

平成30年9月6日

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろうビル4階
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 殿
FAX 011-221-5887

〒107-0052

東京都港区赤坂2丁目13番19号
多聞堂ビル6階
赤坂山王法律事務所
電話 03-5575-3315
FAX 03-5575-3325

パラカ株式会社代理人

第一東京弁護士会 消費者問題対策委員会 委員
弁護士 成瀬 直邦

回答書

- 1 当職は、パラカ株式会社（東京都港区愛宕2丁目5番1号代表取締役内藤亨。以下「通知人」といいます。）の代理人として、貴法人からの平成30年8月2日付「申入書」（以下「本申入書」といいます）と題する書面に対し、以下の通り回答致します。
- 2 【結論1】本申入書 第1 申入れの趣旨①について
通知人は、申入れの趣旨①（紛失時の対応）につき、以下の通り対応を変更済みです（変更時期平成28年7月以降）。
 - (1) 紛失時には、実際の駐車時間に対応した駐車料金に紛失対応手数料1000円を頂戴することを基本とします。
 - (2) 具体的には、警備員が臨場した際に、実際の駐車時間を立証する証拠等（写真、駐車時間前後のレストランの領収書等）をお示しいただければ、実際の駐車料金+紛失対応手

数料1000円を頂戴することとします。警備員が来場することを待てない場合には、一旦1万円をお支払いただいた後に、後日、駐車時間を証明する証拠等をご持参いただいた場合には、その証拠に基づいて精算させていただきます。

3 【結論2】申入れの趣旨②について

通知人は、本申入書 第1 申入れの趣旨②（料金支払い後バックした場合の対応）につき、以下の通り対応を変更済みです（変更時期平成28年7月以降）。この点、消費者支援機構関西による、平成28年8月24日付ご連絡（「お問い合わせ」活動終了通知。添付資料。）もご参照ください。

- (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には、追加金の支払いなく車を出庫できる。
- (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1万円を支払って出庫してもらい、後日精算対応をさせていただきます（1000円の実費対応手数料は頂戴します。）

4 【認否反論等】本申入書 第2 申入れの理由 に対する認否反論等

以上の通り、通知人としては、既に上記の通り、取り扱いを改善変更しております。しかしながら、貴法人の本申入書第2申入れの理由につきまして、認識が間違っている点、誤解されている点などが多々ございますので、念のために認否反論をさせていただきます。

(1) 同1

ア 消費者契約法第8条は、事業者が債務不履行があるとき、事業者の債務の履行に際して当該事業者が不法行為があったとき、消費者契約に隠れた瑕疵があるときなどの事業者側の損害賠償責任の一部または全部を免除する規定を無効にするという条文です。本件で問題になっている場面は、消費者側に過失がある場合に事業者側に発生した実費損害の一部補填に関する規定であり、全く異なります。

イ 消費者契約法第9条は、契約の解除に伴う損害賠償の予定額の

金額が、平均的損害を超える場合、その超える部分が無効になるとの規定、および、消費者が支払いを遅滞した場合の違約金が年14.6%を超える場合にはその超える部分が無効になるとの規定です。これも、本件で問題になっている場面とは全く異なります。

ウ 消費者契約法第10条（以下「本条」といいます。）は、消費者の義務を加重する消費者契約の条項に関する規定ですので、本件の適用場面であると考えます。本条の趣旨は、民法、商法等の法律中の任意規定によれば消費者が本来有しているはずの権利を特約によって制限し、または任意規定によれば消費者が本来果たすべき義務を特約によって加重している場合であって、かつ、当該条項の援用によって民法第1条第2項で規定されている信義則に反する程度に一方向的に消費者の利益が侵害する場合（すなわち、当該乖離が消費者契約において具体化される民法の信義則上許容される限度を超えている場合）には、当該条項を無効にするとされています¹（以下「本条項の趣旨」といいます。）。

紛失時の対応規定及び料金支払い後のバック対応規定（以下「本件各規定」といいます）は、消費者側の過失に伴って発生するコスト（費用）の一部をご負担いただくという規定であり、消費者にとって不当に不利とまでは言えず、本条項の趣旨に反するものではないと考えます。

エ 「不当であってはならない」とのご主張について

貴法人は、約款等の条項が同法に照らして不当であってはならないとご主張されています。しかし、まず「不当」の定義が極めて曖昧です。なにをもって「不当」となるのか、説明を求めます。ちなみに、本件書籍（下部脚注参照）に例示されている「不当」の例は、土地の売買契約の売主の義務に反した場合に売買代金の2割の2億円という違約金全額を請求することが、売買契約締結の目的、経緯、その後の履行状況、債務不履行の程度、本件売買契約をめぐる当事者の利害関係等に照らすと、2億円全額を請求

¹ 「逐条解説消費者契約法」第2版（以下「本件書籍」といいます。）（商事法務）219頁以下参照。

することは衡平を著しく損なって不当であり、信義則に反するから3割（6000万円）が妥当だとされた事例です（以下「本件裁判例」といいます。）。いずれにしても、当該契約の目的となるもの、対価その他の取引条件、契約類型、公益性や取引の安定といった社会一般の利益の有無等を踏まえながら、契約当事者が、消費者と事業者である限り、具体的な当事者の如何を問わず、上記裁判例で明らかにされたような信義則違反に該当する場合（すなわち、民法第1条第2項に規定する民法の基本的指導原理に反する権利行使・義務の履行が設定される場合）には、権利の行使を認めないとするにとどまらず、消費者契約に関し一定の特約を一律無効とするものとされています。

通知人としては、本件各規定が、本件裁判例と同様かそれ以上の不当性があるとは考えておりません。貴法人において、本件各規定が、本件裁判例よりも不当であるとの根拠等があるのであれば、詳細にご教示いただくようお願い申し上げます。

(2) 同2

ア 同(2)について

貴法人は、利用者が適正な駐車料金を支払う限り、駐車券紛失が不法行為でないとご主張されています。しかしながら、それは、業務の現場がわかっていない空論と言わざるを得ないと考えます。まず、駐車券がなければ、正確な入庫時間が分からず「適正な駐車料金」を計算することができません。仮に利用者の自己申告に基づいて駐車料金を決めることになると、長時間駐車した利用者などで、悪意を持った利用者が自由に料金を決める（駐車料金を安く済ませる）ことが可能となってしまいます。つまり、長時間駐車した利用者は、紛失したと主張した方が安い料金で済むことになってしまいます。これは、キセル乗車とか無銭飲食と同種の詐欺行為です。また、駐車券を紛失したとご主張されて連絡をされた場合に、遠隔で、確認もせずにゲートを上げて、空室の車室を1つ増やす処理をしてしまうと、実際の駐車状況と、満空情報が齟齬を生じることになって、消費者に迷惑がかかるとともに、オペレーションが正常に行えなくなってしまいます。何れにしても、警備員が現地に臨場して、本当に紛失した人物が車両を1台

出庫したのかなどについても確認する作業が生じてしまいます。また、これらを遠隔で行おうとすると機械を全面的に入れ替える必要が出てきます。現在のような低料金の駐車料金では到底、サービスを提供できなくなってしまい、これも消費者のプラスにはなりません。もともと、駐車券を紛失する人は極めて少数です。その少数の方々のために多くの消費者が迷惑を被ることになるというのでは本末転倒だと考えます。

駐車券を紛失することが消費者の過失に基づく不法行為ないし消費者の過失に基づく債務不履行に当たることは明らかだと考えます。

イ 同（３）について

貴法人は、駐車券紛失という極めてレアケースについてご主張されているだけでなく、さらに、それがひったくり等の刑事犯罪の結果紛失したというケースを例に、ご主張をされています。しかしながら、まず、そのような過去に一度も起こったことのないレアケースを前提に本件各規定の有効無効を議論することに意味があるとは考えられません。また、本当にひったくりにあったのであれば、その事実を伝えていただければ適切に対応をさせていただきます。

ウ 同（４）について

警備員の出勤費用だけでも相応の実費がかかっており、その実費の一部をお客様にご負担いただいたとしても、駐車料金分の逸失利益までカバーされているとは言えないと考えます。

エ 同（５）について

駐車券紛失事故もその態様は多様です。現在、通知人が全国の駐車場に設置している精算機において、あらゆる駐車券紛失事故に対応できるようにあらかじめ設定することはできません。紛失利用者によっては、警備員の到着を待たずに前の車に連なり出庫をしたり、ゲートバーを押して破壊して出庫するような（器物損壊に当たります）利用者もいらっしゃいます。これらの状況の確認を遠隔で行うことは現在の精算機の機能では不可能です。結局、駐車券紛失の場合には、毎回、警備員が臨場して、一台一台、駐車場の具体的な車室利用状況を確認したり、駐車場のゲートの損

傷の状況等を確認して、満空情報や機械の内部の利用状況情報を確認リセットする必要があります。警備員の出動は不可欠です。そして、警備員の出動費用はまさに駐車券紛失と相当因果関係のある損害に当たります。

オ 同（６）について

通知人の精算機では、貴法人が主張するような遠隔操作はできません。上記でも述べた通り、警備員が、現地の駐車状況と精算機の満空情報、利用台数状況等の確認をする必要があります。

警備員の出動費用は、駐車券紛失と相当因果関係のある損害です。

カ 同（７）について

まず、本件は、上記でも指摘させていた通り、消費者契約法第9条が適用される場面ではないと考えます。

いずれにしても、警備員を出動させるために通知人には相応の実費がかかっております。遠隔地だとさらに高い費用となります。現代社会においては、ご高承の通り、人件費が相当に高騰しております。平均的損害が1万円を下回るということはありません。

キ 同（８）について

この点も、貴法人のご主張には無理があると考えます。上記で述べた通り、本件各規約は、消費者契約法第10条が適用されるほど、信義則に反して不当であるとは考えられません。

（３） 同３

ア 同（２）

これも、すでに、述べた通り、駐車料金支払い後にバックすることは、駐車場利用規約や駐車場の掲示板に記載された利用方法に反する利用方法でありに反しており、不法行為に該当すると考えます。

そして、機械の性能上、バックした場合には、出庫が完了したとカウントしてしまうため、警備員が臨場して、精算機の設定等を修正する必要があります。このような役務を発生させる行為をすることは、不法行為に当たると考えます。

イ 同（３）

これも、上記で述べた通り、警備員の出動費用として相応の実費

がかかっております。人件費が高騰しているおり、この出動費用は高くなる傾向がございます。警備員の出動費用は、駐車券紛失と相当因果関係のある損害であると考えます。

ウ 同（４）

この点も、貴法人のご主張には無理があると考えます。上記で述べた通り、本件各規約は、消費者契約法第10条が適用されるほど、信義則に反して不当であるとは考えられません。

5 他の対応への影響

また、上記では述べていませんが、駐車券紛失の対応、料金支払い後のバック対応が生じますと、数に限りのある警備員や通知人スタッフなどがその処理のために忙殺されてしまい、精算機の動作不良その他、お客様になんらの過失がないトラブル処理のための人員が不足してしまい、他のお客様の迷惑になることも多々ありますことを申し添えます。

6 最後に

以上の通り、回答申し上げます。特に、通知人は本申立書の申立の趣旨につきましては、既に、大幅に対応方法を改善変更しておりますので、ご確認のほどお願い申し上げます。

本件につきましては、当職が一切の代理を務めております。ご質問等がある場合には、当職までご連絡いただきますようお願い申し上げます。

以上