

COSMO EV CHARGE FAQ よくあるご質問

2020年12月現在

Q1：どうやったら COSMO EV CHARGE に入会できますか？

A1：ご入会を希望の場合、以下の通り、個人のお客様はWEBでのお申込み、法人のお客様は書面での申込みをお願いいたします。

<個人のお客様>

下記専用WEBサイトに記載の内容に従い、ご入会手続きをお取りください。

URL: <http://www.cosmo-oil.co.jp/ss/ev/index.html>

<法人のお客様>

以下の窓口までお電話いただき、入会申込書をお取り寄せてください。

入会申込書がお手元に届いたら、必要事項をご記入の上、ポストへご投函願います。

コスモ石油カスタマーセンター：0120-530-372（24時間年中無休）

※音声ガイダンス後、「9」を選択し、EV充電サービスの入会ご希望である旨をお伝え下さい。

Q2：コスモ・ザ・カードでも充電を利用する際の認証は出来ますか？

A2：COSMO EV CHARGE CARD（充電カード）とコスモ・ザ・カードは別のものとなっているため、認証にお使い頂くことはできません。お手順をお掛けしますが COSMO EV CHARGE のご入会手続きをお願いいたします。

Q3：COSMO EV CHARGE CARD がなくても、サービスステーションで充電できますか？

A3：1回の充電につき1,000円（税込）の料金をお支払い頂くことでご利用頂けます。ご利用の際は、サービスステーションのスタッフまでお声掛け下さい。

※充電料金は変更する場合がございます。

Q4：充電をサービスステーションのスタッフの方に行って頂くことはできますか？

A4：充電はすべてお客様ご自身によるセルフ方式です。使い方などご不明な点がある場合や充電のお手伝いが必要な場合は、サービスステーションのスタッフまでお気軽に声をお掛け下さい。なお、夜間など対応可能なスタッフがいない場合にはお客様のご要望にお応えできかねる場合がございます。予めご了承ください。

Q5：COSMO EV CHARGE に入会すると、どこで充電することができますか？

A5：ご入会頂きますと、コスモ石油のサービスステーションでご利用が可能です。

なお、設置場所は「COSMO EV CHARGE 利用可能充電はこちら」からお確かめください。

Q6：退会したいときはどうすればよいですか？

A6：下記お問合せ窓口にご連絡ください。

コスモ石油カスタマーセンター：0120-530-372（24時間年中無休）

※音声ガイダンス後、「9」を選択し、EV充電サービスの退会ご希望である旨をお伝え下さい。

Q7：自分の COSMO EV CHARGE CARD を家族・同僚に貸しても良いですか？

A7：COSMO EV CHARGE CARD の提供を受けた対象 EV に充電する場合に限り、ご家族、同僚の方等の第三者に COSMO EV CHARGE CARD を貸与することが可能です。この場合、ご利用料金は会員の方にお支払い頂きます。

Q8：充電が完了するまで外で買い物や食事をしてきたいのですが、サービスステーションで電気自動車を預かってもらうことはできますか？

A8：次にご利用されるお客様のために、原則として充電中はサービスステーションにてお待ちいただくことをお願いしております。やむを得ず外出される場合は、サービスステーションのスタッフにお申し出ください。

Q9：充電完了までにかかる時間はどの位ですか？

A9：電池の残量、電池の容量、その他気象条件等によって変動しますが、急速充電器の場合、概ね 30 分程度で 80% まで充電可能となります。普通充電器の場合は、およそ 7 時間でフル充電が可能です。

Q10：雨の日でも充電できますか？

A10：急速充電器の場合、コネクタ接続後、絶縁試験を行い漏電チェック後に充電を開始します。雨の日でも安心してご利用いただけます。

Q11：COSMO EV CHARGE CARD の紛失、盗難、損傷に遭った場合、どうすればよいのですか？

A11：速やかに下記お問い合わせ窓口にご連絡ください。再発行の際は再発行手数料をご負担頂く場合もございます。紛失などには十分お気をつけください。

コスモ石油カスタマーセンター：0120-530-372（24 時間年中無休）

※音声ガイダンス後、「9」を選択し、COSMO EV CHARGE CARD の再発行ご希望の旨をお伝え下さい。

Q12：入会したいが、メールアドレスの登録は必須ですか？

A12：必須ではございません。メールアドレスをご登録頂くと、充電開始・完了時や緊急時等にお知らせメールをお届けするサービスが受けられます。

Q13：カードは何枚でも申し込めるのですか？

A13：COSMO EV CHARGE のサービスを受ける EV 1 台につき 1 枚のお申込みができます。カードの枚数分だけ、月会費料金が発生しますので、ご注意ください。

Q14：古い充電カードを持っているがどうすればよいですか？

A14：現在はお使いいただけませんので、はさみを入れて破棄をお願い致します。お手数ですが、新しい充電カード「COSMO EV CHARGE CARD」をお申込み下さい。