

## 「ご利用環境向上の取組レポート」

2024年6月15日

オールタイムレンタカー運営事務局

いつもオールタイムレンタカーをご利用いただき誠にありがとうございます。

弊社ではサービス品質向上を目指し、規約違反等の発生率調査を定期的を実施しております。本レポートは、2021年1月から2024年5月までの期間における調査結果と今後の対策についてご報告いたします。

これからも皆様に快適にサービスをご利用いただけるよう努めてまいります。

### ■直近の規約違反状況について

直近1年（2023年6月～2024年5月）の各規約違反の発生率は、多いもので利用数のおおむね5%以下で推移しました。主な規約違反は「燃料満タン以外の返却」「無断延長利用」「ゴミの放置残留」です。これらの違反は認知件数を基に集計しているため、実際の発生率は一定の上振れが予想されます。

### ■ご利用環境向上の取組について

調査において発生率の高い違反や、次のご利用および運営に大きく影響が出る違反について、以下の通り対策を実施いたします。同じ違反を繰り返す改善の見込みがない利用者にはアカウントの停止措置を実施しています。

#### 1. 燃料を満タンしていない状態の車両返却の対策について

- 違反者への注意警告および規約違反金（ペナルティ料金）の徴収（※実施済み）
- 利用終了前の満タン給油の確認画面に規約違反時の違約金警告を表示（※2024年6月より）
- 規約違反金の増額による抑止力強化（※2024年6月より）
- アプリ内の「ガソリンスタンド検索」ボタン設置により返却前の給油を意識づけ、ガソリンスタンドを検索しやすくするリンク（Google Map等の外部サイト）を設置（※2024年6月より）

#### 2. 指定された車枠以外の場所への返却への対策について

- アプリ内の終了確認画面に指定車枠確認のチェックボックスを設置（※2024年6月より）
- 誤駐車が多い駐車場では駐車場内に注意看板およびラインロープを設置（※実施済み）

#### 3. 予約時間を超えた無断延長利用の対策について

- 利用終了時刻を知らせるポップアップの文言内容や通知の頻度および種類（ポップアップ、メール、SMSなど）の変更追加を検討

今後も皆様により良いサービスをご提供できるよう、日々努力してまいります。オールタイムレンタカーをよろしくご依頼申し上げます。

## ※別紙 「規約違反種類別の発生率集計結果」

集計期間：2021年1月～2024年5月

- ・同一利用に対し複数の規約違反があった場合も個別の違反として集計
- ・利用者連絡を起点とする違反確認、および定期清掃点検時の違反確認の認知件数を集計

| 年     | 月   | 規約違反種類別の発生率（発生数/貸出件数） |       |      |            |       |
|-------|-----|-----------------------|-------|------|------------|-------|
|       |     | 満タン以外の返却              | ゴミの放置 | 枠外駐車 | 無断延長(60分超) | その他違反 |
| 2021年 | 1月  | 4.5%                  | 0.0%  | 0.0% | 4.5%       | 0.0%  |
|       | 2月  | 1.9%                  | 1.9%  | 0.0% | 7.7%       | 0.0%  |
|       | 3月  | 5.3%                  | 0.0%  | 0.0% | 7.0%       | 0.0%  |
|       | 4月  | 4.0%                  | 0.0%  | 0.0% | 4.0%       | 0.0%  |
|       | 5月  | 4.9%                  | 0.0%  | 0.0% | 7.7%       | 0.0%  |
|       | 6月  | 7.1%                  | 0.0%  | 0.0% | 2.6%       | 0.0%  |
|       | 7月  | 4.8%                  | 1.0%  | 0.0% | 5.7%       | 0.0%  |
|       | 8月  | 4.6%                  | 0.4%  | 0.0% | 4.9%       | 0.0%  |
|       | 9月  | 8.9%                  | 0.8%  | 0.0% | 4.6%       | 0.4%  |
|       | 10月 | 7.1%                  | 0.8%  | 0.0% | 6.8%       | 0.4%  |
|       | 11月 | 6.4%                  | 1.0%  | 0.0% | 5.4%       | 0.3%  |
|       | 12月 | 6.5%                  | 0.4%  | 0.0% | 5.8%       | 0.4%  |
|       | 合計  |                       | 6.1%  | 0.6% | 0.0%       | 5.5%  |
| 2022年 | 1月  | 7.4%                  | 0.5%  | 0.0% | 4.9%       | 0.0%  |
|       | 2月  | 4.5%                  | 0.0%  | 0.5% | 5.9%       | 0.0%  |
|       | 3月  | 5.6%                  | 0.3%  | 0.0% | 3.7%       | 0.3%  |
|       | 4月  | 4.3%                  | 0.3%  | 0.6% | 2.5%       | 0.3%  |
|       | 5月  | 3.2%                  | 0.0%  | 0.3% | 2.9%       | 0.0%  |
|       | 6月  | 4.2%                  | 0.3%  | 0.3% | 4.8%       | 0.3%  |
|       | 7月  | 3.4%                  | 0.5%  | 0.0% | 2.7%       | 0.0%  |
|       | 8月  | 4.2%                  | 0.2%  | 0.4% | 1.9%       | 0.0%  |
|       | 9月  | 4.5%                  | 0.4%  | 0.0% | 2.8%       | 0.6%  |
|       | 10月 | 5.5%                  | 0.7%  | 0.4% | 3.3%       | 0.2%  |
|       | 11月 | 4.0%                  | 0.4%  | 1.3% | 4.0%       | 0.0%  |
|       | 12月 | 3.1%                  | 0.9%  | 0.7% | 2.9%       | 0.4%  |
|       | 合計  |                       | 4.3%  | 0.4% | 0.4%       | 3.3%  |
| 2023年 | 1月  | 2.9%                  | 1.0%  | 0.5% | 3.7%       | 0.5%  |
|       | 2月  | 5.4%                  | 0.7%  | 0.5% | 4.2%       | 0.2%  |
|       | 3月  | 3.9%                  | 0.2%  | 0.2% | 3.1%       | 0.0%  |
|       | 4月  | 4.6%                  | 0.2%  | 0.6% | 4.0%       | 0.0%  |
|       | 5月  | 6.5%                  | 0.2%  | 0.2% | 2.3%       | 0.0%  |
|       | 6月  | 4.3%                  | 0.6%  | 0.4% | 3.3%       | 0.0%  |
|       | 7月  | 5.0%                  | 0.1%  | 0.0% | 3.4%       | 0.0%  |
|       | 8月  | 5.0%                  | 0.4%  | 0.1% | 3.6%       | 0.0%  |
|       | 9月  | 3.6%                  | 0.3%  | 0.1% | 4.0%       | 0.1%  |
|       | 10月 | 5.1%                  | 0.5%  | 0.5% | 2.8%       | 0.0%  |
|       | 11月 | 4.4%                  | 0.2%  | 0.5% | 3.2%       | 0.2%  |
|       | 12月 | 6.7%                  | 0.3%  | 0.5% | 3.9%       | 0.2%  |
|       | 合計  |                       | 4.8%  | 0.4% | 0.3%       | 3.5%  |
| 2024年 | 1月  | 4.2%                  | 0.2%  | 0.2% | 4.6%       | 0.4%  |
|       | 2月  | 4.4%                  | 0.0%  | 0.0% | 2.3%       | 0.4%  |
|       | 3月  | 2.7%                  | 0.0%  | 0.1% | 4.3%       | 0.1%  |
|       | 4月  | 4.3%                  | 0.3%  | 0.3% | 3.5%       | 0.5%  |
|       | 5月  | 5.1%                  | 0.2%  | 0.2% | 3.7%       | 0.3%  |
|       | 合計  |                       | 4.1%  | 0.1% | 0.2%       | 3.7%  |

※その他違反内容：ACC電源等の切り忘れによるバッテリー上がり、窓閉め忘れや駐車券紛失等による出動対応、車内汚損、利用に支障の出る残留物の回収、駐車違反の未手続など

