

入会について

Q 入会申込の手順を教えてください。

貴社内でFlemobiを管理されている管理者の方から、入会手続き用のメールを受領してください。

A メール記載のURLより入会申込サイトにアクセスし、必要事項を記入することで入会が可能です。

※詳細はマニュアルをご確認ください。

<http://eemo-share.jp/select-1/>

Q 登録できるメールアドレスのドメインを教えてください。

A ご登録いただけるメールアドレスに制限はございません。

Q 入会手続きをしたのですが、登録確認のメールが届きません。

お申し込み時にご入力いただいたメールアドレスに誤りがないか、受信アドレス拒否の設定が無いかご確認ください。

A (no-return@emms.jpからのメールを受信できるように設定してください)

解決しない場合は、管理者へのお問い合わせをお願いします。

Q 会員登録のメールが届きません。

会員登録メールがお客様の端末設定によって受信拒否されている可能性がございます。

A (no-return@emms.jp から送信されるメールが受信できるよう設定をお願いします)

Q すぐに入会したいのですがどうすればよいですか？

会員情報の登録完了後、総合EVカスタマーセンターにご連絡頂くことで、最短30分でご利用頂くことが可能です。

A 総合EVカスタマーセンター TEL : 0120-032-204

Q 入会申込後、いつから利用できますか？

申し込み後、センターでの免許証情報確認後にご利用いただけます。

免許証情報の確認には、最短30分～48時間程度お時間をいただきます。

A お急ぎの場合は、総合EVカスタマーセンターへお問い合わせください。

総合EVカスタマーセンター TEL : 0120-032-204

Q クレジットカードの登録は必要ですか？

Flemobiのご利用にはクレジットカードの登録は必要ありません。

A ※なお、同一の会員アカウントおよびアプリケーションにて、eemoカーシェアリングのご利用も可能となっております、

eemoカーシェアリングのご利用にはクレジットカード登録が必要となります。

アプリについて

Q Flemobiとeemoの関係を教えてください

Flemobiは営業車/公用車の車両管理とエネルギー・マネジメントを支援するサービスです。

eemoはEV専用のカーシェアリングサービスとなります。

両者は異なるサービスですが、利用に用いるアプリケーションが共通のものとなり、Flemobiをご利用いただける会員の方は、法人プランにて

A eemoをご利用いただくことができます。

また、カスタマーセンターも共通となります。

アプリケーションの操作方法などはeemoカーシェアリングカスタマーセンターにお問い合わせください。

eemoカーシェアリング カスタマーセンター : 0120-659-750

Q アプリの画面の見方や操作方法が良く分かりません。

A マニュアルをご確認ください。

<http://www.eemo-share.jp/select-1/>

Q ログインの仕方を教えてください。

【スマホアプリ】

マイページ、もしくは設定からログイン画面を呼び出し、IDとパスワードを入力頂くことでログインいただくことができます。

A 【Webアプリ】

以下のサイトにアクセスし、IDとパスワードを入力頂くことでログインいただくことができます。

<https://reserve.eemo-share.jp/>

Q アカウントのログインパスワードが分かりません。

A ログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」からパスワードを再設定ください。

Q アプリをインストールしたが操作することができません。

ご利用の端末が動作保証端末ではない可能性があります。

A 以下ページより推奨環境をご確認ください。

<https://www.eemo-share.jp/sitepolicy/>

Q eemoカーシェアリングアプリの推奨環境を教えてください

A 以下ページより推奨環境をご確認ください。

<https://www.eemo-share.jp/sitepolicy/>

Q ガラケーやパソコンタブレットでアプリを利用することはできますか？

当社ではタブレットでのアプリの動作確認は行っておらず、タブレットでのご利用は推奨しておりません。

A 推奨環境は以下のページよりご確認ください。

<https://www.eemo-share.jp/sitepolicy/>

Q スマートフォン（スマホ）以外のガラケー、パソコン（PC）での利用は可能ですか？

現在、ガラケーでご利用いただくことはできません。

A パソコンからは、Webアプリをご利用ください。

<https://reserve.eemo-share.jp/>

Q 過去の利用履歴は見れますか？

【スマホアプリ】

マイページの利用履歴一覧よりご確認いただけます。

A 【Webアプリ】

ステーション・車両検索画面の利用履歴一覧よりご確認いただけます。

各種情報変更について

Q 会員登録時に入力した情報を確認したい場合はどうすれば良いですか？

A スマホアプリで確認いただけます。そちらから入力情報の変更が可能です。

（免許証情報を変更いただく場合は、再度当社での確認のお時間をいただきます。）

Q 登録情報の変更方法を教えてください。

A スマホアプリより変更いただけます。

（免許証情報を変更いただく場合は、再度当社での確認のお時間をいただきます。）

Q 運転免許証を更新（書換え）をした場合、情報変更を行うにはどうすれば良いですか？

A スマホアプリから免許証情報の更新が可能です。

（再度当社での確認のお時間をいただきます）

Q 登録情報で変更できない項目はありますか？

A 氏名、性別、生年月日の情報は変更できません。

Q メールアドレスは変更できますか？

スマホアプリから免許証情報の更新が可能です。

A (変更後のメールアドレスの有効性確認のため、変更後のメールアドレスに認証コードを送信させて頂き、そちらを画面に入力いただく必要がございます。認証コードの有効期限は24時間となります)

Q 退会したいのですが、どこへ連絡すればよいですか？

A スマホアプリより退会の手続きができます。

Q 運転免許証を更新・書換えをしましたが、届出は必要でしょうか？

スマホアプリより変更をお願いします。

A 運転免許証の有効期限が過ぎている場合、予約を行うことができなくなりますので更新忘れにご注意ください。
(免許証情報を変更いただく場合は、再度当社での確認のお時間をいただきます。)

予約について

Q 予約を変更したい場合はどうすれば良いですか？（利用開始前）

【同じ車両で時間を変更したい場合】

<スマホアプリ>

アプリ「マイページ」から予約変更を選択し、時間を変更してください。

<Webアプリ>

「利用開始/利用終了」ページから予約変更を行ってください。

A

【別の車両に変更したい場合】

<スマホアプリ>

アプリ「マイページ」から一度予約をキャンセルした後、再度利用したい車両でご予約をお願いします。

<Webアプリ>

「利用開始/利用終了」ページから一度予約をキャンセルした後、再度利用したい車両でご予約をお願いします。

Q アプリをインストールしたが予約することができません。

以下をご確認ください。

①アプリにログインができるか

②同一時間帯にご自身で別の車両を予約されていないか

③同一時間帯に他の方が車両を予約されていないか

A

④必須項目である「利用用途」「目的地」が入力されているか

上記確認の上、問題が解決しない場合はeemoカーシェアリング カスタマーセンターまでご連絡をお願いします。

eemoカーシェアリング カスタマーセンター：0120-659-750

Q 最大何時間まで予約することができますか？

A 最大72時間までご予約が可能です。

Q 使いたい時間に予約ができません。

申し訳ございませんが、その時間帯にご利用いただくことはできません。

A 別の車両をご予約ください。

Q 予約のキャンセル/変更はいつまで可能ですか？

A 予約開始時間の1分前まで変更、キャンセルが可能です。

Q 予約完了の確認通知が届きません。

A お申し込み時にご入力いただいたメールアドレスに関して、受信アドレス拒否設定が無いかを再度確認ください。

(no-return@mail.eemo-share.jpから送信されるメールが受信できるよう設定をお願いします)

Q 予約をしようとするとエラーが出て予約できません。

A ログインがされているか、同じ時間帯に他の予約が入っていないか、同時間帯にご自身で別の車両を予約されていないかを確認ください。

解決しない場合はeemoカーシェアリング カスタマーセンターへのお問い合わせをお願いします。

Q 連続して予約を取ることはできますか？

A 既存のご予約と同じ車両の場合は、最短で予約終了日時から15分後に次の予約ができます。他の車両に関しては、既存の予約終了日時の直後に

連続してご予約いただけます。

Q 予約は何時間前までにすればよいですか？

A 利用開始時間（毎時0分、15分、30分、45分のいずれか）の最短1分前までにご予約が完了すればご利用が可能です。

利用について

Q 車両のカギはどうやってあければ/しめれば良いですか？

【スタンダードプランでご利用の場合】

車両ドアのカギの開閉は、貴社内で管理されている車両のカギで実施ください。

また、車両の利用終了後はカギの返却を忘れず実施下さい。

A 【プレミアムプランでご利用の場合】

利用開始時、スマホアプリもしくはWebアプリから「利用開始」ボタンを押すことで車両ドアのカギが開きます。

同様に、利用終了時、スマホアプリもしくはWebアプリから「利用終了」ボタンを押すことで車両ドアのカギが開きます。

乗車中のドアの開閉には車内グローブボックスに配備された車両のカギをご利用ください。

Q 充電コネクタが外れません。

充電器毎に、以下の方法でロックを解除することができます。

※車種や充電器により下記で解決しないことがあります。その場合は機器の取扱説明書をご覧ください。

【ニチコン EVパワーステーションの場合】

A 充電器本体の「コネクタロック」スイッチを押す

【パナソニック ELSHEEVの場合】

・充電ポートリッドオープンのボタンを押す

・車両キーのカギとコンセントが記載されたスイッチを1秒以上長押しする

Q 充電口のフタ（充電ポートリッド）の開け方が分かりません。

以下のいずれかの方法で充電口（ポートリッド）を開けることができます。

※車種より下記で解決しないことがあります。その場合は車両の取扱説明書をご覧ください。

A ・運転席右前方にある充電ポートリッドオープンのボタンを押す

・車両キーにある充電スタンドマークのスイッチを1秒以上長押しする

※走行可能状態になっている場合、安全のため充電口は開きません。車両の電源（パワースイッチ）をOFFにしてから操作してください。

・充電ポートリッドの蓋を押し込む（サクラの場合）

Q 利用中、移動先で車の充電残量が減少し、警告表示が出てしました。

A 貴社内の車両の管理者にご連絡を頂き、指示に従ってください。

Q 予約した利用開始時間に遅そうな場合はどうすればよいですか？

A スマホアプリ、もしくはWebアプリより予約開始時間の変更をお願いします。

Q 利用開始時間を過ぎてしまいました。キャンセルはできますか？

利用開始時間経過後もキャンセルは可能です。

A 利用しない場合は速やかにスマホアプリもしくはWebアプリよりキャンセルを行ってください。

Q 使いたい車両を他の人が予約している場合、キャンセル待ちの機能はありますか？

A キャンセル待ちの機能はございません。

Q 予約画面で「現在の充電残量」等、確認できますか？

EVをご利用の場合は、

A ご予約の際に現在の充電残量および予約時の想定充電残量をご確認いただけます。

Q 予約は何日前から可能ですか？

A 2週間前からご予約いただくことが可能です。

Q 予約終了時間を変更したい場合（延長）はどうすれば良いですか？（利用開始後）

【利用時間の延長】

スマホアプリもしくはWebアプリより時間の延長を行ってください。（ご利用の車両に後予約がある場合は延長はできません）

A 【延長以外の変更】

利用開始後は、予約内容を変更することはできません。異なる時間帯や別車両の予約をご希望の場合、ご利用中の車両の利用を終了してから新たな予約が可能となります。

Q 渋滞で予定時間に帰着できない場合はどうすればよいですか？

アプリより予約の延長をお願いします。

A 終了予定時間を超過した場合、および次の予約が入っている場合はアプリからの延長ができません。

その場合は貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。

Q 利用開始手続きを教えてください。

アプリより「利用開始」のボタンを押下することで利用が開始できます。

A ※利用開始を行わないと、運行日誌が正確に作成されません。必ず利用開始を実施頂くようお願いします。

Q 利用終了手続きを教えてください。

ステーションの指定位置に駐車後、以下の実施をお願いします。

- ・グローブボックスのキーBOXにキーを返却（プレミアムプランのみ）

- ・充電コネクタの接続

A ④ 車内の掃除、忘れ物の確認

上記が完了した後、アプリより運行日誌記載項目などに回答後、「送信して利用を終了する」のボタンを押下し、「返却が完了しました」というポップアップダイアログが表示された時点で返却が完了いたします。

※返却が完了しないと次の方にご利用いただけませんのでご注意ください。

Q 車両を返却したいのですが、利用終了できません。

A 以下をご確認いただき、問題が解決しなければeemoカーシェアリングカスタマーセンターにご連絡ください。

A ①アプリで現在ご利用中の予約が「利用終了」のボタンが押されているか確認してください

返却時入力項目が未回答の場合、「利用終了」のボタンを押すことができません

②充電コネクタが接続されているか確認してください

充電コネクタが認識されない場合があるため、充電コネクタの差し直しを試してください。

Q グローブボックス内が暗く、キーボックスが見えません。

Q (プレミアムプラン)

A ヘッドライトスイッチをONにすると、グローブボックス内のライトが点灯し、内部をご確認頂くことができます。

Q 返却先を変更できますか？

A ご出発地点のステーションにご返却いただく必要があります。

Q アプリで利用開始をせずに車両を利用していました。

A 利用開始を行っていない場合、返却処理ができませんので、利用開始ボタンを押下したのちに、利用終了処理をお願いいたします。

Q アプリで利用終了を忘れていました。

A 返却が完了しないと次の方にご利用いただけませんので、利用終了処理を行ってください。

故障・事故・トラブル時

Q 何かトラブルがあった場合はどこに連絡をすればよいですか？

A 原則として、貴社内でFlemobiもしくは車両を管理されている管理者の方へご連絡ください。

アプリの操作方法が分からない、アプリがうまく動かない等のお問い合わせは、

A eemoカーシェアリングカスタマーセンターにお問い合わせください。

※Flemobiはeemoカーシェアリングとアプリを共通利用しております。

eemoカーシェアリング カスタマーセンター：0120-659-750

Q 利用中、移動先で車の充電残量が無くなってしまいました。

A 可能な限り車両を安全な場所へ駐車の上、貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。

Q 利用中、交通事故を起こしてしまった場合はどうすればよいですか？

A 安全な場所への自動車の駐車、けが人がいる場合はけが人の救護を行ってください。

A その後、警察への連絡を行い、貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。

Q 車両に異常があった場合はどうすればよいですか？

A 貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。

Q ドアが開かなくなりました。

A 貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。

Q 利用中、トラブルが発生した場合はどうすればよいですか？

A 貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。

Q 予約した車に傷があった場合どうすればよいですか？

A 貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。

Q アプリから利用終了（返却）ができない

以下をご確認ください。

①グローブボックス内のキーボックスに鍵が戻されているか？（プレミアムプランのみ）

（つまみが返却になっているか）

②充電器がコネクタにさっているか

（黒い充電器の場合はコネクタ挿入後10秒程度お待ちください、白い充電器の場合は本体の「コネクタロック」ボタンを押してください）

A ③駐車位置が間違っていないか

（アプリより駐車位置を確認ください）

上記が問題なく行われているにも関わらず問題が解決しない場合は、eemoカーシェアリング カスタマーセンターまでご連絡をお願いします。

その際に画面に表示されるエラーメッセージを窓口にお伝えください。

eemoカーシェアリング カスタマーセンター：0120-659-750

Q 12V補機バッテリーが上がってしまいました。

A 貴社内のFlemobiもしくは車両の管理者へご連絡ください。

Q 利用中に警告灯がつき、ハンドルが重くなりました。

A 停車状態、または低速時にハンドル操作を繰り返すと、システム保護のため電動パワーステアリングが作動しなくなります。

A しばらくハンドル操作を控え、システムの温度が下がると警告灯が消灯し、パワーステアリングが作動します。

Q 車両を縁石/塀/電柱などにぶつけてしまいました。

A 安全な場所へ駐車をした後、警察へ事故の届出を行い、貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。

Q タイヤがパンク/バーストしてしまいました。

A 安全な場所へ駐車をし、貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。

Q 予約した車両がアプリで解錠できません。（プレミアムプランのみ）

A 通信状況の影響を受けている場合もあるため、恐れ入りますが何度か操作をお試しください。

A 改善しない場合はeemoカーシェアリング カスタマーセンターへご連絡ください。

Q 車両のカギでドアが開け閉めできなくなりました。

インテリジェントキーの電池切れの恐れがあります。

A 利用中の車の施錠・開錠は、キーに内蔵されているメカニカルキーをご利用いただき、走行をする際は、インテリジェントキーをパワースイッチに近づけてパワーONにしてください。

Q 車内に配備されている機器を壊してしまいました。

A 貴社内のFlemobiの管理者へご連絡ください。