

再 申 入 書

平成30年12月5日

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
パラカ株式会社代理人
弁護士 成瀬直邦 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丁目ほくろビル4階
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

当法人のパラカ株式会社（以下「貴社」といいます。）に対する平成30年8月2日付け申入書（以下「申入書」といいます。）に対する、貴職からの同年9月6日付け回答書（以下「回答書」といいます。）を受けて、当法人は、貴社に対し、以下のとおり再度申し入れます。

第1 申入れの趣旨

- 1 貴社が使用されている次の各規定について、回答書記載のとおり対応を変更済みであるならば、直ちにこれらの規定を使用中止又は修正することを求めます。
 - 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」（以下「本件規定①」といいます。）
 - 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」（以下「本件規定②」といいます。）
- 2 本件規定①及び同②に関して、回答書記載のとおり対応を変更済みである旨を、利用者にわかりやすく各駐車場に表示することを求めます。

- 3 本件規定①及び同②に関して、少なくとも平成28年7月以降に一旦1万円を支払って出庫した利用者に対し、回答書記載のとおり対応により精算（一部返金）を実施すること、また、その旨を各駐車場や貴社ホームページにおける掲示などによりわかりやすく周知することを求めます。

第2 申入れの理由

1 回答書で述べられている変更後の対応について

回答書の2項によれば、貴社は、本件規定①に関し、次のとおり対応を変更済みとのことです。

- (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する。
- (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。
- (3) 警備員が来場することを待てない場合は、一旦1万円をお支払いいただいた後に、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する。

また、回答書の3項によれば、貴社は、本件規定②に関し、次のとおり対応を変更済みとのことです。

- (1) 警備員が臨場し、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、一旦1万円を支払って出庫してもらい、後日、精算対応するが、1000円の実費対応手数料は頂戴する。

これらの貴社による変更後の対応（以下「変更後の対応」といいます。）は、本件規定①及び同②に該当する利用者において警備員が臨場することを待てない場合は、一旦1万円を支払わなければならないとしている点で、支払義務及び金額の根拠等に関し、依然として申入書で指摘したような問題性があるものと思料いたします。

しかしながら、変更後の対応において、警備員が速やかに臨場する態勢が取られ、かつ、一旦1万円を支払った後の精算時に、「実際の駐車時間を立証する証拠等」や「不正でないことの確認」が現実可能な手段をもって足りるとされるなど、不正ではない利用者が実際の駐車料金とかけ

離れた高額な金員の負担をさせられる事態が生じないものとするれば、本件規定①及び同②に比して相当程度の改善がなされていると考えられますので、以下では、変更後の対応に沿った貴社の措置を求めることといたします。

2 当法人に情報が寄せられた平成30年4月の事案について

貴社が前項のとおり対応を変更したとされる後の平成30年4月14日に、「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。）において、本件規定①に該当する事案（以下「本件事案」といいます。）が発生しており、当法人は、その利用者から直接事情を聞いていますが、その概要は次のとおりです。

（本件事案の概要）

利用者は、本件駐車場の事前精算機において、駐車券の紛失に気づき、そこに書かれている電話番号に自分の携帯電話から電話をかけたところ、対応者から「紛失時の料金は高いので、まず駐車券を探してください。それでも駐車券がなければ、出口ゲートの紛失ボタンを押してください。料金は1万円であり、千円札しか使えないので千円札10枚が必要です。後に駐車券が見つければ返金します」旨を告げられ、その後2時間位も駐車券を探したが、見つからなかったため、千円札10枚を用意して、車を運転して出口ゲートに行き、駐車券紛失ボタンを押し、料金1万円を支払って、領収書を受け取り、出庫した。この間、警備員は臨場していない。

その後、当該利用者は、消費生活センターに相談した後、自ら貴社に電話して、駐車時間を証明することで返金が受けられるかどうかを問い合わせたが、対応者からは、そうした方法による返金は行っておらず、あくまで駐車券が見つからなければ返金はできない旨を告げられた。

3 本件規定①及び同②の使用中止又は修正について

貴社が対応を変更したとされる平成28年7月以降も、本件駐車場においては本件規定①及び同②が使用されており、また、1年半以上が経過した平成30年4月になっても、本件事案のように、変更後の対応が実施されずに本件規定①に基づいて1万円を支払わされ、かつ、精算の申入れも拒絶された事例が発生しています。

本件規定①及び同②が使用されていることによって、それらに該当する場合に、利用者に対して1万円を必ず支払わなければならないとの誤解を与えるとともに、後日に精算を受ける機会を失わせるおそれがあり、また、貴社担当者の対応の誤りを招いているとも考えられます。

したがって、貴社が対応を変更されているのならば尚更のこととして、

本件規定①及び同②は、直ちに使用中止又は修正すべきです。

4 変更後の対応を利用者にわかりやすく表示することについて

利用者においては、変更後の対応が示されていなければそれを認識することはできませんし、本件事案の経過からすると、貴社担当者の取り扱いにおいても変更後の対応が徹底されていないものと思料されます。

利用者が変更後の対応を十分理解するとともに、貴社担当者や警備員によって変更後の対応（警備員を臨場させたり、一旦1万円を支払った後の精算方法を案内すること等）が適切に実施されるためにも、変更後の対応を各駐車場において消費者にわかりやすく表示すべきです。

この点、回答書の添付資料（特定非営利活動法人消費者支援機構関西の2016年8月24日付けご連絡（「お問い合わせ」活動終了通知）の別紙）によれば、貴社は、同法人に対し、精算後バックにより車が出せなくなった場合の取り扱いについて「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」との回答をした旨が記載されていることも、併せて指摘させていただきます。

5 1万円を支払った利用者に対する精算の実施及びその周知について

平成28年7月以降も、本件規定①及び同②が使用されている一方で、変更後の対応がわかりやすく表示されていないことによって、本件事案の利用者のような事例が発生しており、同様の事例は他にも生じているものと推測されます。

少なくとも平成28年7月以降に、1万円を支払ったまま、後に精算を受けられる可能性があることを知らなかったり、貴社に精算を申し入れたものの拒絶された利用者に対しては、今後、変更後の対応に基づく精算（一部返金）を実施していただくとともに、その旨を各駐車場や貴社ホームページにおける掲示など実効的な方法で利用者に周知していただくことが、当該利用者らに権利行使の機会を与えるために必要です。

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31年1月31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。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当NPO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