

HELLO CYCLING よくある質問

基本事項

Q シェアサイクルとは何ですか？

A 借りた場所とは異なる場所にも返すことができる自転車のレンタルサービスです。

Q HELLO CYCLING とは何ですか？

A 「HELLO CYCLING」は、会員のご登録をいただくと全国で利用できるシェアサイクリングサービスです。

アプリから簡単にお近くの自転車を検索、予約できます。返却は「HELLO CYCLING」のステーションであればどこでも可能です。

Q サービスを利用するためには必要なものがありますか？

A サービスサイト、アプリどちらを使った利用の場合もスマートフォンもしくはタブレットが必要となります。

(ご利用中の機種によっては、ご利用いただけない場合もございますので、事前にご確認をいただけますと幸いです。)

Q ガラケーやガラホは対応していますか？

A 申し訳ございません。当サービスは、ガラケーやガラホではご利用いただけません。

Q 自転車の利用には年齢などの制限ありますか？

A 年齢制限はございませんが、自転車を安全かつ適正に利用できる年齢を対象としております。

Q 自転車にはどのような種類がありますか？

A みどりやは全て電動アシスト付き自転車になります。

その他「HELLO CYCLING」には、電動アシスト付き自転車、スポーツタイプの電動アシスト付き自転車（e-Bike 「KUROAD（クロード）」）があります。※一部電動アシストなしの自転車もあります。

Q 会員登録はどのようにすればよいですか？

A 専用アプリより可能です。

※HELLO CYCLING のサービスはスマートフォン、もしくはタブレットからのみ、ご利用いただけます。

Q 複数の地区で利用したい場合、会員登録はどうすればよいですか？

A 1度会員登録をいただければ同じアカウントで全国の HELLO CYCLING がご利用いただけます。

アプリケーション

Q マイページでは何ができますか？

A 自転車の予約・利用履歴確認、ご予約のキャンセルや会員情報、クレジットカードの変更、ICカードの変更・登録、クーポンの確認・登録、退会手続き等が行えます。

Q 外国語に対応していますか？

A 英語・簡体中文・繁體中文に対応しています。アプリ内のマップ画面右上のメニューを開き、「言語設定」で切り替え可能です。

Q 退会方法を教えてください。

A マイページの「退会」より退会処理が可能です。

Q 利用履歴と料金を確認できますか？

A 会員のご登録をいただくと、マイページより予約・利用履歴の確認が可能です。

Q 領収書を発行してほしいです。

A 恐れ入りますが、領収書の発行は行っておりません。ご利用明細書はアプリの「マイページ」の利用明細書発行より、PDF形式で発行可能です。また、宛名はユーザー名となり、法人名等へは変更できませんので、予めご了承ください。

Q ステーションに停まっている自転車で、アプリに表示されない自転車があります。これはどのような自転車ですか？

A 下記のいずれかの可能性がございます。

①他のお客様が予約中もしくはレンタル中の自転車

②メンテナンスが必要な自転車（操作パネル上に「利用不可」と表示されます。）

Q HELLO マイルとはなんですか？

A HELLO マイルは、HELLO CYCLING が発行する電子マネーです。HELLO マイルの 1 マイルは 1 円でご利用いただけます。

利用方法

Q 利用するにはいくらかかりますか？

A 水戸市の料金設定は、70 円/15 分、1,000 円/12 時間ですが、地域によって価格設定は異なります。

Q 利用できる支払い方法を教えてください。

A 以下の 5 種類の決済方法をご用意しています。

①PayPay 残高での支払い

②各種クレジットカード (VISA、Mastercard、JCB、American Express、Diners Club)

③各種キャリア決済 (ドコモ払い、Au かんたん決済、ソフトバンクまとめて支払い)

④Yahoo! ウォレット決済

⑤HELLO マイル (HELLO CYCLING が発行する電子マネー)

Q PayPay で決済するにはどうすればいいですか。

A 2 つの方法があります。

①PayPay アプリよりログインを行っていただければ、決済も PayPay でできます。

②HELLO CYCLING アプリで予約する際に自転車を選択後、予約画面の最下部にある「PayPay 残高からの支払いで予約する」ボタンをタップしてご予約ください。

※ブラウザからのご予約の場合、PayPay での支払いはできません。

※複数台の自転車を同時にご予約いただけませんので、1 台ずつご予約ください。

Q ステーション（駐輪場）はどこで確認できますか？

A ステーションの位置はアプリのマップから確認可能です。

Q マップに色々なピンが表示されていますが違いがありますか？

A 様々な種類のステーションがあり、枠の色や表示内容によって見分けられるようになっています。

・オレンジの枠…一般ステーション

・枠内に黒字で自転車のアイコン…現在利用可能な自転車があるステーション

・枠内に灰色で自転車のアイコン…現在利用可能な自転車がないステーション

・枠内に灰色の「×」アイコン…営業時間外・臨時休業中のステーション

・枠内にバッテリーのアイコン…充電可能なステーション（充電に対応した自転車のみ）

・枠外にプレゼントボックスのアイコン…返却するとクーポンがもらえるギフトステーション

Q 電動アシスト自転車のバッテリー残量はどうやって確認するのですか？

A 自転車ハンドル部のメーターよりご確認いただけます。

※アプリからもバッテリー残量の目安が確認できますが、実際の残量とは異なる場合がございますので、あくまで目安とお考えください。

Q バッテリーが切れそうになって別の自転車に乗り換えた場合の料金はどうなりますか？

A 大変恐れ入りますが、自転車を乗り換えられた場合は、1台目の自転車を返却した時点で一度決済が完了いたします。2台目は新しく利用開始となるため、乗り換え前後の2台の合計で12時間という計算になりません。あらかじめご了承ください。

Q 同時に借りることができる台数を教えてください。

A 1アカウントにつき4台まで同時に借りることが可能です。

※PayPayを決済方法とした場合は、1アカウントにつき1台まで借りることができます。

Q ステーションの営業時間を教えてください。

A 原則24時間営業しておりますが、各ステーションによって営業時間、休業日等異なりますので、詳細はアプリのステーションピンをタップの上、ご確認ください。

Q どこにでも乗って行っていいですか？

A 観光や通勤、通学、お買い物等、目的にあわせてどこにでも乗っていただけます。返却はHELLO CYCLINGのステーションのみ可能なためご注意ください。

Q クーポンとは何ですか？

A 利用料金に割引を適用する機能です。キャンペーンなどで配布しておりますので、入手した際は、是非ご活用ください。

Q 自転車を予約することができなくなりました。

A 過去のご利用料金について未払いがある場合や、クレジットカードの有効期限切れなどが原因で予約できなくなっている可能性がございます。その場合は、有効な決済方法を設定してくださいますようお願いいたします。また、未払いがある場合はマイページより再支払いを行ってください。

Q コールセンターで予約は可能ですか？

A コールセンターでの予約はできません。お客様のアカウントでアプリより予約を行なっていたく必要があります。

Q 10分以上前から予約は可能ですか？

A 予約可能な時間は10分以内となっています。なお、予約完了から10分経過すると自動キャンセルとなってしまいますのでご注意ください。

Q 利用予約のキャンセルはできますか？

A サイドメニュー・利用履歴からキャンセル手続きが可能です。また、ご予約いただいたから30分以内にご利用が開始されない場合、自動でキャンセルとなります。予約と予約のキャンセルに関して費用は発生しません。

返却方法

Q どうやって自転車を返却するのですか？

A 手動で自転車に鍵をかけ、スマートロックの「RETURN」ボタンを押すか、アプリ内の返却ボタンをタップしてください。※ステーションに駐輪しただけでは返却になりませんのでご注意ください。

Q ステーション（駐輪場）以外の場所でも返却できますか？

A 返却は HELLO CYCLING のステーションでのみ実施可能です。

Q 満車のステーションでの返却は可能ですか？

A 自転車を返却できるのは、駐輪可能台数が1以上のステーションのみです。満車状態のステーションには返却できませんので、必ず事前に返却予定ステーションの状況をご確認ください。目的のステーションに駐輪するには、あらかじめ「返却予約」を行うことをお勧めします。

Q 返却予約とはなんですか？

A 返却を予定しているステーションの返却可能枠を30分間予約しておく機能です。該当ステーションが既に満車の場合は予約できませんのでご注意ください。
※返却予約は HELLO CYCLING アプリからのみご利用いただけます。

Q 返却予約のやり方を教えてください。

A 自転車レンタル中にMAP上に表示される「返却予約」ボタンを押します。MAP上のステーションピンが返却可能なステーションが自動的に絞り込まれます。返却を希望するステーションピンをタップして詳細画面に入ります。ステーション詳細で予約したい返却枠数を指定し、「返却予約を行う」ボタンを押すと返却予約が完了します。返却予約の有効期間は予約から30分間です。※返却予約は HELLO CYCLING アプリからのみご利用いただけます。

Q 営業時間外のステーションに返却したい場合はどうすればいいですか？

A ステーションが営業時間外（もしくは休業日）の場合は返却いただけません。お近くの返却可能なステーションへご返却ください。

Q 利用の途中の一時的な駐輪はステーション外でも可能ですか？

A 可能です。ルールやマナーに則って自転車駐車場や駐輪施設等に施錠の上、駐輪をお願いいたします。また、一時駐輪中もご利用時間に含まれますのでご注意ください。

Q レンタル中の自転車をステーションに駐輪しても問題ないですか？

A レンタル中の自転車をステーションに駐輪すると、返却忘れとみなされ自動的に返却される可能性がございます。レンタル中の自転車がラックを埋めてしましますと、他のお客様が返却できなくなりますので、ステーションでの一時駐輪はお控えください。

決済

Q PayPay で決済ができません。

A PayPay 残高が 2,000 円以上あるかご確認ください。PayPay をご利用の際には、有効性を確認するため、与信枠として 2,000 円の PayPay 残高が必要です。

Q まだ予約中なのに 2,000 円が「支払い受付」になりました。

A PayPay の有効性を確認するため、予約完了時に与信枠として一時的に 2,000 円が「支払い受付」のステータスになりますが、実際にお支払いいただくのは自転車を返却して確定した料金のみになりますので、ご安心ください。

Q 決済方法を登録しようとしたら、エラーが出ました。

A 決済方法登録時に、決済方法の有効性の確認を実施しております。登録ができない場合、ご利用可能額が有効性確認額（クレジットカードは 1 円/台、PayPay 残高・SoftBank まとめて支払い・au かんたん決済/au WALLET・Yahoo! ウォレットは 2,000 円/台）に足りない、有効期限が切れている等の可能性がございます。利用可能な決済手段で再度ご登録をお願いいたします。

Q 各種デビットカード(VISA、MasterCard、JCB 等のデビットカード、ワンタイムデビット等)やプリペイドカードは利用できますか？

A デビットカード・プリペイドカードはご利用いただけません。

Q 現金払いや銀行振り込み、IC カード決済はできますか？

A IC カード決済、直接の現金・銀行振り込みはご利用いただけません。現金にて Web マネーを事前にご購入いただき、HELLO マイルと連携していただくことで、間接的な現金支払いは可能です。

Q 料金の支払期限日はいつですか？

A ご利用料金のご請求は、自転車返却時に実施されます。当該料金の引き落としのタイミングはご利用の決済方法に定められた期日に行われます。

Q 利用キャンセル料金はかかりますか？

A キャンセル料金は発生いたしません。ご予約いただいたてから 30 分以内にご利用が開始されない場合、自動でキャンセルとなります。この場合もキャンセル料は発生いたしません。

Q 過去の利用履歴に未払いがありました。どうすればいいですか？

A マイページの「予約・利用履歴」より、該当の注文の「再支払」ボタンを押すと、お支払いただけます。

Q 決済方法を変更したい場合はどうすればいいですか？

A マイページの「決済方法変更」より実施いただけます。決済手段の変更都度、決済の有効性を確認する処理を実施しております。予めご了承ください。

Q 使っている決済方法の利用明細に自転車利用料金以外の金額がありました。これはなんですか？

A クレジットカードをご利用の場合、決済方法の有効性確認のため、1円/台の与信を行っております。あくまで有効性の確認となるため、実際の引き落としはされず、即時返金されます。カード会社によっては、明細に（仮）などのかたちで記載されることがございますが、引き落としはされません。※SoftBank まとめて支払い、au かんたん決済/au WALLET、Yahoo!ウォレットをご利用の場合、決済有効性確認は2,000円/台となります。※PayPayをご利用の場合は、決済有効性の確認ではなく、事前に2,000円を預かり金として仮おさえし、自転車の利用終了後に確定金額でのお引き落としを行います。※キャリア決済の場合、100円の登録手数料が発生しますが登録手数料と同額のクーポンを後日差し上げております。

トラブル

Q 各種手続き完了時に送信されるメールが届きません。

A 携帯電話やメールサービスの迷惑メール拒否設定をご確認ください。されている場合は「hellocycling.jp」の受信ができるよう変更ください。また、各種手続きによってはURL付きのメールが送付されます。携帯電話の「URL付きメール拒否設定」を解除に変更ください。

Q 利用しようとしていた自転車が故障していました。どうすればよいですか。

A 安全のため、該当車両の利用は中止いただき、別の車両をご利用ください。利用開始から3分以内に同一ステーションに返却いただければ料金はかかりません。

また、よろしければアプリ内「ヘルプ」ページの「自転車の不具合」フォームより状況をお知らせいただけますと幸いです。

Q 使っている間に電池が切れたらどうしたらいいですか？

A アシスト機能のない普通の自転車として走行を続けることが可能ですが、バッテリーが切れる前にお近くのステーションにご返却ください。

バッテリーが完全に切れた場合、施錠後の開錠ができなくなる他、返却処理が実施できなくなります。その場合は、アプリ内「ヘルプ」ページにて「返却できない」の項目を選択し、フォームより返却を依頼することが可能でございます。

※返却依頼の際には必ず自転車の鍵をかけておいてください。鍵が開いていると返却処理がでません。

Q ステーションに駐輪・施錠したがレンタル中のステータスが続いてしまっています。どうすればよいですか。

A 返却を実施するためにはステーションへの駐輪・施錠の他、スマートロック上の返却処理が必要となります。スマートロックの「Return ボタン」を押すかアプリ内の「返却」をタップすると返却が完了します。返却が完了した場合、即時メールとお知らせが届きますので、そちらもご参考ください。

鍵の故障やエラーの発生などにより返却ができない場合は、アプリ内「ヘルプ」ページにて「返却できない」の項目を選択し、フォームより返却を依頼することが可能でございます。

※返却依頼の際には必ず自転車の鍵をかけておいてください。鍵が開いていると返却処理がでません。

Q 自転車を返却したはずが、レンタル中の状態が続いています。どうすればいいですか？

A 一時的な通信エラーなどにより返却できない可能性がございます。また施錠した状態で返却操作を忘れてしまった場合は、アプリの「マイページ」→「予約・利用履歴」にて返却操作を行うことが可能でございます。

なお、アプリからの返却ができなかった場合は、アプリ内の「ヘルプ」ページ→「返却できない」→該当する項目を選択することでアプリ内からの返却依頼もしくは自動音声での返却も可

能でございます。

※返却依頼の際には必ず自転車の鍵をかけておいてください。鍵が開いていると返却処理ができません。

Q エラーが出て自転車の返却ができません。

A ステーションの電波状況などによりエラーが発生する場合がございます。その場合は、少し時間をおくか、ステーション内の別の場所から再度返却をお試しください。また、ステーションが満車の場合は返却できませんので、お手数ですが最寄りの別のステーションへの返却をお願いいたします。

なお、鍵の故障やエラーが連続するなどにより返却ができない場合は、アプリ内「ヘルプ」ページにて「返却できない」の項目を選択し、フォームより返却を依頼することが可能でございます。

※返却依頼の際には必ず自転車の鍵をかけておいてください。鍵が開いていると返却処理ができません。

Q 自転車に忘れ物をしました。

A 遺失物につきましては、一切の責任を負いかねます。必要に応じて警察へ届出をお願いいたします。

Q HELLO CYCLING の自転車搭乗中に事故に遭いました。どうすればよいでしょうか。

A 事故にあった場合は、ただちに警察にご連絡ください。また、アプリ内「ヘルプ」ページより「事故に遭った・起こした」の項目より、保険会社の専用窓口にご連絡ください。HELLO CYCLING の車両は、全車両保険に加入しているため、事故時には該当の保険を適用し補償を受けることができます。

Q HELLO CYCLING 利用中に自転車が故障してしまいました。どうすればよいでしょうか。

A 恐れ入りますが、安全のため該当車両の利用は中止いただき、最寄りのステーションまで自転車を移動させて返却してくださいますようお願いたします。アプリ内「ヘルプ」ページの「自転車の不具合」フォームより状況をお知らせいただければ、故障が発生して以降の料金は返金させていただきます。また、故障の程度により自転車の移動が難しい場合は、「自転車の不具合」フォームより電話窓口へご相談ください。

Q HELLO CYCLING 利用中に自転車の盗難にあいました。どのように対処すればよいでしょうか。

A ただちに警察に盗難届を提出してくださいますようお願いたします。盗難届の提出にあたり必要な情報については、HELLO CYCLING お客様サポート窓口にてご案内しております。盗難届を提出していただけない場合や、盗難が発生した状況によっては、費用をご負担いただく場合もございます。詳しくは HELLO CYCLING シェアサイクルサービス利用規約（第 6 条 6 項）をご確認ください。

Q 利用明細の pdf が添付されていないのですが。

A ご利用中のメールアドレスのセキュリティの設定によっては、添付ファイルが削除されてしまう事象を確認しております。恐れ入りますが、別のメールアドレスでお試しいただきますようお願いいたします。

Q 過去の利用履歴に再支払というボタンが表示されたものがありました。これはなんですか？

A お支払が完了していない履歴に表示されるボタンです。「再支払」ボタンを押すと、該当の履歴の未決済分金額をお支払いただけます。過去にお支払が完了していない履歴があった場合、次回乗車ができませんのでご注意ください。

Q 事故に遭った場合の補償はどのような内容ですか？

A Open Street 株式会社は、成立した個別契約に基づいて会員がシェアリング自転車を借り受けしている間については、下記の条件のとおりの各種損害保険を付保するものとし、会員が負担した HELLO CYCLING シェアサイクルサービス利用規約に定める損害賠償責任を次の各号の限度内で補償するものとします。

(1) 死亡・後遺障害 5,000 千円、入院保険金日額 3,000 円、通院保険金日額 1,500 円。

ただし入院保険金は 180 日を限度、通院保険金は 90 日を限度とします。また、事故発生日より 180 日を経過した入院や通院に対しては、保険金は支払いません。

※シェアリング自転車に搭乗している間に被った急激かつ偶然な外来の事故による傷害を補償します。

(2) 賠償責任 対人対物共通保険金額 3 億円。

※シェアリング自転車に搭乗している間が補償期間となります。自転車の所有、使用、管理に起因して第三者に身体障害や財物損壊を与えた場合の法律上の賠償責任を補償します。ただし、業務(使用・従事)中におけるシェアリングで発生した賠償責任事故は補償対象外となります。

※1 前項に定める補償限度額を超える損害については、会員の負担とします。

※2 警察および運営事務局に届出のない事故、もしくは会員が本規約に違反して発生した事故による損害については、損害保険会社および OpenStreet 株式会社の補償制度による損害賠償が受けられないことがあることを会員は異議なく承諾します。

※3 ※2 のほか、各種損害保険の保険約款の免責事項(保険金を支払わない場合)に該当する場合等保険約款により、補償は適用されない場合があり、これらの損害については、会員がすべて負担するものとします。