

ご利用に 必要なもの 充電器 ご利用方法 こんなとき どうする?

22 TensCarpe # -- \$03-6824-0797



Ver.1.0.0

テラチャージは、EVをもっと身近にするための、EV充電インフラです。 マンションや商業施設、宿泊施設など、あらゆる場所にEV充電設備を導入しており、 EVユーザー様はスマートフォンアプリを使って、簡単にEVを充電できます。 みなさまにとってより身近なインフラとなるために、充電インフラ網の構築に貢献してまいります。

Terra Charge

対応エリア 対応充電器 利用方法

日本全国 EVコンセント・普通充電器・急速充電器・超急速充電器 充電スポット検索・充電器利用・充電料金の決済すべてテラチャージのアプリで対応

提供サービス

テラチャージは、スマートフォンアプリを使って、充電スポット検索・充電器のご利用・料金決済などが可能です。 本マニュアルでは、急速充電器のご利用方法について紹介いたします。





急速充電器での充電に必要なもの



※今後、他キャッシュレス決済も導入予定です。

クレジットカード



急速充電器について



※充電器によって、外観が異なる場合があります。

ご利用前の準備





アフリでの允電にはク レジットカードが必須 のため、登録します。 ※今後、他キャッシュレス決済 も導入予定です。



充電開始の流れ





充電器本体から充電コネク タを外し、車両の普通充電 ロに「カチッ」と音が鳴る まで挿し込みます。



アプリにしたがって画面を進め、設定内容に相違がないか確認できたら、充電を開始します。※「充電を終了する」ボタンから、充電の途中終了も可能です。

充電終了の流れ



ことも可能です。



車両から充電コネクタを外し、充電器 本体に戻します。次の方や安全のた め、ケーブルもまとめて充電器に戻し ていただきますようお願いします。

こんなときはどうする?



P.17 充電が途中で終了してしまう

P.19 アプリが動かない・問題が解決しない

登録・ログイン用のSMSが届かない

海外からのSMS受信を許可する

海外からのSMS受信が拒否されていると、Terra Chargeアプリの登録およびログイン時に 必要となるSMSが届かない場合があるため、受信の許可をお願いします。お使いのスマー トフォンのご契約キャリアによって、受信許可の設定方法が異なります。

海外からのSMS受信許可設定についての参考URL (2024年7月時点)

ドコモ

「海外事業者から送信されたSMSを拒否する」のチェックを**外した状態**にしてください。 https://www.docomo.ne.jp/info/spam_mail/spmode/sms/#p02

au

https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/mail/cmail/block/#anc_05

ソフトバンク

「海外電話番号メールの拒否」の項目を「利用しない」の状態にしてください。 https://www.softbank.jp/mobile/support/mail/antispam/mms/fromoversea/

スマホ本体の空き容量を確認する

スマートフォン本体のストレージ空き容量が 不足していると、SMSを受信できません。不 要なデータを削除するなど、空き容量を増や してから再度お試しください。



- ・スマホ本体のキャッシュ
- データを削除する
- ・不要なアプリを削除する
- ・不要な写真を削除する

初期登録が完了していない

アカウント情報のご登録

Terra Chargeアプリのご利用にあたって、お名前のご登録を必 須でお願いしております。アプリの「設定」>「アカウント情 報」にて「名前」の項目にご入力をお願いします。 ※お電話番号と名前以外は任意の入力項目のため、未入力でも問題ありません。

18:13 4 1	18:13 - 11 50 子) 設定	18:42 ◀
5 版欄区 北区 ··································	 アカウント情報 クレジットカート 	電話番号 01012655280 メールアドレス
	 利用規約 プライバシーポリシー 	example @ email.com 名前* 山田 太郎
	 	郵便番号 0123456 名前* 住所 東京都渋谷区恵比寿1-2 山田 太郎
	 お問合せ V1.2.1 	必ず「 名前 」 のご入力を
		お願いします
充電器検索 予定一覧 今ずぐ沈電 お知らせ 回定	充電器検索 予定一覧 タブで充電 お知らせ 脱定	



クレジットカード情報のご登録

Terra Chargeアプリでのお支払いは、クレジットカードに対応 しています。ご利用前にご登録をお済ませください。 ※クレジットカードのご登録がお済みでない場合、お支払いが発生する操作の途中 でエラーが発生してしまいます。※今後、他決済方法も導入予定です。

充電器のQRコードを読み取れない

アプリの「今すぐ充電」から読み取り

充電器のQRコードは、カメラアプリやQR コードリーダーではなく、Terra Chargeアプ リの「今すぐ充電」で読み取ってください。

カメラのアクセスを許可する

アプリのカメラへのアクセス許可が必要で す。アプリの「今すぐ充電」またはスマホの 設定アプリから、Terra Chargeアプリがカメ ラヘアクセスすることを許可してください。







TCCからはじまるQRコードを読み取る

充電器には、複数のQRコードがついていま す。充電をするには、充電器中央付近につい ている「TCC」からはじまる充電器IDが記載 されたQRコードを読み取ってください。



充電コネクタが抜けないか心配

充電中は自動でコネクタがロックされます

急速充電器の場合、充電中はコネクタが自動でロックされ、抜けなくなります。充電が終了するとロッ クが解除されます。次にお使いになる方のためにも、充電が終了時にはお車に戻り、コネクタとケーブ ルをまとめて充電器に戻してから、お車のご移動をお願いいたします。







充電コネクタが車両から抜けない

充電中は充電コネクタを外すことができません

急速充電器の場合、充電中はロックがかかり、コネクタを外すこと ようお願いします。万が一、アプリで充電を終了してもコネクタが 抜けない場合は、カスタマーサポートまでご連絡ください。

車両側につながる充電コネクタにはリリーススイッチがついていますので、 ができません。必ずアプリで充電を終了してから、コネクタを抜く 抜くときにはしっかりと押しながら充電ケーブルを抜いてください。コネク タ自体が重いため、お怪我のないようにご注意ください。





リリーススイッチをしっかり押す

マップ上で使いたい充電器が見つからない

充電器本体のQRコードを読み込む

充電器が目の前にあるときは、アプリの「今すぐ充電」 から充電器中央付近にある「TCC」からはじまる充電器 IDが記載されたQRコードを読み込むと、そのまま充電を 開始するための画面に移動できます。







15

充電が開始されない

アプリで充電を開始する

Terra Chargeの充電器は、充電コネクタを車 両に挿すだけでは充電がはじまりません。 Terra Chargeアプリで終了時間を設定の上、 アプリから充電を開始してください。



カチッと音が鳴るまでコネクタを挿す

車両側につながるコネクタの接続が甘いか、 コネクタが抜けてしまった可能性がありま す。カチッと音がなるまで、コネクタを奥ま で挿してください。



車両側で充電が終了された

車両側で充電を制御する機能がONの場合、 Terra Chargeアプリで充電を開始しようとし ても、充電できないことがあります。特にタ イマー機能はエラーの原因となる場合がある ため、OFFにして再度お試しください。

車両側の充電制御機能の一例







80%以上 充電させない機能

充電が途中で終了してしまう

カチッと音が鳴るまでコネクタを挿す

車両側につながるコネクタの接続が甘いか、 コネクタが抜けてしまった可能性がありま す。カチッと音がなるまで、コネクタを奥ま で挿してください。

満充電済みまたは車両側で終了された

満充電になると、充電が自動で終了します。 また、車両側で充電を制御する機能がONの 場合、Terra Chargeアプリでの設定時間に関 わらず、車両側で充電が終了されます。特に **タイマー機能**はエラーの原因となる場合があ るため、OFFにして再度お試しください。



車両側の充電制御機能の一例



タイマー充電機能

80%で充電を ストップする機能

※充電が途中で終了した場合、充電料金のご請求は「実際に充電された時間分のみ」となります。充電されなかった時間の充電料金は請求されません。

停電

施設で停電が発生する等、充電器への電力供 給が停止されると、充電も中断されます。停 電の場合は、電力供給が再開されてから、再 度お試しください。



途中で充電を終了したい

アプリで充電を終了する

Terra Chargeアプリを開き、「充電を終了す る」ボタンをタップして充電を終了してくだ さい。※充電終了処理には、数分程度かかる場合があ りますが、車両側の充電インジケーターなどから充電が 停止されていることがわかれば、アプリの画面を閉じ、 充電コネクタを片付けても問題ありません。



充電器本体の停止ボタンを押す

充電器によっては、充電器本体に停止ボタンが付いています。万が一、アプリで充電を終 了しても充電が継続されてしまう場合、充電器本体の停止ボタンを押してください。 ※非常停止と書かれているボタンは、充電器や車両の破損や事故等、非常時のために用意されているボタンで す。停止ボタンとお間違いのないようご注意ください。万が一押してしまった場合は、ご連絡くださいませ。 ※充電器本体の液晶画面が操作できるものは、液晶画面内のSTOPボタンで同様の操作ができる場合があります。



アプリが動かない・問題が解決しない



問題が解決しない場合は、お手数ですがカスタマーサポートまでご連絡くださいませ。

アップデートや再インストールを試す

まず、アプリは最新版にアップデートしてく ださい。スマホのOSもアップデートをして いただくと改善することがあります。 改善しない場合は、アプリを一度削除し再イ ンストールをお願いします。



お問い合わせ

お困りの際は、Terra Charge カスタマーサポートまでお問い合わせくださいませ

Terra Chargeカスタマーサポート 対応時間 24時間365日

03 - 6824 - 0797

メールサポート

customer@terra-charge.co.jp

対応時間 平日9:00~18:00



公式LINEサポート





Terra Charge

©Terra Charge Corporation

Terra Charge 株式会社 | 設立:2010年4月 (代表取締役社長:徳重徹 本社所在地:東京都港区芝浦1-1-1浜松町ビルディング12階 国内拠点:東京・大阪・名古屋・沖縄