

平成 25 年 10 月 3 日
独立行政法人国民生活センター

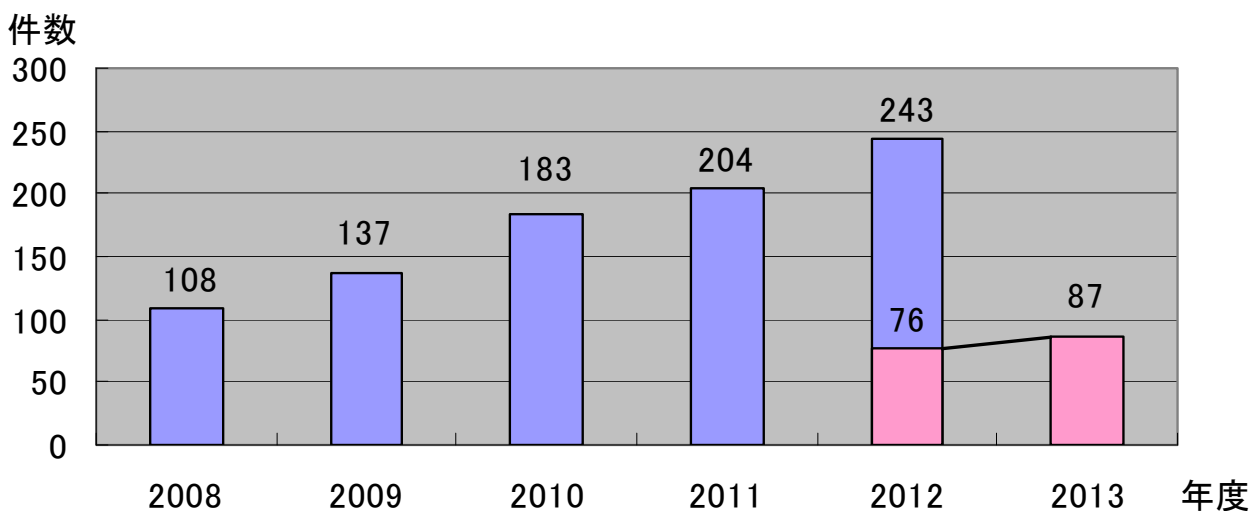
「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！ ーコインパーキングの「表示」に関するトラブルが増えているー

コインパーキングは、不特定多数の利用者が空いている駐車スペースに自動車を駐車し、利用した時間分の料金を支払う時間貸し駐車場であり、無人の場合も多い。コインパーキングには様々な設置形態があるが、比較的小さな土地でも設置できるため、特に都市部では多くみられるようになっており、出かけた先などで自動車を駐車したいと思う消費者にとっては、便利で身近なものとなっている。

全国の消費生活センターに寄せられるコインパーキングの表示に関するトラブル^{*1}は、2008 年度は 108 件であったが、2012 年度には 243 件となっており、年々増加している。また、「消費者トラブルメール箱」^{*2}にも情報が寄せられている。相談の内容をみると、「看板に“一日最大〇〇円”という大きな表示があったが、1 日経過すると料金が加算されるようになっており、分かりづらい」、「細かい利用条件が見つからない」など、利用料金の表示に関するトラブルが目立っている。その他にも、高額な請求につながる利用規約の表示や、「精算時にお釣りが出ない旨の表示が小さかった」などのトラブルも多く見られる。

そこで、コインパーキングの表示に関するトラブルについて、問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供することとした。

【図 1】年度別相談件数（2013 年 8 月 31 日までの登録分）



^{*1} 相談件数は、P I O-N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム。国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと）に寄せられた、コインパーキングを含む一時的に自動車等を預けるパーキングについての表示・広告に関する件数である。

^{*2} 消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、国民生活センターが 2002 年 4 月からホームページ上に設置している情報収集システム。

1. 主な相談事例

【事例1】「一日最大500円」のはずなのに、高額な利用料金を請求された

「一日最大500円」と表示された看板を見て、コインパーキングを5日間利用したところ、8700円を請求された。業者に苦情を言うと「入庫後1回のみ1日500円で、その後は1時間につき100円かかる」と説明された。1日を過ぎると料金が加算されるとは思わなかった。また、規約が自動販売機の裏の分かりにくい場所に掲示されており、「48時間以上駐車すると放置車両とみなす」という内容も書かれていた。利用前には規約があることは分からなかった。表示に問題はないのか。返金を求めたい。

(相談受付年月：2013年1月 契約当事者：60歳代 女性 給与生活者 愛知県)

【事例2】24時を過ぎたら一日最大料金が適用されない

看板に「最大料金900円」「24時」と記載されていたコインパーキングに、午後9時頃から翌日の午後6時半頃まで駐車した。看板の表示から、「24時間最大900円」だと思って利用したが、料金精算時には3400円請求された。駐車場の管理業者に問い合わせたところ、「最大料金は入庫当日24時までで、24時を過ぎた場合には適用されない」と説明された。看板にその旨を表示しているというが、暗い夜間に自動車に乗りながらの状態ではよく確認できなかった。納得できなかったが、問い合わせている間にも料金が加算され、予定もあったことから、やむなく請求された金額を支払った。このようなやり方が許されるのか。

(消費者トラブルメール箱 受信年月：2013年8月 20歳代 男性 給与生活者 東京都)

【事例3】平日料金と休日料金の違いが分かりづらい

「入庫当日最大1500円」と大きく書かれたコインパーキングの看板を見て駐車した。お昼前に入庫し、当日深夜に出ようとして精算機に駐車番号を入力したところ、約8000円と表示が出た。驚いて看板を見直したら、「最大1500円」の上に小さく「平日のみ(月～金)」と書かれており、休日は15分200円で計算されることが分かった。仕方なく1万円札を使ってお金を払おうとしたら、「1万円札、5千円札、2千円札は使用できません」と書かれていた。高額すぎる。

(相談受付年月：2013年4月 契約当事者：40歳代 女性 家事従事者 兵庫県)

【事例4】高額な「紛失時料金」を請求された

入庫時にチケットを取り入庫時の時間を確認し出庫時に精算するシステムのコインパーキングを利用した。チケットを紛失してしまい、駐車場の管理業者に連絡したが、「罰金として一律5000円を請求する。これはルールだ」などと言われた。その駐車場は1日の上限料金が1000円で、防犯カメラもついており入庫時間の確認のしようがあると思う。また、看板に紛失時料金の記載もなく一方的な請求だ。自分にも紛失したという過失はあるが、事前に紛失時料金について表示しておく義務はないのか。

(消費者トラブルメール箱 受信年月：2013年8月 30歳代 男性 給与生活者 兵庫県)

【事例5】精算機の前でバックしたら、「紛失」として高額な料金を請求された

コインパーキングの精算機に請求額(約2000円)を入れ、バーが上がったので出庫しようとした。領収書を取り忘れたので、少し車をバックさせたら、上がっていたバーが再び下り、領収書は機械の中に吸い込まれてしまった。看板に表示されている業者の連絡先に電話したところ、「3万円を払ってもらえばバーが上がる」と言われ、支払った。業者は「バックした方が悪い」と言いまったく返金してくれない。

(相談受付年月：2013年2月 契約当事者：30歳代 女性 給与生活者 大阪府)

【事例6】お金を入れたのに、お釣りが出ない

利用時間 40 分につき 100 円かかるコインパーキングに 1 時間弱駐車した。200 円の駐車料金を請求されたが、500 円硬貨しかなかったので、精算機に 500 円硬貨を投入した。硬貨投入口に 100 円と 500 円の図が描かれていたので、お釣りは出るだろうと思っていた。しかし、お釣りが出なかったため、駐車場の管理業者に問い合わせたところ「精算機の足元に貼ってあるステッカーにお釣りが出ないことを表示してあるので、お釣りは出せない」と言われた。お釣りが出ないと書いてあるといっても、目に入りにくい場所に貼ってあれば意味がないと思う。お釣りを返してほしい。

(相談受付年月：2012 年 7 月 契約当事者：30 歳代 女性 給与生活者 熊本県)

2. 相談事例からみた問題点—表示が分かりにくい、見づらい—

(1) 駐車料金に関する表示

①看板の表示の意味が理解しにくい

利用者にとっては、コインパーキングの看板表示で多用されている独特な表示の意味が理解しにくいことがある。なかでも、「一日最大〇〇円」「24 時間最大△△円」などという看板の料金表示のあるコインパーキングを利用し、「高額な請求を受けた」という苦情相談が多い。

相談事例をみると、利用者は「1 日〇〇円なのだから、2 日間駐車すると利用料金は〇〇円を 2 倍した金額になる」と考えていることが多い。

しかし実際には、看板には「一日最大〇〇円」「24 時間最大△△円」とともに「一日限り」「一回限り」、「1 時間当たり□□円」という表示がある場合が多い。この場合、「一日最大〇〇円」「24 時間最大△△円」は駐車後 1 日間のみ適用される料金であって、1 日を過ぎると「1 時間当たり□□円」という料金体系が適用されることになる。つまり、1 日を過ぎて駐車すると、1 日分の利用料金〇〇円に加え、1 日を過ぎた時間分の料金を請求されることになる。このため、想定していた利用料金より高額になったという苦情につながってしまう。

コインパーキングの看板表示で多用されている独特な表示として、たとえば、「入庫後一回限り」という表示の「一回」とは何を指すのか説明がない場合が多い。また、「一日最大」という表示についても、看板に表示されている「一日」が駐車後 24 時間を指す場合と、当日の 24 時を過ぎると 1 日経過したとされる場合がある。後者の場合、「1 時間当たり 200 円、一日最大 1000 円（一回限り）」の駐車場に 20 時に駐車し翌日 19 時に出庫したとすると、利用者は 1000 円で済むと思っていても、実際には 4600 円（4 時間×200 円+19 時間×200 円=4600 円）になる。

②休日などに適用される特別料金の表示が分かりにくい

「休日料金と平日料金の違いが分かりにくく、知らずに利用してしまった」、「イベント開催時は特別料金だった」などの苦情相談も寄せられている。イベント開催時などの特別料金については、看板に書かれている大きな料金表示をその期間中だけ修正していることもあるが、貼り紙などで小さく表示しているだけというケースもあり、通常と料金が異なることの表示が不十分であることがトラブルの原因となっている。

③料金等の取引条件に関する表示が見づらい

たとえば、道路に面した看板には「一日最大 1000 円」と大きく強調表示されていたが、その料金が適用されるのは平日のみで休日には適用されないという表示は駐車場の奥にある看板にしかない場合など、“取引条件を強調した表示からは通常は予期できない事項であって、商品・サービスの選択に当

たって重要な考慮要素となるものの表示”^{*3}について、トラブルとなることがある。また、「一日最大 1000 円」との表示の下に、その料金が適用されるのは平日のみであることが表示されているが、文字が小さく、車から降りるなどして表示に近づいて注意して読まない限り、理解できないといった表示の場合も同様である。

消費者がコインパーキングを利用するかどうかを判断するに当たって重要な要素となる利用料金等について、一定の条件があるにもかかわらず、消費者がそのコインパーキングを利用する前にそれを認識できない場合には、当該表示は、景品表示法に定める「有利誤認表示」に該当するおそれがある。

(2) 駐車券の紛失に関する表示

コインパーキングで駐車時に発行された駐車券を紛失した場合、高額な利用料金を一律に請求されることが多い。駐車場内にある利用規約などで具体的な請求金額の表示をしている場合もあるが、「所定の料金を支払うこと」などと表示され具体的な金額が分からない場合もある。こうした高額な請求について、運営業者は、コインパーキングを長時間利用して「駐車券を紛失した」と告げ高額な請求を避けようとする不正利用者がいるため、と説明している。

しかし、不正利用などではなく、数時間の利用で、単に不注意で駐車券を紛失したという利用者に対しても、1 日の最大利用料金をはるかに超えるような高額な料金を請求しているケースが多い。紛失時に、通常の利用料金に比べてあまりにも高額な料金を支払うという利用規約は、消費者契約法にいう不当条項に該当し不当な請求となる可能性もある^{*4}。安い料金で利用できると思っていた利用者にとっては予想外の出費となってしまうため、苦情につながっている。なお、運営業者によっては、紛失した駐車券が見つければ差額を返金するとしているところもある。

(3) 精算時に関する表示

精算時にお釣りが返金されなかった、という苦情相談も目立っている。「お釣りが出ないという表示が精算機に表示されているだけだった」「看板に小さく書かれていて気がつかなかった」など、利用者が駐車する前にその旨の表示が分からなかったというケースが多い。利用料金のお釣りについては、「精算時にお釣りが出ない」ことを利用者が合意した上でそのコインパーキングを利用したのであれば、運営業者に返金を求めることは難しいと思われるが、お釣りが出ない旨の表示が不十分であるために、そのことを利用者が知らずに利用した場合には、お釣りは運営業者の不当利得にあたるのではないかと考えられる。業者側が、お釣りが出ないことについてどのように表示していたかが問題となる^{*5}。

また、精算時に他人の駐車スペース番号を入力してしまったという相談もみられる。精算機への入力方法がいろいろあり、たとえば 15 番のスペースを利用して精算するとき、15 番のボタンがあるもの、1 番と 5 番のボタンを押すものもあれば、10 番と 5 番のボタンを押すものもあるため、操作に慣れない利用者は間違いやすい。しかし、間違った番号のボタンを押すなど、精算機の操作を誤った場合に、操作を取り消すボタンなどが無い精算機が設置されていることがあるため、トラブルとなってしまう。

^{*3} こうした表示は「打消し表示」といわれており、「見にくい表示に関する実態調査報告書—打消し表示の在り方を中心に—」(平成 20 年 6 月 13 日公正取引委員会事務総局) (http://www.caa.go.jp/representation/keihyo/kouhyou/08_6/08061303-01-hontai.pdf) において、景品表示法の考え方が示されている。

^{*4} その金額の程度、利用規約の表示方法、利用者が利用時間を合理的な根拠をもって説明した場合には通常の利用料金になるのか否かなど次第で、消費者契約法にいう不当条項に該当しうると考えられる。

^{*5} 業者がお釣りを利用者に返還しない場合、「当該コインパーキングにおいては、利用者はお釣りの返還請求権を放棄し、業者は利用者に対してお釣りの支払義務を負わない」旨の契約内容であることを利用前に理解できるよう、明確に表示している必要があると考えられる。

(4) 禁止事項に関する表示等

コインパーキングの中には、2日以上などの長時間利用を禁じているところもあるが、それを知らずに長時間駐車してしまうと高額な利用料金を請求されることがある。また、月決め利用と一時利用のコインパーキング用スペースが併設されている駐車場では、月決め利用と一時利用のスペースの表示が分かりにくく、間違っ て駐車してしまったというケースもみられるが、このような駐車場で月決め利用スペースに駐車すると不正利用とされてしまうので注意が必要である。駐車スペースでフラップ板を使用しているコインパーキングでは、車高が低い車両の利用を禁じると表示しているところもあるが、これを見落として利用したことで不正利用とされるケースもある。また、精算を終えて精算機のバーが上がった後に車をバックさせたところバーが下りてしまい、「駐車券紛失」として高額な料金を請求されたという苦情もあり、こうしたケースでは利用規約で「精算後のバック禁止」などと定められていることが多い。

コインパーキングにおいては、利用料金や利用期間の表示は遠くから見ても分かるように大きく表示されていても、細かい利用条件のほか、こうした不正利用や禁止事項などの利用規約については小さく表示してあったり、駐車場の奥などの見づらい場所に掲示しているケースがみられる。駐車場内における看板設置スペースの問題などはあると思われるが、こうした小さな表示は、利用者が見落としやすく、トラブルになって初めて利用規約などの存在を認識することがほとんどである。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 「一日最大〇〇円」などの大きな表示だけを参考にせず、表示内容を確認して利用すること

コインパーキングの利用には、上限料金の適用時間帯などに細かい条件がついているケースが多く、その他にも、季節的な需要やイベント開催といった、様々な要因によって利用料金や条件が変わることがある。看板などに大きく表示されている内容だけで利用するかどうか決めるのではなく、できるだけ、入り口付近や精算機付近の詳細案内に目を通し、駐車場に入れる前に利用料金やその他利用条件の表示をよく見て確認してから利用すること。

(2) 駐車券の紛失のほか、利用規約違反と取られかねない行為には注意すること

駐車券を紛失すると業者から高額な請求を受けることがあるため、駐車券は精算時まで大切に保管・管理すること。また、コインパーキングは時間貸しの駐車場であり、短時間で多くの自動車に利用してもらうことを目的として設置されていることが多いため、コインパーキングによっては、長時間の利用も規約違反となることがある。利用者は不正に利用するつもりではなくても、業者の利用規約によって不正とみなされる行為をしてしまうと、高額な料金の請求を受ける可能性があるため、注意すること。こうした細かい利用規約は駐車場内の看板に小さく表示されていたり、利用者が利用前には気がつかない場所に表示されていることも多い。トラブルを避けるために、利用規約がどこにあるのか確認し、一読しておくとい。

(3) トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターへ相談すること

コインパーキングの表示に問題があったことにより料金などを誤解して利用した場合など、困ったときは最寄りの消費生活センターへ相談してみること。

4. 業界への要望

(1) 消費者が利用前に料金や利用条件について理解できるよう、適切な表示を行うこと

消費者がコインパーキングを利用するかどうかを判断するに当たって重要な情報である利用料金や利用条件などについて、独特な表現を多用せず、分かりやすく表示すること。特に、料金については、上限料金の表示がとても大きく、消費者の目を引くのに対し、上限料金が適用される時間帯などの細かい条件の表示は小さいことが多い。消費者の誤解を招くような表示は行わず、大きく、理解しやすい表示をすること。利用規約についても、消費者がコインパーキングを利用する前に確認できる状態で掲示すること。

また、利用料金や利用条件などの表示については、コインパーキングごとにまちまちであり、消費者の誤解を招きやすいことから、統一的な表示に関する基準を作成することも検討すること。

(2) 不当と思われるような請求を行わないよう配慮すること

駐車券を紛失した際、通常の利用料金に比べてあまりにも高額な料金を取ることは、消費者契約法にいう不当条項に該当し不当な請求となるおそれがあるため、適切な紛失時料金を設定すること。

精算時にお釣りを返さないことについては、その旨の表示方法や消費者の認識によっては、不当利得となるおそれがあるため、きちんとお釣りが出る精算機を導入すること。導入が困難である場合、当該コインパーキングではお釣りが出ない、ということを消費者が理解した上で利用することができるような表示を行うこと。また、精算機には、消費者が操作を誤っても取り消すことができるような機能を必ず付けること。

5. 要望先

日本パーキングビジネス協会

6. 情報提供先

消費者庁消費者政策課

消費者庁表示対策課

消費者委員会事務局

(参考) P I O-N E Tにみる相談件数等 (2013年8月31日までの登録分)

(1) 相談件数

相談件数は、2008年度から2013年度までで962件寄せられており、2008年度は108件であったが、2012年度には243件と5年間で2倍以上に増加している。2013年度は87件の相談が寄せられており、前年同期は76件であった。

(2) 契約当事者の属性 (不明・無回答除く)

1) 性別

男性が68%、女性が31%と男性の割合が高くなっている。

2) 年代別

30歳代と40歳代が若干多くなっているが、特定の年代に多いというわけではない。

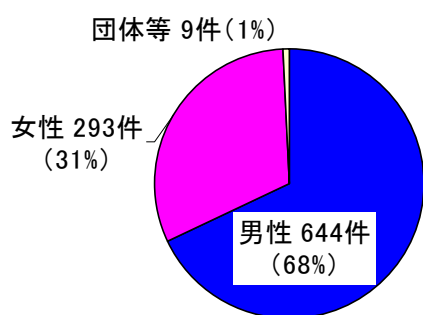
3) 職業別

給与生活者が66%を占めており、次いで家事従事者(12%)、自営・自由業(11%)、無職(9%)の順となっている。

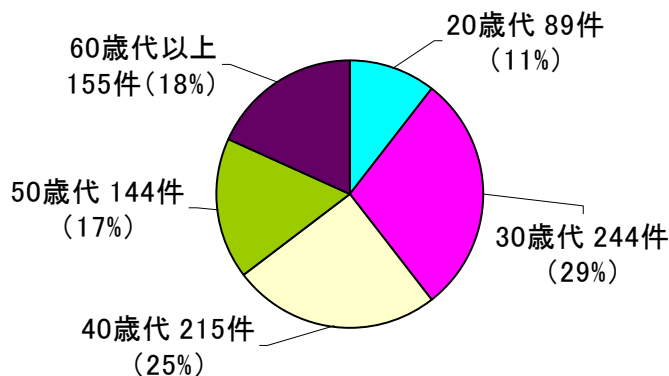
4) 地域別

地域別では、南関東37%(352件)、近畿29%(277件)、東海8%(82件)、九州北部8%(79件)となっており、南関東と近畿が特に多い。

【図2】 契約当事者の男女別件数と割合



【図3】 契約当事者の年代別件数と割合



【図4】 契約当事者の職業別件数と割合

