

申 入 書

平成30年8月2日

東京都港区愛宕2-5-1
愛宕グリーンヒルズMORIタワー9F
パラカ株式会社
代表取締役 内 藤 亨 殿

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
理事長 松 久 三四彦

〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目ほくろウビル4階
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

当法人は、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じた消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活専門相談員、学者、弁護士、司法書士など消費者問題専門家により構成されているNPO法人です（詳細は、当法人のホームページ <http://www.e-hocnet.info/index.html> をご参照下さい。）。

また、当法人は、平成22年2月25日からは、平成21年6月に施行された「改正消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、差止請求関係業務（不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務並びに当該業務の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集並びに消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報の提供にかかる業務）を行う「適格消費者団体」としても活動しています。

現在、当法人では、消費者被害の相談について、情報提供やアンケートなど多方面からの情報収集を行っており、入手した契約書等に消費者契約法の規定する不当な条項が含まれていないかなどを検討しています。

この度、貴社が保有されている駐車場「パラカ札幌101」（所在地：札幌市中央区南3条西5丁目9番1。以下「本件駐車場」といいます。）の駐車券紛失時の規定に関する情報が寄せられ、当法人として検討しましたところ、貴社の規定には後記のような問題点があるとの結論に達しましたので、貴社に対し、以下のとおり申し入れます。

なお、本申入れは、当法人から貴社に対し平成27年と平成28年に行った調査及び質問に対する、貴社からの平成27年10月26日付け回答書（以下「回答書1」といいます。）及び平成28年12月6日付け回答書（以下「回答書2」といいます。）の内容も踏まえた上で行うものです。

第1 申入れの趣旨

貴社が使用されている次の各規定は、消費者契約法第9条又は第10条に照らし、不当な条項であると考えます。

よって、当法人は、貴社に対し、これらの規定の使用中止又は修正を求めます。

- ① 「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」、「紛失料金10,000円」
- ② 「料金支払後、車をバックしてゲートが下降した場合は、券紛失料金での退場となりますのでご注意ください」、「紛失料金10,000円」

第2 申入れの理由

1 消費者契約法について

平成13年(2001年)4月1日に消費者契約法が施行されました。同法は、第8条から第10条において、消費者にとって不当な条項を無効とすることを規定しています。

特に、第10条は、信義則に反し消費者に一方的に不利益な条項を無効とする一般条項です。

駐車場の運営者は当然ながら事業者であり、消費者が駐車場を利用する場合、その利用契約には消費者契約法の適用があるため、約款等の条項は同法に照らして不当であってはなりません。

そして、この不当であるか否かの判断は、消費者にとって理解しやすいかという透明性及び消費者にとって納得のできる合理性があるかとの観点からなされるべきです。

このような観点からしますと、以下の各規定は同法が定める不当な条項であり、使用を中止するか、又は修正すべきであると考えます。

2 前記①の規定について

- (1) 本規定の趣旨について、貴社の回答書1では、「紛失時支払金の内訳としては、駐車券紛失に対する対応費用等の実費の一部につきご負担いただいているという理解です」、「紛失時支払金の法的性質は、①具体的な利用料金分のご請求、及び②不法行為に基づく損害賠償を合わせたものと考えております。②の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、通知人に発生した損害(対応費用等)になります」、「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、通知人に実際に発生した対応費用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。特に現地対応のための人員出動費用が最も高額です。この出動費用は外部業者に委任しており、一回あたり3万2400円（税込）となっております」とされています。

- (2) しかし、まず、駐車券紛失が不法行為であるとの点については、利用者が適正な料金を支払う限りにおいて、被侵害利益が何であるのか不明であるといわざるを得ません。
- (3) また、仮に駐車券紛失が貴社の何らかの法的利益を害するものであるとしても、必ずしも故意・過失によるものであるとは限りません（例えば、ひったくりの被害に遭って、駐車券の入ったバックを盗られたような場合など）。
- (4) 次に、貴社が主張される損害についてですが、「逸失利益」は、当該利用者がその利用時間に応じた駐車料金を支払うことによって、それを超える逸失利益は生じないはずです。
- (5) また、貴社が主張される損害のうち「対応費用等」ですが、「コールセンターのオペレーターの対応コスト」や「自動精算機の設定費用」は、常設的なコールセンターが対応したり、駐車券紛失にも対応できるように自動精算機をあらかじめ設定しておくことを指しているのであれば、当該利用者の駐車券紛失によって生じた損害には当たらないと考えます。
- (6) そして、やはり貴社が主張される損害のうち「現地対応のための人員派遣費用」の点ですが、通常は自動精算機を通じた通話及び遠隔操作により、コールセンターのオペレーター等が駐車券紛失時料金の支払いを指示して、それがなされたならば直ちに退場を可能とすることで対応可能と考えられ、現地対応のための人員派遣が必要とは思われません。

この点、貴社の回答書2によりますと、「当社は、駐車券紛失時には、必ず現地に人員を派遣しております。利用者から連絡がない場合でも、集金時や機器点検時に券紛失の事実が分かった時点で出動します」とのことですが、仮にこれが事実であるとしても、利用者が駐車券紛失時料金を支払って退場した後に、なぜ現地に人員を派遣する必要があるのか理解できませんし、また、集金時や機器点検時に券紛失の事実が分かった際に、なぜ別の人員を派遣する必要があるのか理解できません。

したがって、現地への人員派遣の費用が仮に発生しているとしても、当該利用者の駐車券紛失と相当因果関係のある損害には当たらないと考えます。

- (7) 以上のことを踏まえて、本規定を消費者契約法に基づき検討しますと、利用者が駐車券を紛失したことにより、駐車場利用契約を正規に終了することなく解除したことに伴う損害賠償の額の予定し、又は違約金を定める条項であるとした場合、同法第9条第1号にいう、消費者契約の解除に伴う損害賠償の予定又は違約金を定める条項であって

「当該事業者が生じる平均的な損害の額を超えるもの」に該当するかが問題となります。

この点は、前記(4)ないし(6)において述べたとおり、貴社が回答書1及び回答書2において主張されるような費用は、当該利用者の駐車券紛失（これによる契約解除）と相当因果関係のある損害には当たらないものであり、貴社に10,000円以上の平均的な損害が発生するとは考えられません。

したがって、本規定が、利用者において駐車券を紛失した場合に、実際の駐車時間にかかわらず紛失料金10,000円を支払うものと定めている点は、貴社に生じる平均的な損害の額を超える部分について、同法第9条第1号により無効と考えます。

- (8) また、本規定が同法第9条第1号の適用場面ではないとした場合でも、駐車券を紛失した場合に実際の駐車時間にかかわらず紛失料金10,000円という高額な料金を定めている点は、民法、商法等の任意規定の適用による場合に比して利用者たる消費者の義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条により無効と考えます。

3 前記②の規定について

- (1) 本規定は、駐車料金支払後、車をバックしてゲートが下降した場合は、券紛失料金での退場となり、紛失料金10,000円と定めています。
- (2) しかし、これも利用者の不法行為であるとの前提によるものであるとすれば、利用者が駐車料金支払後に自動車の操作ミス等により後進（バック）してゲートが下降したことが、貴社のいかなる法的利益を害するものとして不法行為となるのかが疑問といわざるを得ません。
- (3) また、仮に不法行為であるとした場合に、貴社が主張される損害が前記①の規定にいう駐車券紛失料金10,000円についてと同一であるならば、2項で述べたところと同様の理由により、それらは当該利用者が駐車料金支払後に後進（バック）してゲートが下降したと相当因果関係のある損害には当たらないと考えます。
- (4) したがって、本規定が、駐車料金支払後に後進（バック）しゲートが下降した場合に、利用時間に応じた駐車料金をすでに支払っているにもかかわらず、紛失料金10,000円という高額な料金を定めている点は、民法、商法等の任意規定の適用による場合に比して利用者たる消費者の義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条により無効と考えます。

第3 ご回答について

つきましては、本申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、平成30年9月14日までに文書にてご回答くださいますようお願いいたします。

す。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上