

Terra Charge

急速充電器 ご利用ガイドブック

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？



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

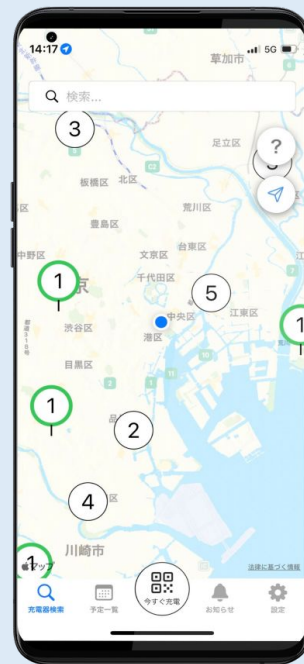
提供サービス

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。

スマホアプリ

スポット
検索

充電



充電予約
※今後実装予定

料金決済

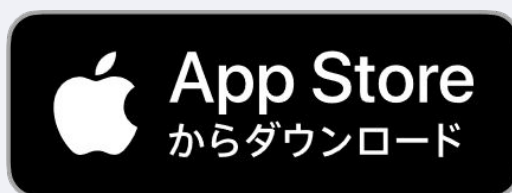
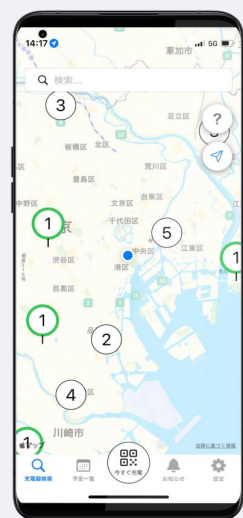


充電器

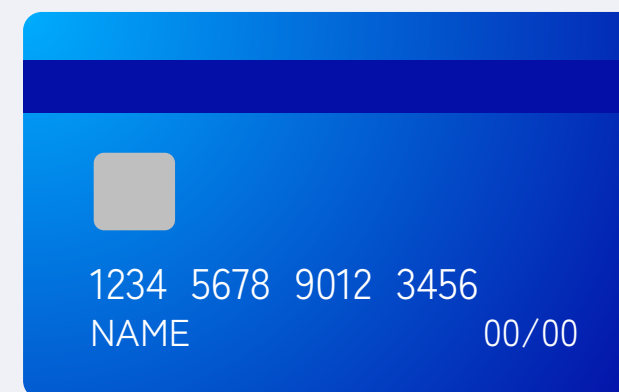


急速充電器での充電に必要なもの

Terra Charge スマホアプリ



クレジットカード



※今後、他キャッシュレス決済も導入予定です。

急速充電器について

充電器IDのQRコード

充電器の判別や充電のご利用に必要なQRコードです。「TCC」からはじまる充電器IDが記載されています。充電時にテラチャージアプリで読み取ってください。

使い方のQRコード

充電器の使い方を紹介するホームページをご覧くださいのためのQRコードです。スマホのQRコード読み取り機能からアクセスください。

充電コネクタ

CHAdeMO規格のコネクタです。国内に流通する、急速充電に対応したほとんどのEVでご利用いただける規格です。tesla車など規格が異なる場合は、変換コネクタをご用意いただくとご利用が可能です。

充電ケーブル

急速充電器には、ケーブルが付属しています。重たいケーブルです。お取り扱いの際にはお怪我などないようにお気をつけください。



※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

01

電話番号を入力



SMSを受信可能な電話番号を入力します。

02

SMSに届く
認証コードを入力



SMSに届く認証コードを入力します。
※届くまでに数分かかる場合があります。
※海外からのSMSを拒否設定の場合届かないことがあります。

P.11 海外からのSMS受信設定

03

位置情報の
使用を許可



アプリの利用に必要となりますので、位置情報使用を許可します。

04

設定を開く



右下の設定をタップします。

05

クレジットカード情報
を開く



アプリでの充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。

06

カード情報を入力



カード番号・名義人・有効期限・セキュリティコードを入力します。

充電開始の流れ

01

アプリで
QRコード読み込み



アプリの今すぐ充電を起動し、充電器本体のTCCからはじまるIDが記載されたQRコードを読み取ります。

02

充電終了時刻
を設定



充電終了時刻を選んでください。最大1時間の充電が可能です。

03

充電時間と
充電料金を確認する



設定した充電終了時刻に応じて、充電時間と予定充電料金が表示されますので、内容に誤りがないか確認します。

04

充電コネクタを
車両に接続する



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

05

アプリで
充電を開始する



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

01

アプリで充電を終了する



アプリの「充電を終了する」ボタンをタップします。

02

決済料金を確認する



実績に応じて確定充電料金が表示されます。利用履歴はアプリの「予定一覧」にてのちほどご確認いただくことも可能です。

03

充電コネクタとケーブルを充電器本体に戻す



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.10 登録・ログイン用のSMSが届かない

P.11 初期登録が完了していない

P.12 充電器のQRコードを読み取れない

P.13 充電コネクタが抜けないか心配

P.14 充電コネクタが車両から抜けない

P.15 マップ上で使いたい充電器が見つからない

P.16 充電が開始されない

P.17 充電が途中で終了してしまう

P.18 途中で充電を終了したい

P.19 アプリが動かない・問題が解決しない

P.20 お問い合わせ

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

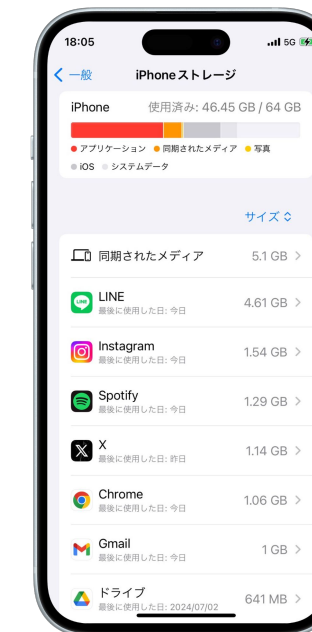
ソフトバンク

「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。

空き容量を増やす方法の一例



- ・ 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。



クレジットカード情報のご登録

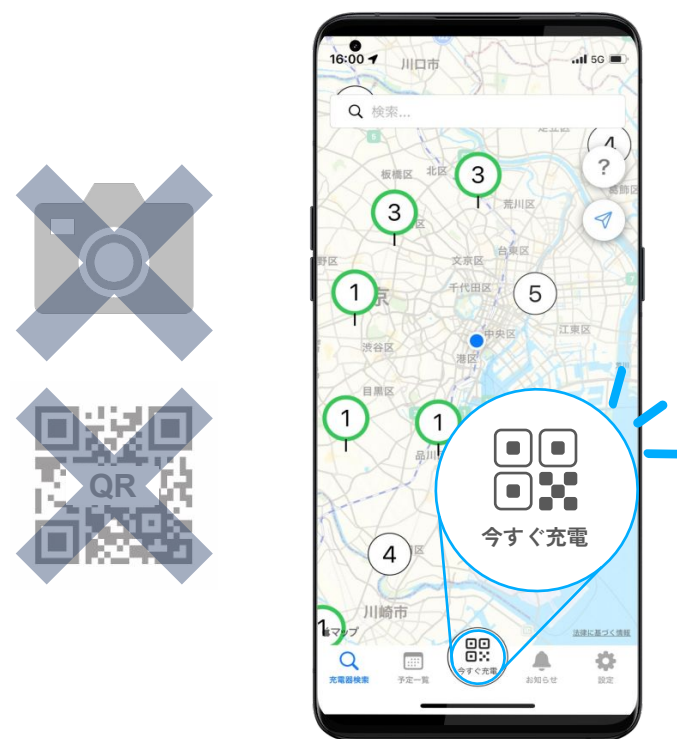
Terra Chargeアプリでのお支払いは、クレジットカードに対応しています。ご利用前にご登録をお済ませください。
※クレジットカードのご登録がお済みでない場合、お支払いが発生する操作の途中でエラーが発生してしまいます。※今後、他決済方法も導入予定です。



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アプリがカメラへ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

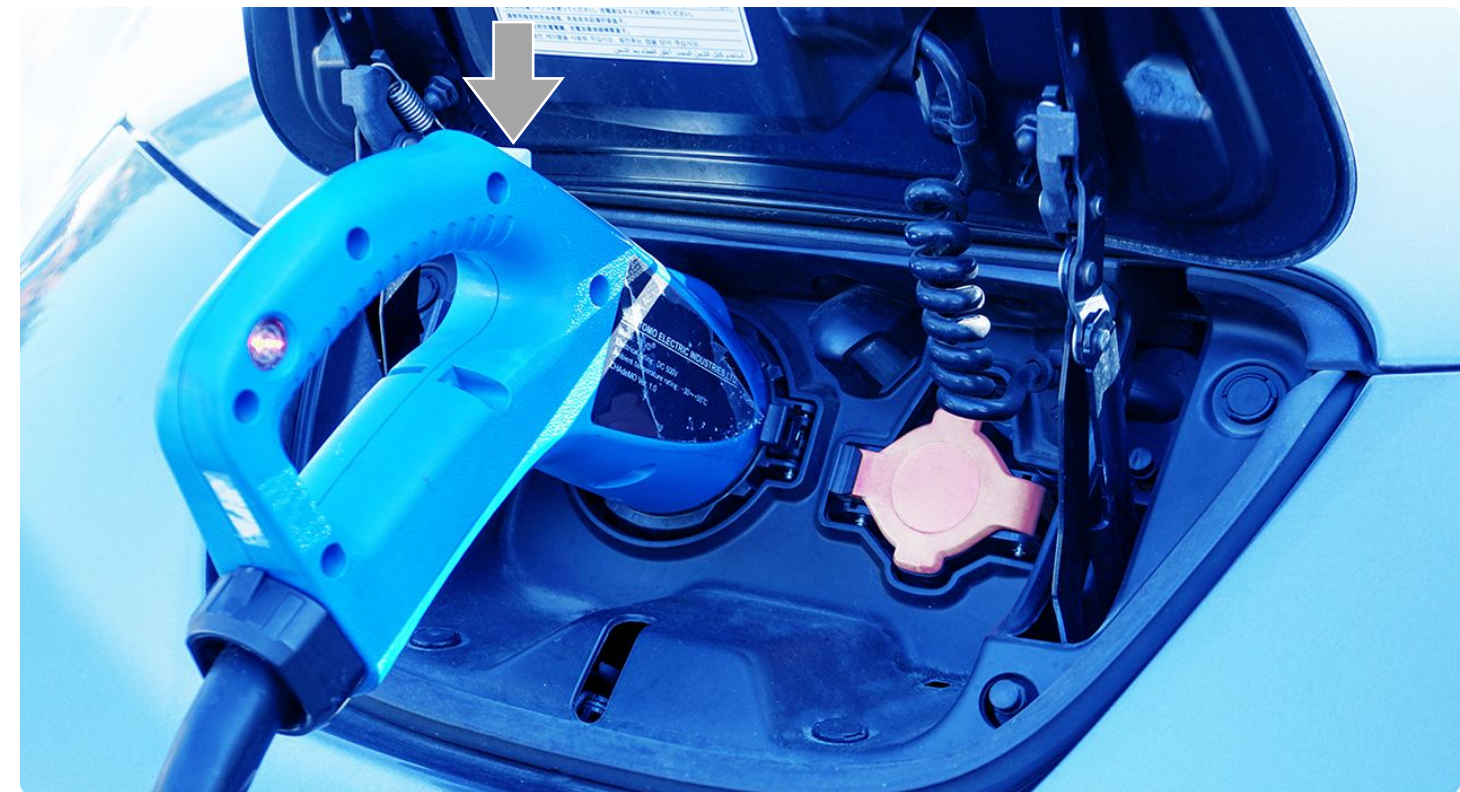
充電中は充電コネクタを外すことができません

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。



リリーススイッチをしっかりと押す

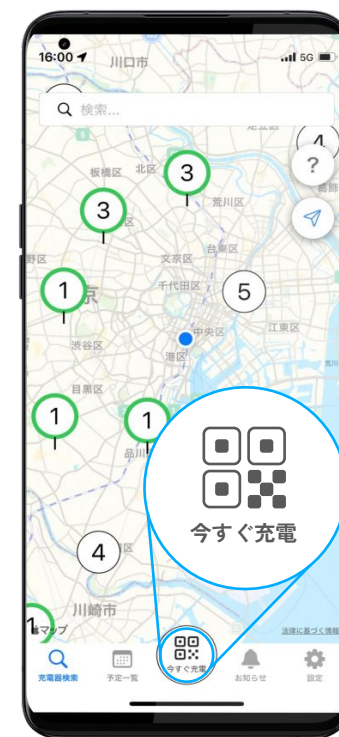
車両側につながる充電コネクタにはリリーススイッチがついていますので、抜くときにはしっかりと押しながら充電ケーブルを抜いてください。コネクタ自体が重いため、お怪我のないようにご注意ください。



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。



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

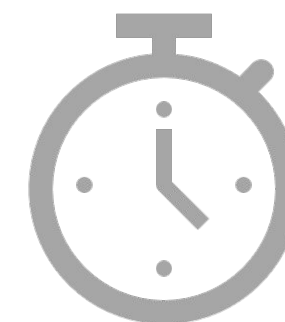
車両側につながるコネクタの接続が甘いか、コネクタが抜けてしまった可能性があります。カチッと音がなるまで、コネクタを奥まで挿してください。



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



タイマー充電機能



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。

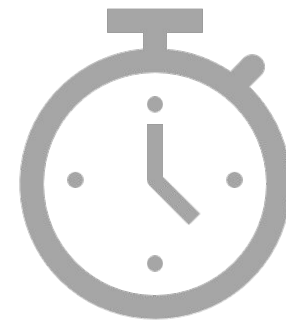


※充電が途中で終了した場合、充電料金のご請求は「実際に充電された時間分のみ」となります。充電されなかった時間の充電料金は請求されません。

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

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

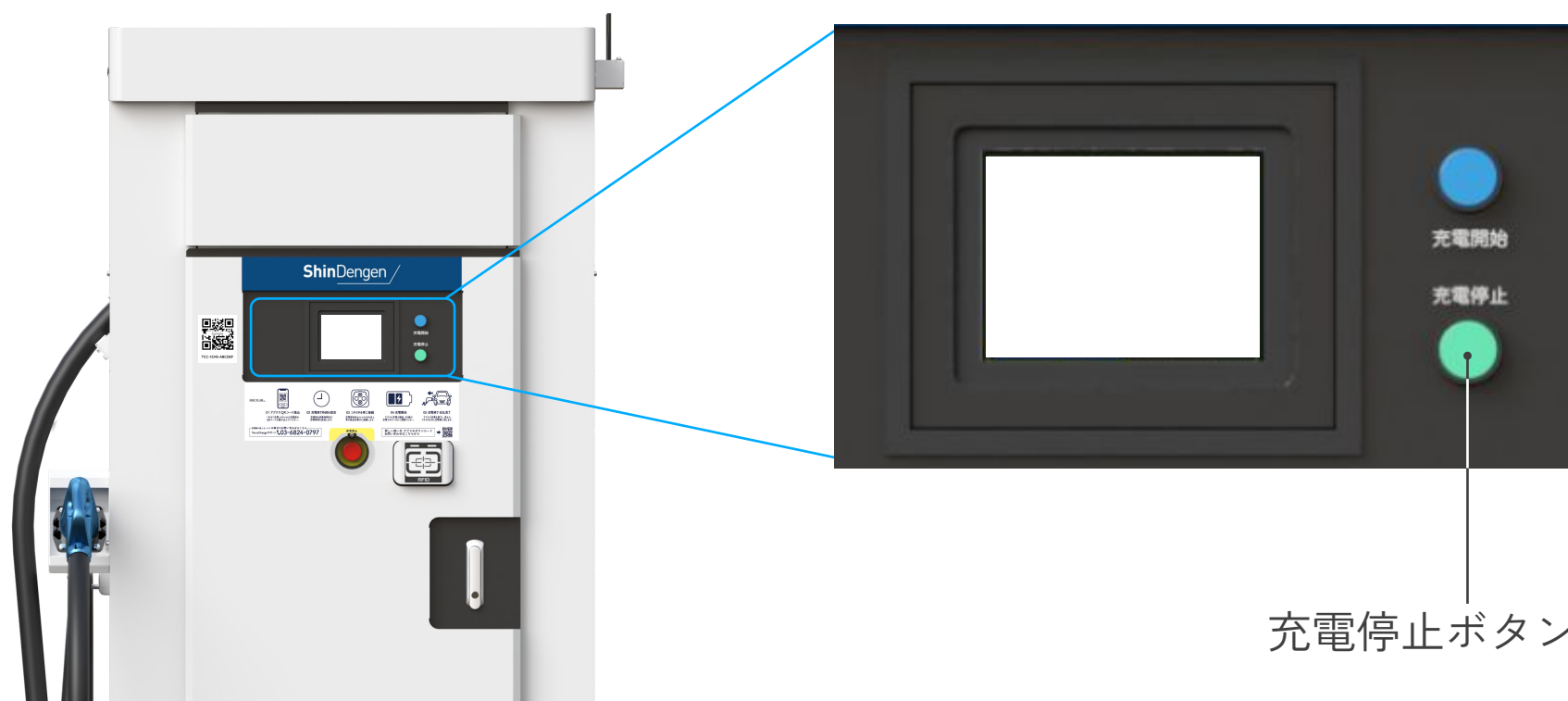
アプリで充電を終了する

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

アプリを一度終了する

アプリを一度終了し、再度アプリを立ち上げてみてください。

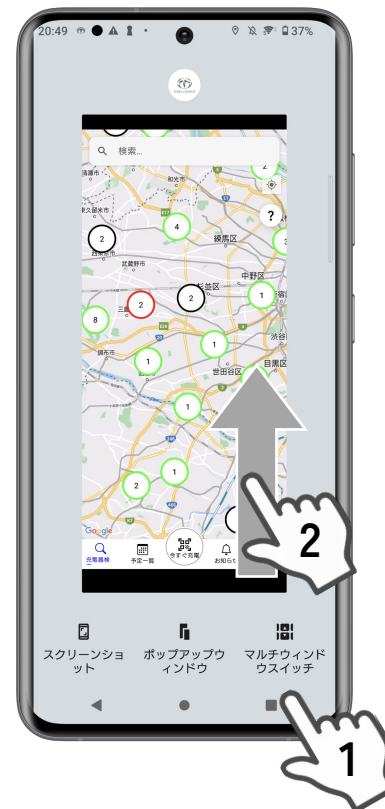
iOSの終了方法

1. 下から上になぞる
2. 再度、下から上になぞる



Androidの終了方法

1. 右下の■をタップ
2. 下から上になぞる



アプリの登録内容を確認する

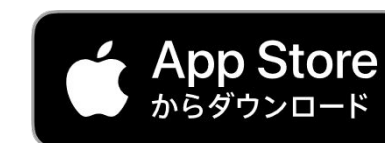
Terra Chargeアプリのご利用に必要な、お名前の登録やクレジットカード情報の登録が完了していない可能性があります。アプリの設定より確認をお願いします。

P.11 アカウント情報・クレジットカード情報の登録方法



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。



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。

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

@087fodky 

対応時間 平日9:00~18:00

Terra Charge