

報道発表資料

平成 30 年 11 月 22 日
独立行政法人国民生活センター

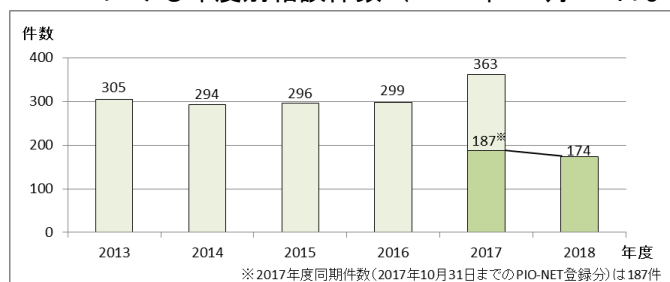
コインパーキングの「表示」をしっかりと確認しましょう
ー「一日最大〇〇円」…、確認せずに利用すると高額料金になることも！ー

「一日最大〇〇円のはずなのに高額な料金を請求された」、「平日料金と休日料金の違いが分かりづらい」などのコインパーキング¹の表示に関する相談が全国の消費生活センターや「消費者トラブルメール箱²」に寄せられ、増加傾向にあったことから、国民生活センターでは 2013 年 10 月に報道発表を行い、消費者に注意喚起するとともに業界団体へルールづくり等の要望³を行いました。その要望を踏まえ、2014 年 9 月に業界団体が策定した「時間貸駐車場における表示・運用に関するガイドライン⁴」（以下、「ガイドライン」）には、利用料金や利用条件を分かりやすく表示するなど、トラブルの未然防止のためのルールが定められました。

2014 年度以降、相談件数は 300 件前後と横ばいでしたが、2017 年度は 363 件と再び増加に転じました（図 1）。内容をみると、従来同様、表示とは違う高額な料金を請求されたという相談が多いものの、最近では「スマホアプリ上の利用料金の表示と違った料金を請求された」という、最新のツールを利用した新たな事例もみられます。

そこで、このトラブルについて再度問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため情報提供します。また、業界団体には上記ガイドラインのさらなる周知・徹底等を要望します。

【図 1】PIO-NET⁵にみる年度別相談件数（2018 年 10 月 31 日までの登録分）



¹ 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等を駐車し、利用した時間分の料金を支払う時間貸し駐車場のこと。本資料の「コインパーキング」には、デパートの有料駐車場なども含まれる。

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。

³ 「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（2013 年 10 月 3 日公表）（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20131003_1.html）

⁴ 一般社団法人日本パーキングビジネス協会「時間貸駐車場における表示・運用に関するガイドライン」〔PDF 形式〕（<http://www.gia-jpb.jp/mailler/img/55-1.PDF>）

⁵ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は 2018 年 10 月 31 日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 相談事例

【事例1】一日最大料金の適用が24時間1回限りまでであることが分かりづらかった

コインパーキングの看板に「一日最大250円」と大きく表示されていたので、6日間駐車した。しかし、出庫時に料金が8,100円かかった。看板にあった連絡先に電話して、返金を求めたが、「入庫より24時間を過ぎると通常料金が加算される」「48時間以上の駐車はご遠慮ください」と看板に表示をしているので返金はできないと言われた。確認したら確かにそう書かれていたが、文字が小さい。安さばかり強調されていて、駐車する前に条件に気づけない。返金してほしい。

(相談受付年月：2018年4月 契約当事者：50歳代 男性 給与生活者 和歌山県)

【事例2】年末年始の特別料金が適用されることが入庫時に分からなかった

通常は1日駐車しても1,000円程度なのに、12月31日の夕方に入庫し1月1日の夜に出庫したら料金が約1万円になった。管理会社に連絡をしたところ、「支払機の下に正月料金の表示をしていた」と言われたが、料金表示はのぼり旗で隠れて見えなかった。見やすく表示すべきだ。

(相談受付年月：2018年1月 契約当事者：40歳代 女性 家事従事者 京都府)

【事例3】最大料金の適用にスペースの条件があることが分からなかった

看板に「24時間最大〇〇円」と書いてあるコインパーキングに駐車して約10時間後に清算したら5,900円の料金が表示された。よく見ると区画によっては割引がされないとも書いてあり、さらに駐車場所を見ると、車止めにその旨書いてあった。車止めは、駐車した後は車に隠れるのでほとんど気づくことができない。もっと分かりやすく表示すべきだ。

(消費者トラブルメール箱 受信年月：2018年3月 60歳代 男性 自営・自由業 神奈川県)

【事例4】最大料金の適用に入庫時間の条件があることが分からなかった

「夜10時から朝8時まで500円」と書かれたコインパーキングに夜9時過ぎに入庫した。夜10時までは通常料金で、夜10時から朝8時まで500円で計算されると思っていたが、今朝8時過ぎに出庫したら1,800円を請求された。コールセンターに苦情を伝えたら「夜10時以降に入庫した場合に夜間料金500円が適用される。10時前に入庫した場合は夜間も通常料金となる」と説明された。夜間料金について詳細な注意書きはなかった。表示をもっと分かりやすくすべきだ。

(相談受付年月：2018年7月 契約当事者：40歳代 男性 給与生活者 東京都)

【事例5】スマホアプリ上の利用料金の表記と違った料金を請求された

スマホアプリで検索してコインパーキングを利用した。アプリ上では、8時から18時までは10円/分、最大10時間まで1,800円、18時から翌8時までは10円/6分、最大7時間500円と表示されていた。自分は7時50分頃に入庫し17時50分に出庫した。8時までは数十円、8時から最大料金の1,800円になるのだろうと思っていたが、2,300円を請求された。コインパーキング業者に申し出たところ、一度は返金を提案されたが、その後、計算方法は合っていると言われた。7時50分頃から7時間後の14時50分頃まで500円、14時50分頃から17時50分までは最大料金の1,800円になるため合わせて2,300円になると言われたが、計算方法に納得ができない。

(相談受付年月：2018年8月 契約当事者：40歳代 男性 給与生活者 東京都)

【事例6】駐車券の紛失に対して高額な料金を請求された

駐車券を紛失したので、コインパーキングを出庫する際にコールセンターに問い合わせた。「紛失ボタンを押すように」と言われボタンを押すと、5,000円と表示され仕方なく支払った。駐車券の紛失について説明表示もなく、紛失時の料金も駐車場ごとに違うとの説明で、紛失ボタンを押さないと料金が分からない仕組みだ。駐車券を紛失した落ち度はあるが、5,000円の請求の根拠も不明であり、納得がいかない。

(相談受付年月：2018年4月 契約当事者：50歳代 女性 無職 千葉県)

【事例7】お金を入れたのにお釣りが出ない

コインパーキングの利用料金200円を支払うために、精算機に500円硬貨を入れた。お釣りが出なかったため、精算機を確認すると「この機械はお釣りが出ません。返金もしません」と小さく表示があった。連絡しても対応されず納得できない。

(相談受付年月：2017年12月 契約当事者：40歳代 男性 自営・自由業 福岡県)

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看板に表示されている条件が理解しにくい(事例1)

「24時間最大△△円」「一日最大〇〇円」などの「最大料金⁶」の表示について、利用者が条件を理解できず、または誤解してコインパーキングを利用したことによって、当初想定していた以上の高額な請求を受けたという相談が引き続き多く寄せられています。

これらの表記には、多くの場合、「1回限り」「繰り返し無し」といった条件や「24時間以降は通常料金が加算されます」といった注意書きが併記されています。この場合、最大料金は1日もしくは24時間までしか適用されず、それ以降は通常料金が加算されます。

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(事例2)

「イベント開催時、年末年始、ゴールデンウィーク等の混雑時は特別料金だった」、「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」などの相談も引き続き多く寄せられています。これら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りますが、出庫時にしか確認できない位置に表示されていたり、貼り紙などで小さく表示していたりするだけという相談も寄せられており、通常時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ます。

③料金等の取引条件に関する表示が見づらい(事例1、2、3、4)

入庫前に確認できる看板には「一日最大〇〇円」などと大きく料金表示をしているが、特定のスペース、曜日、時間のみであるという表示は文字が小さく、利用者が事前に取引条件を認

⁶ ガイドラインでは、サービス料金(最大、上限等)を表現する文言は「最大料金」を標準とすることとされており(別文言の併記は可)、その繰り返しの有無は「わかりやすく料金表示に併記する」「〇時間まで(繰り返し無し)、〇時間ごと(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こととされている。

識できないことによるトラブルも、引き続き多く寄せられています⁷。また、入庫前に確認できる看板には特に表示がなく、駐車場の奥にある看板や精算機にのみ表示がしてあったという相談も寄せられています。

なお、最大料金の適用に一定の条件があるにもかかわらず、小さい文字や最大料金の強調表示⁸とは離れた箇所に記載されているなど、消費者がコインパーキングを利用する前にその適用条件を認識できないような表示、最大料金の繰り返し適用がないにもかかわらず、適用範囲の記載がないような表示は、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ります⁹。

④料金体系が複雑である（事例5）

最大料金が複数設定されていて、その適用条件となっている時間をまたいで利用した場合に、最大料金の適用のされ方が不明確であることによって、利用者が当初想定していた料金と異なる料金を請求されたという相談も寄せられています。表示の問題もありますが、そもそもの料金体系が複雑であることもトラブルになる要因の一つとなっています。

（2）ホームページやスマホアプリ上の料金表示（事例5）

ホームページやスマホアプリから、コインパーキングを検索して料金等を確認することができますが、ホームページやアプリ上の表示を見て想定していた料金が、実際に請求された料金と異なっていたという 2013 年度の公表時にはなかった新たな相談も寄せられています。

実際に表示が異なっていたという相談事例の他、料金の適用条件の記載がない、もしくは分かりづらかったというケースも見られます。

（3）駐車券の紛失に関する表示（事例6）

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¹⁰。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りますが、「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分からない場合もあります。

⁷ ガイドラインでは、料金案内看板について「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）」を記載必須項目とし、最低でも 30mm 以上の大きさで、不利な注意書きについても故意に見づらく表示せず、わかりやすく表示することとされている。また、色や配置などについても、指定はされていないものの、看板全体のバランスなども含めて各社分かりやすい表示に努めることとされている。

⁸ 事業者が、自己の販売する商品・サービスを一般消費者に訴求する方法として、断定的表現や目立つ表現などを使って、品質等の内容や価格等の取引条件を強調した表示

⁹ 消費者庁『時間貸し駐車場の料金表示について』（2017 年 12 月 25 日公表）〔PDF 形式〕

http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/pdf/fair_labeling_171225_0001.pdf

なお、このように「強調表示からは一般消費者が通常は予期できない事項であって、一般消費者が商品・サービスを選択するに当たって重要な考慮要素となるものに関する表示」は「打消し表示」といわれており、消費者庁「打消し表示に関する実態調査報告書」（平成 29 年 7 月 14 日公表）〔PDF 形式〕

http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/pdf/fair_labeling_180921_0001.pdf

で景品表示法上の考え方が示されている。

¹⁰ なお、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、「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上の不当条項に該当し、不当な請求となる可能性もある。

(4) 精算時に関する表示（事例7）

「お釣りが出ないという表示が看板に小さく書かれていて気がつかなかった」など、支払い後に初めてお釣りが出ない旨の表示に気づいたという相談も、数は減少しているものの依然として寄せられています¹¹。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 「一日最大〇〇円」等の大きな表示だけでなく、その他の条件も事前に確認すること

コインパーキングへの入庫前、入庫後それぞれについて、以下の点に注意し、料金等に不明な点があればコインパーキング事業者に連絡して確認しましょう。

なお、利用し慣れているコインパーキングの場合でも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がありますので、利用する前に改めて料金等の表示を確認しましょう。

①入庫前

コインパーキングの料金には、最大料金の適用回数や場所、時間帯などに細かい条件がついていることが多く、多くの場合平日か休日かでも料金が異なります。また、年末年始やイベント開催時は特別料金が発生するなど、さまざまな要因によって利用料金が変わってきます。

可能な範囲で入り口付近や精算機付近の詳細案内に目を通し、利用料金やその他利用条件の表示をよく見て確認しましょう。

なお、アプリやホームページに詳しい料金の説明があるコインパーキングもあるので、必要に応じて活用するとよいでしょう。

②入庫後

入庫後にも、「特別料金を設定されていないか」、「最大料金の適用外でないか」等をもう一度確認しましょう。意図せぬ高額請求を避けられる可能性があります。また、お釣りの有無についてもこの際に確認しておくといよいでしょう。

(2) 駐車券の紛失には注意すること

駐車券を紛失すると事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・管理しましょう。

なお、駐車券を紛失してしまった場合でも、事業者によっては、後日の返金対応を行っている場合があります¹²。駐車券紛失時の取り扱いや手続き等は利用規約に定められているのでト

¹¹ 「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。しかし、事業者がお釣りを利用者に返還しない場合、利用者が「利用者はお釣りの返還請求権を放棄し、事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。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ことも考えられる。

¹² ガイドラインでは、「適切な紛失時料金を徴収すること」としたうえで、紛失時料金を「連絡による返金前提扱い」とし、特段の問題（券紛失料金の支払履歴が無い、悪質の常習など）がなければ後日の郵送書類手続きのうえで、差額を返金することが推奨されている（支払後に駐車券が見つかった場合も同様）。

ラブルを避けるために、事前に確認し、一読しておきましょう。利用規約は駐車場内の看板に小さく表示されていたり、利用者が利用前に気がつかない場所に表示されていたりすることもあるので注意しましょう¹³。

(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を誤解したまま利用して高額請求を受けた場合など、困ったときは最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう※。

なお、相談の際には看板等の表示について、写真等で記録を残しておきましょう。あわせて、領収証も忘れずに保管しておきましょう。

※ 消費者ホットライン「188 (いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する、全国共通の3桁の電話番号です。

(4) 表示に問題があると思った場合は情報提供を！

消費者庁、各地の公正取引委員会事務総局地方事務所等、都道府県の景品表示法主管課では、景品表示法違反に関する情報提供を受け付けています。また、消費者庁は、オンラインの専用窓口として、景品表示法違反被疑情報提供フォームを設けています。

看板の表示に問題があると思った場合は、これらの窓口の情報提供をすることができます¹⁴。

景品表示法の相談・被疑情報の受付窓口（消費者庁）

[\(http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/\)](http://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/)

4. 業界への要望

コインパーキングの表示は、渋滞や事故につながる危険性があることから、車から降りて確認することが非常に困難です。また、夜間や天候不良時等の視界が悪いときに見ることもあります。通常の商品やサービスの広告表示とは異なり、「必ずしもゆっくりと見ることができないこと」、「車から見るのが通常であること」を念頭においた表示であることが望まれます。

また、最大料金が複数設定されているなど複雑な料金体系が用いられている場合、利用者が誤解したまま利用して、想定していた以上の高額請求を受ける可能性があります。

業界団体には、以下のことを要望します。

- ①平成26年9月17日に策定した「時間貸駐車場における表示・運用に関するガイドライン」の加盟業者へのさらなる周知・徹底を行うこと

¹³ ガイドラインでは、利用規約について「入り口付近に設置」「入り口付近の精算機に貼付」すること、可能であれば各社のHPなどのトップページで確認できるようにすることが推奨されている。

¹⁴ 情報提供窓口へ寄せられた情報などに、景品表示法違反の疑いがある場合、関連資料の収集や事業者への確認などの調査が行われ、調査の結果、景品表示法違反と認められると、違反行為の差し止めなどの措置命令や、課徴金納付命令が、必要に応じて行われる。

②できる限り複雑な料金体系を避け、利用者が容易に理解できる料金体系を用いること

【要望先】

一般社団法人日本パーキングビジネス協会（法人番号 9010005019340）

5. 情報提供先

消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）

消費者庁表示対策課（法人番号 5000012010024）

公正取引委員会事務総局（法人番号 8000012010021）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

国土交通省都市局街路交通施設課（法人番号 2000012100001）

(参考) P I O-N E Tにみる相談件数等 (2018年10月31日までの登録分)

(1) 相談件数 (図1)

相談件数は、2013年度から2018年度までで1,731件寄せられています。2013年度は305件の相談が寄せられ、その後はほぼ横ばいで推移していましたが、2017年度に363件に増加しました。2018年度も2017年度同様の水準で相談が寄せられており、2017年度の同期件数は187件でした。

(2) 契約当事者の属性 (不明・無回答を除く)

1) 性別 (図2)

男性が約7割、女性が約3割と男性の割合が女性の2倍以上と高くなっています。

2) 年代別 (図3)

30歳代と40歳代、50歳代が若干多くなっていますが、特定の年代に多いというわけではありません。

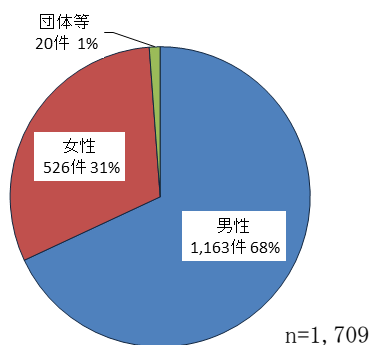
3) 職業別 (図4)

給与生活者が66%を占めており、次いで自営・自由業(12%)、家事従事者(11%)、無職(10%)の順となっています。

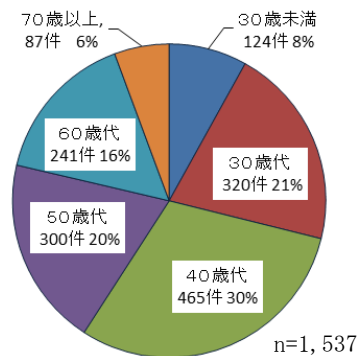
4) 地域別 (n=1,707)

地域別では、南関東41%(693件)、近畿25%(434件)、九州北部9%(152件)、東海7%(124件)となっており、大都市圏がある地域でのトラブルが多く寄せられています。

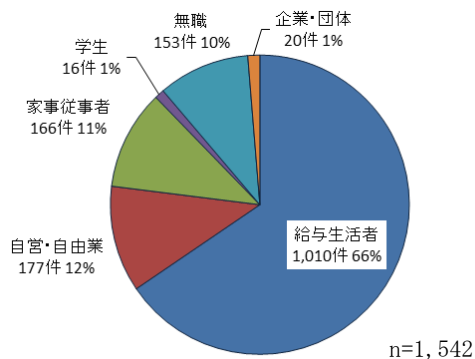
【図2】 契約当事者の男女別件数と割合



【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



※数値を四捨五入しているため合計が100%になっていない

「コインパーキング」“利用前”はここに注意！

(ホームページ、看板、精算機の表示をチェック)

(1) 料金について

- 最大料金が適用されるか、通常料金で加算されるか
 - 土日祝日、イベント等の特別料金が設定されていないか
- <最大料金適用時>
- 時間、スペース、曜日等の条件はあるか
 - 適用回数等に上限はあるか
- 1日限り、1回限り、○時間以降は通常料金が加算されますなどの記載が無いか

例) 24時間最大1000円(1回限り)

→入庫から24時間以降は通常料金で加算される。

24時間最大料金(1回限り)
1000円

※入庫後24時間以降は通常料金が加算されます

通常料金
8時～22時 30分/100円
22時～8時 60分/100円

〇〇株式会社 △△パーキング お問い合わせ先 03-□□□□□□□□

要チェック！
※小さく表示されていることもあるので要注意

(2) その他

- 駐車券紛失時の料金、手続きはどうなっているか
- お釣りが出る精算機であるかどうか
- 利用時間の制限など、禁止行為は定められているか