

時間貸駐車場における表示・運用に関する ガイドライン

第1版

2014年9月17日

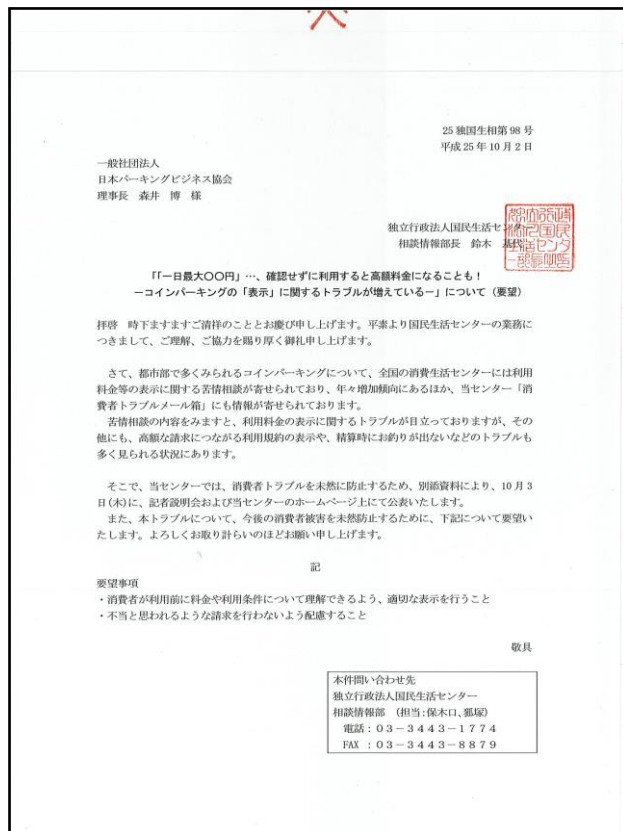
一般社団法人 日本パーキングビジネス協会 (JPB)
「時間貸駐車場における表示検討委員会」

はじめに

- 日本における時間貸駐車場ビジネスは、2006年6月の道路交通法改正による時間貸駐車場ニーズの高まりにも支えられて近年急速に拡大してきた。
- その拡大スピードに、主として駐車場機器性能の利便性向上や利用上の注意事項の利用者周知が追いつかず、また急増した時間貸駐車場の多くが無人のコインパーキングであることから利用者からのクレームが増加することとなった。
- 当協会としても事態を憂慮し、会員各社に対して個別の是正対応を促してはきたが、2013年10月、利用者トラブル未然防止の観点より独立行政法人国民生活センターからコインパーキングにおける表示トラブルについての注意喚起が報道発表されるとともに、唯一の業界団体である当協会に対して、利用条件等の不適切な表示や不当と思われるような請求行為等に関する改善要望書が交付されるに至った。
- 利用者トラブル防止のためのガイドライン策定とその普及を図ることは社会的要請であり、当協会においてこれに対応する委員会を設置することとなった。

1. 背景・経緯

- 独立行政法人、国民生活センターへのクレーム増加。
- 唯一の業界団体である当協会JPBに対し、国民生活センターより要望書拝受。(平成25年10月2日付)



報道発表資料

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20131003_1.pdf

2.JPBとしての対応

- JPB理事会の下に「時間貸駐車場における表示検討委員会」、委員会の諮問機関としてWVGを設け、国土交通省、国民生活センター、消費者代表をオブザーバーとして一定の業界基準づくりを検討。
- 平成25年11月12日 第1回委員会 実施
- 平成25年12月17日 第2回委員会 実施
- 平成26年2月12日 第3回委員会 実施
- 平成26年3月11日 第4回委員会 実施
- 平成26年4月15日 第5回委員会 実施
- 平成26年9月17日 本ガイドライン(第1版)策定、発行

3. ガイドライン策定にあたって

目的

- ①「時間貸駐車場」に対する国民生活センターへのクレームが急増していることを背景に、利用者がよりわかりやすく理解しやすい料金、利用条件の表示に努める。
- ②検討委員会を通じて、「時間貸駐車場の表示」に留まらず、利用者にわかりやすい運用ルールの見直しも図っていく。
- ③表示内容に関する一定の基準作りを行うとともに、協会会員への周知徹底を図ることで、業界の社会的認知・信用向上を図り、ひいては時間貸し駐車場の品質向上につなげる。

考え方

- ①本件要望事項は、「表示」「各社運用ルール」「機器仕様」に及んでおり、主には「表示」に関する業界標準、ガイドラインを作成・周知徹底することを主眼とするが、善意の利用者から理解を得づらい券紛失料金、釣銭返金仕様などについても一定の推奨ガイドラインを作成する。
- ②アウトプットは、「安全検討委員会(略称)」同様、「表示・運用に関するガイドライン」として整理を行い、JPBが会員各位に向けて示す位置づけとする。
- ③「ガイドライン」の性質上、すべてを即時対応することは難しいという前提に立ち、利用者目線での「わかりやすい」「理解しやすい」を考え、要望事項に対して網羅的に改善策を検討する。

4. ガイドライン 本編

＜要望事項整理＞

- 国民生活センターからの「要望書」(報道発表資料・項番4)「業界への要望」本文に加え、相談事例にて問題点と指摘されている項目を加えて、以下をガイドライン整理の対象とした。
 - (1) 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。
 - (2) 大きく理解しやすく表示をすること。
 - (3) 利用規約についても、利用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。
 - (4) 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。
 - (5) 駐車券を紛失した際、適切な紛失時料金を徴収すること。
 - (6) 釣銭が出る精算機を導入すること。困難な場合、釣銭が出ないということを利用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。
 - (7) 精算機には、利用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。
 - (8) 駐車期限の注意。
 - (9) 月極併用の注意。
 - (10) ゲート式駐車場の精算後バックの注意。

4-(1)

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。

＜ガイドライン＞

※「料金案内看板」について、新規作成の場合は以下を十分に配慮、既存看板についても不足がある場合は補足を検討する。

料金案内看板について、看板記載必須項目を定義する。(①通常料金、②最大料金、③曜日、④時間、⑤特定料金、⑥繰り返し有無、⑦問合せ先、⑧駐車場名、⑨会社名(ブランド名))

サービス料金(最大、上限、打止、打切等)を表現する文言は、業界で最も利用されている「最大料金」という文言の利用を標準とする。(別文言の併記は可)

特にトラブルになりやすい最大料金の「繰り返し有無」は、「わかりやすく料金表示に併記する」「●時間まで(繰り返し無し)、●時間ごと(繰り返し有り)などの文言を使い分ける」など、利用者理解に配慮する。

具体の入庫曜日、時間(12h、24h、36h、48h)ごとの料金を、JPB統一フォーマット(別紙)で駐車場に掲示する。(ラミネート加工のシート等を精算機・看板等へ貼付、料金変更の都度差替え)

最大料金適用有無、最大料金適用有りの場合の繰り返しの有無について、JPB統一フォーマット(別紙)で駐車場に掲示する。

＜NG事例＞

下線事例は、有利誤認の点から「景表法」に抵触する可能性が非常に高く、今後、行政からの措置命令・刑事罰へ発展する可能性が高い内容である。

- 「平日・休日」といった曖昧な表現(土曜日や年末年始などが誤認されやすい)
- 「昼間・夜間」といった曖昧な表現(具体的な時間を明示)
- 「1日」といった曖昧な表現(具体的な時刻、時間を明示)
- 最大料金の繰り返しがなく「1回限り」であるにもかかわらず、明記していない
- 最大料金の繰り返しがなく「1回限り」であるにもかかわらず、「●時間ごと」という表現
- 時間表示を「24時制」で記載せず、25時、26時といった記載(※ただし、「22時～1時(25時)」などと併記することは可)

4-(2) 大きく理解しやすく表示をすること。

<ガイドライン>

※「料金案内看板」について、新規作成の場合は以下を十分に配慮、既存看板についても不足がある場合は補足を検討する。

文字の大きさ: 前頁の看板記載必須項目(①~⑨)は最低文字高30mm以上(※1)とし、それ以外でも不利な注意書きを故意に見づらく表示せず、わかりやすく表示する。

色・配置など: 指定は行わないが、看板全体バランスなども含めて各社わかりやすい表示に努める。

看板補完: 各社フォーマットが異なる看板類を補完し、JPB統一フォーマット(別紙)で具体的な料金、統一の注意書きを掲示することで理解を促進する。

<NG事例>

下線事例は、有利誤認の点から「景表法」に抵触する可能性が非常に高く、今後、行政からの措置命令・刑事罰へ発展する可能性が高い内容である。

- 「●●を除く」「▲▲のみ」といった、例外条件や限定条件など、その他の料金が高くなるケースだけを著しく小さく表示すること
- 最大料金の繰り返しがなく「1回限り」であるにもかかわらず、明記していない、または著しく小さく表示すること

※1: 国土交通省「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」参考2-3(文字の大きさの選択の目安)を参考として、設定。⇒(視距離4~10mの判読有効文字高が20mm~40mm)

4-(1)、4-(2) 看板記載例 (その1)

【通常料金のみ、曜日別料金】

①[通常料金] 45mm 通常料金

②[曜日] 65mm 月～金 土・日・祝

④[時間] 59mm 8:00 - 22:00 8:00 - 22:00

①[通常料金] 133mm 30分 / 100円 20分 / 100円

22:00 - 8:00 22:00 - 8:00

60分 / 100円 60分 / 100円

⑨[会社名] 65mm 株式会社

駐車場名 ひな形2丁目 36mm
Hinagata Ni Chome ⑤[駐車場名]

0120-325-130 ①[問合せ先] 37mm

● 入出庫時にはロック板が下がっていることを必ずお確かめいただき、上がっている場合は入出庫しないでください。

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
通常料金	最大料金	曜日	時間	特定料金	繰返有無	問合せ先	駐車場名	会社名 (ブランド名)

4-(1)、4-(2) 看板記載例 (その2)

【最大料金繰り返し適用あり】

②[最大料金] 45mm 最大料金

③[曜日] 65mm 月～金

②[最大料金] 63mm 入庫後12時間以内
最大料金は繰り返し適用となります。

⑥[繰り返し有無] 30mm 1,000円

①[通常料金] 45mm 通常料金

8:00 - 22:00 30分 / 100円

①[通常料金] 30mm

④[時間] 34mm 22:00 - 8:00 60分 / 100円

①[通常料金] 70mm

②[会社名] 65mm 株式会社

⑤[特定料金] 36mm ひな形2丁目
Hinagata Ni Cho-me ④[駐車場名]

⑦[問合せ先] 37mm 0120-325-130

● 出入庫時にはロック板が下がっていることを必ずお確かめいただき、上がっている場合は入出庫しないでください。

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
通常料金	最大料金	曜日	時間	特定料金	繰返有無	問合せ先	駐車場名	会社名 (ブランド名)

4-(1)、4-(2) 看板記載例 (その3)

【最大料金繰り返し適用なし】

②[最大料金] 45mm **最大料金**

③[曜日] 65mm **月～金** | **土・日・祝**

②[最大料金] 47mm 入庫後 12時間以内 **1,000円** | 入庫後 12時間以内 **1,200円**

入庫後12時間を超えますと通常料金が加算されます。
○最大料金はご利用1回限りの適用です。
○連続して最大料金をご利用するには、一度出庫してください。

①[通常料金] 45mm **通常料金**

8:00 - 22:00 **30分 / 100円** | 8:00 - 22:00 **20分 / 100円**

④[時間] 34mm 22:00 - 8:00 **60分 / 100円** | 22:00 - 8:00 **60分 / 100円**

⑨[会社名] 65mm ●●●●●●●●●● **株式会社** | 駐車場名 **ひな形2丁目** 36mm
Hinagata Ni Chome ⑩[駐車場名]

0120-325-130 ①[問合せ先] 37mm

● 入出庫時にはロック板が下がっていることを必ずお確かめいただき、上がっている場合は入出庫しないでください。

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
通常料金	最大料金	曜日	時間	特定料金	繰返有無	問合せ先	駐車場名	会社名 (ブランド名)

4-(1)、4-(2) 看板記載例 (その4)

【最大料金繰り返し適用あり、特定料金(車室別料金)あり】

②【最大料金】45mm **最大料金**

⑤【特定料金】65mm **車室番号 I番-10番**

②【最大料金】63mm **入庫後12時間以内**

1,000円

最大料金は繰り返し適用となります。

⑤【特定料金】65mm **車室番号 II番-20番**

②【最大料金】63mm **入庫後12時間以内**

1,200円

最大料金は繰り返し適用となります。

①【通常料金】45mm **通常料金**

8:00 - 22:00 **30分 / 100円**

④【時間】34mm **22:00 - 8:00 60分 / 100円**

8:00 - 22:00 **20分 / 100円**

④【時間】34mm **22:00 - 8:00 60分 / 100円**

⑨【会社名】65mm **株式会社**

⑧【問合せ先】37mm **0120-325-130**

⑧【問合せ先】37mm **ひな形2丁目 36mm**

⑧【問合せ先】37mm **⑧【駐車場名】**

● 入庫時にはロック板が下がっていることを必ずお確かめいただき、上がっている場合は入庫しないでください。

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
通常料金	最大料金	曜日	時間	特定料金	繰返有無	問合せ先	駐車場名	会社名 (ブランド名)

4-(3)

利用規約についても、利用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。

<ガイドライン>

※「利用規約、約款看板」について、新規作成の場合は以下を十分に配慮、既存看板についても不足がある場合は補足を検討する。

位置: 「入口付近に設置」「入口付近の精算機に貼付」することを推奨。

その他: 看板の前に立って一読していただくだけでなく、可能であれば各社HPなどのTOPページ(TOPに約款・利用注意などのリンクを最上部に掲示するなど)で確認していただくことを推奨する。

<NG事例>

- 駐車場内奥の精算機に貼付してあるのみで、利用前では視認しづらい
- 看板が街路樹や建物で隠れている

4-(4)

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。

<ガイドライン>

※「料金案内看板」について、新規作成の場合は以下を十分に配慮、既存看板についても不足がある場合は補足を検討する。

看板類を補完するJPB統一フォーマット(別紙)で具体の料金、統一の注意書きを掲示する。

各社ごとに機器仕様、サービス内容が異なるため、業界全体としての「統一的な表示」は困難であるが、各社ごとの内部的な統一基準の作成を推奨する。

サービス料金(最大、上限、打止、打切等)を表現する文言は、業界で最も利用されている「最大料金」という文言の利用を標準とする。(別文言の併記は可)(前述4-(1)同様)

<NG事例>

- 同一運営会社、同一エリア内であるにもかかわらず、異なる文言、異なる表現、異なるデザインなど、著しく看板表示の統一性に欠ける

4-(5)

駐車券を紛失した際、適切な紛失時料金を徴収すること。

<ガイドライン>

「券紛失料金」の性質を「連絡による返金前提」扱いとし、後日郵送書類手続きのうえで、差額(支払い済み券紛失料金－申告利用額－手数料)を返金することを原則運用として推奨する。(※手数料は任意、返金受付期間は券紛失料金支払い日より1ヶ月程度で設定)

手続き書類(JPB雛形別紙)は、返信用封筒同封のうえ郵送にて各社窓口(コールセンター等)から顧客指定住所へ送付、顧客からは氏名・住所・電話番号・運転免許証番号・申告入出庫日時・券紛失状況・支払い済み額(預かり金)・口座番号)を記載、押印のうえ、各社窓口へ返送。

各社窓口では、返送書類内容を確認のうえ、特段の問題(券紛失料金支払い履歴がない、悪質な常習など)がなければ郵便小為替・現金書留・振込みにて返金。

一旦お支払いいただく「券紛失料金」の金額(※注記)は、返金前提であるため、看板等へは表示しない運用を推奨する。(具体金額や上限金額などを表示すると、かえって利用者誤認を招く可能性を懸念)

一旦「券紛失料金」をお支払いいただいた後に券が見つかった場合も、同様に差額を返金する。(その場合は、上記書類手続きによらずとも、各社ごとの確認方法で問題なければ、より簡易な方法でも可)

<NG事例>

- 「虚偽の申告であることが明白であるなどの問題」がないにもかかわらず、「返金手続き」に応じない
- 「返金手続き」の際の手数料について、実費の送金手数料、振込み手数料を逸脱した、高額な手数料を差し引く

※注記: 返金前提であるとはいえ、善意の利用者から一旦お支払いいただく金額が高額となることは、利用者理解を得づらいという意見、議論が多数あった。逆に、小額に設定したとしても、実利用額との乖離がある以上はどちらにしても高額と受け取られてしまうこともあり、適正上限額を設定することは困難であるとの結論に至った。

しかしながら、当委員会各社の平均額を超えるような金額設定は、高額紙幣が利用できない精算機仕様が多いことから推奨できない。

高額に設定する場合は、その駐車場運営会社の顧客満足が低下するリスクがあること、信用低下を招くリスクがあることを充分認識する必要がある。

4-(6)

釣銭が出る精算機を導入すること。困難な場合、釣銭が出ないということを利用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。

<ガイドライン>

釣銭が出る精算機の導入(切り替え)を推奨する。

釣銭が出ない精算機については、JPB統一フォーマット(別紙)内 特記事項として記載・掲示するとともに、精算機現金投入口にも注意書きを大きく掲示する。

<NG事例>

- 釣銭が出ないことを理解していなかった利用者に対し、一切の対応を行わない

4-(7)

精算機には、利用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。

<ガイドライン>

全額精算完了後の取り消しは、時間貸駐車場のサービスでは「返品」ができない特性上、その機能を付けることは不可能であるため、誤操作に対する注意喚起をJPB統一フォーマット(別紙)に記載する。

全額精算完了前(精算途中)の「取り消し」(返金)機能は実装を推奨。

全額精算完了前(精算途中)「取り消し」た場合の返金は、札、硬貨をすべて返金することは現状困難であるが、未返金分についての「預り書」発行機能は実装を推奨。

「取り消し」た場合の返金は、投入金が全額同一金種で返金できる機能が利用者ニーズであることを、業界課題として認識し、各メーカーへの開発、実装検討依頼を行い、JPB内部で共有していくこととする。

<NG事例>

- そもそもの誤精算を誘発するような施設不備(車室番号が劣化で不明瞭、「1と7」「6と9」などの認識がわかりづらい・・・など)があったにもかかわらず、返金等に応じない、また再発防止策を行わない

4-(8) 駐車期限の注意。

<ガイドライン>

各社約款に駐車期限を明示することを推奨するとともに、JPB統一フォーマット(別紙)に記載、掲示。

善意の利用者が駐車期限を超過した場合規定料金を超えるような料金は徴収しないことを推奨。

(※悪意の「長期不正駐車」をやむを得ずレッカー移動せざるを得ないような場合の実費請求については、これを妨げないが、著しく不当に高額な請求とならないように各社へ注意喚起。)

<NG事例>

- 駐車期限を超過したこと自体を不正駐車扱いとし、適切な確認、連絡、注意等を経ることなく、強制的な手段に訴える

4-(9) 月極併用の注意。

<ガイドライン>

誤認駐車を抑止するためのわかりやすい表示(車室ペイントの色、路面ペイント、看板等)に努める。

不正駐車、誤認駐車があった場合の月極契約者への時間貸車室への代替駐車については、実費請求程度を目安とし、不正に対するチェーンロック等は、「特に悪質なもの(常習等)について」のみ慎重に運用する。

悪質なケースにおける実費請求等の場合でも請求金額の明細を明示し、不当な請求ではないことの説明に努める。

<NG事例>

- 月極車室への誤認駐車をしたこと自体を不正駐車扱いとし、適切な確認、連絡、注意等を経ることなく、強制的な手段に訴える

4-(10)

ゲート式駐車場の精算後バックの注意。

<ガイドライン>

精算後のバックで出庫不可、再精算不可となることについては、JPB統一フォーマット(別紙)に記載、掲示する。

ゲートバー自体に「精算後バック不可」と表示することも有効。

万一、精算後のバックにより精算不可となった場合は、「券紛失と同様」の取り扱いとなることを上記統一フォーマットに記載、掲示し、実運用は状況確認のうえでの暗証出庫、遠隔操作出庫を推奨。

出庫のために、券紛失と同様の運用にならざるを得ない場合は、上記4-(5)券紛失時と同様の運用とする。

<NG事例>

- ゲート式駐車場の精算後バックをしたこと自体を不正駐車扱いとし、適切な確認等を経ることなく、かつ適切な券紛失時運用も行わず、強制的な手段(高額請求など)に訴える

添付別紙を編集してご利用下さい。

4-添付-① JPB統一フォーマット (時間貸駐車場ご利用にあたってのご確認事項)

<曜日別料金用>

＜統一フォーマット＞曜日別料金の場合、必ず別紙は印刷内容になっていますので、貼付時は印刷・編集
 一般社団法人 日本パーキングビジネス協会 会報フォーマット (2014JPB表示-01付)

本ご案内は、日本パーキングビジネス協会各員各社にて、ご利用者様が安心して時間貸駐車場をご利用いただけるよう、特にご理解いただきたい内容を抜粋して記載、掲載しているものです。内容をよく確認下さい。あわせて詳細注意事項は、場内掲示の各種看板等にもご確認ください。

フラップの場合は、精算機または看板等へ貼付
 ゲート式の場合は、出口精算機へ貼付
 A3サイズを標準とするが、貼付場所に応じて可能な限り大きなサイズとする

平成●●年●●月●●日現在

—時間貸駐車場ご利用にあたってのご確認事項—

●●●パーキング
 (▲▲▲不動産株式会社)

ご利用料金	8:00~22:00 30分/100円	22:00~8:00 20分/100円
月曜~金曜		
土曜・日曜・祝日	60分/100円	60分/100円
■最大料金	入庫後12時間以内	1,000円
月曜~金曜		
土曜・日曜・祝日	入庫後12時間以内	1,200円
■最大料金サービス	最大料金は何度でも繰り返し適用になります。	

駐車時間上限
 最長●●時間まで
20分~10分未満の場合は場内掲示の看板等にてご確認ください。

精算時の注意事項
※減額タイプ(精算途中での利用不可)の精算機の場合は、「●●駐車したい日の車室番号を良く確認の上精算して下さい。」の記載
 ●駐車したい車室番号を良く確認の上精算して下さい。
 ●精算途中で誤っている場合は一旦取り消してから再度正しい車室で精算して下さい。
 ●異なる車室番号で精算完了された場合は返金できません。

精算時の注意事項
 ●駐車券を紛失した場合、一旦「券紛失時料金」をお支払いのうえ、必ず領収書をお受取りいただき出庫して下さい。出庫後下記連絡先までご連絡いただき、所定の郵送書類手続きを行っていただいた後、後日手数料を差し引いた差額を返金させていただきます。
 ●「券紛失時料金」は、駐車場ごとの規定料金となり高額になりますので、駐車券紛失にはくれぐれもご注意ください。
 ●駐車券を紛失後、後日券が発見できた場合も、手数料を差し引いた差額を返金いたします。必ず領収書をお受取のうえ下記連絡先までご連絡下さい。
 ●返金受付期間は、精算後1ヶ月以内とさせていただきます。
 ●精算完了後は後進しないようご注意ください。万一後進されますと、ゲートバーが下降し出庫できなくなります。

その他注意事項
 ●車室別料金、特別期間料金、軽車室専用料金など、注意した内容がある場合は記載
 ●釣銭が出ない場合や、減額タイプ(精算途中での利用不可)の場合は記載
 ●途中精算取り消しの約款の返却内容について記載(途中で精算を中止し取り消しの場合は、機械の制限により全額払い出できない場合がございます。特に、紙幣は1枚しか払い出できません。返却不足があった場合は、「券の発行」が発行されますので、下記連絡先までご連絡いただき後日返金させていただきます。)
 ●その他、利用にあたっての特筆すべき注意事項がある場合は記載

連絡先
 0120-●●●-●●●

<車室別料金用>

＜統一フォーマット＞曜日別料金の場合、必ず別紙は印刷内容になっていますので、貼付時は印刷・編集
 一般社団法人 日本パーキングビジネス協会 会報フォーマット (2014JPB表示-01付)

本ご案内は、日本パーキングビジネス協会各員各社にて、ご利用者様が安心して時間貸駐車場をご利用いただけるよう、特にご理解いただきたい内容を抜粋して記載、掲載しているものです。内容をよく確認下さい。あわせて詳細注意事項は、場内掲示の各種看板等にもご確認ください。

フラップの場合は、精算機または看板等へ貼付
 ゲート式の場合は、出口精算機へ貼付
 A3サイズを標準とするが、貼付場所に応じて可能な限り大きなサイズとする

平成●●年●●月●●日現在

—時間貸駐車場ご利用にあたってのご確認事項—

●●●パーキング
 (▲▲▲不動産株式会社)

ご利用料金	8:00~22:00 30分/100円	22:00~8:00 60分/100円
■通常料金 車室番号/1番~10番		
車室番号/11番~20番	20分/100円	60分/100円
■最大料金 車室番号/1番~10番	入庫後12時間以内	1,000円
車室番号/11番~20番	入庫後12時間以内	1,200円
■最大料金サービス	最大料金は何度でも繰り返し適用になります。	

駐車時間上限
 最長●●時間まで
20分~10分未満の場合は場内掲示の看板等にてご確認ください。

精算時の注意事項
※減額タイプ(精算途中での利用不可)の精算機の場合は、「●●駐車したい日の車室番号を良く確認の上精算して下さい。」の記載
 ●駐車したい車室番号を良く確認の上精算して下さい。
 ●精算途中で誤っている場合は一旦取り消してから再度正しい車室で精算して下さい。
 ●異なる車室番号で精算完了された場合は返金できません。

精算時の注意事項
 ●駐車券を紛失した場合、一旦「券紛失時料金」をお支払いのうえ、必ず領収書をお受取りいただき出庫して下さい。出庫後下記連絡先までご連絡いただき、所定の郵送書類手続きを行っていただいた後、後日手数料を差し引いた差額を返金させていただきます。
 ●「券紛失時料金」は、駐車場ごとの規定料金となり高額になりますので、駐車券紛失にはくれぐれもご注意ください。
 ●駐車券を紛失後、後日券が発見できた場合も、手数料を差し引いた差額を返金いたします。必ず領収書をお受取のうえ下記連絡先までご連絡下さい。
 ●返金受付期間は、精算後1ヶ月以内とさせていただきます。
 ●精算完了後は後進しないようご注意ください。万一後進されますと、ゲートバーが下降し出庫できなくなります。

その他注意事項
 ●車室別料金、特別期間料金、軽車室専用料金など、注意した内容がある場合は記載
 ●釣銭が出ない場合や、減額タイプ(精算途中での利用不可)の場合は記載
 ●途中精算取り消しの約款の返却内容について記載(途中で精算を中止し取り消しの場合は、機械の制限により全額払い出できない場合がございます。特に、紙幣は1枚しか払い出できません。返却不足があった場合は、「券の発行」が発行されますので、下記連絡先までご連絡いただき後日返金させていただきます。)
 ●その他、利用にあたっての特筆すべき注意事項がある場合は記載

連絡先
 0120-●●●-●●●

<掲出上の注意事項>

※フラップ式の場合は、精算機または看板等へ貼付

※ゲート式の場合は、出口精算機へ貼付

※A3サイズを標準とするが、貼付場所に応じて可能な限り大きなサイズとする

4-添付-②

JPB統一フォーマット

(時間貸駐車券紛失にかかる駐車券紛失届け・返金依頼書)

添付別紙を編集してご利用下さい。

赤字箇所は各社にて編集
一般社団法人 日本パーキングビジネス協会 会員フォーマット (2014JPB表示-03号)

申請日 平成 年 月 日
※記入日を記載下さい。

●●●●株式会社 殿

駐車券紛失届け・返金依頼書

私は、下記記載時間貸駐車場に駐車した際に受け取りました駐車券を紛失しましたが、故意による紛失ではないこと、券紛失料金を支払い済みであること、ならびに実際に入庫日時・出庫日時を届出させていただきます。記載内容に相違ないこと、および手続きに関しなんらの異議を申し立てないことを誓約いたします。返金手続きのほど、お願いいたします。

※すべての項目を自筆にて記載のうえ、押印願います。

氏名		②	必ず押印して下さい。
住所			
駐車場名	※駐車場名が不明の場合は、大きな住所、または場所の説明を記載下さい。		
駐車車両 車種			
駐車車両 ナンバー			
運転免許証 番号	第		号

入庫日時 (A)	平成 年 月 日 時 分頃	※時刻は24時間表記で記載下さい。
出庫日時 (B)	平成 年 月 日 時 分頃	※時刻は24時間表記で記載下さい。
概算駐車時間 (B) - (A)	約 時間 分	

紛失時の状況	※紛失したと思われる場所、日時、気付いた時の状況などにつき、記載下さい。
支払済み 券紛失料金 (C)	円

※口座振込み指定の場合のみ記載下さい。

振込み口座番号	金融機関名	店番号	種別 (普通預金)
	口座番号	口座名義 (カナ)	

※券紛失料金支払い時の領収書を添えて、指定の宛先に本紙を送付下さい。
 ※必ずご利用者 (券紛失料金支払者) にて手続き下さい。(代理人の手続きはお断りいたします。)
 ※本紙による届出・返金依頼は原則1回のみとさせていただきます。過去に届出・依頼がある場合は手続きをお断りさせていただく場合がございますので、ご了承下さい。
 ※本手続き期限は、出庫後から1ヶ月以内の本紙受領までとさせていただきます。
 ※本件個人情報の取り扱いについては、届出先駐車場運営各社のホームページ等でご確認下さい。

<駐車場運営会社使用欄> 処理日 平成 年 月 日

・返金額 (C)	円 - 実駐車料金	円 - 手数料	円 =	円
-------------	-----------	---------	-----	---

5.委員会・オブザーバー、WGメンバー

委員会・オブザーバー

	氏名	担当部署
委員長	大槻 靖彦	三井不動産リアルティ(株)リパーク事業本部事業推進部長
副委員長	山中 直樹	(株)アップルパーク 代表取締役社長
委員	文山 功	アイパークシステムズ(株)代表取締役社長
〃	清家 政彦	セイワパーク(株)代表取締役社長
〃	吉野 昭	モーリスコーポレーション(株)代表取締役社長
〃	平澤 貴之	(株)グランドパーキングサービス代表取締役社長
〃	小林 高	(株)NTTル・パルク取締役 企画総務部長
〃	本間 靖士	(株)コインパーク管理部長
オブザーバー	大坪 弘敏	国土交通省 都市局 街路交通施設課 課長補佐
〃	保木口 知子	(独)国民生活センター 相談情報部 相談第一課長
〃	亘理 章	都市交通評論家

WG

	氏名	担当部署
リーダー	大槻 靖彦	三井不動産リアルティ(株)リパーク事業本部事業推進部長
サブリーダー	平澤 貴之	(株)グランドパーキングサービス代表取締役社長
メンバー	文山 功	アイパークシステムズ(株)代表取締役社長
〃	稲垣 智之	三井不動産リアルティ(株)リパーク事業本部事業推進部グループリーダー
〃	中本 勇	モーリスコーポレーション(株)営業課長
〃	藤沢 淳平	(株)コインパーク管理部施設管理課保守メンテナンス係長
〃	古野 達也	(株)NTTル・パルク 営業部営業担当課長
〃	篠原 祐子	(株)アップルパークパーキングサポート部運用課長
〃	井手口真一	セイワパーク(株)マネジメント事業部管理運営課主任

おわりに

- ガイドラインは文字通り業界の「指針、目安」であり、トラブル防止の万能マニュアルではない。

本ガイドラインは、顕在化している問題点に対する現時点での改善策である。

本ガイドラインに沿った運用さえしていれば利用者のクレーム申立てに抗弁できるとは決して考えてはならない。

利用者からの申立てに対しては、トラブル内容を十分に吟味して利用者目線に立った適切な対応に努めることが肝要である。

