

FAQ ④ / TROUBLESHOOTING UPDATE PROCEDURE

FAQ — アップデート手続きで困ったとき

エラー・本人確認・端末・カード決済・免許証撮影まわり

Q1 アップデート中にエラーが表示されます

A

エラー内容によって対応方法が異なります。通常はエラー画面に原因・対応方法が表示されますが、**本人確認（eKYC）や免許証確認中**は詳細理由が非表示の場合あり。結果が出るまでお待ちください。

Q2 スマホもPCカメラもない場合は？

A

本人確認ができず手続きが難しい場合があります。免許証撮影や本人確認が必須のため、**撮影機能のある端末（スマホ推奨）**をご用意ください。環

Q3 Androidでインストールボタンが出ない・手続きが止まる

A

OSバージョンが未対応の可能性があります。Android OSが古いとインストールボタンが非表示、クレカ認証や本人確認が正常完了しない場合も。**OSを最新版へアップデート**し、推奨環境をご確認ください。

Q4 三井住友カード Olive で決済登録できない

A

入力するカード番号が異なる可能性があります。Oliveをご利用の場合は**クレジットモード用のカード番号**を入力してください。通常のカード番号では登録できない場合あり。不明な際はカード会社へ。

Q5 デビット一体型カードが利用できない

A

カードの仕様により利用できない場合があります。一部のデビット機能付きカードは新サービスの支払い方法として登録不可となります。**他のクレジットカード**をご利用ください。詳細はカード会社へ。

Q6 免許証撮影はできるがeKYCが完了しない

A

画像認識に失敗している可能性があります。免許証の**汚れ・傷・水濡れ・反射・ビントずれ**で認証失敗すること。明るい場所で全体がはっきり写るよう撮影、ケース・カバーは外してください。

Q7 旧会員番号を入力せず新規入会してしまった

A

オリックスカーシェア問合せ受付センター（03-5958-3012）へお問い合わせください。旧会員番号未入力だと**新規会員扱いとなり、移行特典・情報の引継ぎが反映されません**。自動で移行会員にはなりません。

✔ よくあるお困りごと / アップデートできない場合の確認ポイント

まずは以下の6項目をご確認ください

- | | | |
|---------------------|------------------------|--------------------|
| ① 来月以降の予約が残っていないか | ② SMS受信可能な電話番号を登録しているか | ③ スマートフォンが利用できるか |
| ④ クレジットカード情報に誤りがないか | ⑤ 免許証を鮮明に撮影できているか | ⑥ 旧会員番号を正しく入力しているか |

上記を確認しても解決しない場合は、オリックスカーシェア問合せ受付センター（03-5958-3012）までお問い合わせください。