

Q

システムリニューアルで何が変わり、いつ実施されますか？

A

カンモビチャージは、2026年9月1日にリニューアルします。新しいアプリでは、アプリデザインを刷新し、充電クーポン、会員ランク、月額プラン、ゲスト利用等の機能を追加します。なお、一部の機能は準備完了次第順次リリース予定です。切替作業期間中は一部の充電器をご利用いただけない場合があります、予約機能も現地での設定変更完了後に順次再開します。利用できる機能はアプリにてご確認ください。

Q

既存会員はどのような手続きが必要ですか？登録情報等は引き継がれますか？

A

既存会員の方も、新しいカンモビチャージアプリをダウンロードし、新規会員登録を行っていただく必要があります。旧アプリにご登録の携帯電話番号でSMS認証のうえ、旧アプリの登録メールアドレスを入力して本人確認が完了すると、新規登録画面にメールアドレス・名前（ひらがな）・郵便番号が最初から入力された状態になります。残りの項目（名、フリガナ〔セイ・メイ〕など）はご入力ください。登録済みのクレジットカード情報、予約情報、利用履歴・領収書、保有クーポン等は引き継がれません。

Q

リニューアル後、一時的に予約できない充電器があるのはなぜですか？

A

新システムの予約機能を利用するためには、充電器設置場所での設定変更等が必要です。そのため、以前は予約できた充電器でも、現地対応が完了するまで一時的に予約機能をご利用いただけない場合があります。対応状況は、アプリからご確認ください。

Q

リニューアル後の料金計算や無料の準備時間はどうなりますか？

A

リニューアル後も、充電料金は今までと同様の料金単価にて計算いたします。各充電器の料金単価はアプリからご確認ください。なお、旧アプリで設けていた「最初の5分無料」の運用は終了します。利用開始操作後、充電が始まるまでの接続待ち時間は課金されませんが、5分以内に充電が開始されない場合は利用申込みが取り消されます。

Q

リニューアル後に登録情報が表示されない場合はどうすればよいですか？

A

旧アプリの登録情報は、旧アプリにご登録の携帯電話番号でSMS認証のうえ、旧アプリの登録メールアドレスによる本人確認を通過した場合に、メールアドレス・名前（ひらがな）・郵便番号のみ最初から入力された状態になります（名、フリガナ〔セイ・メイ〕などの残りの項目はあらためてご入力ください）。新規会員登録後に入力した情報が表示されない場合は、アプリを再起動し、再度ログインしてください。それでも解決しない場合は、新規登録を繰り返さず、登録した電話番号をご準備のうえ問い合わせ窓口へご連絡ください。

Q

充電カード・ローミングは利用できますか？

A

2026年9月1日時点では、充電カードおよびローミングはご利用いただけません。充電カードは、2026年10月以降、一部の対応充電器で自動車ディーラー等を通じて発行されるe-Mobility Powerの充電認証カードに順次対応する予定です。ローミングについても、対応事業者・充電器を今後拡大していく予定です。最新の対応状況は、当ホームページおよびアプリでご確認ください。なお、ローミング利用時はクーポン・モビチャはご利用いただけませ

Q

リニューアルに関する問い合わせ先を教えてください。

A

リニューアルに関するお問い合わせは、関西電力株式会社 EV充電センターへご連絡ください。電話番号：0120-412-133（受付時間 9:00-21:00（土日祝含む・年末年始を除く）、メールアドレス：e-mobility-charge2@a2.kepco.co.jp。

Q

カンモビチャージとはどのようなサービスですか？

A

カンモビチャージは、関西電力が提供するEV充電サービスです。スマートフォンのアプリから、充電スポットの検索・予約、充電器の操作、ご利用料金のお支払い、利用履歴・明細の確認等ができます。おトクな月額プランや、ご利用状況に応じてランクアップし、毎月特典を獲得できる会員ランク制度、充電料金の割引に利用できる充電クーポンなど、便利でおトクなサービスをご提供しています。

Q

アプリの利用に料金はかかりますか？

A

アプリのダウンロードおよび会員登録に料金はかかりません。充電器を利用した場合は、施設・充電器ごとに設定された利用料金がかかります。なお、アプリのダウンロードや利用に伴う通信料は、お客さまのご負担となります。

Q

アプリのダウンロード方法と対応OSを教えてください。

A

App Store／Google Playから「カンモビチャージ」を検索し、ダウンロードしてください。当ホームページのダウンロードボタンからもアクセスできます。アプリの動作環境は、iOS 17.0以上、Android 11.0以上です。ご利用中の端末のOSが古い場合は、OSをアップデートのうえ最新版アプリをご利用ください。

Q

ログインできない場合やパスワード再設定が必要な場合はどうすればよいですか？

A

新アプリは、登録した携帯電話番号へのSMS認証でログインするため、パスワードの設定・再設定はありません。ログインできない場合は、入力した電話番号、SMSの受信拒否設定、通信状況をご確認ください。初回ログイン時はメールアドレスの入力が必要となります。解決しない場合は、問い合わせ窓口へご連絡ください。

Q

会員情報の変更・退会方法を教えてください。

A

会員情報は、アプリのメニューにある「お客さま情報」から変更できます。退会する場合は、同じ画面内の「退会する」から、画面の案内に沿って手続きを行ってください。操作できない場合は、問い合わせ窓口へご連絡ください。

Q

同一アカウントを複数端末で使えますか？同時に複数の充電器を利用できますか？

A

同一アカウントには複数の端末からログインできます。ただし、1つのアカウントで複数の充電サービスを同時に利用することはできません。同時に複数台を充電する場合は、それぞれ別のアカウントをご用意ください。

Q

外国語に対応していますか？

A

現在、アプリは日本語のみに対応しています。

Q

ゲスト利用とはどのような使い方ですか？ゲスト利用時の支払方法を教えてください。

A

カンモビチャージアプリで会員登録をしなくても、充電をご利用いただける機能です。充電器に掲示されたQRコードをスマートフォンで読み取り、画面の案内に沿ってメールアドレスとカード情報を入力してご利用ください。ゲスト利用のお支払いは、クレジットカードのみです。また、ゲスト利用では日時を指定した予約はできません。なお、ゲスト利用機能につきましては準備完了次第順次リリース予定です。

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Q | 充電スポットや充電器の場所はどこで確認できますか？                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| A | 充電スポットは、アプリのマップから確認できます。現在地や施設名等から検索し、表示されたピンを選択してください。立体駐車場等では、施設詳細画面の住所欄や現地案内に階数・区画等が記載されている場合があります。                                                                                                                                                                                                                                       |
| Q | Webや電話から予約できますか？                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A | 充電予約と予約内容の確認は、カンモビチャージアプリからのみ行えます。Webサイトや電話からの予約・予約確認はできません。また、ゲスト利用では日時を指定した予約はできません。                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Q | 予約件数や1日の利用回数に制限はありますか？                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| A | 1つのアカウントにつき、同時に登録できる予約は最大7件です。1日の充電利用回数に一律の制限はありません。施設ごとの営業時間、予約可能期間、最大利用時間等の条件は、アプリでご確認ください。                                                                                                                                                                                                                                                |
| Q | 予約時間を変更できますか？                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| A | 予約開始時刻前であれば、アプリから開始時刻・終了時刻を10分単位で変更できます。充電開始後は、後続の予約や最大利用時間等に支障がない場合に限り、予約終了時刻を延長できます。利用時間の短縮はできません。施設・充電器を変更する場合は、現在の予約をキャンセルし、あらためて予約してください。                                                                                                                                                                                               |
| Q | 予約のキャンセル、早着・遅刻、自動キャンセルの扱いを教えてください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| A | 利用開始時刻になるまでは無料でキャンセルできます。利用開始時刻を過ぎてキャンセルした場合は、予約開始時刻からキャンセル手続完了時点までの利用料金相当額が発生いたします。また、予約時間の50%が経過しても利用を開始しなかった場合は自動的にキャンセルされ、予約開始時刻から自動キャンセル時点までの料金が発生します。<br>充電場所に早く到着された際は、車室が空いている場合は、予約開始時刻の10分前からご利用いただけます。それより早く利用を開始する場合は、事前に予約開始時刻を変更してください。                                                                                        |
| Q | 充電の開始・終了方法を教えてください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A | アプリのマップから利用する施設・充電器を選択し、画面の案内に沿って利用を開始してください。利用開始後、5分以内に充電コネクタを車両へ接続し、「充電開始」を押下することで充電が開始されます。なお、充電が開始すると、充電器のランプが点滅から点灯に変わります。終了時は、アプリの「充電終了」を操作し、終了したことを確認してからケーブルを外し、車室から退出してください。予約利用の場合は、予約開始時刻の10分前から予約カードに利用開始ボタンが表示されます。                                                                                                             |
| Q | 充電中に車から離れられますか？充電ケーブルの持参は必要ですか？                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A | 充電中に車の近くでお待ちいただく必要はありませんが、利用終了時刻までにお戻りいただき、利用終了操作と車両の移動をお願いします。充電ケーブルは充電器に備え付けられているため、原則として持参する必要はありません。施設の利用ルールや車両の取扱説明書に従ってください。                                                                                                                                                                                                           |
| Q | 充電課金は自動で止まりますか？                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A | 【今すぐ充電の場合】<br>「充電終了」ボタンの押下、充電コネクタの抜去または車両への通電終了のうち、最も早い時点で課金が終了します。<br><br>【今すぐ予約の場合】<br>原則として予約終了時刻まで課金されます。普通充電器では、予約終了前に「充電終了」ボタンを押すか、充電コネクタを抜いた場合は、その時点で課金が終了します。急速充電器では、予約終了前に「充電終了」ボタンを押すか、予約終了前に満充電となった場合または充電コネクタを抜いた場合も、その時点で課金が終了します。<br><br>【予約利用の場合】<br>原則として予約終了時刻まで課金されます。予約終了前に「充電終了」ボタンを押した場合または充電コネクタを抜いた場合は、その時点で課金が終了します。 |
| Q | 満充電、予約終了、利用時間超過時の料金と退出ルールを教えてください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| A | 普通充電器では、満充電になっても利用は自動で終了しません。充電が終了した場合は、アプリで「充電終了」を操作し、ケーブルを外して速やかに車室から出庫してください。急速充電器は満充電になると自動で利用が終了します。予約のある施設では、予約終了時刻を過ぎると、その時点から超過料金が発生し、利用終了操作またはコネクタの取り外しまで加算されます。                                                                                                                                                                    |

Q

施設や時間帯によって充電料金が異なるのはなぜですか？

A

充電料金は、施設ごとの利用状況や利用想定、時間帯等を踏まえて、充電スポットごとに設定しています。そのため、同じカンモビチャージでも、施設や時間帯によって料金が異なる場合があります。利用前にアプリの施設詳細画面で料金をご確認ください。

Q

無料の充電スポットには利用時間の上限がありますか？

A

無料の充電スポットでは、より多くのお客さまにご利用いただくため、利用時間の上限を設けている場合があります。上限の有無や時間は施設ごとに異なるため、アプリでご確認ください。設定された上限時間に達すると充電は終了します。連続利用は避け、譲り合ってご利用ください。

Q

利用前に請求のような表示が出るのはなぜですか？

A

PayPay、d払い、au PAY等のオンライン決済では、利用開始時に一定の利用時間を想定した金額を残高から一時的に確保します（この時点でお支払いは確定しません）。利用終了後、確定した利用料金のみ決済され、差額は返金されます。

Q

利用履歴・明細・領収書はどこで確認できますか？

A

アプリのメニューにある「利用・支払い履歴」から、月ごとの利用・支払い履歴を確認できます。確認したい履歴を選択すると、利用日時や利用時間、料金の内訳、お支払い方法などの利用明細を確認できます。領収書が必要な場合は、利用明細画面の「領収書を送信する」からお手続きください。領収書は、認証済みの登録メールアドレスへメール本文に記載して送信されます。なお、旧アプリで発生した利用履歴は新アプリに引き継がれず、旧アプリ取引の領収書も新アプリからは発行できません。

Q

支払いに失敗した場合はどうすればよいですか？

A

アプリの案内に従って、再度決済処理を行ってください。うまくいかない場合は、通信状況、クレジットカードの有効期限・利用限度額、各決済サービスの利用状態をご確認のうえ、別の利用可能な決済手段をお試しください。解決しない場合は、問い合わせ窓口へご連絡ください。

Q

身に覚えのない請求がある場合や、決済後に利用開始できない場合はどうすればよいですか？

A

アプリの利用履歴と、カード会社・決済サービスの利用明細をご確認ください。ご利用前にお支払い枠や残高を一時的に確保した分が、請求のように表示される場合があります。身に覚えのない請求、または決済後に充電を開始できなかった請求がある場合は、請求日時、施設名、金額、支払方法、利用端末等をご準備のうえ、問い合わせ窓口へご連絡ください。決済状況を確認し、必要に応じて返金等の対応をさせていただきます。

Q

充電できていないのに、支払いが発生した場合はどうすればよいですか？

A

ご利用日時やご利用店舗などをご確認のうえ、お問い合わせください。

Q

クーポンにはどのような種類があり、どのように取得・利用できますか？

A

クーポンには、充電料金の割引に利用できる「充電クーポン」と、充電器設置施設から提供され、その施設でのお買い物などに使える「施設クーポン」の2種類がございます。充電クーポンは、条件達成やキャンペーン等に応じて配信され、充電器を選択する際にあわせて選択します。施設クーポンは充電利用時等に発行され、対象施設で提示して利用します。取得条件、対象施設、利用条件、有効期限は、アプリ内の各クーポン詳細をご確認ください。

Q

会員ランクとは何ですか？どのような特典がありますか？

A

カンモビチャージではご利用状況に応じてお客さまの会員ランクが決まります。ランクは「ブロンズ」「シルバー」「ゴールド」の3段階で、前月1か月間（1日～末日）の充電料金（クーポンの割引やモビチャでのお支払い前の税込金額で計算し、超過料金等は含みません）によって、毎月1日に判定されます。適用条件となる充電料金はアプリやウェブサイト、現在のランクはアプリのメニュー画面で確認できます。ランクに応じて毎月充電クーポン等の特典を受け取れます。

Q

月額プランに加入するとどのようなメリットがありますか？

A

月額プランに加入すると、月額料金を上回る額のモビチャ（1MC＝1円相当で利用料金に充当いただけます。）が30日ごとに付与され、おトクに充電をご利用いただけます（月額プラン加入の料金については、アプリ内にてご確認ください）。また、加入した時点でプランに応じた会員ランク（月額プランS＝シルバー、月額プランM＝ゴールド）が適用され、ランクに応じた特典クーポンも毎月受け取れます。月額プラン加入中も、充電料金（税込）と月額料金の合計が適用条件となる充電料金以上の場合は、翌月の判定で反映されます（月額プランご加入月は除きます）。

Q

充電が開始・終了できない場合はどうすればよいですか？

A

充電を開始できない場合は、選択した充電器・車室番号、充電コネクタの接続、車両側のタイマー設定、充電量の上限設定、スマートフォンの通信状況等をご確認ください。充電開始操作後、状態が反映されるまで少し時間がかかる場合があります。終了できない場合は、確認メッセージまで操作が完了しているかを確認し、画面が切り替わるまでしばらくお待ちください。解決しない場合は、アプリの「お困りの方」または現地の問い合わせ先へご連絡ください。

Q

充電コネクタが抜けない場合はどうすればよいですか？

A

車両側の充電ロック解除、またはドアロックの解除をお試しください。

Q

予約した車室に別の車がいる場合や、オートスタンドが下がらない場合はどうすればよいですか？

A

予約した車室に別の車が駐車している場合は、ご自身で車両を移動させようとせず、画面に表示される「他車が駐車中のため利用できない方」から予約をキャンセルしてください（キャンセル料はかかりません）。お困りの場合は、問い合わせ先へご連絡ください。ご自身が予約している車室の場合は、予約開始時刻の10分前から、予約カードの「利用開始」を押下し、予約詳細画面の「利用を開始する」を押下してください。オートスタンドが自動で下がるため、完全に下がったことを確認してから駐車してください。オートスタンドが下がらない場合は、画面に表示される「スタンドが下がらない方」からご連絡ください。

Q

充電器を破損した場合はどうすればよいですか？

A

破損した充電器の利用を中止し、充電器本体または現地看板に記載された問い合わせ先へご連絡ください。ご連絡の際は、施設名、充電器番号(充電器に貼られているシールに記載されています)、発生・発見時刻、破損状況、ご連絡いただいた方の氏名、電話番号をお知らせください。けが、発煙、火災、感電等のおそれがある場合は周囲の安全を確保し、必要に応じて消防・救急へ通報してください。

なお、お問い合わせ先は以下の通りです。

【お問い合わせ先】

関西電力株式会社 E V 充電センター

〒530-8270 大阪府大阪市北区中之島3-6-16

電話番号：0120-412-133 （受付時間 9:00-21:00（土日祝含む・年末年始を除く））

メールアドレス：e-mobility-charge2@a2.kepco.co.jp