

2016年1月27日

パラカ株式会社
代表取締役社長 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 大阪府中央区石町1-1-1
天満橋千代田ビル2号館
TEL. 06-6945-0729 FAX. 06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
HP: <http://www.kc-s.or.jp>

再お問い合わせ

貴社からの2015(平成27)年12月11日付「報告書」に対し、下記のとおり再度問い合わせいたします。本年2月26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「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、その時点における当団体の認識に基づいて、問題点等を公開にて「申入れ」させていただく予定です。「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」段階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」段階で当団体の「お問い合わせ」段階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「再お問い合わせ」を機に、一度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は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴

社の誠実、真摯な対応を期待します。

記

- 1 前記報告書2(2)ア「原則」につきまして、「警備員の臨場を待てる場合」というのは、おおよそどのくらいの時間待つことになるとお考えでしょうか。
いずれにしましても、利用者が「警備員の臨場を待つ」必要がある理由が「不正利用者、不正申告者」等でないことの確認のためということであるならば、不正利用、不正申告等であることの証明責任は基本的には貴社にあると考えられますので、そのために利用者に「警備員の臨場を待つ」という負担を強いるのは不適切と考えます。貴社担当者との電話等での会話による確認やカメラによる確認等、利用者に「警備員の臨場を待つ」という負担を負わせない形での対応を検討いただけないでしょうか。
- 2 同イ「例外」につきまして、「券紛失と同額の金額」というのは、「1万円」ということでよろしいでしょうか。
- 3 「原則」「例外」いずれにつきまして、「精算後バックを二度目以降に行った人物」である場合には、どのような取扱いになるのでしょうか。
- 4 消費者に対して、精算後バックを行うとどうなるのか、わかりやすい表示を工夫いただくとのことでしたが、具体的にどのような表示をお考えでしょうか。

以 上