたと連絡があり、追加費用等を請求された。

「カーシェアリングサービス」に関連した消費生活相談の状況 (相談事例)

その他

【事例 6】

車のシェアサイトで車を貸したら、車内のスイッチ等を壊された。保険対象外だったので、借主に修理代を払ってほしい。

【事例 7】

会員登録をしている A さんが、借りた車を B さんにまた貸した。修理代を A さんに請求することになるが、連絡が取れなくなった。