



citras

— Smart Car Life —

シトラス・カーシェア

使いはじめや、困ったときに。

ご利用ガイド

日常点検チェックリスト	P.02
貸出時	P.03
給油について	P.04
返却時	P.05
予約の延長方法	P.06~P.07
ご利用時のルール	P.08~P.10
保険の補償内容について	P.11
NOCおよびその他費用について	P.12
会員資格の取り消し基準について	P.13
事故・故障が起きたら	P.14
車内のお忘れ物について	P.15



本日は『citrasカーシェアリング』をご利用いただき、誠にありがとうございます。
ご利用時の注意点やご利用方法などを記載しております。
ご不明な点などがございましたら、ご覧下さい。



<https://citras.jp>



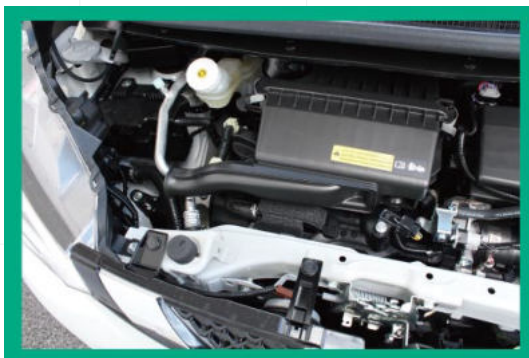
日常点検チェックリスト

citras
— Smart Car Life —

ご利用手順

出発前には必ず、安全点検(日常点検)をしてください。

点検項目



① クルマのまわりを回っての点検

- ✓ ブレーキの液量が適応であること
- ✓ ウィンドウォッシャー液の量
- ✓ ブレーキ液の量
- ✓ バッテリー液の量
- ✓ 冷却水の量
- ✓ エンジンオイルの量



② エンジンルーム点検

- ✓ タイヤの空気圧(含むスペア・タイヤ)
- ✓ タイヤの亀裂、損傷および異常な摩耗
- ✓ タイヤの溝の深さ
- ✓ ランプ類の点灯、点滅およびレンズの汚れ、損傷



③ 運転席に座っての点検

- ✓ ブレーキペダルの踏みしろ及びブレーキの効き
- ✓ パーキングブレーキレバーの引きしろ
- ✓ ウィンドウォッシャーの噴射状態
- ✓ ワイパーの拭き取りの状態
- ✓ エンジンのかかり具合および異音
- ✓ エンジンの低速および加速の状態

❗ 万一不備のあった際は、会員専用コールセンターまでお電話ください。

CITRAS 会員専用コールセンター



0120-875-267

24時間 / 365日対応



貸出時

① 運転免許証をICカードリーダーにかざす



ご登録者の「**運転免許証**」を車両バックドアの「**ICカードリーダー**」にかざして頂くと、車のドアロックが解除されます。

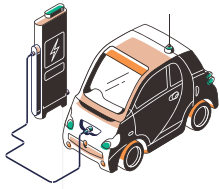
② 車載器からキーを取り出す



助手席（足元）にある**グローブボックス**内、**車載器**のカギを「**返却**」から「**貸出**」に回すと車のキーが抜けます。後は通常のクルマと変わりません。運転をスタートできます。

✔ チェックポイント

- ・ 出発前には必ず、安全点検（日常点検）をしてください。
- ・ 車両の前にクルマ止め（駐車禁止看板）が置かれている場合は、他のクルマが誤って駐車しないように駐車スペースに置いてください。



給油について

ご利用手順

グローブボックス内の専用ポーチに「給油専用カード」が入っています。

燃料計が半分程度減ったら、下記の提携ガソリンスタンドにて車両に搭載されている給油カードで給油をお願いいたします。

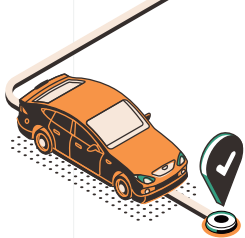


提携ガソリンスタンド



☑ チェックポイント

レシートは必ず受け取り、裏面にご自身のお名前を記載して頂き、給油カードのファイルに収納してください。



返却時

① 車載器にキーを戻す



助手席(足元)にある**グローブボックス**内の**車載器**にカギを差し込み「**貸出**」から「**返却**」に回してクルマのキーを戻します。ご出発時の逆手順です。

② 転免許証をICカードリーダーにかざす



出発時と同様に、ご登録者の「**運転免許証**」を車両バックドアの「**ICカードリーダー**」にかざして頂くと、車のドアがロックされます。これで、返却は完了です。

✔ チェックポイント

- ・燃料計が半分程度減っていたらグローブボックス内の給油カードで給油をお願いいたします。(詳しくは [P4「給油について」](#) をご確認ください。)
- ・ご返却の際、忘れ物、ライトの消し忘れ、窓の閉め忘れ、ドアロック忘れなどにお気を付けてください。**ICカードリーダーでのご返却手続き完了後は、遠隔ではドアロックの解除ができません。あらかじめご注意ください。**



予約の延長方法 ①

① citrasアプリTOP画面で予約確認をクリック



citrasアプリログイン後にTOPページの**予約確認**をタップします。

② 変更をクリックして延長時間を選択



変更をクリックすると**時刻表**が表示されますので、**時刻表**をタップします。
返却時間を選択し「**予約を延長する**」をタップ。



予約の延長方法 ②

③ 契約内容同意にチェック後、予約確定をタップ

The image shows two screenshots of the Citras app interface. The left screenshot is titled '予約内容確認' (Reservation Confirmation) and displays reservation details: 予約番号 2131, ステーション Ps SQUARE(1), 車両 デイズ8550, 車両ナンバー 沖縄581わ8550, and 利用開始日時 2020年10月12日 (月) 12:00. At the bottom, it shows the price '基本料金 2200円' and a '予約確定' (Confirm Reservation) button. A red box highlights the text: '*下までスクロールし「契約内容に同意する」にチェックを入れてください'. The right screenshot is titled '予約確認' (Reservation Confirmation) and shows 'ご利用中の予約' (Reservations in use) as none, and 'ご予約一覧' (Reservation list) with details: 予約No. 2131, Ps SQUARE(1), Cグレード デイズ8550, 出発: 2020年10月12日 (月) 12:00 ~, 返却: 2020年10月12日 (月) 14:00. It has '変更' (Change) and '予約キャンセル' (Cancel Reservation) buttons. A red box highlights the reservation details. A red arrow points from the left screenshot to the right one.

延長時間確認後、「**契約内容に同意する**」のチェックボックスにチェックし、「**予約確定**」をタップします。最後に、予約確認ページで延長が出来ているかご確認下さい。これで、延長予約は完了です。

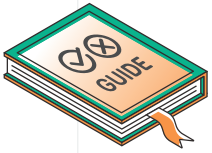
📌 ご注意

延長手続きを行わずに使い続けると「無断延長」となり、無断延長部分は2倍の料金が発生いたします。また、次の利用者の予約が入っている場合は延長出来ません。

その際は、直ちに会員専用コールセンターまでご連絡をお願いいたします。

TEL. 0120-875-267 (受付時間: 24時間 / 365日対応)

返却時間に遅れないよう、あらかじめ余裕を持ってご予約下さい。他の会員様もご利用されますので、お互いに迷惑のかからない使い方を心掛けましょう。



ご利用のルール ①

ご利用手順

citrasカーシェアは会員のみなさまひとりひとりのご協力によりサービスが成り立っています。会員のみなさまが快適にご利用いただけますよう以下のルールをお守りください。ルールを守れない方はやむを得ず退会していただくことがございます。

安全点検・キズ、凹みの確認



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) また、車両チェックシートに記載のない傷や凹みを発見した場合は citrasサポートセンターまでご連絡ください。

車内は禁煙



全車、禁煙となっています。喫煙される場合は、クルマをとめ、喫煙設備のある場所にお立ち寄り下さい。※電子タバコ含む

運転者は登録者のみ

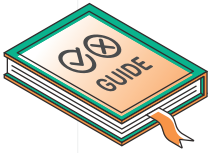


会員で無い第三者に使用させることはできません。
※会員様以外の方が運転された場合、補償制度は適用されませんのでご注意ください。

時間内にご返却を



予約時間内にご返却ください。万が一に備え、スケジュールに余裕をもってご利用いただくことをおすすめします。



ご利用のルール ②

ご利用手順

過剰な直前キャンセルの禁止



キャンセルを繰り返し、他の会員のご迷惑になると当社が判断した場合、利用停止、または会員資格の取消しをさせていただきます場合があります。

食事禁止



お食事は車内に匂いや食べカスが残り、次のご利用者の迷惑になるので禁止です。※飲み物は可

ペット禁止



ケージに入れての同乗も禁止です。

灯油の積載は禁止

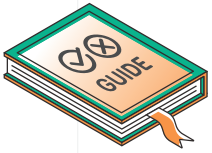


臭いが付着するほか、発火の恐れがあるため積載は禁止です。

ステーションへの乗り入れ禁止



自家用車、自転車などを車両スペースや空きスペースに置かないようお願いいたします。



ご利用のルール ③

citras
— Smart Car Life —

ご利用手順

ゴミは各自でお持ち帰り



次の方が気持ちよくご利用できるよう、車内で出た飲み物などのゴミは、必ず各自でお持ち帰りください。

釣り禁止



釣り道具や魚などから匂いが付着しますので釣りでのご利用は厳禁です!

水着等の濡れた衣類でのご利用禁止



水着やウェットスーツなどの濡れた衣類での乗車は厳禁です!

砂や泥の持ち込み禁止



海水浴などで衣服等についた砂や泥を車内に持ち込まないで下さい。

保険の補償内容について

ご利用手順

保険の補償内容は、以下の通りとなっております。

項目	補償金額(加入保険会社の算定による実損払い)	免責金額
対人補償	無制限 (自賠責3,000万円含む)	免責最大 33,000円
対物補償	無制限 (1事故限定額)	免責最大 55,000円
車両補償	時価 (1事故限定額)	免責 修理費用の20% (最大 165,000円)
人身傷害補償	3,000万円(1名につき)	なし

※金額は税込表示

※当会では「NOC 免除」「免責免除」のオプションプランはございません。
万一、事故を起こされた場合には、必ず NOC および免責金額のお支払いが発生することをご承知下さい。
事故のないように安全運転をお願いいたします。

2023年10月01日改訂

NOC(ノン・オペレーションチャージ) および現状回復/出動作業費用等について

ご利用手順

万一の事故や会員の過失による故障、汚損、臭気など車両に損害を与えた場合には、損害の程度や修理期間に応じて、その期間中の「休業補償」の一部として以下のNOC(ノン・オペレーションチャージ) および下記の費用を申し受けます。

項目	内容	対応
休業補償 (NOC) ノン・オペレーション チャージ	自走可能の場合 ① 運行に支障のない小傷 ② 要修理 2日以内 ③ 要修理 3日以上	① 11,000円 ② 22,000円 ③ 33,000円
	自走不能の場合 ④ 休業5日以内 ⑤ 休業 6~10日 ⑥ 休業 11日以上	④ 55,000円 ⑤ 66,000円 ⑥ 77,000円
忘れ物	会員の依頼でスタッフが回収する場合	出動作業費 8,800円
	本人が現車に戻りコールセンターで遠隔で解錠する場合	利用当日 1回目無料 2回目以降又は翌日以降 1,100円
汚損	車両の汚損1 (ルームクリーニング・消臭作業を要する汚損)	清掃費用 33,000円 + NOC
	車両の汚損2 (上記以外の車両清掃) 泥、砂塵、ゴミ残置処理等	出動作業費 8,800円
紛失	給油/充電カード	再発行手数料 4,400円 + 出動作業費 4,400円
	車のキー (スマートキー機能あり / 機能なし)	再発行手数料 33,000円 / 5,500円 + NOC
	キーボックスのキー	再発行手数料 2,200円 + NOC
	その他	実費 + 出動作業費 4,400円
返却場所違い	会員の故意又は過失により車両回収・移動を要した場合	実費 (保管料+移動費) + 車両を弊社で定位置まで戻した時間までの延長料金
バッテリーあがり	会員の故意又は過失によりご利用中に発生した場合	出動作業費 8,800円
	→上記出動作業で復帰せず車両の移送が必要となった場合	レッカー搬送費 27,500円(上記出動作業費含む)
混油	油種を間違えて給油された場合	実費 + NOC
車両内破損	スイッチ類、車両情報システム機器 (ドラレコ含む) など	実費 + NOC
	車両への加工など	原状回復実費 + NOC
タイヤの破損	タイヤパンク修理、交換	実費 + 出動作業費 8,800円
緊急対応	窓の閉め忘れ	出動作業費 4,400円 ~ 8,800円 + 車両損害や第三者からの損害賠償請求があった場合にはその実費
	ライト類の消し忘れ	
	止め直し (返却場所間違い・車枠はみだし等)	
	その他、当社が現地対応を行う場合	
駐車違反	会員の駐車違反につき当社が放置違反金を納付した場合	違反金相当額 + 対応作業費 33,000円
その他	上記以外で会員の故意又は過失により稼働を停止し修理した場合	実費 + NOC

会員資格の取り消し基準について

ご利用手順

シトラスカーシェアは、他の会員様のご利用機会を妨げる行為やご迷惑となる行為を行う会員様に対し、貸渡約款及び会員規約に基づき、会員資格の取り消し基準を設定しております。

※下記にあてはまらない項目・行為についても、弊社が不適切と判断した場合、貸渡約款及び会員規約に基づき会員資格を取り消す場合がございます。

項目	内容	対応
無断延長	無断延長をした上、後予約の会員様にご迷惑をおかけする行為	2回で会員資格取り消し ※別途無断延長ペナルティ料金を請求いたします
非会員への車両貸与	非会員への車両貸与を行った場合（非会員の運転を含む）	会員資格取り消し
事故	貸渡約款や弊社既定のルールに違反があった場合	会員資格取り消し ※別途NOCおよび修理費用を請求いたします ※保険や補償が不適用となります
	事故発生時に、申告がない場合	
	事故の解決にご協力頂けない場合	
	負傷者の救護、警察の届け出など、法令上の義務を怠った場合や事実後異なる申告があった場合	
	重大な過失が原因の事故	
車内喫煙	タバコを吸っているところを発見、もしくはタバコを吸った事実を弊社が把握した場合 ※電子タバコを含む	会員資格取り消し ※別途NOCおよび清掃費用を請求いたします
ペット同乗	ペットの同乗を発見、もしくは同乗している事実を弊社が把握した場合	会員資格取り消し ※別途NOCおよび清掃費用を請求いたします
灯油 / 生き物運搬	車両に積載しているところを発見、もしくは、利用後に積載事実を弊社が把握した場合	会員資格取り消し
料金の支払い	料金の支払い遅延及び未払い	2回で会員資格取り消し ※別途再請求手数料を請求いたします
乗り捨て	無断で乗り捨てを行った場合	会員資格取り消し ※別途車両回収料金等を請求いたします
駐車違反	駐車違反をして警察への出頭が無い場合	会員資格取り消し ※別途違反金相当額、対応作業費等を請求いたします
車両の汚損	会員様の故意または過失により車両が著しく汚損した場合	会員資格取り消し ※別途NOCおよび清掃費用を請求いたします
給油/充電カードの不正利用	給油/充電以外の用途でカードを利用、またはシェアカー以外での利用を発見、もしくはその事実を弊社が把握した場合	会員資格取り消し ※実費請求いたします
他の会員様にご迷惑をお掛けする行為	過度な利用前キャンセルなどを繰り返し、勧告後も改善が見られない場合	会員資格取り消し
車両情報システムの機器への不正・不要な操作	車両に搭載の車両情報システムの機器（ドライブレコーダーを含む）に改造を加えること、または不正・不要な操作を行っているところを発見、もしくはその事実を弊社が把握または不適切と判断した場合	会員資格取り消し ※別途NOCおよび原状回復費用を請求いたします

※個人・法人、すべての会員が対象となります。

※会員資格が取り消しとなった場合、再入会をお断りする場合がございます。

① 事故の続発防止措置

事故の続発を防ぐため、安全な場所に車を移動させてください。

② 負傷者の救護

負傷者がいる場合、可能な応急処置を行ってください。むやみに負傷者を動かさないようにしてください。ただし、後続接触事故の恐れがある場合には安全な場所に移動させ、すぐに救急車を呼んで下さい。

③ 警察への事故の届出

相手のある事故の場合は相手の方とそろって警察へ届出をしてください。
自損事故の場合も必ず警察へ届出をしてください。

✔ 届出がない場合は、保険の適用ができませんので必ず届出をお願いします。

④ 相手の確認

怪我人の有無、事故の内容(対人・対物・その他)、相手方の(状況・氏名・連絡先・車両番号)などをご確認ください。

⑤ 会員専用ダイヤルでの事故報告

CITRAS会員専用コールセンターまでお電話ください。

✔ その場で示談しないでください。(保険、補償の適用ができなくなります。)

CITRAS 会員専用コールセンター



0120-875-267

24時間 / 365日対応



車内のお忘れ物について

citras
— Smart Car Life —

ご利用手順

クルマから降りる際、忘れ物、ライトの消し忘れ、ドアロック忘れ窓の閉め忘れなどにお気を付けください。

❗ ICカードリーダーでのご返却手続き完了後は、遠隔ではドアロックの解除ができません。あらかじめご注意ください。

車内にお忘れ物をした場合等、解錠が必要な場合

車内にお忘れ物をした際は、直ちに会員専用コールセンターまでご連絡ください。

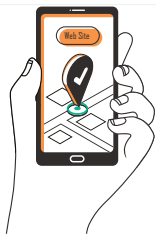
他の会員様のお忘れ物を発見した場合

お手数をお掛け致しますが、会員専用コールセンターまでご連絡ください。

CITRAS 会員専用コールセンター

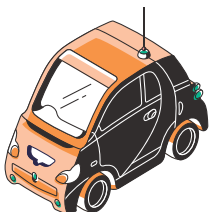
 **0120-875-267**

24時間 / 365日対応



citrasの『ホームページ』はこちら

➤ <https://www.citras.jp>



『ご利用方法』のページはこちら

➤ <https://www.citras.jp/howto>

