

2016年8月24日

パラカ 株式会社
代表取締役執行役員会長 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 大阪市中央区石町一丁目1番1号
天満橋千代田ビル
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
HP: http:// www.kc-s.or.jp

ご連絡（「お問い合わせ」活動終了通知）

当団体に消費者から貴社の駐車場で「精算後、領収書を取ろうと思いバックした際、突然バーが降り、コールセンターへ連絡したら3万円を払うように言われて払って車を出したが納得いかない」との情報が寄せられました。

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ましたところ、消費者契約法等に照らして疑問のある記載があったことから、貴社に対し、2015年8月26日付で「お問い合わせ」を行いました。その後、貴社は、当団体との書面又は面談による意見交換を経て、最終的に2016年7月5日に、上記「お問い合わせ」に関する問題を一定の内容に改善されました。

以上から、当団体は、2016年8月をもって、貴社に対する「お問い合わせ」活動を一旦終了することにしましたので、ご連絡します。

ただ、わかりやすい表示とシステム改善については、今後、貴社にて見直しをさらにご検討頂きたいと思えます。

「お問い合わせ」活動の終了に伴い、貴社の駐車場における精算後バックの取り扱い等についての見直し結果については、当団体のホームページ等で消費者等に対し広報致します。双方のやり取りに関する文書をすべて公表する方法もございますが、本件では、貴社からの「ご回答」を踏まえ、【別紙】のとおり「当団体作成の書面と事実経過」のみを報告する形で行いたいと考えております。つきましては、【別紙】の内容に事実誤認等がないかについて、2016年9月23日までにご回答願います。

最後になりましたが、貴社におかれましては、今後とも、消費者にとって最良のサービスを提供するように努められるよう期待いたします。さらに今後、新たに、貴社の駐車場等に関する情報が寄せられました場合を等には、別途対応させていただく用意があることを念のため付言いたします。

以上

【別紙】

コインパーキングを運営するパラカ(株)の 精算後バック時の取り扱い等に関する検討及び意見交換の結果の公表

<概要>

パラカ(株)の運営するコイン駐車場(ゲート式)で「精算後、領収書を取ろうと思い、車をバックさせたところ、突然ゲートバーが下がった。コールセンターへ連絡すると3万円を払うように言われ、支払って車を出したが、納得いかない」との情報が寄せられ、同社の駐車場利用規約等の内容について検討したところ、消費者契約法等に照らして疑問があったことから、2015年8月26日付で「お問い合わせ」を行いました。

その後、同社との意見交換を経て、最終的に2016年7月5日に、上記「お問い合わせ」に関する問題につき一定の改善が図られました。

以上から、当団体は、2016年8月をもって、同社に対する「お問い合わせ」活動を一旦終了することにしました。

<改善内容>

- (1) ゲート式駐車場で精算後バックした際などで、バーが閉まってしまった場合、券紛失料金での退場とみなされ、これまで**3万円**(駐車場によっては金額が異なる場合がある。)を支払わないと車が出せない取扱いについて



- ① 警備員が現場駐車場に臨場し、**不正でないことを確認**した場合は、**追加金の支払いなく**車を出することができる
- ② 警備員による確認を待てない場合は、連絡先等を伝えた上、いったん**1万円**を支払って車を出し、**後日返金**対応する(**1,000円程度の実費手数料**は差引かれる)

との取扱いに変更。

※ 当該取扱いは、パラカ(株)が運営するコインパーキングにおいて、精算後バックを2回目以降行った場合でも、不正利用でない限り①②は同様とする。

- (2) 精算後バックにより車が出せなくなった場合の取扱いについて

消費者にわかりやすいよう**表示方法を改善**し、かつ、感知システムの改善などにも前向きに取り組むとの回答を得られた。

<経過>

- (1) お問い合わせ

・2015年8月26日付「お問い合わせ」(別紙:PDF)

(2) 協議及び回答

- ・2015年9月29日付「回答書」を同社より受領しました。回答内容について詳しく伺うため、2015年11月24日に当団体事務所での協議を行いました。協議に基づき2015年12月11日付「報告書」を同社より受領しました。

(3) 再お問い合わせ

- ・2016年1月27日付「再お問い合わせ」(別紙:PDF)

(4) 協議及び回答

- ・2016年2月19日付「(再お問い合わせ内容に対する)質問書」を同社より受領しました。それに対し2016年3月24日付「(質問書に対する)回答書」を送付しました。同社より2016年4月18日付「回答書」を受領しました。その後、2016年6月28日に協議を行い、2016年7月5日に改善についての最終的な連絡をいただきました。

(5) 終了についての「ご連絡」

当団体は、同社に対して、2016年8月24日付「ご連絡(お問い合わせ活動終了通知)」を送付しました。

(6) 2016年9月28日

当団体と同社は、本公表文書を双方で確認しました。

以 上