よくある質問①

ご利用資格について

Q. 初心者でも借りられますか？
可能ですが、以下の制限・制約があります。
(1)免許証取得後3ヶ月未満の方がご利用の場合、免許取得後3年以上の経験者が同乗されることを、貸渡しの条件とさせていただきます。
(2)免許取得後1年未満の方は免責補償制度（CDW）への加入はできません。

Q. 車を借りるのに年齢制限はありますか？
運転免許証をお持ちの方であれば、車を借りるのに年齢制限はございません。ただし、満21歳未満の方は免責補償制度（CDW）へのご加入はできません。

Q. 運転免許証を持っていないのですが車は借りられますか？
運転免許証を持っていない方が借受人となることはできません。運転免許証を持っている方の代理で借受人になることもできません。

Q. 仮免許（仮運転免許）で車は借りられますか？
仮免許の方にはレンタカーをお貸しできません。また、運転免許をお持ちの方にお貸ししたレンタカーを仮免許をお持ちの方が運転することもできません。

Q. 国際免許を持っていますが車は借りられますか？
国際免許での貸出しは行なっていません。

Q. 当日に免許証を忘れた場合、車を借りることはできますか？
出発時に免許証のご提示のない方にはお貸し出しできません。免許不携帯での運転は道路交通法違反です。くれぐれもお忘れのないようお願いいたします。

Q. 運転免許を持っているのに、車を借りられないのはどのような場合ですか？
お車をお貸しすることで何らかの問題が生じる可能性があると当社が判断した場合は、お車の貸出をお断りする場合があります。詳しくはニコニコレンタカー「貸渡約款」の第9条をご覧ください。（以下は一部抜粋）
・酒気を帯びているとき
・予約時に定めた運転者と貸出時の運転者が異なるとき
・過去のご利用時に貸渡料金などの支払いを滞納しているときや不返還行為があったとき

よくある質問②

ご予約方法について

Q. 予約に必要な情報は何ですか？
車をご利用になる「日時」「店名」「ご希望のクラス」「運転者名」「連絡先の電話番号」「チャイルドシート使用の有無」などが必要となります。
また、会員のお客さまには会員番号を伺っております。

Q. 何ヶ月先までの予約が可能ですか？
出発日が2ヶ月（60日）先の予約まで予約可能です。

Q. 予約の際に具体的な車種指定、車両指定はできますか？
ニコニコレンタカーは「クラス」でのご予約が基本です。具体的な車種指定はできません。
WEB予約で車種を指定した場合でも、修理やメンテナンスなど、お店側の都合により当日同等クラスの他の車種を代わりにご用意させていただく場合がございますので、予めご了承ください。

Q. 当日に予約をしても車は借りられますか？
予約受付センターやWEB予約サイトでは標準で出発3時間前までの予約を受付けています。（「出発3時間前」は標準の締切時間です。店舗によって締切時間が異なりますのでご了承ください。）
この締切時間を過ぎると予約受付センターやWEB予約サイトでは受付できませんので、その場合は、直接店舗にお問い合せいただくと、お貸しできる場合もございます。
ただし、直前ですと、満車状態で車のご用意ができない場合がほとんどですので、できるだけお早めの予約をお勧めいたします。

Q. WEB予約は簡単ですか？
パソコンや携帯電話を使える方ならば簡単にできるはずですので、ぜひご利用ください。
ご利用方法はこちらです。
WEB予約の際、予約内容確認のメールが送信されますが、届いたメールに記載されているアドレスをクリックしてご予約が完了します。このクリックをしないまま、24時間が経過すると、予約がキャンセルされる場合がありますので、お気をつけください。

Q. 予約の変更・キャンセルはどうすればよいですか？
・「予約変更」「キャンセル」いずれの場合もコールセンターまたは予約した店舗へお電話ください。
　（店舗での受付時間はレンタカー営業時間内のみとなりますのでご注意ください）
・3日以上前の「キャンセル」についてのみWEBサイトから申し込むことができます。
　（WEBサイトからのキャンセル方法はこちらをご覧ください）

Q. キャンセル料金がかかりますか？
出発日の２日前（前々日）からの「キャンセル」については、次の通りキャンセル料金（最大4,300円）を申し受けます。
(1) 出発当日に申し出た場合＝基本料の50％　(2) 前日、または前々日に申し出た場合＝基本料の30％
また、出発時間を1時間以上過ぎてもご連絡のない場合には「当日キャンセル」扱いとさせていただきます。

Q. 予約の変更はできますか？
ご予約の変更は、出発時間の3時間前までに、コールセンターまたは予約した店舗へお電話でご連絡ください。WEBでのご予約の変更はできません。
ご予約の変更は2回までとなります。3回以上の変更はできません。
出発店舗の変更を伴う予約変更は受け付けておりません。（店舗変更希望の場合はいったんご予約をキャンセルしてからの処理となり、キャンセル料が発生する場合がございます。）

Q. 運転手を斡旋できますか？
できません。運転手の紹介やあっせんをすることは法令により禁じられています。

Q. 空港までの送迎はありますか？
空港周辺の一部店舗では送迎サービスを行なっています。各店舗の紹介ページでご確認ください。

Q. 長期間車を借りることはできますか？
最大１ヶ月まで連続レンタル可能です。1ヶ月の場合は、マンスリー料金を設定している店もありますので、直接ご利用予定の店舗へお問い合わせください。

Q. ペットの同乗は可能ですか？
はい、可能です。しかし、ペットを同乗させる場合の制約や注意点がありますので、これに従ってください。
・70cm×90cm×75cm以内のケージ（檻）に入る体重10kg以下の犬または猫に限ります。
・ケージは各自、ご自身でご用意ください。（レンタルしていません）
・車内での開放は禁止します。必ずケージに入れてください。
・ご利用後に汚損・残臭が認められ、修理・消臭等が必要な場合は休業補償料（NOC）として、別途20,000円（税別）を申し受けます。

よくある質問③

車両・装備について

Q. 禁煙車はありますか？
一部の店舗で禁煙車をご用意しています。WEB予約の際に「禁煙車」と赤い文字で明記されていますのでご確認ください。また電話予約の際に禁煙車をご指定いただくことも可能ですが、台数に限りがありますので、予めご了承ください。

Q. 車はすべてＡＴ（オートマ）車ですか？
乗用車はＡＴ車ですが、軽トラックなどの貨物車両等についてはMT(マニュアル)車の場合がありますので、MT車では不都合な方は事前にご確認ください。

Q. ETCは使えますか？
乗用車両にはすべてETC機器を標準搭載していますので、ETCカードをお持ち頂ければどなたでも無料でご利用いただけます。
乗用車両以外（貨物車両）にはETC機器を標準搭載していません。

Q. カーナビはついていますか？
乗用車についてはカーナビをオプションでご用意しています。（+540円/24H）
ただし、数に限りがあり、すべて事前予約制となっておりますので、お車予約の際にあわせてお申し込みください。貨物車についてはカーナビ取付不可の場合がありますので、事前にご確認下さい。

Q. チャイルドシートはありますか？
乗用車についてはチャイルドシートをオプションでご用意しています。（+540円/24H）
ただし、数に限りがあり、すべて事前予約制となっておりますので、お車予約の際に必ずお問合せ下さい。
尚、1歳未満のお子様を対象とするチャイルドシートはご用意しておりませんので 必要な場合はご持参ください。

Q. カーナビやチャイルドシードなどのオプション品だけのレンタルは行っていますか？
オプション品のみレンタルは行っておりません。車をレンタルする際に一緒にご利用ください。

出発手続きについて

Q. 当日は何を持っていけばよいですか？
レンタカーご利用当日は次のものをお持ちください。
① 運転される方の免許証（運転者が複数の場合は全員の免許証）
② ニコレンメイト会員証（２回目以降のご利用時。但し前回利用から60日以上経過する場合は下記住所確認書類のいずれかもあわせてご持参ください）
③ お支払いに必要な代金（現金またはクレジットカード）
④ 現在のご住所確認用の書類として住所が印字されている次のいずれかをご持参ください。
★公共料金（電気・ガス・水道・固定電話・NHK）の領収書
★社会保険料領収書　★国税・地方税領収書
★納税証明書　★住民票　★印鑑証明
・健康保険証【国民健康保険証以外の場合（住所印字のないもの）は保険証と合わせて会社の名刺2枚以上をお持ちください】
・年金手帳
・住民基本台帳カード（氏名・生年月日・住所の記載があるもの）
・パスポート
・社員証・学生証（顔写真付のもの）
・クレジットカード（ご本人名義のカードでお支払いの場合）
・外国人登録証
★は最近2ヶ月以内に発行のもの

Q. 予約の時間に遅れそうな場合はどうすればよいですか？
万一遅れそうな場合は、ご利用予定の店舗へ必ずご連絡ください。ご連絡のないままご出発予定時刻を1時間過ぎるとキャンセル扱いとなり、ご予約のお車がご用意できなくなることがあります。

Q. お店まで乗って来た車やバイクを預ってもらえますか？
お預かりサービスの有無やその際の料金は、店舗により対応が異なりますので、コールセンターまたはお店にご確認ください。なお、お預かり中に生じた損害につきましては補償いたしかねますので予めご了承ください。

Q. 運転者が複数いますが、免許証は１人だけ持参すればよいですか？
運転される方全員の運転免許証の提示が必要です。

よくある質問④

料金・お支払方法について

Q. 料金の計算はどのように行いますか？
当社の料金は、ご利用になる「クラス」と「期間」に応じた料金体系となっております。詳しくは料金表をご覧ください。

Q. どうすれば会員価格が適用されますか？
会員制度「ニコレンメイト」にご入会いただければ、その日からすぐに会員価格です。

Q. どうすれば会員（ニコレンメイト）に入会できますか？
始めてニコニコレンタカーを利用する際に免許証などをご提示いただき、会員登録をいたします。これで完了。
その際に会員カードを発行しますので、次回利用時には必ずご呈示ください。

Q. ハイシーズン料金はありますか？
はい。ございます。
詳しくは料金表3の資料をご確認下さい。

Q. 「特割」を利用したいのですが？
「特割」とは、WEB予約サイトから空き車両検索をして、Sクラスの空きが無い場合に、上位クラスの空き車両を下位クラスの安価な料金でお貸しする制度です。特別料金でのご提供のため、車種指定、他の割引との併用、予約変更等はできません。
なお、「特割」の適用車両はWEB予約サイトのみで限定表示されるしくみとなっており、コールセンターや店舗での受付はできません。また「特割」の適用車両、適用期間は随時変更されていますので、コールセンターでお調べすることはできません。

Q. 深夜手数料はありますか？
深夜営業の店についても深夜手数料はいただいておりません。

Q. 支払いはいつすればよいですか？
基本料金、オプション料金、免責額補償制度（CDW）加入料、および消費税などのお支払いはご出発の際に、また、延長時間料金や燃料代などはご帰着の際に、それぞれ店舗にて精算させていただきます。
また、店舗によっては、WEB予約の際にクレジットカードを使った事前決済が可能です。

Q. 各種クレジットカードでの支払いはできますか？
ほとんどのお店でクレジットカード決済が可能です。しかし、利用できるカードの種類が店によって異なりますので、ご利用予定の店舗に直接ご相談ください。

保険・補償制度について

Q. 料金の計算はどのように行いますか？
Q. 車の基本料金のほかに、保険に加入する必要はありますか？
いいえ、お客様にお支払いいただく基本料金の中に、すでに保険などによる基本的な補償が含まれておりますので、別途ご加入いただく必要はありません。

Q. 免責額補償制度（CDW）とは何ですか？
万一の事故の際にお客様のご負担となる、車両免責額と対物免責額を補償する任意加入の制度です。ご出発時にお申し込みください。（加入料1,050円/日）
ただし、免許取得後1年未満の方または21歳未満の方が運転者に含まれている場合は、加入をお断りしております。詳細についてはこちらをご参照ください。

Q. ノン・オペレーション・チャージ（NOC）とは何ですか？
万一車両の利用中に当社の責任によらない事故、盗難、故障、汚損、車内整備の損害、シートの焦げ跡などが発生し、車両の修理・清掃が必要になった場合にお支払いいただく休業補償です。補償金額は損傷の程度や修理の所要時間にかかわりなく、次のように定められています。
・自走してご利用店舗に返還された場合　20,000円
・自走不可能な場合　50,000円

Q. 保険・補償制度が適用されない場合は、どんな場合ですか？
事故現場より警察および当社への連絡など所定の手続きが取られていない場合、貸渡約款に違反している場合、保険約款の免責事由に該当する場合または支払いを除外されている場合、使用・管理上の落ち度があった場合、などです。詳細についてはこちらをご参照ください。

Q. 運転する者が複数いる場合にも保険・補償制度は適用されますか？
貸渡し時に免許のご呈示を受け、運転者としてご契約いただいた方であれば、借受人と同様の保険・補償が適用されます。

よくある質問⑤

事故・トラブルについて

Q. 事故を起こした場合はどうすればよいでしょうか？
万一、事故を起こされた場合には、速やかに下記の4つの処置をお願いいたします。
保険・補償の適用を行うための重要な手続きなどが含まれていますので、必ず4つともお忘れなく行ってください。
(1) 負傷者の救護
(2) 警察への通報と届出（後日、事故証明書が必要となります）
(3) 相手の確認（後の連絡をスムーズに進めるために）
(4) 事故受付センターへの連絡
※詳しくは貸出時にお渡しする書類をご確認下さい。

Q. 事故でなく、ほんの少しこすっただけの場合も、所定の手続きは必要ですか？
はい、必要です。弊社では、キズやへこみの大小、相手の有無にかかわらず、「事故扱い」となります。ご判断がつかない場合も含めて、必ず上記所定の手続きをお願いいたします。（必要な手続きが取られていない場合、保険・補償の適用ができず、お客さまのご負担となってしまいます）

返却手続きについて

Q. 事故を起こした場合はどうすればよいでしょうか？
Q. 車を他の店に返却（乗り捨て）できますか？
他店への乗り捨てサービスは原則として受付けていません。

Q. 返却時にガソリンはどうすればよいですか？
満タンでお貸しいたしますので、満タンにしてご返却ください。また、店舗がガソリンスタンドの場合は給油が可能ですので、そのままお店までお帰りになって頂くことができます。
給油設備の無い店舗をご利用いただき、ご都合により満タンで返却できない場合には、店舗毎に定める走行キロ換算料金により精算させていただくか、燃料ゲージの残量による精算をさせていただきます。この場合、実際の給油金額より割高となりますので、あらかじめご了承ください。

Q. 急に予定が変わって時間を延長をしたいのですが。
ご利用中に利用時間の延長を申し出たい場合は、コールセンターまたは返却予定店舗にご相談ください。予定変更が可能かどうかをお知らせいたします。他のお客様のご予約状況によってはお受けできないケースがありますので、予約の際にはできるだけ余裕のある期間設定をお願いします。
また、時間延長の場合は延長料金が別途必要となりますので返却時にご精算をお願いいたします。

Q. 予定より早く車を返した場合、その分の代金は返金してもらえますか？
中途解約される場合は、ご帰着前に店舗にご連絡いただき承認を得てください。この手続きを経た場合、別途中途解約手数料を申し受けた上で、未利用期間の基本料金の半額をご返金させていただきます。なお、当初のご利用期間が12時間以内の場合は差額を返金いたしかねますので、あらかじめご了承ください。