# ご利用ガイド

2022年7月版



スマホ操作に関するお問合せ 0570-550-529

事故発生時の連絡先 0120-256-110

ロードサービスに関するお問合せ先 0120-365-110

#### サービスの概要

スカイレンタカー・スマートサービスは、スマートフォンアプリで利用 できるカーシェアリングサービスです。

#### 最小利用時間は15分から、予約は1分単位で行えます。

ご利用方法	専用アプリをダウンロードして、アプリから会員登録。 その後、すぐにご利用できます。		
利用可能者	スカイレンタカー・スマートサービス会員		
ご利用最小時間	15分 (予約時間単位は、1分から)		
1回のご利用最長時間	5760分 (4日間)		
予約の変更・キャンセル対 応期間	<b>15</b> 分前まで		
お支払方法	クレジットカード決済		
アプリの対応環境	■iOS :対応OS iOS 12.0以降 ■Android :対応OS Android 8.0以降 ※一部機種では動作しない場合がございますので、予めご了承ください。		

#### (0-1)ご利用料金

- ご利用料金は**時間料金**で計算されます。
- 時間料金は予約時間に対して15分単位で計算されます。
- 予約開始時間の15分前から利用が可能です。(追加料金は不要)
- 一部距離料金が発生する車両がありますので予約時に確認ください。
- 予約時間より早く利用終了した場合でも、ご予約時の請求予定金額 のお支払いが必要になります。

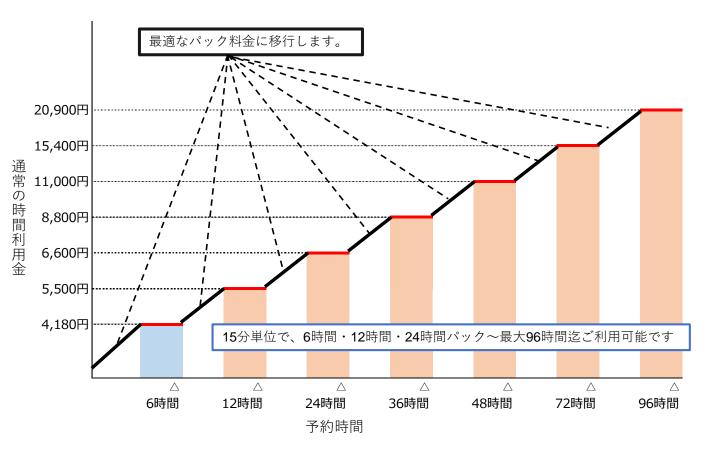


2

#### (0-2)ご利用料金

予約時間に応じて、最適料金が適用されます。予約した利用時間に応じて、安価なパック料金が自動的に選択されます。

例えば、5時間の予約料金より、6時間パック料金が安ければ自動的に選択されます。但し、利用時間は5時間となりますのでご注意ください。



予約は、15分以上(ご利用最小時間)、1分単位で設定できます。 ご利用料金は、15分単位ですので、合理的な時間設定をお願いします。

例えば、16分で予約した場合、15分単位利用料金では30分(15分単位×2)のご利用料金となります。

通常の延長料金は時間料金(15分単位)と同一ですが、無断延長した場合、 超過時間に対して2倍の時間料金をペナルティ料として貰い受けます。

#### ご利用時のルール

ルールとマナーを守ってご利用頂きますようお願いいたします。

分 類	内 容				
会員登録時	必ずご本人様が登録をお願いします。本人確認が取れない場合、会員取消を 実施する場合があります。				
予約時	複数回にわたる予約直前キャンセル等が繰り返された場合、会員取消を実施 する場合があります。				
ご利用開始時	ステーションは対象車両以外は駐車禁止です。自転車やバイク、その他車両 を停めることは出来ません。				
	アプリに表示される乗車前点検をご確認ください。				
	予約されたご本人もしくは事前に登録されている運転者以外は運転できません。ご本人・登録運転者以外が運転され、事故を起こした場合は保険・補償制度の対象外となります。				
ご利用中	危険運転やあおり運転は禁止です。				
	全車禁煙です。電子タバコ等も使用しないで下さい。				
	灯油等の揮発性の高い物質や臭いの強いものは積載禁止です。				
	ペットの同乗は禁止です。				
	違法駐車をしたときは、直ちに違法駐車をした地域を管轄する警察署に出頭 して、自らの責任と負担で違法駐車に係る対応(違反金支払い等を含む)をお 願いします。				
	無断延長は行わないで下さい。必ず事前にアプリで延長登録を行ってください。次の予約が入っている場合は延長できないため、計画的なご利用をお願いします。				
	出発したステーションに必ず返却ください。駐車時は枠をはみ出さないよう 駐車してください。				
ご返却時	ゴミは放置せずお持ち帰りください。				
	車載用品は持ち出さないでください。				
	返却時にライトの消し忘れや窓の閉め忘れ、施錠忘れにご注意ください。				
その他	車内に搭載されている車載機器などを不正・不要な操作を行わないでください。				
	利用規約及び貸渡約款をよく確認いただき、定められた範囲内で適切にご利用ください。				

#### 営業補償(NOC)ならびにペナルティ料金について

以下の事由に起因してサービスを停止した場合、営業補償(NOC)の一部として下記の補償金額を申し受けます。

- 会員様のご利用中に発生した事故や、会員様の過失等により、車両に損害(汚損等を含む)を与えた場合
- 会員様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
- その他、会員様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

#### 具体的な事例とその費用

項目	内 容	申受け金額	
事故時	自走可能の場合	NOC (2万円)	
争以时	自走不可能の場合	NOC (5万円)	
	弊社が忘れ物を回収する場合	実費+NOC (2万円)	
	タバコ等の臭い除去		
忘れ物	ペットの臭いや汚れ除去		
	嘔吐された場合や灯油等を積載した場合の清掃ならびに 臭いの除去		
	ゴミの回収		
	車両キー	実費+NOC (2万円)	
紛失	給油カード	実費	
	その他		
車両放置	会員様の故意又は過失により乗り捨てたもの	実費+車両を弊社で定位置まで戻 した時間までの延長料金	
油種誤り	油種を間違えて給油された場合	実費+NOC (2万円)	
車両内破損	ナビ、オーディオ、スイッチ類などの破損等	実費+NOC (2万円)	
タイヤ等の破損	タイヤのバースト・破損 (ホイルキャップの破損を含む)	実費 (緊急出動費+作業費) +車両損害や第三者からの損害	
緊急対応	窓の閉め忘れ	賠償請求があった場合にはその	
	ライト類の消し忘れ	実費	
	停めなおし (返却場所誤り・車枠はみだし等)		
	その他、弊社が現地対応を行う場合		
その他	稼働を停止し修理した場合	実費+NOC (2万円)	

#### 保険・補償内容について

スカイレンタカー・スマートサービスの保険・補償の内容は以下の通りとなります。

担保項目	補償限度額
対人補償	無制限
対物補償	無制限 (免責金 0円)
車両補償	時価額 (免責金 0円)
人身傷害	3,000万円 (1名につき)

#### 補償の適用を受けられない場合

下記のケースでは、補償が適用されませんのでご注意ください。

- ●警察・店舗への事故届が無かった場合
- ●無断延長をして起こした事故の場合
- ●利用規約・貸渡約款に違反した場合
- ●当社・保険会社の承諾なしに相手方と示談した場合
- ●店舗内の看板や造作を破損した場合
- ●維持・管理された道路以外で走行して起こした事故の場合
- ●飲酒運転
- ●無免許運転
- ●不法薬物使用による運転
- ●無謀運転・あおり運転による事故
- ●悪質な交通違反による事故
- ●利用登録者以外がおこした事故の場合
- ●盗難によって生じた車両損害
- ●定員オーバーに起因した事故
- ●操作ミスによる故障・損傷
- ●車内装備品の破損・汚損
- ●誤った油種を給油したことによるエンジン等の故障・トラブル
- ●適正な使用方法以外での使用によって生じた車体等の腐食・損傷の補修費用
- ●サーキットやレース場内を走行して起こした事故
- ●他車の牽引・後押しに使用して発生した事故・損傷
- ●タイヤのパンク・バーストによる修理、ホイールキャップの紛失
- ●保険約款の保険金をお支払いできない事由に該当する事故等

## 1. サービス概要

#### ご利用の流れ

スカイレンタカー・スマートサービスの使い方はシンプル! 以下の4ステップで簡単にご利用いただけます。

## **1** アプリダウンロード



まずはアプリをダウンロード!



スマホから使いたいクルマ、 日時を指定して、予約!



クレジットカード、運転免許証を 用意してスマホから会員登録!



指定日時になったらスマホで ドアロックを解錠して利用開始! 利用後に自動決済!

#### (1) 専用アプリをダウンロード

はじめに専用アプリ【スカイレンタカー・スマートサービス】を ダウンロードします。

#### iOSの場合

#### 【対応機種】

- ・iOS11以上のiOS端末
- LTE対応の通信モデル

※対応他機種以外では正常に動作しない可能性がございます。

App Storeで「スカイレンタカー・スマートサービス」と検索して以下アイコンの アプリをダウンロードしてください。





#### Androidの場合

#### 【対応機種】

- ・AndroidOS8.0以上のAndroid端末
- LTE対応の通信モデル

※対応他機種以外では正常に動作しない可能性がございます。
※一部機種では動作しない場合がございます。予めご了承ください。

Google Playで「スカイレンタカー・スマートサービス」と検索して以下アイコンの アプリをダウンロードしてください。





スマホでQRコードを読み取り アプリをインストールしてください



#### (2-1) 会員登録

ご利用いただくには会員登録が必要です。

「免許証」「クレジットカード」は必須情報のため、事前のご用意をお願いします。



ダウンロードしたアプリを起動 し「新規会員登録」をタップ。



表示された画面から利用規約や プライバシーポリシーを確認し、 各確認欄をタップしてONにし 「入会フォームへ」をタップ。



SMS(ショートメッセージ サービス)にて、ご利用の携帯 電話番号の登録を行います。 携帯電話番号を入力し「SMS 送信」をタップ。



SMSで認証コード(数字4桁) を受信。

認証コードを入力し「認証コード入力する」をタップすると、 入力フォームが表示されます。



必要事項を入力し「確認画面 へ」をタップ。 内容を確認し「次へ」をタップ で登録完了。



基本情報の入力が完了しました ら、「クレジットカード登録 へ」をタップしてください。

#### (2-2) クレジットカード登録

サービスご利用にはクレジットカード登録が必要です。



カード番号、有効期限、セキュ リティコードをご入力して頂き、 「クレジットカードの登録」を タップ。 上記の通り、登録が完了できま したら、SMSでログインIDが 届いているため、ログインへと 進んでください。



#### ◇ご注意

クレジットカードの有効期限が切れた場合は、設定メニューから再登録を行ってください。 利用者IDは、大切に保管ください。

#### (2-3)免許証登録①

サービスをご利用いただくためには免許証登録が必要です。



アプリを起動後、SMSで受信 した利用者IDと任意で設定した パスワードを入力し「ログイ ン」をタップ。



「設定」をタップ。



「利用者情報の確認・変更」を タップ。



「免許証」をタップ。



免許証の番号を入力。



	*^				
展る					
	Q	0		40	

免許証の有効期限を入力。



#### (2-3)免許証登録②



顔認証画面が表示されます。ガイダンスに従い上記のイラストのように 自身の顔が上部、免許証がカメラの下部に収まるよう、頭の位置、免許 証の写真の位置を合わせて撮影してください。

免許証

#### ②③免許証画像 (表裏) について

①のアイコンをタップ。

撮影時、枠が表示されますので、 免許証が枠に収まるよう免許証の 両面を撮影してください。



3つの画像を登録したら「運転 免許証登録」をタップ



登録完了。

#### ◇ご注意

撮影は出来るだけ明るい場所で実施してください。 免許証裏面の撮影は、裏面が無記載の場合でも必ず撮影 ください。

#### (3-1) 予約方法①

#### ①今すぐ乗る場合



マイページから 「今すぐ乗る」をタップ。



周辺のステーションが表示。



→利用可能な車両がある →利用可能な車両がない



任意のステーションをタップ。 表示される車両をタップ。



開始日時と終了日時を入力。



- ①開始/終了時間から利用時間が決定 しその利用時間に合わせた最適な利用 プランが自動的に選択されます。別プランに変更することも可能です。
- ②クーポンやポイントも利用できます。
- ③指定が完了したら「予約内容の確認」タップ。



貸渡約款をご確認し同意の上「この 内容で予約を確定」をタップ。 予約が完了すると登録したメールア ドレスに予約登録完了通知が届きま す。

### (3-2)予約方法②

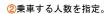
#### ②日時を指定して乗る場合



マイページから 「時間指定して乗る」をタップ。

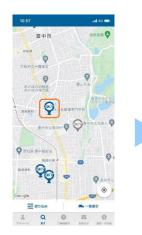


①利用開始日時と利用終了日時 を指定。





「検索結果がありません」と 表示の場合、「絞り込みを解除」 をタップ。



周辺のステーションが表示されます。



→利用可能な車両がある



→利用可能な車両がない



任意のステーションをタップ。 表示される車両をタップ。



開始日時と終了日時を入力。



#### (3-3)予約方法③

#### ②日時を指定して乗る場合





貸渡約款をご確認し同意の上、「この内容で予約を確定」をタップすると予約完了です。

<u>予約が完了すると登録したメールアドレ</u> <u>スに予約登録完了通知が届きます</u>。



予約完了!

#### ◇ご注意

利用開始時間は、最短で現在時刻+15分後から指定することができます。

利用時間は15分単位で、お得なパック料金も選べます。

#### (4) 予約時間の変更・キャンセル方法

#### 予約時間を変更する場合



「変更」をタップ。

※予約車両がある場合、マイページの 「予約中」に予約車両が表示されます。



利用終了日時を変更できます。

利用時間は、15分単位です。

パック料金は

録が必要です。

6時間、12時間、24時間等、最大96時間まで 利用が可能です。

ポイントやクーポンも利用ができます。 請求額以上のポイントの指定はできません。 クーポンは1枚ずつ利用できます。 クーポンは有効期限がある場合があります

同乗者が運転する場合は、追加運転者の 登録に同乗者の利用者IDを追加してくだ さい。同乗者が運転する場合は、会員登

ので、ご確認の上ご利用ください。

#### 予約キャンセルをする場合



予約中の「キャンセル」をタップ。 ※予約車両がある場合、マイページの 「予約中」に予約車両が表示されます。



「はい」をタップ ※キャンセルすると元に戻せません。



画面が切替わりキャンセル完了。 登録したメールアドレスに予約 取消完了通知が届きます。

#### ◇お願い

スカイレンタカー・スマートサービスはスマホでドアロックの解錠・施錠ができるサービスです。万一、予約したスマホが利用中に故障等で使用できなくなった場合、別のスマホからでも、アプリを開いて利用者IDで起動することにより、ドアロックの解錠・施錠が可能となります。

利用者IDは、万一に備えてしっかり、保管ください。

#### (5-1) 利用開始~終了まで①

予約開始時間の15分前から、利用可能な予約(車両)が表示され「START」ボタンが表示されます。

車載器と通信をするため、車両から離れた場所からは操作はできません。

#### 利用開始方法(解錠)



「START」をタップ。 ※開始操作画面に遷移します。



Bluetooth接続を確認し「OK」 をタップ。



キズの確認など乗車前に確認 項目のチェックをお願いします。



■1回目のドアロック(解錠操作) ூスークをもからまにフライドし

鍵マークを左から右にスライドして ドアロック解錠。



①事故などトラブル発生時の緊急連絡先を確認できます。



②利用中のドアロック(解錠・施錠操作)

※乗車する場合 (解錠)

鍵マークアイコンを左(反時計回り)

にスライド

※車両から離れる場合(施錠) 鍵マークアイコンを右時計回り) にスライド



- ■Bluetooth接続について
- ・<u>スマートフォンのBluetooth設定をON</u> にしてください。
- 車両に近い位置で操作をしてください。
- <u>・解錠まで、2~7秒程度かかります。</u>



Bluetooth接続が出来ないと ドアロックができませんので 設定ONを事前に確認ください。

#### (5-2)利用開始~終了まで②

利用中は画面下部「マイページ」より予約終了時間の変更が可能です。

#### 予約時間を延長する場合





※希望時間が既に予約されている 場合は延長はできません。



延長時間の指定ができます。 24時間以上の指定はできません。

できません。

既に他の方が予約をしている場合延長は

ポイントやクーポンも利用できます。

#### 「車両操作」画面の場合



「利用の延長」をタップ。

#### ◇ご注意

予約時間を超えた場合は、無断延長となりペナルティ料金が 加算されますのでご注意ください。

#### (5-3)利用開始~終了まで③

利用中はアプリを再起動させると、ポップアップで車両が表示され 「終了」ボタンが表示されます。

車載器と通信をするため、車両から離れた場所からは操作はできません。

#### 利用終了方法(施錠)



「終了」をタップ。 ※終了操作画面に遷移します。



利用終了前の確認画面が表示 されます。すべて確認しながら 「OK」をタップ。



忘れ物がある場合は マイページに戻ります。

#### 「車両操作」画面の場合



「利用の終了」をタップ。

₹バーチャルキー

## ◇ご注意

返却の際は、ライトの消し忘れ、窓の閉め忘れ、忘れ 物がないか十分にご注意ください。

#### (5-4) 利用開始~終了まで④

利用終了後の15分間は忘れ物回収のための車両のドア「解錠・施錠」ができます。 忘れ物の取り出し後は、施錠操作を忘れないよう操作をお願いします。

#### 忘れ物取り出し(終了直後)

忘れ物がある場合は マイページに戻ります。



利用終了から15分以内は解錠できます。 解錠は一度だけできます。

車両接続のため

解錠できます。

BluetoothをONにしてください。

忘れ物取り出し(アンロック)を押すと

## 3. FAQ よくあるご質問

#### Q スマートサービスとは

レンタカー店舗が運営するカーシェアサービスです。非対面・非接触で、レンタ A カーの品質、ホスピタリティを維持した新しいサービスです。 旅行先で、レンタカーと同様に使い慣れたカーシェアが利用できます。

#### Q NOC補償とは

Α

Α

NOC補償とはノンオペレーションチャージの略称で車両に損害を与えた場合に損害の程度や修理期間にかかわらずご負担いただく営業補償の事をいいます。自動車事故や、車内の汚損、破損、異臭等によって車両が利用できなくなった際にご利用者に負担いただくものです。車が自走して貸出場所に返却された場合は、20,000円。自走不可能の場合は、50,000円をご負担頂きます。詳しくは、ガイドに記載の営業補償(NOC)をご覧ください。

#### Q 利用開始前に車両に異常やキズがある場合

このサービスは車両の利用前に、利用者ご自身がキズチェックを必ずする仕組みとしています。キズ・パンクが無いことを確認すると解錠操作へと進むことが出 来ます。万一、キズを発見した場合は、利用するスマホでキズを撮影しないと解 錠手続きに進めません。どの利用者がキズを付けたかの特定も容易にできるシステムとしていますので必ず確認するようお願いします。

#### Q 事故を起こしたは場合

事故が発生した場合は、先ず人命救助、事故が連続しないような対応をお取りください。損害・キズの大・小にかかわらず警察へ届出をします。

警察への事故届がなかった場合、補償の適用を受けられない場合がありますのでご注意ください。

#### Q スマホで車両が操作出来ない場合

先ずは、登録したスマホがインターネット接続とBluetooth機能がオンになっているか確認してください。また、アプリの位置情報が許可されているかも確認下さい。

スマホ等の不調により操作が出来ない場合は、 コールセンター0570-550529へお問い合わせ下さい。

#### Q 予約したスマホ以外での操作したい場合

操作可能です。但し、予約者本人のアカウントでの操作に限ります。 万一、予約したスマホが利用中に故障等で使用できなくなった場合、別のスマホ A からでも、専用アプリを開いて利用者IDで起動することにより、ドアロックの解 錠・施錠が可能となります。

#### O スマホが故障した場合

別のスマホにより、予約者ご本人のアカウントでの操作は可能です。

#### O 電波が届かない場所での操作について

解錠・施錠は、スマホのBluetooth機能で行うので、車両に近づくことでBluetooth機能が作動します。但し、解錠・施錠画面が開いている状態までは、電波の届く場所Aで操作してください。

また、予約や利用時間の延長などのスマホへの登録・エントリーが必要な場合は、電 波が届かない場所での手続き出来ません。

#### O 予約した以外の同乗者が運転する場合

予約時に追加運転者を登録頂くことで運転を交代していただく事が可能となります。 A 追加運転者の方も会員登録が必要となります。

#### O 予約のキャンセルや変更する場合

利用開始の15分前までなら、キャンセル・変更手続きは可能です。

A また、キャンセル費用も発生しません。 但し、悪意のあるキャンセル等には、会員取消を実施する場合があります。

#### Q 予約したい場所にサービスがない場合

A スカイレタカーのHPより目的地に合致した店舗で、レンタカーとして、スカイレンタ カーのご利用をお勧めします。

#### O 喫煙できる車両について

全て禁煙車です。 A 喫煙車を希望される場合は、スカイレンタカーのHPでご確認下さい。

#### O チャイルドシート付の車両について

A このサービスでの提供はございません。 A チャイルドシート付車両を希望される場合はスカイレンタカーのHPでご確認下さい。

#### 0 スタッドレスタイヤ装着者車両について

A このサービスでの提供はございません。 A スタッドレス装着車を希望される場合は、スカイレンタカーのHPでご確認下さい。

- 0 ペットの同乗について
- A このサービスでは、ペットの同乗は出来ません。
- O 車両の乗捨サービスについて
- A このサービスでは乗捨ては出来ません。
- O 予約時間より早く利用したい場合
- A ご予約いただいた時間の15分前から利用可能としています。 その際には、追加の料金は発生致しません。
- O 予約時間より早く帰着した場合
- A 予約した時間での料金を貰い受けます。返金はございません。
- O 返却時のガソリン給油について
- 返却時のガソリン満タン返しに関しましては、車両により取扱いが異なりますので、予約時にご確認ください。
- <sup>A</sup> ガソリン満タン返しが条件となっている車両を給油せずに返却された場合は、 一律5,000円のペナルティ料金を後日請求致します。
- O 利用中に利用時間の延長について
- 利用延長は可能です。但し、次の予約が入っている場合は延長できませんの でご注意下さい。
- O 利用時間を超えて延長手続きなしで利用した場合
- A ペナルティとして、実際に無断利用した時間に応じた延長料金の2倍の料金 を貰い受けます。
- O 忘れ物をした場合
  - サービス終了後15分以内であれば、スマホでの解錠は可能です。
- A サービス終了後15分以上経過している場合は、コールセンターへお問合せ下 さい。その際、対応費用を貰い受けする場合がございますのでご注意下さい。
- O クレジット決済額について
- A サービス終了後に利用金額が確定し、メールにてご案内致します。