

	質問	新明和工業株式会社	タイムズ24株式会社	バラカ株式会社	三井不動産リアルティ株式会社	スターツア メニティー 株式会社	日本駐車場 開発株式会 社	日本パーキ ング株式会 社	
(1)	時間貸し駐車場（以下「駐車場」と言います。）を利用する場合において適用される約款は存在しますか。存在する場合、次の質問にもお答え下さい。また約款の写しを1部頂戴できればありがたく存じます。	存在します。	存在します。	約款は存在します。 ただし、利用者が、駐車券を紛失した際のご負担金は、利用者の過失行為(不法行為)に基づく損害の一部を、利用者にご負担いただいているという理解です。	存在します。				
	①約款全体を駐車場内に表示していますか。表示しているのであれば、その表示方法を、表示していない場合は、別途駐車場外（HPなど）での表示の有無及び方法をお教え下さい。	約款は駐車場内に掲示しています。	駐車場内に掲示をしております。掲示位置は、入口付近または入口付近に掲示できない場合にはその他の利用者の目につきやすい位置としております。	通知入は、約款全体を、通知人が運営管理する駐車場内に表示しております。表示の方法としては、 ①看板を設置してその看板内に記載する方法、 ②自動精算機に貼付してあるポスター内に記載する方法などがありますが、これらに限ら	駐車場内の見えやすい場所(原則、駐車場入口または精算機付近)に掲示しております。				
	②約款において、駐車券を紛失した場合に消費者に支払を求める金員（以下「紛失時支払金」と言います。）の有無及び内容についてどのように定めていますか。	場内看板に『駐車券を紛失されますと、実際の駐車時間にかかわらず、当社規定の料金となりますのでご注意ください』と明記しています。	約款の5(5)に、「駐車券を紛失した場合は、3万円を上限として駐車料金としてお支払いの上、出庫頂きます。なお、具体的な金額は、駐車場によって異なります。また、当社において、最長駐車時間を超えて駐車されたことを確認し、その駐車料金が上記金額を超えるときは、当該駐車料金全額をお支払い頂きます。」と定めております。	当社は、利用者が駐車券を紛失した場合のご負担金は、利用者の過失行為(不法行為)に基づいて発生した実損害の一部につき、利用者にご負担いただいているという理解です。つまり契約に基づく請求ではないと考えております。	場内掲示の約款に「駐車券の紛失・取り忘れて出庫する場合、規定料金を徴収させていただくとともにご返金できませんのでご了承ください。なお後日駐車券が発見された場合は領収書との差額を返金いたしますので、精算時に領収書を受取りのうえ、後日緊急連絡先にご連絡ください。」と記載いたしております。				
(2)	紛失時支払金の法的性質について、貴社はどのように捉えていますか（例 利用料金、損害賠償金等）。	駐車料金と捉えています。	回答によって当社の駐車場運営に支障が生じるおそれがありますため、回答を差し控させていただきます。	当社は、紛失時支払金の法的性質は、不法行為に基づく損害賠償金であると考えております。不法行為に基づく損害賠償の内容は、利用者が過失によって駐車券を紛失したことにより、当社に発生した損害(逸失利益及び対応費用等)の一部をご負担いただいております。	駐車券紛失料金については、故意による駐車券の紛失を予防・牽制する性質のものと考えております。				
(3)	紛失時支払金の法的性質を利用料金であるとした場合、実際に利用した時間により計算される利用料金と紛失時支払金が必ずしも一致しないと思われる。そうするとその差額は利用料金ではないとも考えられますが、その点についてどのようにお考えでしょうか。	北海道内の駐車場では「実際に利用した時間により計算される利用料金と紛失時支払金が必ずしも一致しない」事態が発生することを可能な限り回避するため、「紛失時支払金」条項を機械的に適用するのではなく、実際に利用した時間に応じた駐車料金で精算する運用を行っています。	回答によって当社の駐車場運営に支障が生じるおそれがありますため、回答を差し控させていただきます。	実際に利用者に対しご請求している金額は、全額が不法行為に基づく損害金(の一部)であり、利用料金とは考えておりませんので、回答不要だと思料します。	利用料金とは考えておりません。				
(4)	紛失時支払金の額はどのようにして定めていますか。その基準及び算出根拠の有無及び内容をお教え下さい。	当該駐車場の駐車料金に応じて決めています。	回答によって当社の駐車場運営に支障が生じるおそれがありますため、回答を差し控させていただきます。	紛失時支払金の額は、利用者が駐車券を紛失したことにより、当社に実際に発生した対応費用及び逸失利益等の損害の一部のご負担をお願いする形で定めております。駐車券紛失時には、コールセンターのオペレーターの対応コスト、現地対応のための人員派遣費用、自動精算機の設定費用など様々な費用が発生しております。特に現地対応の	紛失時支払金については、当該駐車場の設定料金を基に決めております。ただし、紛失時支払金は、ご利用者がすぐに精算を済ませたいといった緊急時対応時においてのみ適用しております。紛失時支払金支払い後においても、ご利用者から改めて利用時間等をご申告いただき、精算機データと照合でき、かつ不審な点がなければご利用され				
(5)	紛失時支払金の額が一律でない場合、金額毎にその金額を採用している駐車場の件数をお教え下さい。	10,000円が2件、30,000円が6件、5,000円が2件です。	回答によって当社の駐車場運営に支障が生じるおそれがありますため、回答を差し控させていただきます。	当社は、利用者の不法行為に基づき当社に生じた損害金の一部のご負担を利用者をお願いしているだけで、詳細な回答を差し控させていただきます。	当社運営事業地は金国で10,000カ所を超えておりますので、詳細な内訳はお答えいたしかねます。				
(6)	紛失時支払金を支払後に、入庫時間が判明した場合実際に利用した時間にかかる利用料金と紛失時支払金との差額を消費者に返還していますか。	前述のとおり、返還します。	紛失時支払金をお支払いいただいた後に、何らかの方法で入庫時間が判明した場合には、実際に利用した時間にかかる利用料金と紛失時支払金との差額を返還しています。	後に入庫時間が判明した場合においても、駐車券紛失事案として人員出勤などの対応を行った時点で当社の費用(実損害)が確定的に発生しておりますので、基本的に請求額には変更はありません。ただし、後日、駐車券が見つかった場合などには、当社の費用(実損害)を差し引いたうえで、返金する場合もございます。今後も同様の形で続けるかどうかは検討中です。	前述のとおり、差額は返金して返還しております。				
(7)	返還する場合、紛失した駐車券の発見以外の方法による入庫時間の立証（監視カメラの映像等による立証）を認めていますか。	録画画像により、確認できれば認めます。	回答によって当社の駐車場運営に支障が生じるおそれがありますため、回答を差し控させていただきます。	回答によって、当社の駐車場運営のセキュリティー上の問題等を生じさせる可能性がありますので、回答を差し控させていただきます。	お客様にご申告いただいた利用時間と、精算機データを照合でき、かつ不審な点がなければ、返金いたしております。				
(8)	仮に、消費者より、入庫時間の立証について協力（監視カメラの映像の確認、消費者の記憶している入庫時間と当該駐車場を利用後未精算のものの入庫時間との照合等）を求められた場合、どのように対応しますか。	録画画像残存期間内であれば協力できます。	回答によって当社の駐車場運営に支障が生じるおそれがありますため、回答を差し控させていただきます。	回答によって、当社の駐車場運営のセキュリティー上の問題等を生じさせる可能性がありますので、回答を差し控させていただきます。	前述のとおり、ご申告いただければ精算機データと照合できる場合は対応しております。				
(9)	仮に、消費者より、紛失時支払金ではなくて申出時点における当該駐車場を利用後未精算のものの中で最も古い入庫時間を基準に利用料金を計算して欲しいという申出があった場合に、どのように対応しますか。	その時間が正しいと確認できれば、対応いたします。	回答によって当社の駐車場運営に支障が生じるおそれがありますため、回答を差し控させていただきます。	ご指摘の方法は、良い方法だと考えますが、現時点では、駐車券の発券時間のデータが一切残っておりませんので、対応不可能な状況です。万が一、精算機の仕様が変更になった場合には検討させていただきます。	前述のとおり、ご申告いただければ精算機データと照合できる場合は対応しております。				

回答無し

回答無し

回答無し