

ご利用の手引き

2026年9月版

目次

1 ご利用時のルールとマナー

2 ご利用料金・キャンセル・超過料金

3 保険・補償・営業補償(NOC)

4 ご予約

5 クルマの開錠・施錠

6 ご出発・出発前点検・給油

7 ご返却・延長・忘れ物

8 事故・故障・駐車違反

ウェブサイトのご案内・お困りのときの連絡先

1. ご利用時のルールとマナー

共同で使う車両です。次の利用者のためにも、以下をお守りください。

会員IDと運転者ID

ご入会されると「会員ID」と「運転者ID」を発行します。「会員ID」は契約された会員ご本人に発行され、パソコンサイトへのログインを前提としています。「運転者ID」は会員ご本人と、申請された登録運転者に発行されます。

- 予約・変更・キャンセルは「運転者ID」で行います。「会員ID」では予約できません。
- 車両の利用開始・利用終了の操作は、スマートフォンサイトに「運転者ID」でログインしたときのみ行えます。
- 請求情報の照会は「会員ID」で行います。

運転できる方

ご予約頂いた登録運転者の方が運転してください。登録運転者以外の方が運転されて事故が発生した場合、保険が適用されない場合があります。

同じ会員IDの登録運転者の方であれば、運転の交代が可能です。但し、予約した会員（運転者）の方に同乗して頂く必要がございます。予約した会員（運転者）の方が同乗していない場合、保険の適用外とさせていただきますので、予めご了承ください。

守って頂きたいこと

- ご予約頂いた返却時刻をお守りください。無断で利用時間を延長して使用された場合は超過料金が発生します。
- 車内での喫煙やペットの持ち込みはご遠慮ください。電子タバコを含め全車禁煙です。
- 灯油の積載は禁止です。臭いが付着するほか、発火の恐れがあります。
- 車内で出たゴミは各自でお持ち帰りください。利用が終わりましたら、次の利用者のために軽く車内清掃をお願いします。
- 車両ごとにステーションが設定されています。他のステーションに乗り捨てすることはできません。
- 共同利用のマナーとして、利用の予定がないのに予約をすることや、必要以上に長時間の予約をとることはおやめください。
- 車両は利用者の管理責任でご利用ください。万一破損・事故等が発生した場合は、必ずコールセンターまでご連絡ください。
- 車両には法令により車両位置検索機能が備え付けられています。事故・トラブルや返却遅延の際は、管理センターより車両位置の検索を行う場合があります。

ご利用前後の点検

ご利用の前には、前の利用者の方による異常が発生していないかをご確認ください。ご報告を行わなかった場合、ご報告を行わなかった利用者のご利用中に起きたものと見なします。

ご利用の後には車両に異常が無いかなどの点検を必ず実施してください。些細な異常であっても、必ずコールセンターにご報告ください。

ご報告を行わなかった場合、営業補償金として1回につき10,000円を頂戴いたします。

駐車のルール

駐車場内の決められた車枠のみが貸出・返却可能な車枠となっています。決められた車枠には目印があるため、間違えないようご確認をお願いいたします。車枠からはみ出して駐車をを行った場合でも、前の利用者が間違えていた場合でも、営業補償金を頂戴いたします。

万が一、返却時に弊社の車両以外の車両が決められた車枠に停められていた場合には、コールセンターへご連絡ください。

誤駐車をした場合、営業補償金として20,000円を頂戴いたします。

会員資格の取り消し

事故の無申告、登録運転者以外の運転、繰り返される無断延長、料金の未払い、喫煙・ペットの同乗・誤駐車などが確認された場合、利用の停止または会員資格の取り消しとなることがあります。取り消し基準の詳細は、ウェブサイトの「ペナルティ料金」をご確認ください。

2. ご利用料金・キャンセル・超過料金

料金の仕組み

入会金は0円です。1回のご利用料金は、時間料金と距離料金の合計になります。時間料金は実際の利用時間ではなく予約時間で計算しますので、ご注意ください。

月会費	480円(480円分の無料利用料付き)
距離料金	17円 / km(全車両クラス共通)
免責補償料(任意)	2,200円 / 月

※時間料金・バック料金は車両クラスによって異なります。金額はウェブサイトの「ご利用料金」をご確認ください。

※2025年3月4日より適用。

キャンセル料

予約開始時間の60分前まで	0円
上記以降予約開始時刻まで	時間料金の50%
予約開始時刻以降	時間料金の100%

過度な予約キャンセルを繰り返し、他の会員の方の予約の妨害となったと弊社が判断した場合、会員資格を取り消します。

超過料金・無断延長料金

超過料金(返却予定時刻を過ぎた場合)	時間料金の200%
無断延長料金(連絡なく返却予定時刻を過ぎた場合)	1回につき 3,000円

返却予定時刻までに延長が完了していない場合、超過した時間の時間料金の200%と、無断延長料金1回につき3,000円が発生します。予約延長は、返却予定時刻までに会員サイトで行ってください。

次の予約が入っているなどで延長できない場合は、返却予定時刻までにコールセンターへご連絡ください。

1ヶ月に3回超過料金が発生した場合には、会員資格を取り消します。

お支払い

2026年9月分と10月分のご利用料金は、2か月分をまとめて2026年11月第5営業日までに決済処理いたします。

2026年11月以降のご利用分は、通常どおり翌月第5営業日までに決済処理いたします。

※クレジットカード利用代金の口座引落日は、カード会社によって異なります。

クレジットカードの有効期限が近づき新しいカードがお手元に届きましたら、クレジットカード情報を速やかにご変更ください。

決済できなかった場合

クレジットカードで決済できなかった場合は、その時点からサービスをご利用いただけなくなります。同じ月のうちに再決済を行い、お支払いの完了を確認できた場合は、利用停止を解除します。利用停止中も月会費は発生します。

高額な滞納や長期間にわたる未払いがある場合、または会員ご本人と連絡が取れない場合は、ご本人のほか、登録された緊急連絡先へご連絡することがあります。

3. 保険・補償・営業補償(NOC)

保険・補償制度

保険料は全て利用料金に含まれています。補償の内容は次のとおりです。

- 対人補償 1名限度額 無制限(自賠責保険を含む)
- 対物補償 1事故限度額 無制限(免責額50万円)
- 人身傷害補償 運転者1名限度額 3,000万円

万が一事故を起こされた場合、保険会社によって保険金が支払われますが、保険では補償されない利用者のご負担額を「免責」と言います。月会費として免責補償料(任意)をお支払い頂くことで、事故の際にこの免責部分を弊社が補償いたします。

保険が適用されないケース

次の場合には、保険・補償制度が適用されません。

- 酒酔い、酒気帯び、無免許、薬物運転などにより事故を起こした場合
- 警察への届出および当社への連絡が無かった場合
- 当事者間で示談をした場合
- ID登録者本人以外の運転
- 事故が相手方の責によるものの場合
- 無謀運転(故意による事故など)
- タイヤのパンクおよびホイールキャップの紛失
- 配偶者、父母、子に対する損害賠償

営業補償金(ノンオペレーション・チャージ)

事故・盗難・故障・汚損などにより車両の貸し出しが出来なくなった場合、営業補償金の一部として、損害の程度や修理期間を問わず、下記の金額をご負担頂きます。

項目	内容	ご負担額
事故	返却予定ステーションへ自走にて返却した場合	NOC(10,000円)
事故	返却予定ステーションへ自走にて返却できなかった場合	NOC(50,000円) + 実費(レッカー代等)
車両の汚損	嘔吐物・喫煙・ペットの同乗・その他で車内の消臭、クリーニングが必要な場合	NOC(10,000円) + 実費(クリーニング代)
消灯忘れ	ライト・ルームランプ等の消し忘れ	NOC(10,000円) + 実費(バッテリー交換の場合)
備品紛失	駐車場ゲートのリモコン、給油カード、車のキーなど車両備品の紛失	NOC(10,000円) + 実費
車両内破損	スイッチ類の破損など	NOC(10,000円) + 実費
乗り捨て	所定のステーション以外の場所での乗り捨て	NOC(20,000円) + 車両を所定の位置に戻すための実費
誤駐車	ステーション間違い、車枠間違い、車枠はみ出しについて当社に連絡があった場合	NOC(20,000円) + 車両を所定の位置に戻すための実費
破損	パンク、ホイールキャップの紛失など	NOC(10,000円) + 実費

※故障は、会員または運転登録者の責に帰すべき事由によるものに限ります。

※報告が無い場合は、さらに1回につき10,000円をご請求します。

4. ご予約

予約の方法

- パソコン、またはスマートフォンで会員用WEBサイトにアクセスしてご予約ください。
- 予約は年中24時間可能です。（電話での受付は行っておりません。）

予約可能日と最大予約件数

- 利用日の3ヶ月前から予約を入れることができます。
- 最大予約可能件数は1会員当たり15件までです。複数の運転者を登録されている場合は、すべての登録運転者の予約の合計数を15件までとさせていただきます。
- 同時間帯に同一運転者で複数の車両の予約を取ることはできません。
- ご予約いただいた車両は、予約開始時刻の30分前から予約終了時刻の30分後まで、他の登録運転者は予約できません。

予約時間単位

- 15分単位での予約となります。
- 最短予約時間は30分、最大予約時間は72時間です。
- 利用開始の操作は、予約開始時刻の14分前から行えます。（14分前から予約開始時刻までの利用は無料です。）

予約の変更・キャンセル・延長

- 予約の変更、キャンセルは、予約開始時刻の60分前までにお願いします。予約開始時刻の60分前以降の変更はできません。
- 新規に予約を取られてから予約開始時刻60分前まで、予約の変更は2回まで可能です。
- ご利用時間中の予約の延長は2回まで可能です。（次の利用者の予約が入っていない場合のみ。短縮は不可。）
- 予約終了時刻より早めに返却された場合であっても予約時間分の料金が発生します。

5. クルマの開錠・施錠

利用開始の手順

- 1 予約した車両のあるステーションへ行き、車両の前でスマートフォン、またはカードタッチでドア開錠を行います。予約が確認できたら車両のハザードランプが2回点滅し、ドアロックが解除されます。(およそ10秒)



- 2 グローブボックス内にあるキーボックスから「エンジンキー」を取り出します。エンジンキーを[貸出]に合わせ、引き抜いてください。



- 3 エンジンキーを用いて通常の車両と同じように運転します。

間違えると利用できなくなります

利用開始操作によるドア開錠から10分以内にエンジンキーを[貸出]に合わせて引き抜かなかった場合、セキュリティ機能が作動して、ドアがロックされエンジンがかからなくなります。スマートキーの車両でも同じです。

ドア開錠後、1分以上ドアを開けずに放置すると、自動的にロックされる場合があります。この場合は、再開錠操作が必要です。

利用中はエンジンキーをグローブボックスの「返却」に回さないでください。誤って回してしまった場合は、速やかに「貸出」に回してキーを抜き取ってください。

カードタッチで操作する場合

- ・カードリーダーは予約開始時刻の14分前から緑ランプが点滅します。点滅しているときにカードまたはスマートフォンをタッチしてください。
- ・点滅開始から45分後に消灯します。消灯した場合はカードタッチによる利用開始はできません。スマートフォンサイトから操作してください。この場合、利用終了時もスマートフォンサイトから操作してください。
- ・カードタッチで車両操作ができるのは、カードリーダー搭載車両のみです。事前にカード情報の登録が必要です。

6. ご出発・出発前点検・給油

出発前の確認

運転を始める前に、車両の外回りを一通りご確認ください。目立つキズ、破損、車内の汚れがないかを見て、前の利用者による異常を見つけた場合は、出発前にコールセンターへご連絡ください。

給油

会員にてガソリン代の負担はありません。ガソリンの燃料計が残り1／3程度を示しましたら、次の利用者のために給油をお願いします。給油をして頂いた会員には、1回あたりの給油量が20リットル以上の場合に限り200円の割引をさせていただきます。

- ① 車内のグローブボックス、または小物入れ内に「給油カード」があります。
- ② ガソリンスタンドで「納品書兼領収書」を受け取り、表面に会員IDとお名前(カタカナ・フルネーム)をご記入のうえ、グローブボックス内にカードと一緒に収納してください。

※給油には、有人のスタンドをご利用ください。利用可能なスタンド系列はカードをご参照ください。

※車両限定の給油機能付となっております。他の車両では使えません。

※領収書が無いと割引サービスができません。

給油カードが使えない場合

給油は原則として車内の給油カードをご利用ください。カードが使えないときに限り、立替払いで給油をお願いします。

ガソリンスタンドで「納品書兼領収書」を受け取りお持ちください。

給油した旨をコールセンターまでご連絡ください。後日、「納品書兼領収書」と引き換えにご精算させていただきます。領収書が無いと精算ができません。

7. ご返却・延長・忘れ物

返却の手順

- ① 出発したステーションの同じ車枠に駐車して、エンジンを停止します。

- ② エンジンキーをグローブボックス内のキーボックスに差し込み、[返却]に合わせます。
- ③ 車内外のライトが消えていること、サイドブレーキを引いたことを確認します。(サイドブレーキを引き忘れると利用終了できません。)
- ④ 車内に忘れ物がない事を確認して降車し、ドアを閉めます。(半ドアの場合、利用終了できません。)
- ⑤ スマートフォンサイト、またはカードタッチで利用終了操作を行いドアを施錠します。車両の状態が確認できたらハザードランプが1回点滅し、ドアが施錠されます。(およそ10秒)



正常終了すると、運転者の登録アドレスに「利用終了受付のご案内」が送信されます。メールが届かない場合は正常に利用終了できていない可能性があります。車両のドアを確認して施錠されていない場合は再度利用終了操作を行ってください。

利用終了できないとき

ハザードランプが点滅し、音声アナウンスが鳴ります。以下を確認して利用終了操作をやり直してください。

- エンジンは停止していますか？
- エンジンキーはグローブボックスのキーボックスに差し込み、[返却]に合せていますか？
- サイドブレーキは引かれていますか？
- すべてのドアが確実に閉まっていますか？

返却時刻に間に合わないとき

予約時間内に、スマートフォンサイトから予約の延長を行ってください。延長操作は利用開始操作から利用終了時刻までに2回のみ行えます。

次の利用者の予約が入っているなどの理由で延長ができない場合は、必ず予約時間内にコールセンターへご連絡ください。

忘れ物をしたとき

利用終了操作から10分以内であれば、スマートフォン、またはカードタッチによりドア開錠が1度だけ可能です。この場合にエンジンを始動することは出来ません。また、返却後すぐに別の予約がある場合は、次の予約の開錠操作が優先される場合がございます。

利用終了から10分以上経過している場合は、コールセンターへご連絡をお願いいたします。

※ご利用の際は忘れ物にご注意ください。忘れ物が見つからない場合でも弊社は責任を負いかねます。

8. 事故・故障・駐車違反

事故が起きたら

慌てず落ち着いて、以下の順に対応をお願いいたします。

- ① 安全を確保し、負傷者がいる場合は救護を最優先に行います。
- ② 負傷者がいる場合は119番に連絡し、消防・救急機関に指示を仰ぎます。
- ③ 110番に連絡し、警察へ事故の届け出を行います。
- ④ コールセンター(0120-005-414)へご連絡ください。
- ⑤ コールセンターへの連絡後、損保ジャパンの事故受付(0120-256-110)へご連絡ください。
- ⑥ 相手方がいる場合は氏名・連絡先を、目撃者がいる場合はその方の氏名・連絡先を確認し、必要な写真を撮っておきます。

当事者間での示談は絶対に行わないでください。相手方との示談交渉は全て保険会社が行います。

事故の申告がなく発覚した場合や人身事故を起こした場合には、会員資格を取り消します。

故障・盗難が起きたら

軽度のキズであってもご報告が必要です。まずコールセンター(0120-005-414)へご連絡いただき、指示に従ってください。車両の故障については、コールセンターから損保ジャパンの車両故障受付(0120-365-110)をご案内いたします。

駐車違反をしたら

コールセンターへご連絡の上、ただちに管轄警察署へ出頭してください。道路交通法違反の反則金やレッカー移動、保管等の諸費用は会員のご負担となります。

ウェブサイトのご案内

会員サイトの操作方法や、よくあるご質問はウェブサイトでご確認いただけます。



操作ガイド

会員サイトと車両の詳しい操作

<https://kantetsu.rakup-carshare.jp/guide/>



よくあるご質問

こんなときどうする？

<https://kantetsu.rakup-carshare.jp/faq/>

お困りのときの連絡先

窓口	電話番号	受付
コールセンター	0120-005-414	24時間
損保ジャパン 事故受付	0120-256-110	24時間
損保ジャパン 車両故障受付	0120-365-110	24時間

まずコールセンターへご連絡ください。車両の事故・故障の場合は、コールセンターへ連絡後、案内に従って損保ジャパンへご連絡ください。