

名称等	沼津市営香貫駐車場受託業者による使用料金の徴収誤りについて
担当	財務部 資産活用課
	直通 055-934-4714 内線 2393

1 内 容

市営香貫駐車場の駐車料金について、受託業者による料金プログラムに誤りがあり、利用者に対する駐車料金の徴収誤りがあった。

2 経 緯

令和元年9月 28 日(土)の駐車場利用者より、駐車料金について問い合わせがあり、確認の結果、夜 20 時以前に入庫し、夜 20 時を超え当日の夜 22 時までに出庫された方に対する駐車料金に、1 時間分の駐車料金にあたる 100 円を過大に徴収する誤りが発覚した。

3 原 因

市営香貫駐車場の運營業務については、業務委託契約により、受託業者が平成 29 年4月1日より開始している。同年 11 月に受託業者がプログラムの更新を行った際に、4月から運用していた正しい料金プログラムと整合しておらず、一部の駐車時間帯の料金算定に誤りがあったため。

4 料金プログラムの誤りによる影響額等(受託業者の報告による)

(1) 期 間 平成 29 年 11 月 26 日(日)から令和元年 10 月3日(木)まで

(2) 台 数 3, 252台

(3) 金 額 325,200円

(参考:平成 29 年 12 月～令和元年 8 月末までの駐車台数 353,900 台)

5 対 応

・受託業者からの申し出により、利用者への返金等については、受託業者の資金において対応する予定。

・受託業者は、利用者からの問い合わせについて、対応窓口及びフリーダイヤルによる専用コールセンターを設ける。(問い合わせ先等の詳細は別紙のとおり)

・誤徴収の恐れのある利用者への周知にあたっては、受託業者が詳細な内容をホームページへ掲載し、駐車場内へは看板を設置するとともに、夜8時を超える駐車利用者が多い市民文化センター及び勤労者体育センター内へ、チラシを設置する。

・市のホームページに受託業者のホームページへのリンクをはり、周知を図る。

※現在、料金プログラムは改修済み。

沼津市香貫駐車場料金の過課金についてのお詫びとご返金について

日頃より、沼津市香貫駐車場をご利用頂きましてありがとうございます。

この度、沼津市香貫駐車場において、以下の通り駐車場料金の過課金が発生致しました。当該駐車場をご利用頂きましたお客様に大変ご迷惑をおかけ致しましたことに、心よりお詫び申し上げますとともに、過課金の返却について、次の通りご案内致します。

1. 事案の内容

沼津市香貫駐車場内の料金システムプログラムの不具合により、夜間出庫時に過課金(100円)が発生致しました。

2. 対象車両

2017(平成29)年11月26日から2019(令和元)年10月3日までの期間内において、夜20時から22時の間で出庫した車両が対象となります。

※お申出内容により、対象とならない場合がありますので、あらかじめお問い合わせ下さい。

3. ご返金対応

ご利用者様からのお申出により対応致します。

※郵便小為替によるご返金となります。

※身分証明書の提示及びご確認事項がございますので、あらかじめご了承下さい。

4. 問い合わせ先

沼津市香貫駐車場相談窓口フリーダイヤル(24時間)

0120-379-009

2019(令和元)年11月11日(月)～2020(令和2)年1月31日(金)迄

5. 相談窓口

BiVi 沼津内 沼津市香貫駐車場相談窓口(9:00～20:00)

沼津市大手町1丁目1-5

0120-379-009

2019(令和元)年11月11日(月)～2019(令和元)年12月13日(金)迄

※1,000円を超える高額返金については、詳細内容確認後郵送でのご返金となります。

※問い合わせ期間終了後は下記へお問い合わせ下さい。

大和リース株式会社 静岡支店 054-202-6500