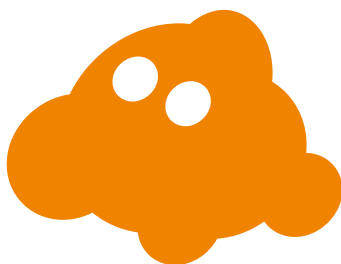


おトクに
カーシェアを
始めよう！

いつも、
すぐに、
乗れマース。



MaaS Car

ユーザーガイド

ご利用前にご一読いただき、ルールやマナーをお守りください。
会員のみなさまが安心して快適にご利用いただけるようご協力をお願いします。





MaaS Car

目次

ご利用時のルールとマナー	p.03
ご利用料金について	p.04
保険・補償・営業補償（NOC）について	p.08
ご予約について	p.14
クルマの開錠の方法	p.16
ご出発について	p.18
ご返却について	p.22
トラブル時の対応、お問い合わせ	p.24
会員専用お問い合わせ	p.26



ご利用時のルールとマナー

会員のみなさ様が安心して快適にご利用いただけるようルールやマナーをお守りください。

出発前点検



安全点検の時間として、予約開始の5分前よりご利用いただけます。点検方法については「ご出発について (p.18)」をご覧ください。

車内禁煙



電子タバコも含め全車禁煙です。クルマの外で吸われた場合でも衣類に灰や臭いが残っていることがありますのでご注意ください。

運転は会員(登録運転者)のみ



予約をした会員(登録運転者)と申請済の追加運転者のみ運転することができます。上記以外の方が運転をされた場合は、保険・補償制度が適用できず、実費をお支払いいただきます。

時間内に返却



予約時間内にご返却ください。余裕をもってのご利用をお願いいたします。

返却は出発したステーションに



出発したステーション内の同じ駐車スペースにご返却ください。

ゴミは各自でお持ち帰り



次の方が気持ちよく利用できるよう、車内で出た飲み物・食べ物などのゴミは、必ず各自でお持ち帰りください。

ペットはケージに



ペットは必ずケージに入れてください。また、ご利用後は清掃、消臭をお願いいたします。

灯油の積載禁止



臭いが付着するほか、発火の恐れがあるため灯油の積載は禁止です。

事故・故障発生時の報告



交通事故、車両故障、車両の盗難、車両に傷をつけてしまったなどの緊急時には、速やかに会員専用フリーダイヤル (p.24)・事故受付ダイヤルまでお電話ください。

ステーションへの乗り入れ禁止



自家用車、自転車などを車両スペースや空きスペースに置かないようお願いいたします。

無断延長の禁止



返却が遅れる場合は延長申請をしてください。延長操作ができない場合は会員専用フリーダイヤル (p.24)にご連絡をお願いいたします。詳しくは「ご返却について (p.23)」をご覧ください。

過度なキャンセルの禁止



キャンセルを繰り返し、他の会員のご迷惑になると当社が判断した場合、予約の制限、会員資格の一時停止、又は取り消しをさせていただく場合があります。

料金表

ご利用料金として利用料と距離料金が発生します。利用料はご選択のプラン、車種、タイヤの種類(冬季限定)によって異なります。予約開始時間から予約終了時間までが利用料の課金対象となり、ご利用時間に応じてパック料金が適用されます。また、ご利用料金にはあらかじめ保険料が含まれております。

基本プラン

		ベーシック	ベーシック プラス	ミドル	EV	(冬季限定) スタッドレス オプション
対象車種		N-BOX FIT YARIS RAIZE など	YARIS CROSS WR-V など	FREED など	eKクロスEV N-VAN e: など	
初期費用		0円				
月額基本料		0円				
利用料 ※	時間料金 (1時間毎)	660円	770円	880円	550円	+220円
	6時間パック	3,300円	3,850円	4,400円	2,750円	+1,100円
	12時間パック	5,280円	6,160円	7,040円	4,400円	+1,760円
	24時間パック	5,940円	6,930円	7,920円	5,500円	+1,980円
距離料金		18円/km			6円/km	
給油割引		一度に20ℓ以上の給油で 30分相当額を翌月分利用料から割引			対象外	

予約開始時間から予約終了時間までのご利用時間が課金対象となります。

延長手続きなくご返却が遅れた場合、利用終了操作完了までの超過料金は時間料金の2倍となります。(パック料金は適用されません)

※ 時間料金とパック料金の組合せで最安料金を自動適用 (パックをお選びいただく必要はありません。)

ご利用料金について

あんしんプラン

		ベーシック	ベーシック プラス	ミドル	EV	(冬季限定) スタッドレス オプション
対象車種		N-BOX FIT YARIS RAIZE など	YARIS CROSS WR-V など	FREED など	eKクロスEV N-VAN e: など	
初期費用		0円				
月額基本料		0円				
利用料 ※	時間料金 (1時間毎)	770円	880円	990円	660円	+220円
	6時間パック	3,850円	4,400円	4,950円	3,300円	+1,100円
	12時間パック	6,160円	7,040円	7,920円	5,280円	+1,760円
	24時間パック	6,930円	7,920円	8,910円	6,600円	+1,980円
距離料金		18円/km			6円/km	
給油割引		一度に20ℓ以上の給油で 30分相当額を翌月分利用料から割引			対象外	

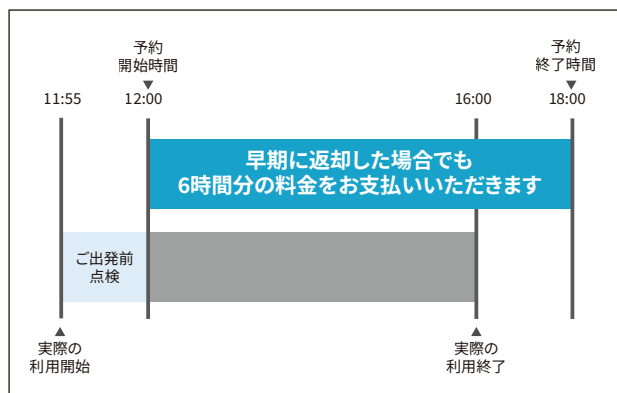
予約開始時間から予約終了時間までのご利用時間が課金対象となります。

延長手続きなくご返却が遅れた場合、利用終了操作完了までの超過料金は時間料金の2倍となります。(パック料金は適用されません)

※ 時間料金とパック料金の組合せで最安料金を自動適用 (パックをお選びいただく必要はありません。)

利用料の対象となる時間について

予約開始時間（予約時または予約変更時に指定した利用開始時間）から予約終了時間（予約時または予約変更・延長時に指定した利用終了時間）（※）までが利用料の課金対象となり、利用料をご請求いたします。予定より早い時間でのご返却の場合でも、予約時間での課金となりますのでご注意ください。予約終了時間以降に返却された場合、別途超過料金が発生します。



※ 課金開始・終了時間はクルマを開錠・施錠した時間ではなく、予約時（または予約変更・延長時）に指定した予約開始・予約終了時間となりますのでご注意ください。

超過料金について

ご利用時間内でしたら延長が可能です。手続きなく返却が遅れた場合、利用終了操作完了までの超過料金は時間料金の2倍となります。延長方法については「返却時間の延長方法 (p.23)」をご覧ください。

ご請求金額の確認方法

PCマイページにログインいただきますと、「請求書」から月ごとの料金をご確認いただけます。

PCマイページの「請求書」はご利用（ご返却日）の翌月第4営業日に反映されます。ご利用ごとの料金は「利用履歴」からご確認ください。



給油割引について

一度に20ℓ以上給油していただいた場合、30分相当の利用料（時間料金×0.5）を翌月分の利用料（時間料金・バック料金）から割引いたします。ただし、1回の利用中に複数回給油した場合でも、取得できる割引金額は1回分（時間料金×0.5）とさせていただきます。

給油割引金額は翌々月以降に持ち越すことはできません。翌月の利用料が割引金額に満たない場合やご利用がない場合、残りの割引金額は失効いたします。

割引は月次請求に自動反映されますので、報告・申請等は必要ありません。なお、PCマイページの請求書画面へはご利用（ご返却日）の翌月第4営業日頃に反映されます。

お支払い方法について

ご利用料金は月ごと（※）にまとめて翌月第6営業日にご登録のクレジットカードへご請求させていただきます。

※ご利用が月をまたぐ場合、返却月のご請求に含まれます。

月のご利用料金が高額となった場合、翌月第6営業日を待たずにその時点までのご利用金額の一部、もしくは全額をご請求させていただく場合がございます。

また、MaaS Car での決済履歴のないお客様が長時間のご予約をされた場合、予約後にご利用料金の見込み額（予約時の概算料金）を事前決済させていただく場合がございます。その場合、発生した差額については通常決済日（翌月第6営業日）にご請求（実際の利用額が見込み額に満たない場合はご返金）させていただきます。

ご登録のクレジットカードで決済ができない場合、支払期日は通常決済月（利用の翌月）の15日となります。クレジット決済に失敗した場合、その旨をメールにてご連絡いたしますので、速やかにクレジットカードの有効化手続きを行うか、別の有効なクレジットカードへの変更をお願いいたします。

保険・補償制度について

ご利用中の万が一の事故に備え、一定の金額（無制限含む）を限度とした補償があらかじめご利用料金の中に含まれています。

■ 対人補償

他人を死傷させたとき

1名につき無制限（自賠償保険を含む）

■ 対物補償

他人の車や物に損害を与えたとき

1事故につき無制限（対物補償免責額0円）

■ 車両補償

レンタカーに損害を与えたとき

1事故につき時価（車両補償免責額0円）

■ 人身傷害補償

ご自身や同乗者が死傷したとき

1名につき3000万円

搭乗者の自動車事故によるケガ（後遺障害を含みます）及び死亡につき、運転者の過失割合に関わらず、損害額を補償いたします。

保険・補償が適用できないケース

- ・会員（登録運転者）以外の方の運転
 - ・予約または交代運転者登録をしていない方の運転
 - ・予約者が同乗していない運転
 - ・事故の無申告
 - ・虚偽申告
 - ・警察への不届
 - ・相手方と直接示談
 - ・飲酒運転など法令違反
 - ・車両返却後の事故報告
 - ・正常な運転ができない状態での事故（運転を禁止されている病気・薬物など）
 - ・無断延長 ※
 - ・前回の事故から2年以内の事故 ※
- など

※無断延長・前回の事故から2年以内の事故の場合は、車両補償のみが適用外となります。

対人・対物・人身傷害補償は適用されます。

営業補償（NOC）およびその他費用について

MaaS Car ではご利用中の万が一の事故に備え、一定の金額（無制限含む）を限度とした補償があらかじめご利用料金の中に含まれており、「保険・補償が適用できないケース」に該当する場合を除き、修理費用等の一部を当社が負担します。

ただし、以下の事由により当社がシェアカーを利用できないことによる損害についてはその損害の程度や稼働停止期間などにかかわらず、営業補償（NOC）およびその他費用を申し受けます。あんしんプランをご選択いただく一部免除になります。

1. 会員のご利用中に発生した事故や、会員の過失等により、車両に損害（汚損等含む）を与えた場合
2. 会員のご利用方法に起因して、車両（車内・外を問わない）の損害又は忘れ物の有無等を確認した場合
3. その他、会員のご利用方法に起因して、車両のサービスを停止する必要が生じた場合

※保険・補償の適用を受けない車両の損害につきましては、休業損害（1日当たり5千円）と修理に掛かる実費を申し受けます。

※営業補償（NOC）・違約金・違反金相当額は不課税です。

事故時

自走可能の場合	NOC(5万円)
自走不能の場合	NOC(10万円) + 車両回収の実費

汚損

車両汚損1（ルームクリーニング・消臭作業を要する汚損）	NOC(2万円) + 清掃費用(3万円)
車両汚損2（上記以外の車両清掃）	緊急出動費(1万円)

保険・補償・営業補償（NOC）について

紛失・破損・持ち帰り

駐車パスカード(定期券)	NOC(2万円) + 実費
給油カード	
エンジンキー	
車載機のキー	
その他	

車両放置

故意又は過失により車両回収を要した場合	違約金(5万円) + 実費(保管料+移動費)
---------------------	------------------------

混油

油種を間違えて給油された場合	NOC(5万円) + 実費
----------------	---------------

車両内破損

スイッチ類など	NOC(2万円) + 実費
---------	---------------

変造

車両情報システム機器(ドラレコ含む)	NOC(2万円) + 違約金(5万円)
--------------------	---------------------

タイヤの破損

タイヤのパンク修理及び交換	緊急出動費(1万円) + 実費(修理・交換費用)
---------------	--------------------------

緊急対応(利用中)

ロードサービスが出動した場合	ロードサービス費用(3万円)
----------------	----------------

緊急対応（利用終了後）

忘れ物（当社が回収する場合）	緊急出動費（1万円）＋実費（修理・交換費用）
窓の閉め忘れ	
ライト類の消し忘れ	
停め直し（返却場所間違い・車枠はみだし等）	
駐車券入庫	
ガソリン残量を1/4以下のままで返却し、当社が給油対応した場合	
その他、当社が現地対応を行う場合	

駐車違反

駐車違反にて当社が放置違反金を納付した場合	違約金（3万円）＋違反金相当額
-----------------------	-----------------

その他（上記いずれにも該当しない場合）

車輛の稼働を停止した場合	NOC（2万円）＋実費
車両の稼働を停止し修理した場合	NOC（5万円）＋実費
給油カード等の不正利用が発覚した場合	違約金（50万円）＋実費

あんしんプランについて

ご入会申込み時（※1）にあんしんプランをお選びいただけますと、双方に責任のある事故時の営業補償（NOC）、タイヤの実費、バッテリーあがり、キーのインロック、ガス欠、それらに関わる搬送（レッカー等）の費用が免除となります。ただし、自損事故や加害事故、利用者の過失による緊急出動など、あんしんプランであっても追加費用（NOCや緊急出動費）が発生するケースもございます。ご利用の際はご注意ください。

あんしんプランをお選びいただくと、下記が免除になります。



※2

事故を起こしてしまった
NOC 5万円または10万円



タイヤがパンクしてしまった
実費金額



バッテリーあがり
ご利用中に発生した場合の
実費金額



キーのインロック
出動、作業が発生した
場合の実費金額



ガス欠
ご利用中に発生した
実費金額



それらに関わる搬送
レッカーなどの搬送費用
(その他の対応での搬送費用は
免除対象外です)

- ・上記以外の利用者過失案件は免除の対象外です。
- ・保険・補償が適用できないケースに該当する場合は適用外です。
- ・タイヤのパンク・損傷時に発生した金額については、一旦お客様に立て替えをしていただく場合がございます。

- ※1 入会後もマイページの「料金プラン変更申請」からご変更が可能です。申請の翌月より反映されます。基本プランとあんしんプランでは利用料が異なりますのでご注意ください。
- ※2 自損事故（単独事故）や相手方に過失がない事故（過失割合 10 対 0 の加害者側など）の場合に限りあんしんプランでの免除適用外です。あんしんプランでご利用中でも NOC（5 万円または 10 万円）をご請求いたします。

基本プランとあんしんプランの違い

○の項目は「無償または免除」、×の項目は「追加費用請求あり」です。

	基本プラン	あんしんプラン
対人・対物・車両・人身傷害補償	○	○
双方に責任のある事故時のNOC	×	○
自損事故(単独事故)や相手方に責任がない事故時のNOC	×	× ※
タイヤの破損、バッテリーあがり、キーのインロック、ガス欠	×	○
事故・上記項目に関わるレッカー費用	×	○
上記以外の利用者の過失による発生費用 (消灯忘れ、窓閉め忘れ、汚損、備品の持ち帰り、車枠はみ出しなど)	×	× ※

※ 自損事故(単独事故)や相手方に過失がない事故(過失割合 10 対 0 の加害者側など)の場合に限りあんしんプランでの免除適用外。あんしんプランをご利用中でも NOC (5万円または10万円) をご請求いたします。自損事故や加害事故、利用者の過失による緊急出動など、あんしんプランであっても追加費用 (NOCや緊急出動費) が発生するケースもございます。ご利用の際はご注意ください。

ご予約について

予約方法

マイページにログインいただき、「クルマの予約」からご予約いただけます。

- ・1ヶ月後までご予約可能です。
- ・1時間単位でご予約ください。
- ・マイページからは1回のご予約で最大96時間（4日間）までご利用いただけます。96時間を超えるご予約については、要お問い合わせとさせていただきます（最大168時間）。
- ・96時間を超えるご予約を希望される場合、マイページにて「ご希望の利用開始日時から96時間分のご予約」と「1つ目の予約の利用終了日時の1時間後からご希望の利用終了日時まで」の2つのご予約をお取りいただき、会員専用お問い合わせ（お問い合わせ分類：その他）より2つのご予約の「予約番号」を記載し、ご希望の利用開始日時の2営業日前までにご連絡ください。

交代運転者登録について (個人会員専用)

予約者以外の会員が運転する場合、予約ごとに「交代運転者登録」が必要です。

※交代運転者については予約した会員様が同乗の上でのみ、運転していただくことが可能です。

ご予約完了後、マイページの「トップページ」または「予約一覧」の「交代運転者情報」より、ご登録をお願いいたします。交代運転者登録には登録したい会員の「運転者 ID」および「電話番号」の入力が必要となりますので予めご確認の上、ご利用ください。

非会員は交代運転者登録できませんので、非会員の方と交代運転したい場合にはまずは会員登録をお願いいたします。登録完了までお時間をいただく場合もございますので、お早めの入会申し込みをお願いいたします。会員登録完了前や利用停止中の会員様は運転できません。

予約者と交代運転者のご利用プラン（基本プラン または あんしんプラン）が異なる場合、予約者のプランが適用されます。

運転者の追加申請について(法人会員専用)

会員のマイページにログインいただき、「会員情報・変更」より運転者の追加申請が可能です。

予約の変更・キャンセル

マイページにログインいただき、「クルマの予約状況」から変更・取消いただけます。

	予約開始時間より前	予約開始時間以降	予約終了時間以降
開始時間の変更	○	×	×
返却時間の変更	○	△ 延長のみが可能です。 短縮操作はできません。	×
キャンセル	○	×	×

予約開始時間以降にキャンセル操作を行った場合、予約開始時間から予約終了時間までの利用料金が全額課金されます。

開錠の方法

利用開始時の開錠

クルマの前に到着したら、スマートフォンからマイページを開き「利用開始」を押して開錠してください。詳しくはご出発について（p.20）をご覧ください。

お手持ちの IC カードを認証カード登録していただくと、カードタッチでも利用開始操作ができるようになります。

利用途中での開錠

通常のクルマと同様に、クルマのキーを使って開錠してください。

利用終了時の施錠

クルマの外に出てから、スマートフォンのマイページを開き「利用終了」を押してください。自動的にクルマが開錠されますので、忘れ物にご注意ください。ご返却について（p.22）をご覧ください。

認証カード登録について

スマートフォンからマイページを開いての基本操作に加えて、会員ご本人様の IC 運転免許証またはお手持ちの Felica カードを認証カードとして登録することにより、カードタッチでも利用開始・利用終了の操作ができるようになります。

※ 認証カードとして登録できるのは「IC チップ内蔵カード（IC 運転免許証・Felica）」のみです。

Step 01

クルマを予約して利用開始前（予約開始時間 5 分前から）、または利用中にスマホマイページの予約一覧画面の「認証カードを登録する」を押してください。



クルマの開錠の方法

Step 02

クルマのカードリーダーのLED（緑・黄）が点滅したら、お手持ちのカードをカードリーダーへタッチして、登録完了です。



クルマのカードリーダーのLED（緑・黄）が点滅したら、ご本人様のIC運転免許証、またはお手持ちのFelicaカードをタッチしてください

Step 03

認証カードとして登録が完了したら、ご登録のメールアドレスへ「認証カードID登録のご案内」メールが届きます。



ご登録いただけるカードの例

- ・ IC 運転免許証
- ・ 交通系 IC カード 他

日常点検方法

運転者には運転開始前の日常点検が義務付けられています。

ご出発前の安全点検にご協力をお願いいたします。

2日間以上に渡ってご利用いただく場合には、2日目以降もご出発前に再度点検をお願いいたします。



エンジンルーム

油種類の確認

ボンネットを開いて、ブレーキオイル、冷却水、ウォッシャー液等の液量があるかどうかご確認をお願いいたします。(MAXとMINの間であれば問題ありません)※車種によって位置は異なります。



外回り

タイヤ、ライトの確認

タイヤの空気が少なくなっていないか、溝が異常に摩耗していないか、亀裂・破損が無いかを目視でご確認をお願いいたします。また、ライト類が適切に点灯するか、割れ等の損傷が無いかについてもご確認をお願いいたします。



運転席回り

ブレーキの確認

エンジンをかけ、ブレーキの踏みしろが適切にあるかどうか、またブレーキの効きが十分にあることもご確認をお願いいたします。

出発前のキズ確認方法

車両の外回りを一通りご確認いただき、目立つキズ、破損が無いかが確認をお願いいたします。

報告いただく必要があるキズについては以下のサイズ、損傷の程度を目安にご報告をお願いいたします。

※手のひらサイズ以下および以前のご利用時にご報告いただいているキズについてはご報告は必要ありません。



擦りキズ、線キズ、凹みキズについて

手のひらサイズ以上のキズは必ずご報告をお願いいたします。

※手のひらサイズ以下のキズでも目立つ場合や、気になる損傷があればご報告をお願いいたします。



その他、走行・ご利用に支障がある損傷について

ライト類やサイドミラーの破損、ガラスのひび割れ、バンパー部分の外れなどの損傷がある場合には、ご報告をお願いいたします。

キズ、損傷がある場合のご報告方法

走行やご利用にあたって支障があるキズ、損傷については、会員専用フリーダイヤル（p.24）までご連絡ください。

走行・ご利用に支障が無いキズについては、「会員専用お問い合わせ」からご連絡ください。

<https://maascar.jp/user-guide/trouble/#form>



上記の URL より「会員専用お問い合わせ」へアクセスしてください。左の二次元コードからご利用いただけます。

フォームに必要事項を入力の上、ご報告をお願いいたします。

ご利用中の事故・故障等、緊急時にはフォームからではなくお電話にて会員専用フリーダイヤル（p.24）にご連絡ください。

出発手順

予約した会員（登録運転者）、申請済の追加運転者以外の方は運転ができませんのでご注意ください。

Step 01

スマホマイページまたはカードタッチ（認証カード登録がお済みの場合）にてご利用開始し、車のドアを開錠してください。



モバイル操作



カードタッチ

Step 02

クルマに乗り込んだらグローブボックス内の車載機のキーを「貸出」にまわして、エンジンキーを抜き取ってください。後は通常の運転同様エンジンをかけて出発です。



【注意】 スタンドサイン設置のステーションからご出発の際は、クルマを駐車スペースから出した後、必ずスタンドサインを駐車スペース内に移動してからご出発ください。

ゲート式ステーションの出入庫方法

ゲート式ステーションでは、出入り口ゲートで一旦停止し、運転席上部のバイザー内の駐車パスカード（定期券）で出庫・入庫してください。駐車パスカードを利用しないで入庫された場合、次の会員様が駐車パスカードで出庫できなくなりますのでご注意ください。

駐車パスカード（定期券）は運転席上部のバイザー内に設置しております。

【注意】 発券ボタンを押して入庫しないでください。

給油方法

燃料計が半分程度に減りましたら、運転席上部のバイザー内の給油カードで満タンまで給油をお願いいたします。

1. 給油カードがご利用いただけるガソリンスタンドを探す
2. 給油カードを取り出す
3. スタンドにて給油を行う

給油カードはカーシェア車両への給油が可能なカードで、サインのみで給油ができます。(サインは会員様のお名前をご記入ください)

給油をおこなっていただくと、料金の一部を割引させていただく場合がございます。給油での料金割引についてはご利用料金について (p.07) をご覧ください。

※ガソリン残量が十分な場合、給油していただく必要はありません。
※油種にご注意ください。

カーシェア車両以外への給油・給油以外での使用等の不正行為が発覚した場合、強制退会の上、実費(同一利用内のカーシェア車両への給油分も含む)・違約金(50万円)をご請求いたします。法的措置を取らせていただく場合もございます。

ご利用いただけるガソリンスタンド

- ・ENEOS

返却手順

必ず出発したステーションの同じ駐車スペースにご返却ください。
異なるスペースに駐車すると、利用終了できない場合がございます。

Step 01

サイドブレーキを引きエンジンを停止後、グローブボックス内の車載機にキーを差し、「返却」にエンジンキーをまわしてください。



Step 02

クルマの外に出てから、スマホマイページまたはカードタッチ（認証カード登録がお済みの場合）で利用終了してください。自動的にクルマが施錠されますので、忘れ物にご注意ください。



モバイル操作



カードタッチ

【注意】 スタンドサイン設置のステーションでは、必ずスタンドサインをクルマの前にお戻しください。

返却時間の延長方法

予約時間内であれば延長ができます。

マイページにログインいただき、延長操作をお願いいたします。延長は1時間単位で可能です。



ただし、次の会員の予約がある場合は延長できません。その場合は予約終了時間を過ぎる前に会員専用フリーダイヤル（p.24）にご連絡ください。担当者が次の予約の会員に連絡し、次の予約の調整を行います。

手続きなく返却が遅れた場合、返却完了までの超過料金は時間料金の2倍となります。（パック料金は適用されません）

忘れ物をしたとき

利用終了操作から10分以内であれば、スマホマイページまたはカードタッチ（認証カード登録がお済みの場合）でドアの開錠と施錠が1度だけ可能です。（エンジンをかけることはできません）

10分以上経過してしまった場合は会員専用フリーダイヤル（p.24）にご連絡ください。

利用中の緊急連絡先

トラブルが発生した際や利用方法が分からない、クルマが見つからないなどでお困りの際は会員専用フリーダイヤルまでお電話ください。

会員専用フリーダイヤル：[0120-424-765](tel:0120-424-765)

事故が発生したら

万が一、交通事故が発生した場合には、まずは安全確保・負傷者救護を最優先でおこなってください。
事故車両を安全な場所へ停車した上で、**事故の規模や相手の有無に関わらず、必ず警察・会員専用フリーダイヤル・事故受付ダイヤルの3カ所へ速やかにご連絡ください。必ず事故現場から離れる前に対応をお願いいたします。**

すべての対応が完了したら、車両の損傷箇所（事故によりキズや凹みが生じている部分）の写真を撮り、会員専用お問い合わせ（p.26）から、「事故発生時の写真報告」をお願いいたします。

事故発生時の対応手順

※①～⑤は必ず事故現場から離れる前に対応をお願いいたします。

① 安全確保・負傷者救護

まずは安全確保・負傷者救護を最優先でおこなってください。

② 警察（110番）へ連絡・現場検証

警察へ連絡の上、指示に従って現場検証の対応をお願いいたします。

③ 会員専用フリーダイヤル（0120-424-765）へ連絡

警察への連絡後、会員専用フリーダイヤルへお電話ください。事故についてお伺いした後、対応すべきことやご不明点についてご案内をさせていただきます。

④ 事故受付ダイヤル（保険会社直通 0120-395-024）へ連絡

会員専用フリーダイヤルへの連絡が済んだら、事故受付ダイヤルへご連絡ください。車両情報や事故状況をお伺いいたします。

<「SS パルテきたこし」ステーションの車両のみ>

事故受付ダイヤルの番号が上記と異なります。

SS 事故受付ダイヤル（保険会社直通 [0120-258-365](tel:0120-258-365)）へご連絡ください。

⑤ 事故発生時の写真報告

カーシェア車両とぶつかった先（事故相手のクルマ・自転車、単独事故の場合はフェンスや縁石など）の写真を撮ってください。その後、会員専用お問い合わせ（p.26）から、「事故発生時の写真報告」を選択し、必要事項を入力・写真をアップロードして送信してください。

⑥ ステーションに車両を返却（自走不可の場合を除く）

上記⑤まですべて完了したら、車両を出発したステーションの同じ駐車スペースに返却し、通常の返却手順に沿って利用終了の操作を行ってください。

※会員専用フリーダイヤルから別途ご案内があった場合には、その指示に従ってください。

故障・盗難・その他の緊急トラブルが発生したら

故障・盗難が起きたら

車両故障、車両の盗難などの緊急時には、会員専用フリーダイヤル（p.24）まで速やかにお電話ください。状況によっては警察や事故受付ダイヤル（p.25）へご連絡するようご案内させていただく場合もございます。

※ まずは「事故受付ダイヤル」ではなく「会員専用フリーダイヤル」へのご連絡をお願いいたします。

※ 状況によっては警察や事故受付ダイヤルへご連絡するようご案内させていただく場合もございます。

上記以外の緊急でのお問い合わせ（クルマやシステムについて）

利用方法が分からない、クルマが見つからないなどでお困りの際も会員専用フリーダイヤル（p.24）までお電話ください。

駐車違反をしてしまったら

放置車両確認標章が取り付けられていたら

必ず所轄の警察署に出頭し、手続きと反則金の納付を完了してから返却をお願いします。その後10日以内に「交通反則告知書」および領収日付のある「納付書・領収証書等」の書類の写真を添えて、会員専用お問い合わせ（本ページ下部）より報告をお願いします。

「交通反則告知書」および「納付書・領収証書等」の提示がなかった場合、違約金（3万円）+違反金相当額の支払いが発生します。

会員専用お問い合わせ

<https://maascar.jp/user-guide/trouble/#form>



緊急時以外のお問い合わせは、上記の URL より「会員専用お問い合わせ」へアクセスしてください。左の二次元コードからもご利用いただけます。フォームに必要事項を入力の上、お問い合わせをお願いいたします。お問い合わせ内容を確認後、担当者よりご連絡させていただきます。回答までにはお時間をいただく場合がございます。

ご利用中の事故・故障等、緊急時にはフォームからではなくお電話にて会員専用フリーダイヤル（p.24）にご連絡ください。