

# 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	日本全国
対応充電器	EVコンセント・普通充電器・急速充電器・超急速充電器
利用方法	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

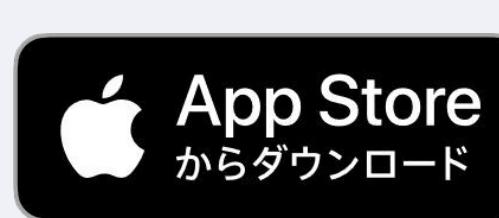
# 提供サービス

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。

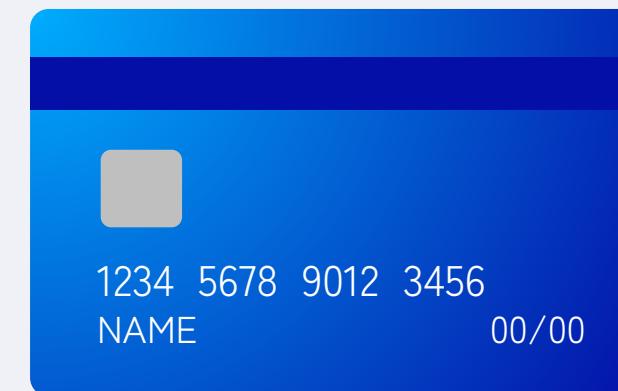


# 急速充電器での充電に必要なもの

## 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いただくための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をご利用いただける規格です。テスラ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



02

SMSに届く  
認証コードを入力



03

位置情報の  
使用を許可



04

設定を開く



05

クレジットカード情報  
を開く



06

カード情報を入力



SMSを受信可能な電話番号を入力します。

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

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。

右下の設定をタップします。

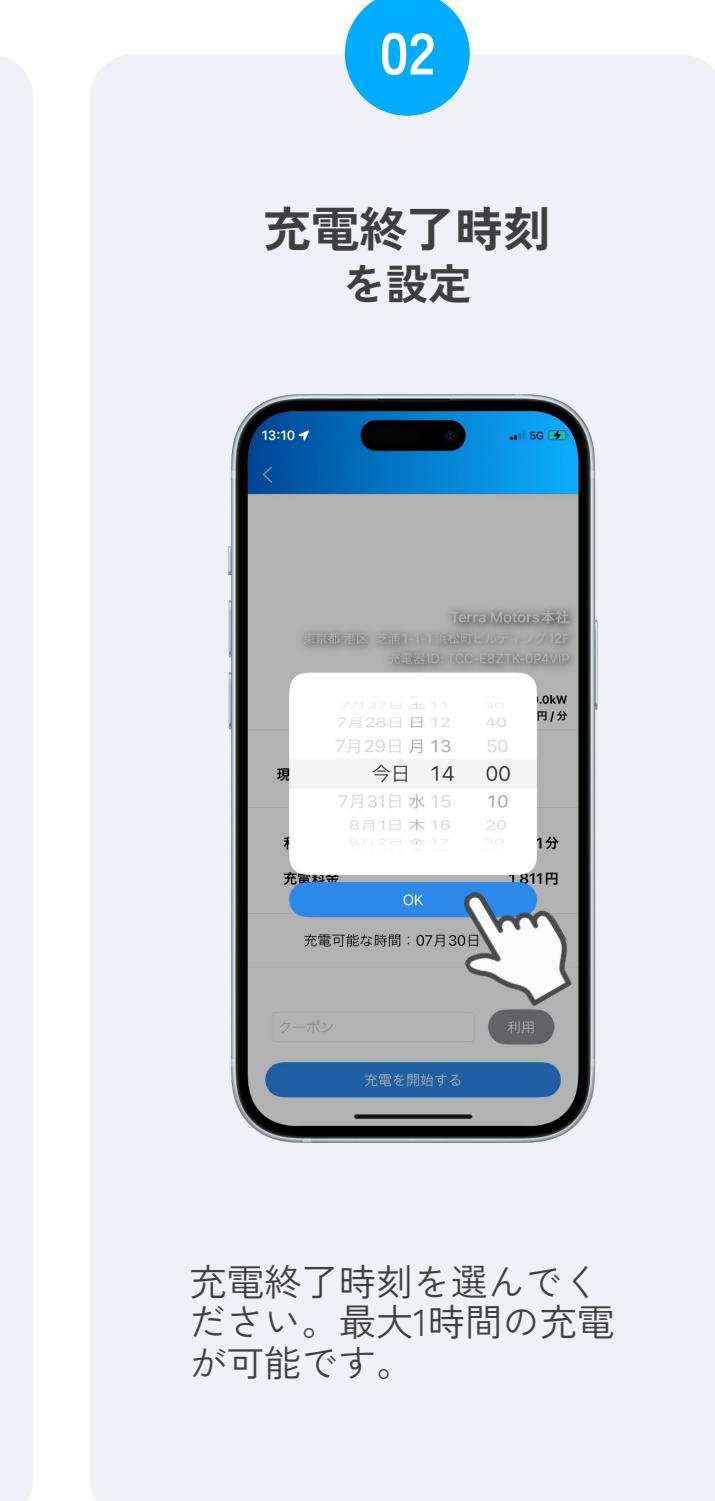
アプリでの充電にはクレジットカードが必須のため、登録します。  
※今後、他キャッシュレス決済も導入予定です。

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。

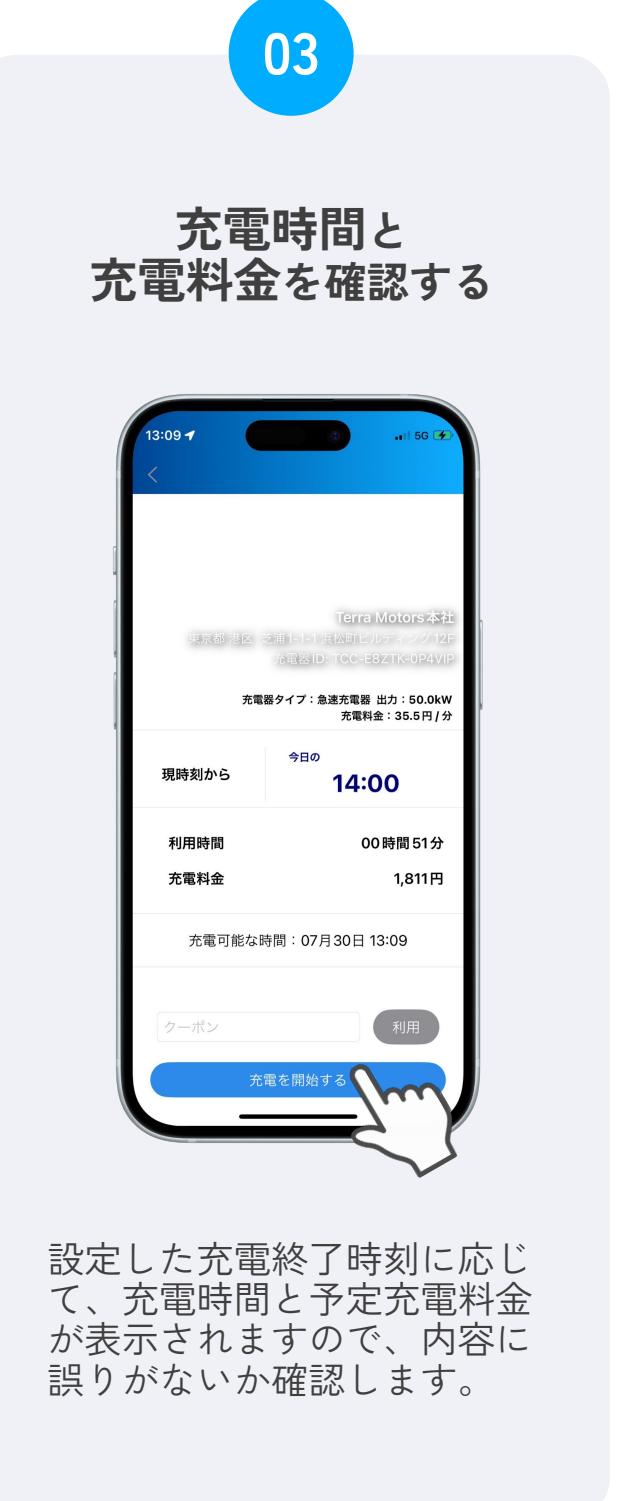
# 充電開始の流れ

01

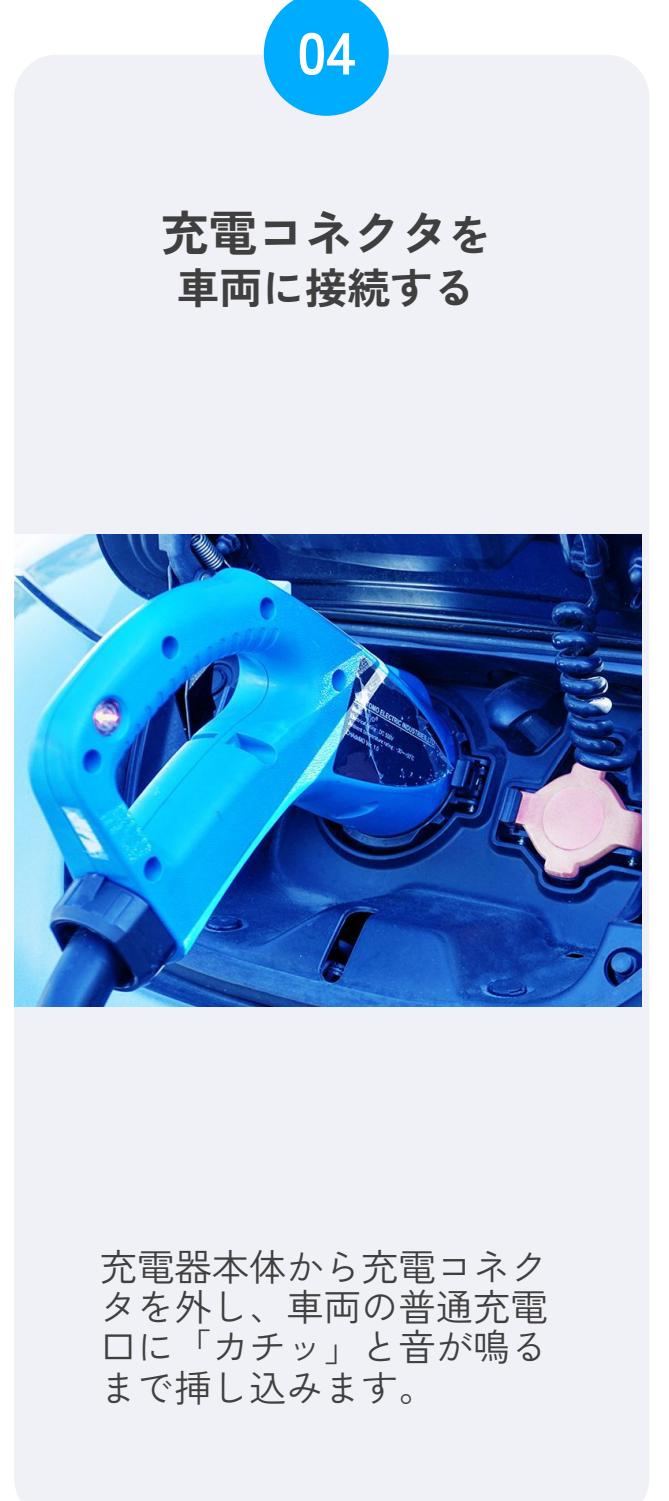
アプリで  
QRコード読み込み



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。



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。



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。

## 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。

### 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.ntt-docomo.ne.jp/info/spam\\_mail/spemode/sms/#p02](https://www.ntt-docomo.ne.jp/info/spam_mail/spemode/sms/#p02)

#### au

[https://www.au.com/support/service/mobile/trouble/mail/cmail/block/#anc\\_05](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/>

### 空き容量を増やす方法の一例



- ・スマートフォン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

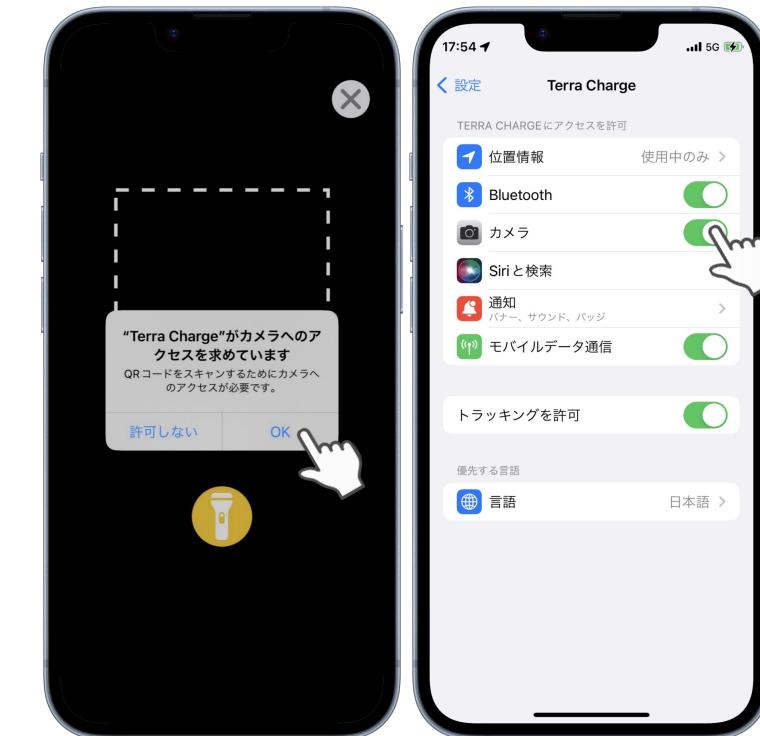
## アプリの「今すぐ充電」から読み取り

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

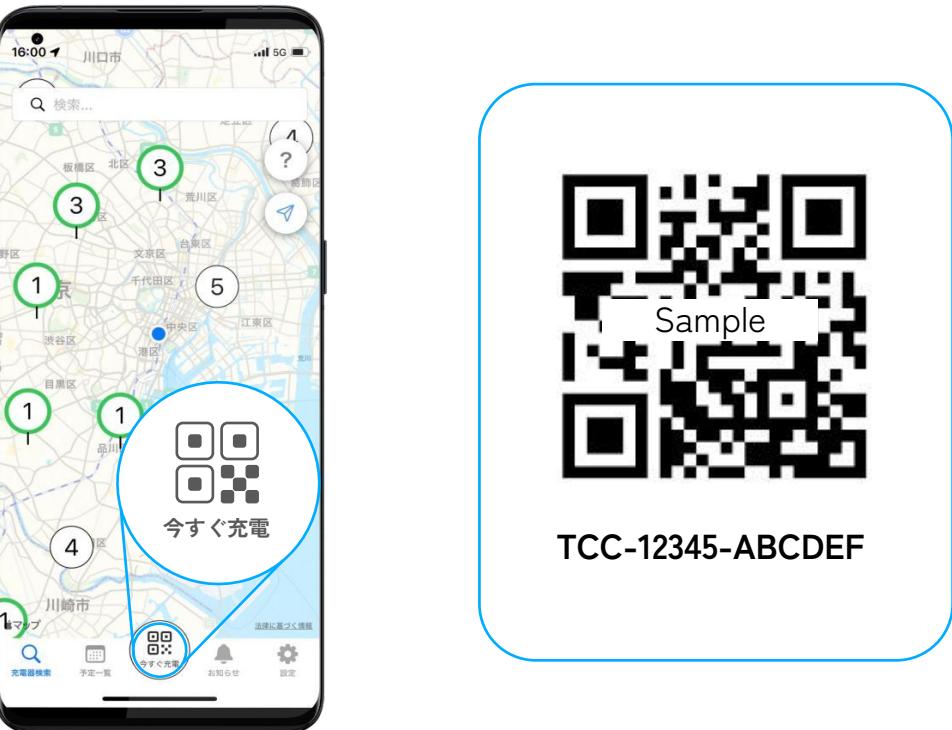
車両側につながる充電コネクタにはリリーススイッチがついていますので、抜くときにはしっかりと押しながら充電ケーブルを抜いてください。コネクタ自体が重いため、お怪我のないようにご注意ください。



# 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

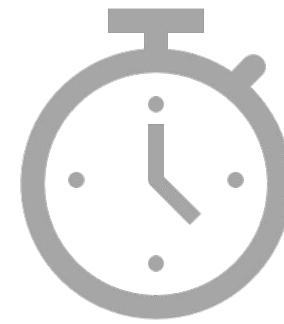
車両側につながるコネクタの接続が甘いか、コネクタが抜けてしまった可能性があります。カチッと音がなるまで、コネクタを奥まで挿してください。



## 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。



## 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



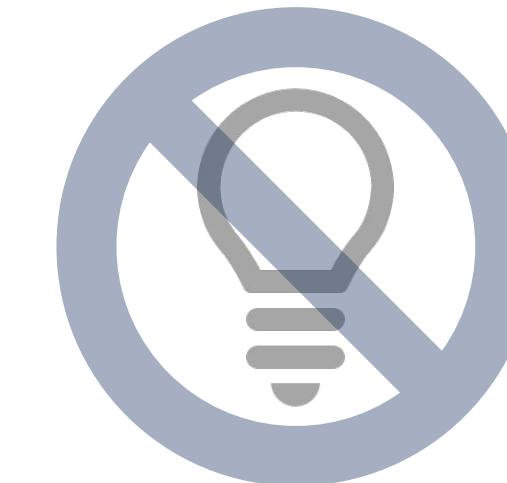
タイマー充電機能



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。



※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。

# 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。

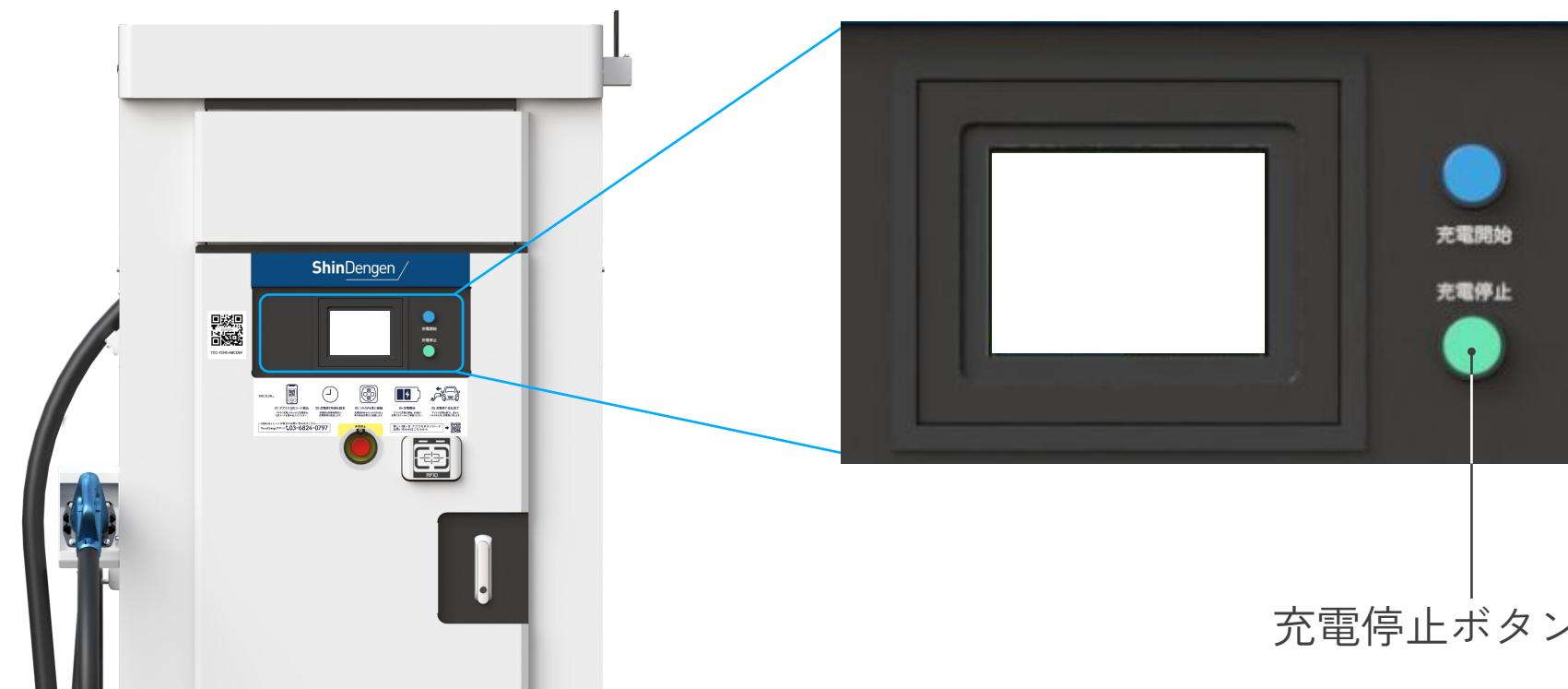


## 充電器本体の停止ボタンを押す

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。アプリの設定よい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

TerraCharge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**