

報道発表資料

令和3年3月25日  
独立行政法人国民生活センター

## レンタカー、カーシェアのトラブルに注意 - 事前に保険等の契約条件、車体の傷等を念入りに確認しましょう -

全国の消費生活センター等には、レンタカーやレンタカー型カーシェアリング（以下、レンタカー等<sup>1</sup>）といった、「消費者が事業者から車を借りるサービス」に関する相談が寄せられています。

ここ数年、相談件数は年間500件程度で推移しています（図1）。相談内容を見ると「つけた覚えのない傷の修理代等を請求された」、「思っていた以上の高額な修理代等を請求された」等の返却時の修理代に関するトラブルが多く寄せられており、その他には利用中に発生した車両の不具合に関するトラブル、カーシェアのトラブル等も寄せられています。

レンタカー等の事業者数及び車両数は増加し、カーシェアのような比較的新しい形態も出てきていることから、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のために、相談事例を紹介するとともに、相談事例を基に問題点をまとめ、注意喚起を行います。また、業界には契約条件の十分な説明等、トラブル防止のための対策の実施を要望します。

図1 PIO-NET<sup>2</sup>における四輪自動車のレンタカー<sup>3</sup>に関する相談件数の推移



<sup>1</sup> どちらも自家用自動車を業として有償で貸渡しを行うため、国土交通大臣の許可を受ける必要がある（道路運送法80条）。なお、カーシェア（カーシェアリング）とは、「1台の自動車を複数の会員が共同で利用する自動車の利用形態」のことで、事業者が貸渡しを行っている形態は、「レンタカー型カーシェアリング」とも呼ばれており、「会員制であること、カーステーションと呼ばれる無人の拠点で貸渡し等が行われること」等の特徴がある。本公表ではいわゆるCtoC（個人間）のカーシェアは対象としていない。

<sup>2</sup> 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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数は、2021年2月28日までのPIO-NET登録分。

<sup>3</sup> 「四輪自動車のレンタカー」にはカーシェア（CtoCも含む）に関する相談も含まれている。

## 1. レンタカー等の補償制度について

レンタカー等では、傷の修理代についてトラブルになることが多いため、それをカバーする補償制度の代表的な用語を解説します。

<代表的な用語について>

- ・対人補償：他人を死傷させたときの損害の補償
  - ・対物補償：他人の車や物に損害を与えたときの損害の補償
  - ・車両補償：契約車両（レンタカー）に損害を与えたとき（自損事故含む）の損害の補償
  - ・搭乗者補償：契約車両に乗車中の人（運転者含む）が交通事故で死傷した時の損害の補償
- ※レンタカー等の事業者が加入している自動車保険が適用されることで、利用者に対して上記補償が行われる。

- ・免責額：自己負担する額

例)「車両補償：1事故につき時価額（免責額5万円）」と記載されていた場合

→事故が発生した場合、車両の時価額を限度に補償されるが、5万円は自己負担する。

（修理代が5万円以下の場合は、その額を自己負担する）

- ・免責補償制度：免責額の支払いが免除される制度。保険が適用される事故の場合、この制度を契約しておけば自己負担はない。

- ・休業補償：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で、ノン・オペレーションチャージ（NOC）とも呼ばれている。免責補償制度に加入していても請求され、自走可能・不可能によって請求額が異なるケースもある（例：自走して返却可能な場合2万円、不可能な場合5万円など）。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。

## 2. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

代表的なトラブルの類型ごとに、相談内容をまとめました。

### （1）返却時の修理代等に関するトラブル

#### 【事例1】返却時に問題ないと言われたのに後から電話があり、覚えのない傷を指摘された

レンタカーを返却し、担当者がチェックを行い、「問題ない」と言われたので、書面にサインした。空港で飛行機のチェックインを済ませた後にレンタカー会社から「車に擦り傷が見つかった。店舗に来てほしい」と電話がかかってきた。車のリヤバンパーに擦り傷があったが、傷つけた覚えはない。返却時には問題ないと言われたと主張したが聞き入れられず、飛行機の出発時刻が迫っていたこともあり、焦ってしまい「修理代を支払う」という内容の念書にサインをしてしまった。さらに「事故があったのにも関わらず、本人から警察・レンタカー会社への申し出がなかったので、休業補償費として2万円を先に支払ってほしい」と言われ、クレジットカードで決済した。後日、約2万5000円の車の修理見積りが届いたが、支払うことに納得がいかない。

（2020年8月受付 40歳代 男性）

### 【事例2】保険が適用されず高額な修理代20万円を請求された

旅行予約サイトを通して3日間のレンタカーを契約した。最終日、空港に向かっている時に電信柱に車をぶつける自損事故を起こした。返却時にレンタカー業者に申し出ると、「事故の発生場所から電話していないので、保険が適用されず、修理代は自己負担になる」と言われて修理代の前金として約20万円を要求され、搭乗時間ぎりぎりだったので支払った。帰宅後、警察に問い合わせると、翌日でも事故証明は取れると言われたので、再度レンタカー業者に申し出た。あわせて保険の内容確認のために契約関係書類を送るよう依頼したが、送られてこない。

(2020年9月受付 50歳代 男性)

### 【事例3】つけた覚えがない車体の傷を指摘されて修理代を請求された

数回利用したことがあるレンタカー会社に車を借りに行った。見るからに使いこんである全面傷だらけの車ではあったが、国産車で価格も安いので、傷は気にせずに借りることにした。ところが、車を返却しに行くと、「助手席側のドアの縁に傷がついているので補償金を払ってください」と言われた。そもそも傷だらけなのに、つけてもない傷の修理代を返却時に請求されるのは納得がいかない。その後、修理代と休業補償等として、4万5000円を請求された。

(2019年9月受付 40歳代 男性)

### 【事例4】カーシェアで鍵を紛失したら交換費用として18万円請求された

カーシェアで借りたレンタカーのスマートキーを紛失した。業者から「交換費用の実費として18万円請求する。コンピューターまで替えた」と言われた。もっと安い価格で交換できると思うのだが、妥当だろうか。ホームページには鍵の紛失時は、自己負担となることの記載があった。

(2019年11月受付 50歳代 男性)

## (2) 利用中に発生した車両の不具合に関するトラブル

### 【事例5】レンタカーを借りて1時間走ったら警告ランプが点灯し走行不能になった

レンタカーを借りて1時間程度走行したところ、警告ランプが点灯したため、車を停車し店舗に電話した。エンジンルーム内にオイルが漏れ、走行不能であることが分かった。店舗からは「ここで契約終了となる。自分で他の交通手段を手配して移動してほしい。レンタル料金はキャンセルする」と言われた。不便な場所で発生したトラブルであり、店の対応に納得できない。

(2020年10月受付 40歳代 女性)

### 【事例6】レンタカーのカーナビの電源がオフにならないためバッテリーが上がった

レンタカーを借りて旅行に出掛けたところ、キーを抜いてもカーナビの電源がオフにならないことに気が付いた。業者に連絡したところ、エンジンを切って5分程度は稼働している設定にしているとの説明だったが、翌朝、バッテリーが上がって予定変更せざるを得なかった。事前に設定について説明もなく、私たちの使い方が悪いかのような対応をされて納得できない。

(2019年4月受付 60歳代 男性)

### 【事例7】電気系統の故障によってカーシェアで借りた車が動かなくなった

カーシェアでレンタカーを借り、他県のキャンプ場に着いたら、電気系統が故障し車が動かなくなった。業者は車を取りに来たが、帰りの手配は自分で行き、積んでいた荷物についても自分で送付するよう言われた。

(2020年8月受付 30歳代 女性)

### (3) 無人ステーションに起因するカーシェア特有のトラブル

#### 【事例8】サイドブレーキの位置が分からなかった

いつも同じ車種をカーシェアで定期的に利用しているが、今回予約できなかったので、別の車種を利用した。ところが、エンジンをかけて、サイドブレーキを探したものの見当たらず、操作方法の動画を見ても分からなかった。事業者に電話をかけたがつながらなくて困った。

(2020年8月受付 50歳代 女性)

#### 【事例9】返却翌日にバッテリーが上がっていたと指摘された

突然、カーシェア業者から連絡があり、「スモールランプがついたままになっていたためバッテリーが上がって交換したので、その費用1万8000円を請求する」と言われた。約2週間前に車を利用したが、その翌日に利用した人からエンジンがかからないとの連絡を受け、調べたという。借りた時刻はまだ明るい時間帯なのでスモールランプをつけた覚えはない。

(2019年8月受付 30歳代 女性)

#### 【事例10】返却手続きが完了していなかった

カーシェアを利用後に車を返したが、インターネット上の返却手続きをしていないとして延長料金を請求された。車は終了時刻の10分ほど前に返却した。手続きは車両の返却に加え、アプリ内の終了ボタンを押さなければならないが、手続きしたつもりだった。

(2020年2月受付 30歳代 男性)

### 3. 相談事例からみる問題点

#### (1) 保険や補償制度の適用、休業補償等に関する契約条件が複雑で、消費者の理解不足を招きやすい(事例1、2)

レンタカー等の自動車保険<sup>4</sup>や補償制度は、事業者によって補償内容、適用条件が異なり、免責補償制度に加入していても修理中の休業補償を請求されるなど、複雑で分かりにくいものとなっています。また、自損・物損・人身等の事故時には、たとえ軽微な事故であっても警察への届け出やレンタカー等の事業者への連絡等が必要で<sup>5</sup>、これらの手続きを怠ると、保険等が適

---

<sup>4</sup> レンタカー等の事業者は、自動車損害賠償責任保険(自動車損害賠償保障法によって、すべての自動車に契約することが義務付けられている強制保険。対人のみを対象としており、商品内容や保険料について保険会社間で違いはない)の他に、道路運送法の通達に基づいて、事故を起こした場合に十分な補償を行えるようにするために、対人1人当たり8,000万円以上、対物1件当たり200万円以上、搭乗者1人当たり500万円以上の自動車保険に加入している(「貸渡人を自動車の使用者として行う自家用自動車の貸渡し(レンタカー)の取扱いについて」(自動車交通局長通達、最終改正:平成18年3月30日(国自旅第286号))。

<sup>5</sup> 道路交通法において、事故を起こした場合には報告義務、負傷者の救護義務等が課せられている(同法72条1項)。

用されず、車両の修理代等が利用者の自己負担となることがあります。特に、利用者が車を保有していない場合やレンタカー等の利用に慣れていない場合は、これらの知識が不足していることもあります。

そのため、事業者の説明不足や利用者の確認不足により利用者が正確に契約内容を理解できず、保険等が適用されない、もしくは、適用されても想定以上の金額を請求されたといったトラブルが多く寄せられています。

#### (2) レンタカーでは利用前後の車両チェックが的確に行われていない場合がある(事例2、3)

レンタカーでは、利用前や返却時に事業者と利用者双方の立ち合いの下、車両のチェックを行うこととなっています。しかし、このチェックが的確かつ十分に行われていない場合があり、返却時もしくは返却後に身に覚えのない傷の修理代金を請求されたなどの相談が寄せられています。なかには、借りる前からついていたと思われる傷の修理代金を請求されたケースもあります。

#### (3) 車の機能が高度化・複雑化したことに伴い、思わぬ高額な費用負担がある(事例4)

先進安全機能の搭載、スマートキーの導入等により車の性能や機能が便利になった反面、それらの修理には高額な修理代がかかることがあります。そのため、鍵の紛失時に高額な修理代を請求されたケースがあります。

#### (4) 車両整備が十分でなかった場合がある(事例5、6、7)

レンタカー等の事業者には、自動車の貸し手として、道路運送車両法に基づく点検整備(6カ月ごとの定期点検整備、1年ごとの車検、日常点検)を行う義務<sup>6</sup>が課されていますが、レンタカー等を利用している最中に、警告表示が点灯し走行不能になった、カーナビの電源が切れなかったためにバッテリーが上がり運転できなくなったなどの、車両整備が十分でなかった疑いがある相談が寄せられています。

#### (5) 無人ステーションを起因とするカーシェアのトラブルがある(事例8、9、10)

カーシェアは、「無人」のステーションで貸渡し、返却を行うことから、その場で事業者に疑問点を確認したり、一緒に車両の状態を確認することができず、その方式が原因となったトラブルが発生しています。

### 4. 消費者へのアドバイス

#### (1) 契約前に保険や補償制度の適用条件を十分に確認し、不明な点は事業者へ確認しましょう

レンタカー等では、事業者によって保険や補償制度の内容や適用条件が異なり、事故等を起こした場合でも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。

---

<sup>6</sup> 定期点検整備等の実施時期は車種によって異なり、上記は乗用車の場合を示した。詳しくは道路運送車両法 47条、48条、58条、61条参照

ホームページや店舗等で貸渡約款<sup>7</sup>、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、適用条件等を事前に確認し、納得したうえで、事業者やプランを選びましょう。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事業者の連絡先、④休業補償額等を確認し、不明な点は納得するまで事業者へ聞きましょう。特にカーシェアの場合は、利用時に事業者と直接話を聞くことができないため、入会時に入念にホームページ等で確認しましょう。

<保険や補償制度が適用されない例> ※あくまで例で、事業者によって異なる場合があります。

①警察への届け出や指定の連絡先への連絡がなかった場合

②貸渡約款に違反している場合

- 道路交通法等の法令違反（飲酒運転や無免許運転等）、出発時に申し出た者以外の運転、無断延長など

③保険約款や補償制度の免責事項に該当する場合

- 故意による事故、パンクやタイヤの損傷、鍵の紛失、利用者の所有・使用・管理する財物の損害など

④使用・管理上の落ち度があった場合

- 車内装備の汚損、無施錠での盗難、装備品の紛失など

## （２）利用前と返却時には、必ず車の状態を確認して記録しましょう

利用する際は、時間に余裕をもって店舗やステーションに行き、内装も含めて車両の傷や汚れを確認しましょう。「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、車両の傷に気が付いた場合、細かい傷であったとしても必ず事業者へ報告し、あわせて写真を撮っておきましょう。返却時も写真を撮っておくとよいでしょう。

特にレンタカーの場合は、利用前と返却時ともに、必ず事業者と一緒に車両を確認し、利用前の確認の際は、傷のチェックシート（車両の傷の状態を記録しておく用紙）にない傷に気が付いたら、必ずシートに反映してもらいましょう。

## （３）事故を起こした場合には所定の手続きをとりましょう

事故や盗難には十分に注意し、万が一故障、事故、盗難等が発生した際は、すぐにレンタカー等の事業者へ連絡するなど、所定の手続きを行きましょう。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、修理代を自己負担することになる可能性があります。

なお、事故や故障等が発生した場合の対応方法については、事業者の約款やホームページ、レンタカー利用時に必ず交付される貸渡証等に記載されています。

<sup>7</sup> レンタカーについては、貸渡料金と貸渡約款は、事務所において公衆の見やすいように掲示することとされている。

#### (4) カーシェアは利用前後に必ず自分で確認しましょう

カーシェアは、出発前の手続きが簡単、短時間でも借りられるなど、気軽に利用できるメリットがある一方で、普段利用していない車を運転する際に操作方法が分からず確認もできないケースがあるなど、「無人」に起因するトラブルも発生しています。利用前に事業者のホームページで操作方法を確認する、返却時は忘れ物やライトの消し忘れはないか等を確認し、返却手続きを確実に行いましょう。

#### (5) トラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

「高額な傷の修理代に納得できない」といった場合、レンタカー等の事業者に請求の根拠や内容についての説明、明細の交付を求め、納得してから支払いましょう。

事業者の説明に納得できないなど、レンタカー等を利用してトラブルにあった場合には、可能な範囲で契約書や傷のチェックシート等、関連資料を準備したうえで、最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう※。

※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。

### 5. 業界への要望

返却時の修理に関するトラブルや車両の不具合に関するトラブル等の発生防止のために、以下の4点について、業界団体に会員事業者へより一層周知するよう要望します。

#### (1) 保険の内容等の契約条件、事故時の対応方法等について、一層の周知

レンタカー等の自動車保険や補償制度は、事業者によって補償内容、適用条件が異なり、免責補償制度に加入していても修理中の休業補償費を請求されるなど、複雑で分かりにくいことから、特に事故が発生した際の重要事項については、より一層の利用者への周知を望みます。

#### (2) 車体の傷等のチェック及びその記録の実施

レンタカーの場合は、必ず出発前と返却時に利用者と一緒に車体の傷等のチェックを行い、傷があった場合はチェックシートへしっかりと反映させるようにしてください。カーシェアにおいても、傷の発生について利用者から連絡があった際は必ず記録に残してください。

#### (3) 車両の整備・点検の実施

利用中に車両の故障や不具合を発生させないように、法令に基づく車両整備及び貸渡し前の点検を引き続き実施してください。

#### (4) カーシェアにおける、「無人」に起因して発生するトラブル防止対策の強化

カーシェアにおいては、車の操作方法が分からない、ライトの消し忘れ、返却手続きの未完了など、「無人」に起因するトラブルを防止するために、利用者へのより分かりやすい情報提供

に努めてください。




**【要望先】**

一般社団法人全国レンタカー協会（法人番号4010405009417）

**6. 情報提供先**

本報道発表資料を、以下の行政機関等に情報提供しました。

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・金融庁（法人番号 6000012010023）
- ・国土交通省（法人番号 2000012100001）
- ・一般社団法人日本損害保険協会（法人番号 2010005018514）

	<b>国民生活センター 公式LINEアカウント</b>	
LINE ID : @line_ncac		

[QRコード]を読み取って「友だち追加」！



(参考) PIO-NET にみる相談の傾向 (2016~2020 年度受付の相談)

(1) 契約当事者の属性 (不明・無回答を除く)

性別は、男性が7割弱、女性が約3割となっています(図2)。

また、年代別にみると、大きな特徴はないものの、20歳代と30歳代が若干多くなっています(図3)。

図2 契約当事者の男女別件数と割合

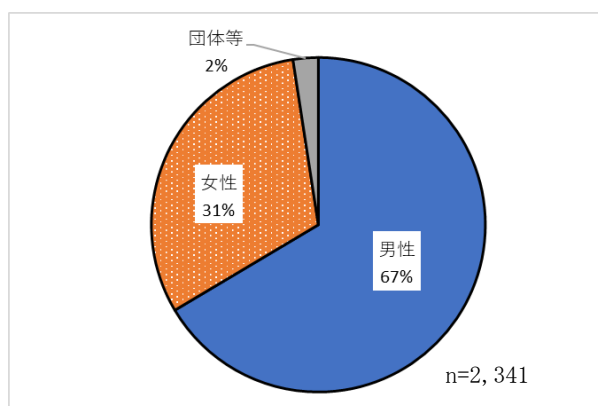
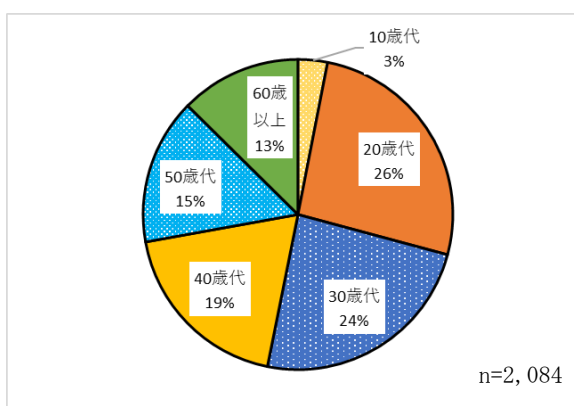


図3 契約当事者の年代別件数と割合



(2) 内容別分類<sup>8</sup>

内容別分類でみると、「契約・解約」といった、契約トラブルに関する相談が一番多く、続いて「価格・料金」「接客対応」「販売方法」「品質・機能、役務品質<sup>9</sup>」に関する相談が寄せられています(表1)。

表1 内容別分類 (上位5項目を掲載)

内容別分類	件数	割合
契約・解約	1796	75%
価格・料金	803	33%
接客対応	571	24%
販売方法	557	23%
品質・機能、役務品質	519	22%

<sup>8</sup> 内容別分類はマルチ選択項目(1つの相談に対して複数付与できる項目)であるため、割合を足しても100%にはならない。

<sup>9</sup> 商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等および役務の内容・水準等に関する相談