

## よくあるご質問

質問	回答
SMS で認証コードが届かない	スマートフォン・通信会社の SMS の設定により、認証コードが受信できない場合がございます。下記内容をご確認いただき、再度お試しください。 (確認方法につきましては、スマートフォンのメーカー・通信会社へお問い合わせ願います。) ・「すべての電話番号からの受信」が許可されているか ・電波状況や Wi-Fi の通信状況が悪くないか ・SMS を受信できる通信プランを利用しているか
なぜタクシーが遅れるのか？	他のお客様のご予約等により、「あいのりくん」は乗り合い・寄り道をしながら目的地に向かいます。予約確定時点でアプリに表示される「遅くとも〇〇時〇〇分頃に到着」に間に合うよう運行をしておりますが、突発的な交通渋滞や交通規制による迂回により、遅れが発生する可能性もございますので、あらかじめご了承ください。
時間指定について	乗車希望日の3日前から予約が可能です。 予約が込み合う時間帯には、待ち時間が長くなる場合がございます。
知らない番号からメールが届いた	のりーとからのお知らせメールを SMS(ショートメール)にてお送りしております。 アプリログイン時、予約確定時、乗車1時間前、車両到着直前、予約キャンセル時 ※予約確定時、乗車1時間前、車両到着直前、予約キャンセル時はアプリのプッシュ通知が届かない場合に SMS にてお送りしております。
乗車日時や乗降場所の変更をしたい	ご予約後の変更はできかねます。 一度予約をキャンセルのうえ、再度ご予約ください。キャンセル料はかかりません。
友人や家族と一緒に乗りたい	乗降場所が同じ:一つのご予約でお取りできます。必ず人数を指定してください。 乗降場所が異なる:別々にご予約ください。ただし、異なる号車をご案内することがあります。
運行時間内なのに「現在ご利用いただけません」と表示される	3日以上先の予約になっていないか、運休日にご予約をとろうとしていないか、お日にちをご確認ください。
予約時間に間に合わない	事前にご案内した配車時間を過ぎますとタクシーは発車いたします。 間に合わない場合は、なるべくお早めにご予約をキャンセル願います。
予約番号とは何？	お客様のご登録された電話番号の下 4 桁です。

質問	回答
タクシー車内で両替はできる？	タクシー車内に両替機はございません。おつりのないように現金をご準備ください。
支払い方法は何がある？	現金, クレジットカード決済(予約アプリ内決済のみ)
デマンドタクシー紙チケットはなくなったの？	令和7年1月からの新規販売は行っておりません。 これまでにご購入いただいた紙チケットは, 現金の代わりになくなるまでお使いいただけます。
車いす, ベビーカーで乗れる？	車いす:リフター付き車両のご用意があります。電話予約時:車いす利用の旨おっしゃってください。アプリ予約時:追加情報欄で乗車人数の内数として車いす「1」と入力してください。(例:大人乗車2名, うち車いす利用者1名の場合, 乗車人数画面で大人2名, 追加情報画面で車いす1名と入力します。) ベビーカー:折りたたんだうえで, 荷室へ収納いただけます。
ペットや動物の持ち込みはできる？	キャリーケースへの収納の有無を問わず, ペットや動物の持ち込みはお断りしております。 ペットを運ばれる方は, 一般タクシーのご利用をお願いいたします。 <東海村内のタクシー事業者> (有)常東タクシー:Tel029-282-2595 (有)サンタクシー:Tel029-282-0377
チャイルドシートはある？	チャイルドシートの用意はございません。チャイルドシートが必要なお子さまは, 膝の上に載せてご乗車いただく形となります。
補助犬と一緒に乗れる？	「身体障害者補助犬法」で定められた盲導犬, 介助犬及び聴導犬は, 身体障がい者のお客様ご自身が連れている場合のみ同乗可能です。
クレジットカード決済は車内でできる？	クレジットカード決済はアプリ内決済のみご利用可能です。
予約後に決済方法を変更することはできる？	変更することはできません。 一度予約をキャンセルいただき, 決済方法を変更のうえ, 再度ご予約ください。

質問	回答
クレジットカード決済後、予約に乗り遅れてしまった場合、料金は発生する？	ご乗車されていない場合は、料金は発生しません。
クレジットカード決済は電話予約でも利用できる？	クレジットカード決済はアプリ内決済のみご利用可能です。電話予約の際は、現金でお支払いください。
クレジットカード決済の利用金額はいつ口座から引き落とされる？	カード会社により異なります。詳細はカード会社にお問い合わせください。
スマートフォンを新しくした場合はどうすればいい？	アプリをダウンロード後 ・電話番号が変わらない場合は、登録されているアカウントを引き続き使用可能です。最初の画面で「ログイン」を選択してください。 ・電話番号が変わる場合は、新しく登録が必要になります。「新規登録」を選択し、再度ご登録をお願いいたします。 (電話番号が変わる場合は、旧電話番号のアカウント削除をお願いいたします。)