

No	カテゴリ	質問	回答
1	予約	駐車場を利用したいのですが会員登録は必要ですか？	必要ありません。ただし、ご予約の際は ・ご利用される方の情報（お名前、電話番号、メールアドレス） ・ご利用する車両ナンバー ・クレジットカード が必要となります。
2	予約	今すぐ利用したいのですが、どのようにすればよいですか？	まずは、ご利用希望の周辺をWebサイトで駐車場検索してください。空きがある状態であればご予約後すぐに利用することができます。
3	予約	電話での予約申込はできますか？	電話でのご予約はできません。パソコンまたはスマートフォンで、Webサイトからご予約ください。
4	予約	予約できるスペースはどのような場所ですか？	時間貸し駐車場（コインパーキング）や月極駐車場など、主に元々駐車場として運営していたスペースになります。
5	予約	予約は何日前から可能ですか？	ご利用日の最大13日前から予約可能です。（駐車場・日付により異なります） 各駐車場の空き状況は、毎日0:00に1日ずつ追加されます。 [例] 実証実験期間（予約可能日程）は、11月4日～12日までの9日間です。 ・11月4日の予約は10月22日の0:00から可能です。 ・11月12日の予約は10月31日の0:00から可能です。
6	予約	駐車場の車室サイズはどこに記載されていますか？	機械式駐車場は車両制限を、それ以外の駐車場は車室のサイズを記載しております。 駐車場毎に制限は異なりますので、予約する前に事前にご確認ください。
7	予約	まとめて何日間か予約した場合、利用する車室は同じ場所になりますか？	連日利用の場合は、同じ車室での予約となるように空き状況を検索しています。 ただし、同じ車室の空きがない場合は、予約確定前のご案内のメッセージが表示されます。 日によって利用する車室が変わっても良い場合は、そのままご予約を進めてください。 ご利用期間内で車室の移動が難しい場合は、他の駐車場のご利用をご検討ください。
8	予約	予約した駐車場のスペース番号や区画はいつわかりますか？	ご予約完了の画面や予約完了メール、予約情報照会ページにて車室番号をお知らせいたします。 ご利用当日は指定の車室に駐車してください。
9	予約	予約完了のメールが届かないのですが？	以下をご確認ください。 ・登録したメールアドレスに間違いがないかご確認ください。 ・携帯電話のドメイン指定受信機能をご利用の方はkamakura-parking.btimes.jpのご登録をお願いします。なお、設定変更方法につきましては各携帯電話会社により異なりますので、お手数ですが各携帯電話会社のWebサイト等でご確認ください。 ・無料メールサービス（Gmailなど）をご利用になる場合は、「迷惑メール削除機能」によって、メールが受信できない場合がございます。ご利用の際は、各メールサービスの「迷惑メール対応機能」ヘルプをご覧ください。 ・会社のメールサービスをご利用の場合は、会社毎に設定されているセキュリティによって、メールが受信できない場合がございます。状況に応じて他のメールアドレスのご登録をご確認ください。
10	予約	予約ができていないか確認したいのですが？	なお、予約内容は予約情報照会ページからでもご確認いただけます。 予約完了後に送られる予約完了のお知らせメール、もしくは予約情報照会ページから確認することができます。※予約情報照会ページのリンク
11	料金・決済	予約と料金の単位を教えてください。	予約と料金単位は1日（7:00～19:00まで）です。
12	料金・決済	どのクレジットカード会社が使えますか？また、デビットカードは利用できますか？	また、同じ駐車場でも日毎や曜日毎に料金や利用可能な時間が異なっている場合がありますので、ご予約の際はよく駐車場の情報や注意事項をよくご確認ください。 クレジットカードはVISA・Mastercard®・JCB・American Express・Diners Clubの5ブランドがご利用いただけます。また、デビットカードはご利用できませんので、クレジットカードをご用意ください。
13	料金・決済	セキュリティコードとは何ですか？	クレジットカードの裏面書名欄右端に印刷されている3桁(または4桁)の数字です。 American Expressの場合は、クレジットカードの表面にセキュリティコードが印字されています。右上(または左上)にある3桁(または4桁)の数字を入力してください。
14	料金・決済	本人名義以外のクレジットカードでも利用できますか？	ご本人様名義のクレジットカードでご登録ください。
15	料金・決済	クレジットカード情報は予約の都度入力が必要ですか？	ご利用都度のご入力が必要です。予めご了承ください。
16	料金・決済	利用料金はクレジットカードでいつ決済されますか？	ご予約が完了した時点での決済となります。その為、まだ利用していない分も事前にお支払いいただく形となります。 予約日の前日にキャンセルされた場合は、クレジットカード会社を通じて返金の手続きが行われます。
17	料金・決済	領収書は発行できますか？また、領収書の宛名は変更できますか？	予約情報照会ページから利用明細兼領収書をダウンロード（PDF形式）することができます。 提出が必要な場合は、こちらを印刷してご利用ください。 ただし、再発行の（2回目以降に表示する）場合は、タイトルが「利用明細兼領収書（再発行）」に変更されますので、ご注意ください。 また、宛名はご予約時にお客様情報としてご入力いただいた氏名となっております。変更すること（法人名への変更や空欄での出力）はできませんので、予めご了承ください。

18	料金・決済	翌日以降の予約をキャンセルしたのですが、クレジットカードの明細を見ると料金が発生しているように見えます。	<p>予約時に一度決済されているので、キャンセルされるとクレジットカード会社を通じて返金の手続きが行われます。</p> <p>クレジットカード会社で処理が完了すると、明細から表示が消える、もしくはマイナス分の表示がされます。</p> <p>また、クレジットカードの締日を跨いでからキャンセルされた場合は、翌月分として返金の処理が行われます。</p> <p>詳しくはご利用のクレジットカード会社へお問い合わせください。</p> <p>※当日の予約をキャンセルされた場合は、利用料金の100%のキャンセル料金が発生するので返金されません。</p>
19	料金・決済	予約した駐車スペースを利用しなかったのですが、利用料は返金されますか？	返金はいたしかねます。ご利用者様の都合で使われなかった場合も、ご利用料金をお支払いいただきますのでご了承ください。
20	変更・キャンセル	予約の変更は可能ですか？	<p>ご予約の変更は車両ナンバーのみとなります。日付を間違えて予約された場合、利用予定日を変更したい場合などは、一度取得済みのご予約をキャンセルし、再度新しくご予約ください。</p> <p>なお、ご利用予定日の前日まではキャンセル料は発生しませんが、ご利用予定日当日になると利用料金の100%のキャンセル料が発生いたしますのでご注意ください。</p>
21	変更・キャンセル	利用当日になって駐車する車両が変わりました。予約情報の変更は必要ですか？	<p>車両情報の変更が必要です。予約情報照会ページより車両ナンバーを変更してください。</p> <p>車両情報が変更されていない場合、不正駐車として扱われますので、必ず変更をお願いいたします。</p> <p>また、利用する車両サイズが、予約している駐車場の車室サイズ（車両制限）に対応しない車両へ変更になる場合と、対応していない車種へ変更になる場合、どちらの場合もご予約中の駐車場を利用することができませんので、予約情報照会ページから対象の予約をキャンセルして、別途、ご利用になる車両のサイズ、車種に対応した駐車場をご予約ください。</p> <p>なお、ご利用予定日の前日までのキャンセルは無料で行えますが、ご利用予定日当日でのキャンセルは、キャンセル料（利用料金の100%）が発生しますのでご注意ください。</p>
22	変更・キャンセル	どうすればキャンセルできますか？キャンセル料はいくらですか？	<p>予約情報照会ページより、キャンセルができます。キャンセル方法はこちら。</p> <p>また、以下のキャンセル料がかかります。</p> <p>利用日の1日前まで：無料</p> <p>利用日当日：利用料金の100%</p> <p>※無料キャンセルの場合でも、予約時に一度決済されている場合があり、その場合はクレジットカード会社を通じて返金の手続きが行われます。</p> <p>クレジットカード会社で処理が完了すると、明細から表示が消える、もしくはマイナス分の表示がされます。</p> <p>また、クレジットカードの締日を跨いでからキャンセルされた場合は、翌月分として返金の処理が行われます。</p> <p>詳しくはご利用のクレジットカード会社へお問い合わせください。</p>
23	利用ルール	自動車保険の加入は必要ですか？	必要です。必ず任意の対人対物賠償責任保険に加入している車両でご利用ください。万が一、駐車場内の設置物を破損させた場合には、その保険で対応いただく形となります。
24	利用ルール	予約した時間より、前の時間を利用したり、時間を延長することはできますか？	予約した時間より、前の時間の利用や時間を延長して利用することはできません。時間制限が設けられている駐車場は、利用可能時間外は何かしら他に利用している、もしくは利用ができない為に制限しているため、必ず時間を守って利用するようにしましょう。
25	利用ルール	利用中、車の出し入れは自由ですか？	<p>原則、ご予約時間内であれば、車の出し入れは何度でも可能です。</p> <p>ただし、一部駐車場によっては入出庫が1度きりの場合もありますので、ご予約の際に駐車場の注意事項をよくご確認ください。</p> <p>また、原則、機械式やゲート式の駐車場は入出庫が1度きりとなります。</p>
26	利用ルール	利用できない車はありますか？	違反車両や危険・損害のあるおそれのある車は利用できません。また、駐車場によって利用できる車両の大きさや種類に制限が設けられておりますので、ご予約の際に駐車場の注意事項をよくご確認ください。
27	利用ルール	時間貸し駐車場の区画を予約した場合、当日現地で精算する必要はありますか？	予約当日は機械の稼働が停止していますので、現地で精算していただく必要はありません。
28	利用ルール	予約した駐車スペースを予約した本人以外の家族や友人が利用してもよいですか？	<p>利用できます。</p> <p>ただし、実際に利用された方がトラブルを起したりトラブルに巻き込まれたなど、予約した本人に非がない場合でも、予約した本人が責任を負うことになります。</p>
29	利用ルール	資材置き場やフリーマーケットなど駐車以外の目的で利用してもよいですか？	駐車以外の目的ではご利用できません。予めご了承ください。
30	利用ルール	同じ駐車場を連続して（宿泊）利用はできますか？	<p>駐車場に空きがあれば連日（宿泊）利用が可能です。</p> <p>ただし、一部の駐車場では禁止している場合がありますので、注意事項を事前によくご確認ください。</p> <p>また、予約状況によっては駐車スペースが日によって異なる車室となる場合があります。その際は、車両の移動が必要となりますので予めご了承ください。</p>
31	利用ルール	利用する際に誰とコミュニケーションを取る必要がありますか？	<p>現地に管理人がいる駐車場以外、基本的に誰かに声をかけていただく必要はありません。</p> <p>なお、予約制駐車場の利用者には実証実験に関するアンケートの協力をお願いしています。現地係員がお声がけさせていただきますのでアンケートへのご協力をお願いいたします。</p>

32	利用ルール	到着した駐車場が予約した駐車場と合っているか確認したいのですが？	予約情報照会ページから駐車場の地図・写真・レイアウト・車室番号をご確認ください。 また、駐車場によってはステッカーやカラーコーンが設置されている駐車場もありますのでご参考にしてください。
33	利用ルール	予約した駐車スペースを予約した本人以外の家族や友人が利用してもよいですか？	利用できます。 ただし、実際に利用された方がトラブルを起したりトラブルに巻き込まれたなど、予約した本人に非がない場合でも、予約した本人が責任を負うこととなりますので予めご注意ください。
34	事故・トラブル	予約した駐車スペースに他の車が停まっています利用できない場合はどうすれば？	お客様が予約された駐車場および車室番号が、現地の不正駐車されている駐車場および車室番号と、完全に一致しているかどうかを念のためもう一度ご確認ください。 ※予約完了のお知らせメールや予約情報照会ページ、駐車場詳細などをご活用ください。 完全に一致している場合は、不正駐車している車両の情報（車両ナンバー/車種/色など）ナンバーを写真やメモに控えた上で、フリーダイヤル（0120-400-957）まで至急ご連絡ください。
35	事故・トラブル	利用時に駐車場の一部を破損してしまいました。どうしたらよいですか？	物損事故となりますので、まず警察にご連絡ください。（110番に連絡すると電話している場所の管轄の警察署に繋がります）
36	事故・トラブル	予約した駐車場ではなく、時間貸し駐車場（コインパーキング）に駐車し、間違えて精算してしまいました。どうすればよいでしょうか	大変申し訳ございませんが、時間貸しに駐車された料金の返金はいたしかねます。 時間貸しの料金を精算して出庫の上、本サービスにて予約された駐車場をご利用ください。
37	その他	ガラケー（フィーチャーフォン）は使えますか？	大変申し訳ございませんが、フィーチャーフォン（ガラパゴス携帯）からは本サービスはご利用いただけません。パソコンまたはスマートフォンからご利用ください。
38	その他	普通車（ワイド）とは何ですか？	車幅180cm以上、または、全長500cm以上の車両をさします。 ただし、ご利用の車両によっては入庫できない場合もありますので、駐車場の車室サイズや注意事項、駐車場までの経路等を事前によくご確認の上でご利用をお願いします。
39	その他	よくあるご質問で解決しない場合、どうすればよいでしょうか。	■予約方法、利用方法、各種お問い合わせ メール：inquiry@kamakura-parking.btimes.jp 月～金 9:00-17:00（土日祝は除く） ※メールの本文には、下記項目を入力の上、お問い合わせください。 ・お客様氏名 ・電話番号 ・お問い合わせ内容 ■事故、不正車両、緊急を要するトラブル 電話：0120-400-957（24時間受付） ※お問い合わせ内容のご確認のため、通話記録させていただく場合がありますので、予めご了承ください。 ※お問い合わせには、以下の項目をご用意の上、お問い合わせください ・お客様氏名 ・予約番号 ・電話番号
40	取組概要	駐車場予約サービスの実施主体はどこですか。	本サービスは「鎌倉市 まちづくり計画部 都市計画課」が実証実験の取組として実施しています。
41	取組概要	駐車場予約サービスの運用期間を教えてください。	本実証実験の運用期間は、2023年11月4日（土）～12日（日）の9日間です。 なお、予約受付開始は、2023年10月22日（日）からとなります。