

【タイムズ駐車場予約サービス（トラック）】豊橋PAのよくある質問

豊橋PAに関して、皆様から寄せられたよくある質問（FAQ）を掲載しています。お問い合わせ前にご確認ください。

ご質問内容	回答
1.全般	
Q. トラック予約サービスとはどんなサービスですか。	A. トラックをご利用の際に事前に駐車場を予約できる、タイムズ独自の予約サービスです。
Q. 予約を行わなくても、駐車場の利用はできますか。	A. 予約を行わないと予約エリアは利用出来ません。予約が無い場合は一般エリアをご利用ください。
Q. 事前予約をすると何が良いのでしょうか。	A. 休憩時間を取得したくてもなかなか駐車場が空いておらず、探し回ることがなくなります。駐車場を事前に確保しておくことで、運行計画通りの休憩の取得が可能となります。
Q. 会員登録やパスワード再発行のメールが届きません。	A. 以下が原因の場合がありますので、ご確認ください。 ・入力したメールアドレスに誤りがある。 ・迷惑メールに分類されている。 ・当システムからのEメールを受信拒否に設定している。 ※Eメールのドメイン（@以降のメールアドレス）は、times24.co.jpです。
Q. ログイン名・パスワードを忘れてしまいました。	A. ログイン名は登録いただいたメールアドレスになります。 パスワードは、ログインページの「パスワード再発行ページ」より再発行をお願いいたします。
Q. 誤って一般エリアに入場してしまいました。	A. 予約エリアへの入場はできません。一般エリアまたは他のパーキングエリアをご利用ください。入庫時は必ず予約専用レーンにお進みください。
Q. 予約専用レーンに進んでもゲートが開きません。	A. ゲートに備え付けのインターホンからお問い合わせください。その際、予約完了メールに記載された情報が必要となります。当日は、必ずご持参ください。
Q. 普通車の車両で予約・入庫できますか？	A. 普通車の予約は受け付けておりません。一般駐車場をご利用ください。
Q. どの種類のトラックが利用できますか。	A. 下記サイズ以下のトラックをご利用いただけます。 ・特大：全長25m、全幅2.5m ・中型/大型：全長13m、全幅2.5m
2.会員登録	
Q. 会員登録はどうすれば良いですか。	A. ログインページの「新規会員登録ページ」からメールアドレスをご登録ください。 その後登録メールアドレスに届く「会員登録URL送付」メールに記載しているURLへアクセスし、会員登録のお手続きを完了してください。
Q. 登録および予約主体は法人・個人どちらですか。	A. 法人のみ利用できます。
Q. 会員登録を同一法人にて複数登録する事はできますか。	A. 可能です。運行管理者毎にご登録ください。
Q. 海外法人の登録はできますか。	A. 可能です。
Q. 退会手続きはどこからできますか？	A. 会員情報詳細ページ下部の「退会はこちらから」より手続きをしてください。
3.車載器情報登録	
Q. 車載器管理名とはなんですか？	A. お客様自身で指定できる、車両の管理名称です。予約時に車両の間違いが無いよう、判別しやすい名称でご登録ください。
Q. 車両番号とはなんですか？	A. お車のナンバープレートに記載の番号及び地名をいいます。
Q. 車載器管理番号とはなんですか？	A. 車載器管理番号とは、車載器ごとにメーカーから付番された19桁の識別番号をいいます。
Q. 車載器管理番号はどこを見ればわかりますか？	A. ① E T C 車載器をセットアップした際に発行される「 E T C 車載器セットアップ申込書・証明書（お客様保存用）」でご確認ください。 ② 「 E T C 車載器セットアップ申込書・証明書（お客様保存用）」を紛失されたお客様は車載器本体からご確認ください。車載器本体のラベルで確認できます。 ③ 音声案内機能や表示機能付のETC車載器の一部には車載器管理番号を音声で案内したり表示したりするものがあります。 ④ E T C 車載器をセットアップしたお店等に照会してご確認ください。（ E T C 車載器をセットアップしたお店で、セットアップ申請書の控えを保存している場合もございます。）
Q. 車載器情報の審査にはどれくらいかかりますか？	A. 通常、土日祝祭日を除く3営業日程度となります。
Q. 車載器を変更した場合、どうすればいいですか？	A. 必ず「会員情報変更ページ」から車載器情報を更新してください。更新には再度審査が必要になります。車載器情報が一致しないと入庫いただけません。
Q. 車載器情報は何台登録できますか？	A. 1名の運行管理者あたりの管理台数が29台と定められていることから、29台まで登録いただけます。 不要な車載器情報を削除し、新たな車載器情報をご登録ください。
Q. 車載器情報の審査基準を教えてください。	A. ご登録いただいた車載器情報に誤りがないか、またETC2.0対応の車載器であるかを確認いたします。
Q. 申請した車載器情報のステータスが非承認になっていました。	A. 非承認の場合、理由が赤字で表示されます。登録されている車載器情報をお確かめの上、再度申請をお願い致します。
4.予約	
Q. 予約が出来ません。	A. 会員登録、車載器情報登録（承認済み）、クレジットカード登録（有料の利用場所の予約の場合）が完了していないと予約できません。各登録状況をご確認ください。
Q. 予約時、登録した車載器情報が選択できません。	A. ご登録の車載器情報のステータスを「会員情報詳細ページ」よりご確認ください。申請中または非承認の場合、予約時に選択いただけません。
Q. いつから予約ができますか？	A. ご予約日の2週間前から可能です。詳しくは、新規予約・空車確認ページ内、利用場所情報欄「予約受付期間」をご確認ください。
Q. 当日の予約はできますか？	A. ご予約時間の3時間前まで可能です。詳しくは、新規予約・空車確認ページ内、利用場所情報欄「予約受付期間」をご確認ください。
Q. システム上、複数台の予約をまとめて取得する事はできますか。	A. 複数台まとめての予約は出来ません。1台ずつの予約をお願いします。
Q. 電話での予約はできますか？	A. 電話予約は受け付けておりません。本サービスに登録の上、Webサイトから予約をお願いいたします。
Q. 予約枠が確保できない場合はどうすればいいですか。	A. ご希望の日時が予約で埋まっている場合、ご利用いただけません。可能な範囲で利用日程を調整いただき、お早めの予約をお願いいたします。
Q. 予約内容はどこで確認できますか。	A. 予約完了後に送られる予約完了のお知らせメール、またはマイページから確認いただけます。
Q. 予約した駐車スペースを利用しなかったのですが、利用料は返金されますか？	A. 返金はいたしかねます。ご利用者様の都合で使われなかった場合も、ご利用料金をお支払いいただきますのでご了承ください。
Q. 予約完了のメールが届きません。	A. 以下をご確認ください。 ・登録したメールアドレスに間違いがないかご確認ください。 ・携帯電話のドメイン指定受信機能をご利用の方は@times24.co.jpのご登録をお願いします。なお、設定変更方法につきましては各携帯電話会社により異なりますので、お手数ですが各携帯電話会社のWebサイト等でご確認ください。 ・無料メールサービス（Gmailなど）をご利用になる場合は、「迷惑メール削除機能」によって、メールが受信できない場合がございます。ご利用の際は、各メールサービスの「迷惑メール対応機能」ヘルプをご覧ください。 ・@times24.co.jpからのメールを受信できるよう設定してください。 ・会社のメールサービスをご利用の場合は、会社毎に設定されているセキュリティによって、メールが受信できない場合がございます。状況に応じて他のメールアドレスのご登録をご検討ください。 なお、予約内容はマイページからでも確認いただけます。
Q. 予約内容を変更したい場合、どうしたらいいですか。	A. ご利用日や時間を変更したい場合は予約をキャンセルし、再度予約を行ってください。予約名や当日連絡先を変更したい場合は、予約詳細ページより内容を変更いただけます。
Q. 駐車する車両が変わりました。予約情報の変更は必要ですか？	A. 車両情報が変わっていない場合、入庫が出来ませんので、必ず変更をお願いいたします。マイページから対象の予約を選択し、「予約内容を変更する」よりご利用になる車両を選択し、予約変更をお願い致します。なお、ご利用時間の3時間前までキャンセルは行えますが、以降はキャンセル不可となりますのでご注意ください。
Q. 予約のキャンセル待ち機能（通知）などはありますか？	A. キャンセル待ち機能はございません。※キャンセルにより空きが発生することがありますので、空き状況をご確認の上、ご予約ください。
5.利用	
Q. 予約時間よりも到着した場合、駐車場は利用できますか。	A. 原則予約時間の1時間前から入場は可能です。（到着し1時間前に入庫した場合でも、料金は予約時の利用時間分のみとなります）
Q. 予約時間よりも遅着した場合、駐車場は利用できますか。	A. 予約時間内であればご利用いただけます。
Q. 高速道路の渋滞で利用時間に遅れた場合、救済処置はありますか？	A. 原則救済措置はございませんので、余裕をもった予約時間を設定いただき、ご予約時間内でのご利用をお願いいたします。 なお、災害等で通行止め等が発生した場合はこの限りではございません。
Q. 予約時間よりも超過して駐車してしまった場合、どのようにすれば良いですか。	A. 超過した場合でもゲートは開く為、出庫は可能です。但し、繰り返し超過が認められた場合には、利用停止措置を行う場合がございます。ご注意ください。
Q. 予約時間の延長は出来ますか	A. 入場してからの延長は出来ません。予約時間終了前にご出庫ください。
Q. 現地に誘導員はいますか？	A. 現地に警備員はおりません。ご予約時に登録された車載器情報を検知し自動でゲートが開閉します。
Q. 高速道路の渋滞情報を教えてください。	A. NEXCO日本の「渋滞予測」をご確認ください。
Q. 予約番号を忘れた場合、どこで確認できますか？	A. 予約完了メール、またはマイページから確認いただけます。
6.キャンセル	
Q. 予約のキャンセルはできますか。また、キャンセル料は発生しますか。	A. 予約詳細ページより、キャンセル手続きが可能です。有料実験中はキャンセル可能期間を過ぎた予約に対し、お支払済み料金をキャンセル料とみなし、返金はいたしません。
Q. キャンセルが可能な期間を教えてください。	A. 予約の3時間前までとなります。
Q. 既に料金支払済みでキャンセルを行いたい場合、支払済みの料金は返金できますか。	A. キャンセル可能期間中にキャンセルした場合でも、予約時に一度決済されている場合があり、その場合はクレジットカード会社を通じて返金の手続きが行われます。 クレジットカード会社で処理が完了すると、明細から表示が消える、もしくはマイナス分の表示がされます。 また、クレジットカードの締日を跨いでからキャンセルされた場合は、翌月分として返金の処理が行われます。詳しくはご利用のクレジットカード会社へお問い合わせください。
7.支払い	
無料	
Q. 料金はかかりますか？	A. 当面は無料実験となり、料金は発生いたしません。有料駐車場の準備が整った場合、有料化を行う予定です。有料化の時期は改めて告知いたします。
有料	
Q. 支払方法を教えてください。	A. クレジットカードでのお支払となります。※ご利用いただけるクレジットカードはVISA・Master・JCB・Diners・AMEXとなっております。
Q. 利用料金はクレジットカードでいつ決済されますか？	A. ご予約が完了した時点で決済となります。その為、まだ利用していない分も事前にお支払いいただく形となります。 利用の3時間前までにキャンセルされた場合は、クレジットカード会社を通じて返金の手続きが行われます。
Q. 登録のクレジットカードが使えないとエラーが表示されました。	A. ご登録クレジットカードのご利用限度額、または有効性についてご確認の上、クレジットカードを変更する場合は、「会員情報詳細ページ」からご変更ください。
Q. 領収証は発行されますか。	A. 利用日から2カ月以内であれば、「予約詳細ページ」より発行可能です。

【実証実験についてのお問い合わせ】
タイムズコンタクトセンター（24時間受付）：0120-12-8924