

2015年8月26日

パラカ株式会社  
代表取締役 内藤 亨 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 榎 彰 徳  
【連絡先（事務局）】担当：山崎  
〒540-0033 大阪市中央区石町  
1丁目1番1号天満橋千代田ビル  
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730  
メールアドレス info@kc-s.or.jp  
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

#### お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

さて、当団体に貴社の駐車場事業に関する情報が寄せられ、当団体にて貴社の駐車場利用規約等の内容について検討したところ、消費者契約法に照らして疑義が生じると思われる事項が確認されました。

つきましては、下記のとおり質問がございますので、2015年9月30日までに文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

貴社よりご回答なき場合、あるいは、本「お問い合わせ」にご対応いただいたものの、当団体が相当と判断する解決に至らない場合には、その時点における当団体の認識に基づき、貴社に対し、公開にて「申入れ」をさせていただきます。

「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。

公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及

びそれに対する貴社からのご回答等、申入れ以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。

また、「申入れ」時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、当団体の担当者と面会の上協議を行いたいとお考えの場合には、その旨、上記の回答期限までに当団体宛ご連絡下さいますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待しております。

当団体は、本「お問い合わせ」については、お問い合わせを行っている事実も含め、非公開にて行っておりますが、本「お問い合わせ」を機に貴社が当団体とご協議いただき、その結果、契約書の改定等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び経過・解決結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせ下さい。

## 記

### 【情報提供のあった事案】

情報提供者は、貴社の営業する時間貸駐車場に車両を駐車し、その後、駐車料金を精算して駐車場を出ようとした直後、領収書の取り忘れに気づき、車両を数十cmほどバックさせたところ、料金ゲートのゲートバーが閉じ、料金を精算したにもかかわらず、車両を出せなくなった。貴社コールセンターに電話をしたところ、「紛失ボタンを押してくれ」と指示されたため、その指示に従うと、「30,000円」の表示が出て、駐車券を紛失していないにもかかわらず、3万円を支払わないと車両を出せないと言われたため、やむなく、先ほど精算した駐車料金に加えて3万円を支払い、ようやく車両を出すことができた。

### 【お問い合わせ事項】

- 1 前記事案において、貴社が駐車場利用者に対し、駐車料金以外に3万円もの料金を徴収した法的根拠を教えてください。

なお、当団体において当該駐車場を調査したところ、駐車場内に掲示されていた「駐車場利用規約」には、駐車料金精算後バックをしたため再びゲートバーが閉じてしまった場合の取扱いについての規定はありませんでした。

- 2 前記「3万円」の徴収の法的根拠が、仮に不法行為に基づく損害賠償であった場合、前記事案において貴社に「3万円」の損害が生じたとする根拠、具体的な損害内容を教えてください。
- 3 前記「3万円」の徴収の法的根拠が、貴社と利用者との間の何らかの契約に基づくものであった場合、当該「3万円の徴収を認める契約」が消費者契約法に違反しないことの法的根拠を教えてください。
- 4 本件のように駐車料金を精算したにもかかわらず、その後車両がバック等したことによって再びゲートが閉じた場合と、駐車料金の精算を行わないいわゆる不正駐車を見分けるために、貴社が実施している対策を教えてください。
- 5 平成25年10月2日付で国民生活センターが「『一日最大〇〇円』…、確認せずに利用すると高額料金になることも！ーコインパーキングの『表示』に関するトラブルが増えているー」と題した要望書を日本パーキングビジネス協会に提出しました。（※1）

※1 国民生活センターホームページ

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20131003\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20131003_1.html)

同要望書には、「精算機の前でバックしたら、『紛失』として高額な料金を請求された」等の相談事例が挙げられ、同要望書を受けた日本パーキングビジネス協会は、平成26年9月17日付「時間貸駐車場における表示・運用に関するガイドライン（第1版）」を作成しています。（※2）

※2 日本パーキングビジネス協会ホームページ

<http://www.gia-jpb.jp/guideline.pdf>

同ガイドラインでは、「NG事例」として、「ゲート式駐車場の精算後バックをしたこと自体を不正駐車扱いとし、適切な確認等を経ることなく、かつ適切な券紛失時運用も行わず、強制的な手段（高額請求など）に訴える」という事例が挙げられています。

また、「出庫のために、券紛失と同様の運用にならざるを得ない場合」は、券紛失時と同様「差額（支払い済み券紛失料金ー申告利用額ー手数料）を返金することを原則運用として推奨する。」とされています。

前記事案における貴社の対応は、上記「NG事例」に該当すると思われますが、前記国民生活センターの要望書及び日本パーキングビジネス協会作成のガ

イドラインの趣旨に鑑み、当該対応を改善する予定はあるでしょうか。その予定がある場合は、いつから、どのように改善する予定か、お聞かせください。

以 上