

## 市営橋本駅北口第2自動車駐車場で発生した駐車料金の過大徴収について

令和5年10月18日（水）に市営駐車場において、駐車料金の過大徴収が発生しましたので、次のとおりお知らせします。

本件につきましては、利用された方にご迷惑をおかけし、深くお詫び申し上げます。

### 1 発生日時

令和5年10月18日（水）午前11時30分頃から1時間程度

### 2 発生場所

市営橋本駅北口第2自動車駐車場

### 3 事案内容

出庫時に、事前精算機で精算を行ったにもかかわらず、出口精算機で追加料金が発生し、1件あたり駐車料金150円を過大徴収したものです。

過大徴収件数及び金額…22件：3,300円（うち2件は返金対応済み）

### 4 経過

- 11時30分頃 現地係員が事前精算後の有効時間設定の修正を行った。
- 12時頃 利用者から、出口精算機で追加料金が発生した旨の連絡が管理事務室に入り、現地係員が復旧を試みるも解消に至らなかった。
- 12時30分頃 事前精算機の稼働を中止してシステム管理会社に連絡した。
- 13時頃 設定の修正が完了し、復旧を確認した。

### 5 原因

現地係員が駐車場管理システムを確認した際、事前精算後から出庫までの有効時間の設定に誤りがあると誤認し、責任者等に連絡することなく管理システムを操作してしまったこと。また、管理システムへのアクセス権限を限定していなかったこと。

### 6 今後の対応

過大徴収をしてしまった利用者の連絡先が不明であることから、市ホームページ及び現地での掲示等によりお知らせし、お申し出いただいた方に対し、謝罪の上、返金対応を行います。

### 7 再発防止策

今後は、駐車場管理システムを操作する者を限定した上でマニュアルや指示書に基づき業務を行うものとし、設定変更等の作業を行う際は、複数人で確認するものとします。

問合せ先  
路政課  
電話 042-769-8258（直通）  
対応責任者 大貫