

「ご利用環境向上の取組レポート」

2025年1月30日

バリュートープ株式会社
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、サービス品質の向上を目的として、規約違反の発生率に関する調査を定期的を実施しております。本レポートでは、前回調査（2024年5月）に続き2024年12月までの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1月～2024年12月）の各規約違反の発生率は、多いもので利用数のおおよそ4%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。中でも最も多く確認される「燃料満タン以外の返却」は、前年の発生率4.8%から4.0%へと減少傾向が見られ、規約違反の抑止施策に一定の効果が表れていると考えられます。

■ご利用環境向上の取組について

発生率の高い違反や、次回のご利用および運営に大きな影響を及ぼす違反について、以下の通り対策を実施しております。また、同じ違反を繰り返し、改善の見込みがない利用者に対しては、アカウントの停止措置を講じています。

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
- 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12月

- ・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
- ・同一利用に対し複数の規約違反があった場合、複数の違反としてカウント

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%
	6月	3.6%	0.3%	0.0%	0.8%	0.3%
	7月	3.9%	0.1%	0.3%	1.0%	0.3%
	8月	3.6%	0.6%	0.1%	1.2%	0.3%
	9月	4.0%	0.0%	0.2%	1.9%	0.2%
	10月	3.9%	0.0%	0.0%	0.7%	0.3%
	11月	4.3%	0.0%	0.3%	2.1%	0.0%
	12月	4.4%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%
	合計		4.0%	0.1%	0.1%	2.2%

※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勤対応、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