

コインパーキングの料金トラブル

【質問】コインパーキングの駐車券を紛失したので、コールセンターに問い合わせたところ、「紛失ボタンを押すように」と言われ、紛失ボタンを押すと、8千円と表示された。再度電話して入庫時間の証明ができると言っても「支払わないと出ることができない」と言われ仕方なく支払った。1時間しか利用していないのに請求の根拠もわからず、紛失ボタンを押さないと料金がわからない仕組みに納得できない。

(40歳代男性)

～看板の利用規約確認を～

【答】コインパーキングの利用に関するトラブルは数多くあり、駐車券を紛失したことを理由に、高額な料金を請求されたという相談も依然として寄せられています。

コインパーキングの利用料などについては施設内の看板などに利用規約として具体的な請求金額を表示している場合もありますが、駐車券紛失の場合の料金については「所定の料金を支払うこと」などと表示され、紛失ボタンを押すまで具体的な金額がわからない場合もあります。

駐車券の紛失時に、通常の利用料金をはるかに超えるような高額な料金を請求するという利用規約は、消費者契約法の不当条項に該当し、不当な請求となる可能性もあります。

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、事業者によっては、後日の返金対応を行っている場合もありますが、トラブルに遭わないためにも駐車券は清算時まで無くさないよう大切に保管してください。

本事例では、相談者に紛失についての規約が看板に記載されているか確認してもらったところ、記載されていないとのことでした。ドライブレコーダーにより入庫時間がわかるとのことだったので、運営会社に連絡の上、自主交渉するようにと助言しました。

後刻、相談者から「後日、差額を返金してもらえたことになった」との連絡がありました。しかしながら、利用時間を証明できない場合などは、返金に応じてもらえないこともありますので注意が必要です。

コインパーキングに関するトラブルでは、これらの事例の他に、「1日最大〇〇円と大きく表示されていたが、1日経過すると時間ごとの通常料金が加算され高額請求された」「支払い後に、精算時にお釣りが出ない旨の表示に気付いた」といった相談も寄せられています。

料金等の取引条件に関する表示が「わかりづらい」「見づらい」といったことがトラブルの要因にもなっています。

また、普段利用し慣れているコインパーキングでも、土・日・祝日や近隣でのイベント開催などの繁忙期に料金設定が変わったり、特別料金が設定されたりすることもありますので、利用する前に改めて料金等の表示を確認することが重要です。

【筆者ひとこと】コインパーキングを利用する際は看板などに目を通し、利用料金や利用条件を確認しておきましょう。お困りの際には、お近くの消費生活センターにご相談ください。全国共通の消費者ホットラインは「188番(いやや)」です。

(県消費生活センター)