

## 5-1.事前確定のルート走行中の注意

- 実車中、事前確定運賃の場合はお客様があらかじめ指定されたルートを必ず運行してください。
- 事前確定運賃のルート案内中は、**ナビの音声や次の案内地点の情報表示はされません**。地図上に表示されている運行ルート（一般道は緑、有料道は青）の通りに走行してください。

実車中



通常のルート案内にある、画面右側の案内地点の表示や、音声案内がありません。

本当、どうしようもないんですけど、事前確定ルートも現着ボタンを押さない限り表示されません。最悪です。  
料金も分かりません。

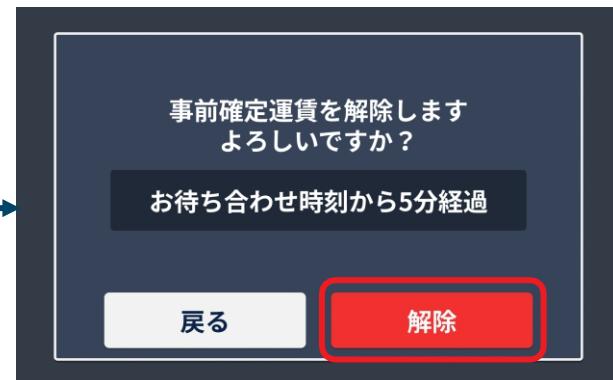
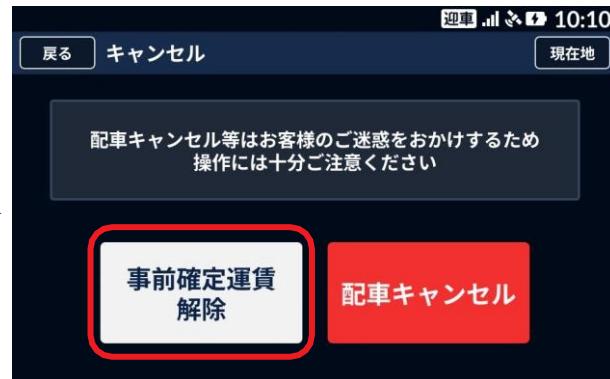
正直、時間があれば、別のナビに入力して、確認しつつにした方が間違いないです。無茶苦茶なシステムなので、改善はされると思うが、今のところ未定です。

- 事前確定運賃の注文はすべて**GO Pay(ネット決済)**でのお支払いです。
- メーター操作後、乗務員端末の「決済実行」ボタンを押し、決済を完了します。

# 事前確定運賃の解除

# 操作方法

■ 配車情報画面より、事前確定運賃の解除を行います。



## 8-1.Q&A お迎え時

質問	回答・対応
指定のお迎え先に向かったがお客様がいらっしゃらなかった (例:お客様のお迎え先情報が間違っていた、お客様が指定場所の反対側の道路にいらっしゃった)	<p>1. 地図上の停車位置までお越しいただくように、必要に応じて通話またはメッセージでお伝えください。</p> <p>2.お客様が違う迎え先場所を要求した場合:お客様都合によるルート変更となるため、一度事前確定運賃にて料金を確定した後に、通常のメーター料金で迎え先まで伺います。(各タクシー事業者の運用ルールに従いご対応ください)</p>
現地到着後、5分経過したがお客様がいらっしゃらない	現地到着報告から5分経過後、事前確定運賃を解除し、メーター運賃にて待機します。その後の運用については、各タクシー事業者の運用ルールに従いご対応ください。
お待ち合わせ時刻(到着予定時刻)に遅れてしまう	必要に応じてお客様へ通話またはメッセージでお伝えください。
メーターカバーはいつかけるのか	<p><b>配車了解後にかけることを推奨しています。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 事前確定運賃の注文の場合は、配車了解後、乗務員端末上でメーターカバーをかける案内を表示します。</li> <li>■ 事前確定運賃表示に対応したメーターの場合はメーターカバーをかける必要はありません。メーターの事前確定運賃のボタンを押して表示切替を行ってください。</li> </ul>

## 8-2.Q&A 乗車中

質問	回答・対応
お客様都合により、行き先を変更したいと言われた場合は？	<p><b>お客様都合により行き先を変更する場合、事前確定運賃による営業の継続は認められません。</b></p> <p>お客様の了承を得た上、その時点で事前確定運賃にてGO Payでのお支払いをしていただきます。 その後、そのまま乗車の継続をお客様が希望する場合は、メーター運賃にて新規営業を開始します。この場合はGO Payは利用できない旨をご了承いただきます。</p>
お客様都合により、行き先は変えず走行ルートを変更したいと頼まれた場合は？	<p>上記と同じく、お客様都合で指定時の走行ルートを外れる場合は、事前確定運賃による営業の継続は認められません。 その時点で確定運賃にて決済し、それ以降はメーター運賃で運行します。</p>
メーター運賃に切り替えた後の決済手段は？	GO Payにてお支払いすることはできず、クーポン利用もできない旨をお客様にお伝えください。
目的地に向かう途中で立ち寄りしたいと言われた場合は？ 例）コンビニ・トイレに寄りたいと言われる	各タクシー事業者の運用ルールに基づき判断してください。 やむを得ない(トイレ等、必要最小限の時間内での立ち寄り)必要 最低限の立ち寄りとみなした場合は事前確定運賃による営業を継続することができます。

## 8-3.Q&A 乗車中

質問	回答・対応
<p><b>運行の都合上、やむを得ずルート変更をしたい場合は？</b></p> <p>例：一方通行など交通規制、交通渋滞など</p>	<p><b>事前確定運賃はルート厳守が原則です。やむを得ずルート変更が必要な場合は、お客様の同意が必要です。</b></p> <p><u>お客様の同意を得られた場合</u> 事前確定運賃の営業を継続したままルート変更を行い、目的地に向かいます。</p> <p><u>お客様の同意を得られなかった場合</u> お客様が指定したルートをそのまま走行します。 または、事前確定運賃解除の了承を得た上で解除し、メーター運賃による営業に切り替えてルート変更を行います。</p>
<p><b>事故や交通違反などを起こしてしまい、営業の継続が困難になってしまった場合は？</b></p>	<p>お客様の了承を口頭で得た上で事前確定運賃を解除してください。 進行地点までのメーター運賃の支払いについては、各タクシー事業者のルールに従ってご対応ください。</p>

## 8-4.Q&A お客様トラブル対応

質問	回答・対応
事前確定運賃で配車されたお客様が乗車後にメーター運賃に切り替えたいと言われた	国土交通省が定めたルール（※）により、変更できない旨をお伝えください。 ※詳細は事前確定運賃の公示をご確認ください。
お客様からメーターの金額を見たいと言われた	国土交通省が定めたルール（※）により、メーターカバーの着用義務がある旨をお伝えください。 ※詳細は事前確定運賃の公示をご確認ください。
メーター運賃の配車依頼を受けたが、お客様は事前確定運賃だと勘違いしている	メーター運賃で配車依頼が来ている旨をお伝えします。
お客様が乗車後に誤って配車キャンセルをしてしまった	配車キャンセルをした場合は、事前確定運賃が適用されません。事前確定運賃が適用されない旨をお客様にお伝えし、通常のメーター運賃で運行してください。 この場合、GO Payでのお支払いはできません。
お客様より「事前確定運賃注文時の料金と決済時の料金が違う」と言われた	迎車料金や車種指定料金、高速代など、運賃外に発生する料金については事前表示される運賃には含まれません。決済実行時に加算される料金がある旨をご確認いただいてください。

## 8-5.Q&A エラー・アラート画面

画面	エラー・アラートの内容と対応
	<p><b>目的地変更の操作をした場合</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ルート検索画面で「目的地検索」を押す</li> <li>・事前確定のルート走行中、地図スクロールから「目的地にする」を設定</li> <li>・事前確定のルート走行中、地点確認・編集から目的地変更</li> </ul> <p>目的地変更は事前確定の場合はできません。やむを得ず変更する場合は、「事前確定運賃の解除」を行ってください。</p>
	<p><b>ネットワークエラーなどにより、事前確定運賃の解除に失敗</b></p> <p>【戻る】を押し、通信環境の良いところに移動してから再度事前確定解除の操作をしてください。</p>
	<p><b>ルート変更時のお客様ご了承の確認</b></p> <p>事前確定のルート走行中、ナビメニューを押した場合に表示します。事前確定運賃の営業を継続した上でルート変更を行う場合は、必ずお客様のご了承を得てください。</p>