

HONDA



EveryGo

特定マンションご入居者様専用
マンションカーシェア

サービス導入に関する FAQ

パークシティ溝の口管理組合





マンション 導入イメージ



コールセンター (0120-830-092 ※24時間受付)

FAQ（マンション）

Q.ステップワゴン、フィットの2台を導入した場合に管理組合が負担する費用はいくらになりますか？

A.新車で用意する場合、FIT：250,000円（税別）、STEP WGN：350,000円（税別）になりますが、デモカー（新古車）での導入、かつ車両交換条件についてご了解頂ければ無償で提供します。

Q.パークシティ溝の口の駐車場棟に入るには鍵が必要です。どのように借りればよいですか？

A.管理防災センターにて窓口受付時間内（9：00～17：00）にお借り頂くか、購入（1本千円）して頂くようお願いしております。

Q.パークシティ溝の口の駐車場棟への入庫の際に必要なパスカードはどうすればよいですか？

A.車両のバイザー部分に常備する予定です。



FAQ（マンション）

Q.利用者負担の利用料金は税込表記ですか？

A.利用料金は税込み価格になります。

Q.常に導入車種の最新モデルが提供されますか？

A.常に最新モデルを提供致します。基本的には2年ごとに入替を行いますが、車検を迎えた際、車両が型遅れになっていたり、継続使用が困難なコンディションになっていない限りは、車検を通して継続利用させていただきます。

Q.2年後の契約更新時には費用が発生しますか？

A.発生しません。

Q.車両の清掃、点検などほどの程度の頻度で実施されますか？

A.利用頻度により増減はありますが、目安としては2回/月を想定しています。

Q.どうやって居住者であるか否かを判断しますか？

A.会員登録時に、マンション固有のコードを入力頂きます。



FAQ（マンション）

Q.1,000円クーポンは、いつまで使えますか？また、翌月にまとめて2か月分使うことは出来ますか。

A.2か月間有効ですが、1回の乗車で1枚しか使えないので、翌月に2,000円クーポンとして利用することは出来ません。

Q.マンション以外のホンダカーシェアの料金はどうなりますか？

A.一般会員様と同料金となります。

Q.マンションの敷地内に設置されていますが、日ごろの整備はどうしていますか？

A.管理組合様に許可を取り、Hondaもしくは委託会社にて定期的にメンテナンスに伺います。

Q.チャイルドシートを使いたいのですが、車には設置してありますか？

A.EveryGoのサービスとしては、設置しておりません。恐れ入りますが、ご自身で用意頂くか、もしくは管理組合様と相談の上、初期導入の際に管理組合様にてご用意頂くことも可能です。



FAQ（車両装備）

Q.カーナビ・ETCは付いていますか？

A.すべてのクルマに、Honda純正のカーナビゲーションとETC車載機を搭載しております。
ETCカードにつきましては、お客さまご自身でご用意ください。

Q.チャイルドシートを使いたいときはどうすればよいですか？

A.現在、チャイルドシートを装備している車は準備しておりません。ただし、チャイルドシートをご自分でご用意して装着していただく分には構いません。

Q.喫煙車はありますか？

A.すべて禁煙車両とさせていただきます。

Q.カーナビ、ドライブレコーダーなど標準装備を教えてください。

A.カーナビはHonda 純正のインターナビ®を装着します。ドライブレコーダーは前方のみ装着します。



FAQ（サービス）

Q.私の運転免許証は会員カードとして使えますか？

A.お手持ちの運転免許証がICカード運転免許証であれば、会員カードとしてご利用いただけます。

ICカード運転免許証をお持ちでない方は、本サービスをご利用いただけませんのでご了承ください。

※ICカード運転免許証について：運転免許証の表面の本籍地が空白のものが、ICカード運転免許証です。

Q.利用料の他に、保険料は別途発生するのですか？

A.保険料は利用料金に含まれております。

Q.月会費などはかからないのですか？

A.マンション会員の方は、月会費1,000円がかかりますが、毎月1,000円分のクーポンが発行されます。



FAQ（サービス）

Q.SMS認証とは何ですか？

A.なりすましや不正を防ぐために、携帯電話のSMS（ショートメッセージサービス）を利用した認証機能です。

Q.NOCとは何ですか？

A. NOCとはノンオペレーションチャージの略称です。万一、当社の責任によらない事故・盗難・故障・汚損・臭気（タバコ・石油類等）等が発生し、車両の修理・清掃等が必要となった場合、その期間中の営業補償の一部として、補償金額をお客さまご自身にご負担いただきます。



FAQ（入会・退会）

Q.入会手続きには何が必要ですか？

A.お客さまのICカード運転免許証（表裏両面）の画像データ、ご本人名義のクレジットカードをご用意ください。未成年の方は、WEBサイトからダウンロードできる『親権者同意書』を別途ご送付いただく必要があります。※ICカード運転免許証について：運転免許証の表面の本籍地が空白のものが、ICカード運転免許証です。※デビットカードはご登録いただけません

Q.入会はどこでできますか？

A.成人の方であれば、WEBサイトからのお申し込みのみで、ご入会いただけます。

Q.運転免許を取って1年未満ですが入会できますか？

A.ご入会いただけます。

Q.自分名義のクレジットカードを持っていませんが入会できますか？

A.基本的には、ご本人名義のクレジットカードにてご登録をお願いしております。



FAQ（入会・退会）

Q.退会したいのですが、どこへ連絡すればよいですか？

A.Webサイト、マイページより退会手続きが出来ます。

＊ご予約がある場合は、退会できません。

Q.入会申し込み後、いつから使えますか？

A.通常24時間以内でご案内させていただきますが、申し込み集中時はお時間をいただく場合がございます。

入会手続き終了後、ご登録のメールアドレスへご連絡をさせていただきます。



FAQ（予約）

Q.急な予定が入ったのですが、キャンセル/変更はいつまでできますか？

A.利用開始時間の15分前まで、キャンセルおよび変更が可能です。利用開始時間の15分前を過ぎますと、使用しない場合でも、予約料金の全額がお客さま負担となりますので、余裕をもったキャンセル手続きをお願いいたします。

Q.最大予約件数は、何件ですか？

A.最大5件を上限にして予約が可能です。

Q.予約した人と別の人が運転できますか？

A.予約時に追加運転者登録（ただし、会員に限る）をしていただくことで、会員同士の運転交代が可能です。

※ 利用開始後の運転者追加はできません。

※ 会員以外の方が運転交代された場合は、補償制度が適用されません。

※ 予約をした会員が同乗している場合のみ運転交代が可能です。

※ 貸出返却時の操作は、ご予約いただいた会員様が行ってください。



FAQ（予約）

Q.近くのステーションに希望の車種がありません。希望ステーションに持ってきてもらえますか？

A.行っておりません。

Q.どのくらい先まで予約は可能でしょうか

A. 1 か月先の予約まで可能です。

Q.最長の予約可能期間はどのくらいですか？

A.最長で予約開始日時から 1 週間までとなります

Q.予約をしようとするとエラーになります。

A.免許証期限、クレジットカードをご確認ください。期限が切れている場合、ご予約いただけません。



FAQ（予約）

Q.アプリのIDとパスワードは、ウェブサイトと異なりますか？

A.ID(e-mail アドレス)とパスワードはウェブサイト/アプリとも共通です。

会員登録時のIDとパスワードをご利用お願いします。

Q.アプリの推奨環境を教えてください。

A.iOS 10.0以降、Android 6.0以降 になります。尚、タブレットは対象外です。

Q.登録していたクレジットカードが切れてしまいました。どうすればよいでしょうか？

A.マイページから、クレジットカード情報を更新お願いします。

更新していない状態ですと、ご利用になれませんのでご注意ください。



FAQ（利用）

Q.事故や、車にキズをつけた場合はどうすればよいですか？

A.負傷者がいる場合は、まずは救急車を呼んでください。その後、ただちに警察およびコールセンターにご連絡ください。

ご連絡いただけない場合は補償制度が適用できませんのでご注意ください。

Q.給油はどうすればよいですか？

A.全国のENEOS、出光のガソリンスタンドで給油できます。給油の際は、クルマに搭載された給油カードでお支払いください。詳細は、車内に搭載されている使い方ガイドをご確認ください。

※地域によっては、給油カードがご利用いただけない場合がございますので、給油前にカードを使えるかご確認の上、給油してください。

Q.延長したい場合はどうすればよいですか？

A.マイページから延長申請を行えます。次にご利用者がいない場合は、ご予約開始日時から1週間後まで延長できます。



FAQ（利用）

Q.ステーションまで自転車や自家用車で行くことはできますか？

A.駐輪設備はございませんので、自転車や自家用車でのご来場はご遠慮ください。

また、Honda EveryGOの駐車スペースの為、他車の駐車は不正駐車とみなす場合がございます。

Q.パスワードの再設定が出来ないのですが、どのように設定すればよろしいでしょうか？

A.英字（A-Z もしくはa-z）が1文字以上、数字（0-9）が1文字以上、記号（句読点記号）が1文字以上で合計8文字以上での設定が必要になります。

Q.免許証を忘れてしまいました。

A.申し訳ありませんが免許証を忘れた場合、ご利用頂けません。免許証は忘れずに携帯ください。

Q.延長申請は1回の手続きで最大何時間まで可能ですか？

A.次にご利用者がいない場合は、ご予約開始日時から1週間後まで延長できます。



FAQ（利用）

Q.延長手続きはいつから可能ですか？

A.ご利用開始後から延長手続きが可能です。ご利用開始後、会員ページからお手続きをお願いします。
尚、次の予約状況によっては、ご希望の時間分の延長が出来ない場合もございます。

Q.ゲート式のステーションの場合、出庫や入庫の時はどうすればよいですか？

A.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の中にある駐車定期券で出庫・入庫してください。駐車定期券を利用しないで入庫された場合、次のお客様が駐車定期券で出庫できなくなりますのでご注意ください。

Q.思っていたより予定が早く終わりました。予約していた利用時間を短くできませんか？

A.出来ません。ご予約のお時間より早く返却されても、ご予約時間分の料金が発生いたします。

Q.運転者追加登録した人が開錠出来ますか？

A.出来ません。ご予約頂いた方のみ開錠頂けます。



FAQ（利用）

Q.灯油を運んでもいいですか？

A.灯油の持ち込みはご遠慮ください。尚、灯油を持ち込みされた場合、NOCの請求対象となりますのでご注意ください。

Q.出発の際に、コーン（サインボックス）はどうすればよいですか？

A.他車が誤って駐車場所を利用しないよう、ご出発時には、駐車場所に置いてあるコーン（サインボックス）を置いてください。ご出発後の空きスペースに、Honda EveryGo以外のクルマが駐車してしまうおそれがあります。

Q.ペットの同乗は出来ますか？

A.ペットをケージに入れての同乗は可能です。ご利用中はペットを車内に出さないようにお願いします。

また、ご利用後は、次のお客さまのために車内の清掃をお願いいたします。

※汚損、臭気等が発生した場合は、NOCをご請求させて頂く事もございます。

（特定マンション会員様向け専用ステーションに配置してる車両では、ケージに入れた場合もペットとの乗車は禁止しております。）



FAQ（利用）

Q.給油カードが使えない場合はどうすればいいですか？

A.以下の手順に沿って領収書をご送付下さい。

- ①ホームページの以下へアクセスし「親権者同意書」のPDFを印刷する。
- ② 1枚目の「Honda EveryGo事務局行」を切り取り、貼りあわせし、領収書を同梱して送付する。
事務局にて確認後、利用料金より減額させていただきます。

Q.クーポンはどのように利用するのでしょうか？

A.予約時にクーポンを選択してご利用できます。キャンペーンなど実施時に配布を行います。

Q.車両に異常があった場合はどうしたらいいですか？

A.ご乗車の際は、クルマに異常がないか、必ずご自身で安全点検をしてください

（道路運送車両法第47条の2に定める日常点検整備 / 車両は予約時間の15分前から解除できます）

もし、異常をみつけた場合は、クルマには乗らず速やかにコールセンターへご連絡ください。

Q.料金はいつ請求されますか？

A.24時間以内にご返却後にご登録頂いたカード会社へご請求となります。



FAQ（返却）

Q.忘れ物をした場合は取りに行けますか？

A.コールセンターへご連絡ください

Q.乗り捨てはできますか？

A.乗り捨てはできません。ご出発のステーションへ返却いただきますようお願いいたします。万が一、異なるステーションにご返却された場合は、補償制度に基づき、補償金額をご負担いただきます。

Q.予定より早く返却したら安くなりますか？

A.返却予定時間より早く返却された場合でも、予約された分の利用料金をお支払いいただきます。払い戻しはできませんのでご注意ください。

Q.返却時にガソリンの給油は必要ですか？

A.ガソリン代は利用料金に含まれますが、ガソリンを満タンにしての返却は不要です。ただし、燃料計が分程度に減ったら、次のお客さまのために給油のご協力をお願いしております。その際は、必ず車内に搭載されている給油カードでお支払いください。



FAQ（返却）

Q.返却先を変更できますか？

A.返却先を変更することはできません。ご出発いただきましたステーションへ返却をいただきますようお願いいたします。

Q.返却したいのですが、カーナビのルート情報は残ったままですか？

A.ご自身で削除しない場合は、残ったままとなります。カーナビで履歴削除が可能です。

Q.予定が変更となり、予定返却時間に間に合いそうにありません。返却予定時間を変更してもらえますか？

A.ご予約時間までに返却が出来ない場合は、返却予定時間15分前までに延長手続きをお願いします。

尚、無断延長された場合や、次の予約のお客様にご迷惑がかかった場合、会員資格停止となる場合がございます。

次に予約が入っている場合、希望のお時間分の延長が出来ない場合がございます。スケジュールに余裕を持たせた予約をお願いします。



FAQ（返却）

Q. Honda EveryGoの駐車スペースに一般車両が駐車しています。

A.コールセンターへご連絡ください。尚、その際にHonda EveryGoの駐車スペースに駐車している車両のナンバープレートや車種を確認しますので、ご協力ください。

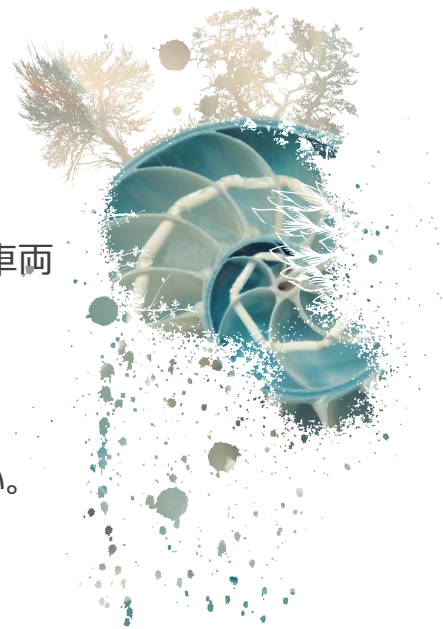
Q. 予定時間に返却できない場合はどうすればいいですか？

A.返却予定時間前に、Honda EveryGo予約サイトマイページから利用延長手続きをしてください。

返却予定時間を過ぎますと、お客さまご自身での延長手続きができず無断延長料金

(CR-V・クラリティ FUEL CELL:800円/15分、上記以外の車種:400円/15分)が発生します。

返却時間に間に合いそうにない場合は、お早めにコールセンターへご連絡ください。



FAQ（返却）

Q.延長手続きをせず、返却予定時間を過ぎた場合はどうなりますか？

A.無断延長料金(CR-V・クラリティ FUEL CELL:800円/15分、上記以外の車種:400円/15分)となります。

また、無断延長により、次の予約のお客様にご迷惑がかかった場合、会員資格停止となる事がございます。余裕をもったご予約、ご利用をお願い致します。

Q. 料金の内訳を確認する方法はありますか？

A.マイページ内で利用詳細をダウンロード出来ます。

