

レンタカー巡るトラブル増加

覚えのない修理代／突然パンク

「身に覚えのない傷の修理代を請求された」「走行中に突然パンクした」など、レンタカーを巡るトラブルが増えている。借りる際は、業者選びや車体の点検を慎重に行い、トラブルを回避したい。(斎藤圭史)

目立つ「格安」

国民生活センターによると、レンタカーに関する苦情相談は増加傾向だ。2006年度は全国で152件、15年度は555件に増えた。

「返却時に高額な請求を受けた」「事故時の補償内容に納得いかない」など、契約や料金の支払いに関する相談が多い。中でも「格安レンタカー」を巡るトラブルが最近目立つという。

格安レンタカーは、大手業者の半額近い利用料金が魅力で、利用が伸びている。自動車整備工場やガソリンスタンドなどが副業として運営することにより経費を抑え、料金を安くしているケースもある。中古車を活用している業者も多い。

国土交通省や全国レンタカー協会によると、レンタカー業者は、消費者の節約志向や訪日外国人の増加などで、05年の3573業者から、15年には2倍以

上の8216業者へ増えた。多くが格安レンタカーなどの小規模事業者とみられている。

近畿地方の70代男性は4月、格安をうたう業者で車を借りた。高速道路を走行中に突然、右後輪のタイヤが破裂。ロードサービスを呼んだところ、「タイヤにひびが入っていて走るのは危ない状態」と言われた。業者に話すと「タイヤの交換代金は借り主の負担」と告げられ、消費生活センターに相談した。

関東地方の10代男性は昨年、インターネットでレンタカーを予約。車の外観に小さな傷がいくつもあったが、業者から説明がなかったため問題ないと考え、そのまま借りた。返却する際に修理代など約7万円を請求された。

国民生活センター相談情報部の桜木俊介さんは「業者によっては、貸し出す前の説明や事故時の対応が不十分なケースがある」と指摘する。

比較し選ぶ

車を借りている間に起きたトラブルは、借り手側の責任になりやすい。その点を踏まえ、契約条件などをよく確認して借り

るようになりたい。

まず、借り先を決める際に複数の業者を比較する。料金だけでなく、保険と免責補償の適用範囲や内容、事故やトラブルが起きたときの連絡先もチェックする。

「電柱にぶつけた」「壁にこすった」などの自損事故について、車両保険や免責補償の対象外としているケースもある。気になる点は、電話などで問い合わせしておく。「インターネットで予約する場合は、利用者の口コミ情報も参考になる」と桜木さん。

どの業者を利用するにかかわらず、借りる車の傷や汚れは入念にチェックしたい。全国レンタカー協会専務理事の甲田秀久さんは「外装だけでなく、内装も従業員と一緒に見て、気付いた点は遠慮なく伝えて」とアドバイスする。

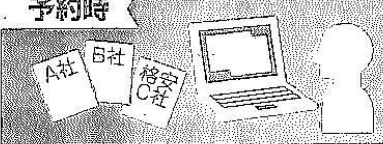
返却時は、なるべく従業員と一緒に車の状況を確認する。「返却後しばらくしてから、覚えのない傷や汚れを指摘されるトラブルを避けるためです」(甲田さん)

忘れがちなのが、複数で利用する場合の運転手の登録だ。登録しなかった人の運転中に起きた事故は、保険などが適用されないことがある。事故時に警察と業者に連絡をしなかったり、鍵を掛げずに盗まれたりした場合も同様なので注意したい。

また、事故などで車の修理が必要になると、保険や免責補償に加入していても「ノンオペレーターションチャージ」を請求されることがある。車が使えない期間の営業補償料で、店舗に自分で返却できれば2万円、できない場合は5万円程度が一般的だ。

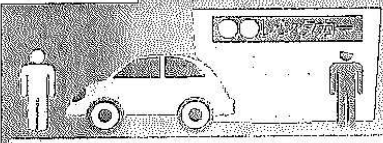
●レンタカー利用の注意点

予約時



- 複数業者を比較
- 料金、保険、トラブル対応などをチェック

店舗で



- 借りる車の確認は従業員と一緒に
- 外装だけでなく内装も
- 返却時の確認にも立ち会う

桜木さん、甲田さんの話を基に作成