

よくある質問【充電器ご利用者向け】

2021年4月1日制定

1. e-Mobility Power カード

No	質問	回答
1-1	e-Mobility Power カードの申し込み方法はどのようなものか。	<p>e-Mobility Power カードは e-Mobility Power ホームページから申し込みできます。</p> <p>申し込み完了後、1 週間程度でご登録頂いた住所に e-Mobility Power カードを簡易書留で郵送します。</p> <p>e-Mobility Power カード以外にも、以下の自動車メーカーなどが充電会員カードを発行しています。【当社調べ（2021.3月現在）】</p> <p>申込方法は各社にお問い合わせいただくか、各社のホームページをご覧ください。</p> <p>【国内メーカー】トヨタ自動車、日産自動車、本田技研工業、三菱自動車工業</p> <p>【海外メーカー】アウディジャパン、ジャガー・ランドローバー・ジャパン、ビー・エム・ダブリュー、フォルクスワーゲングループジャパン、メルセデス・ベンツ日本</p> <p>【その他】 JTB</p>
1-2	e-Mobility Power カードは、デビットカードやプリペイドカードを支払クレジットカードとして登録することは可能か。	<p>申し込みができる支払いカードは、クレジットカードのみとなっています。デビットカード、プリペイドカードでは申し込みができません。</p> <p>なお、会員規約第 2 条 9.の通り、クレジットカードの銘柄は、AMEX、VISA、MASTER、DINERS CLUB、JCB のいずれかで申し込み可能となっています。</p> <p>また、日本国内発行のカードのみ受け付けており、海外発行のクレジットカードは受け付けておりません。</p>
1-3	クレジットカードを所有していないため、別の方法で料金を支払いたい。	<p>クレジットカードのみ受け付けており、別の料金支払い方法はございません。ご了承ください。</p>
1-4	e-Mobility Power カードを申し込みしたが、取り消したい。	<p>e-Mobility Power コールセンター（0120-983-302）にご連絡ください。（受付時間 9:00～18:00、土・日・祝日・年末年始除く）</p> <p>e-Mobility Power カード発行の登録状況を調べ、取消可能かをお答えします。</p> <p>なお、既に入会審査終了の場合は、カード発券中または発送済ですので、カード発行手数料 1,540 円（税抜価格 1,400 円）が発生します。</p>
1-5	e-Mobility Power カードを解約するにはどうしたらよいか。	<p>e-Mobility Power コールセンター（0120-983-302）にご連絡ください。（受付時間 9:00～18:00、土・日・祝日・年末年始除く）</p> <p>お電話を頂いた日付で解約となります。日割り精算は行いませんので、月会費は当月分 1 ヶ月分をご負担いただきます。</p>
1-6	e-Mobility Power カードには法人会員はあるのか。	<p>e-Mobility Power カードには、個人だけでなく法人でも入会することができます。ただし、料金の支払い方法は、クレジット決済のみで、請求書払いには対応しておりません。ご了承下さい。</p> <p>なお、法人で大量に会員申込を行いたい、事務所に専用充電器を設置したいなどを</p>

No	質問	回答
		ご希望される場合は、お問い合わせ（HP のお問い合わせヘリンク）よりご連絡ください。折り返し、ご連絡させていただきます。
1-7	電動車両の所有が増えたので、追加で e-Mobility Power カードを申し込みたい。	改めて e-Mobility Power ホームページより新規申し込みが必要です。なお、一括での申し込みはできません。登録手数料、月会費は e-Mobility Power カード 1 枚ごとに発生します。
1-8	電動車両は 1 台しかないが、e-Mobility Power カードを 2 枚持つことは出来るか。	e-Mobility Power ホームページより、新規会員登録をしていただければ、新たな e-Mobility Power カードを追加で発行します。なお、登録手数料、月会費は、2 枚分お支払いいただくことになります。
1-9	電動車両納車前で、車両登録番号（ナンバー）がわからないが、申込み可能か。	車両登録番号が不明であれば、お申込みはできません。ご入会時に車両登録番号を登録しますので、お分かりになった段階で申し込みください。
1-10	e-Mobility Power カードの申込みをしたが、カードを登録住所以外の場所に送ってほしい。	登録住所が送付先になります。ご了承ください。
1-11	申込受付完了メールが届かない。	クレジットカードの審査が終わり、お申し込み受付が完了しますと、申し込み受付メールがご登録のメールアドレス宛に自動配信されます。メールが届かない場合は、メールアドレスのお間違い、またはご利用のメールサーバーの容量不足、あるいはメールの設定等により受信できていないことが考えられます。詳細はご利用のプロバイダー等にご確認ください。
1-12	申込み時に、メールアドレスを誤って登録してしまったが、どうすればよいか。	マイページにログインして、メールアドレスを変更してください。
1-13	マイページにログインできない。	e-Mobility Power カードがお手元に届く前に、マイページのログイン ID とパスワードが記載された入会手続きメールをご登録のメールアドレスへ送付しています。不明な場合は、e-Mobility Power コールセンター（0120-983-302）にご連絡下さい。（受付時間 9:00～18:00、土・日・祝日・年末年始除く）
1-14	料金プランを変更したいが、どうしたら良いか。	一旦退会していただき、再度ご希望のプランにお申し込みください。なお、解約月の月会費、および通常の新規入会と同様のカード発行手数料が発生します。ご了承ください。
1-15	電動車両を買い替えたが、どうすればいいか。	買い替えしても現在お使いのカードを引き続き使用することができます。現在弊社で新しいシステムを準備していますので、お手数ですが、2021 年 7 月以降新しい車種、車両登録番号を会員マイページから更新してください。

No	質問	回答
1-16	いまいくら課金されたのか？充電器の利用履歴を知りたい。	e-Mobility Power 会員の場合は、マイページにてご確認ください。 なお、利用履歴には実際の充電時間が表示されますが、充電器に表示される利用時間は、コネクタ挿入時点または認証完了時点からの時間が表示される場合がありますので、ご注意ください。
1-17	領収書を発行してほしい。	クレジットカード取引となりますので、領収書は発行しておりません。クレジット会社の明細で代用いただいております。ご了承ください。
1-18	e-Mobility Power カードを家族、友人に貸して問題ないか。	ご入会時にご登録いただいた車両であれば、ご家族および同居人の方がお使いいただけますが、それ以外の方への貸与はご遠慮ください。 ただし、e-Mobility Power カードでの利用料金は、カード申込時のクレジットカード名義者に請求されます。

2. 非会員利用

No	質問	回答
2-1	会員カードを持っていない。(あるいは) 会員カードを持ってくるのを忘れた。この場合でも、充電器を使えるのか。	会員カードをお持ちでない方、あるいは忘れた方は、ビジター利用になります。 充電器に掲示されている「会員カードをお持ちで無い方」に、ビジター利用の方法が記載されていますので、手順に沿ってご利用ください。ご利用にはクレジットカード等が必要です。 なお、提携充電器については、設置者様の都合によりカードをお持ちでない方はご利用できない場合もありますので、ご注意ください。
2-2	会員カードを持っていない場合（非会員の場合）の充電料金はいくらか。	加盟充電器の場合、ビジター利用の料金は、急速充電器が最初の 5 分まで 275 円(税抜価格 250 円)、以降 1 分あたり 55 円(税抜価格 50 円)で、充電時間は 1 回につき上限 30 分です。 普通充電器は最初の 15 分まで 132 円(税抜価格 120 円)、以降 1 分あたり 8.8 円(税抜価格 8 円)です。 充電器に掲示されている「ご利用ガイド」のシール、あるいは「会員カードをお持ちでない方」の欄にて、ご確認ください。 なお、提携充電器については、設置場所毎にビジター利用の料金が異なります。充電器に掲示されている案内をご確認いただくか、設置事業者にお問い合わせ下さい。
2-3	非会員で利用したが、メールアドレスを登録し忘れた。利用明細を送ってもらえないか。	「ご利用料金」のメール配信は、メールアドレスを登録されたご希望者のみにしています。 ご利用の際にメールを登録していただかないと、ご本人様の特定ができませんので、後からメールを送信することができません。利用金額については、クレジット会社の明細で確認をしてください。
2-4	領収書を発行してほしい。	クレジットカード取引となりますので、領収書は発行しておりません。クレジット会社の明細で代用いただいております。ご了承ください。

3. 充電可能充電器、充電設置場所

No	質問	回答
3-1	急速充電器と普通充電器の違いは何か。	ご利用の電動車両により、使うことができる充電器が異なります。 一般的には、急速充電器が利用できる電動車両であれば、普通充電器も利用可能ですが、普通充電器のみに対応した電動車両の場合は、急速充電器は利用できません。 なお、e-Mobility Power の提供するプランには、急速充電プラン、普通充電プラン、急速・普通併用プランがありますのでご注意ください。
3-2	加盟充電器と提携充電器の違いは何か。	ビジター利用としての非会員料金に違いがあります。 加盟充電器の非会員料金は統一されていますが、提携充電器の非会員料金は設置場所により異なります。
3-3	e-Mobility Power カードで利用可能な充電器は、何を見たら分かるのか。	利用可能な充電器には、チャージスルゾウロゴ又は e-Mobility Power ロゴのステッカーが貼ってあります。 具体的な場所は、e-Mobility Power ホームページの充電スポット MAP および充電スポット一覧でご確認ください。
3-4	チャージスルゾウロゴ又は e-Mobility Power ロゴが貼ってある充電器は利用可能か。	チャージスルゾウロゴ又は e-Mobility Power ロゴが貼ってあれば、ご利用可能です。 充電ができない場合には、充電器本体に記載のある電話番号にお問い合わせください。
3-5	高速道路のサービスエリア、パーキングエリアには、必ず充電設備があるのか。	全てのサービスエリアとパーキングエリアに充電器が設置されている訳ではありませんが、順次設置を推進しています。 最新の利用可能な e-Mobility Power ネットワークの充電器については、e-Mobility Power ホームページの充電スポット MAP および充電スポット一覧でご確認ください。
3-6	e-Mobility Power カードは自動車販売店の充電器でも使えるのか。	チャージスルゾウロゴ又は e-Mobility Power ロゴが貼ってあれば、ご利用可能です。 現在、日産販売店、三菱販売店、トヨタ販売店、ホンダ販売店でご利用可能な充電器の設置を進めています。（利用できない店舗もあります） 最新の利用可能な e-Mobility Power ネットワークの充電器については、e-Mobility Power ホームページの充電スポット MAP および充電スポット一覧でご確認ください。
3-7	充電器の渋滞状況は分かるか。	e-Mobility Power は、リアルタイムの充電渋滞状況や満空状況を一般には提供していません。自動車メーカーからは、純正ナビなどを通して情報提供されている場合がありますので、ご利用のメーカーにご確認ください。 なお、高速道路設置の充電器については、大型連休時の渋滞状況の参考となるデータを e-Mobility Power ホームページで開示しています。
3-8	輸入車の電動車両を利用しているが、充電の規格は合うのか。	e-Mobility Power 充電器は、急速充電器がチャデモ規格の充電器、普通充電器は J1772 規格の充電器となっています。 規格に合った電動車両でしたら、充電可能です。車によっては、アダプターで対応しているところもあるようです。詳しくは車両販売元にお問い合わせください。

No	質問	回答
3-9	充電器が壊されている。 充電器を壊してしまった。	お手数ですが、充電器本体に記載のある問い合わせ先の電話番号へ連絡していただくよう、お願いします。

4. 充電器の使い方、充電マナーなど

No	質問	回答
4-1	充電器の使い方がわからない。	充電器には使い方の案内が掲示されています。案内を確認してもご不明な点がある場合には、充電器に記載している電話番号にお問い合わせください。
4-2	車両に装備されている予約充電機能は使用してもよいか。	<p>充電器をご利用の際は、車両のタイマー充電機能（充電開始時間セット等）、タイマー空調機能（エアコン開始時間セット等）、およびリモート空調機能（遠隔操作でのエアコンセット等）を使用しないでください。</p> <p>これらの機能を使用して充電器を利用した場合、充電ができないことや、正しい利用時間が計測されないことがあります。（※）</p> <p>あらかじめ設定された時間に充電が開始されない場合や、充電終了後に上記の機能が作動した結果、充電休止中の時間も含めて充電料金が算定される場合があります。</p> <p>（※）このような場合でも、充電休止時間中の充電料金の返還はできかねますので、あらかじめご了承ください。</p> <p>上記と類似の機能が車両に設定されている場合にも、同様に充電ができない可能性や、正しい利用時間が計測されない可能性があります。</p> <p>このような機能の有無については、該当車両のカタログ、取扱説明書等にてご確認ください。</p> <p>多くの電動車両ユーザーにご利用いただくという観点からも、タイマー充電機能は解除して充電器をお使いいただくとともに、充電完了後は速やかに車両を充電スポットから移動してください。</p> <p>ご理解のほどよろしくお願いします。</p>
4-3	充電できる時間は決まっているのか。	<p>急速充電器は、1 回の利用につき 30 分までとしています。普通充電器は基本的には定めていません。</p> <p>一部仕様の充電器においては、「通電終了時間」ではなく「充電コネクタを充電器本体に戻すまで」を利用時間としてカウントするものがあります。この旨を該当充電器の本体、または充電器周辺にステッカー等で告知しています。</p>
4-4	充電中に満タンになった場合、充電が停止する機能などは設定されているのか。	<p>充電の停止タイミングは、車種により異なり、満タンで停止する場合や時間経過により停止する場合があります。</p> <p>ただし、一部の充電器は充電が止まっても課金が続くものがあります。充電終了後は速やかにコネクタを抜いて下さい。</p>
4-5	急速充電器は 1 回 30 分までとのことだが、充電	<p>充電後、再度認証をすれば充電可能です。</p> <p>なお、後続の利用者が充電待ちとなる充電渋滞が発生している場合もありますので、</p>

No	質問	回答
	後すぐに再充電は出来るのか。	状況を踏まえて誰もが気持ちよく利用できるよう、充電マナーのご配慮をお願いします。
4-6	コネクタが外れなくなった。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。 お手数ですが、充電器に記載の電話番号へお問い合わせをお願いします。

以上