

令和8年9月18日

法人会員各位

株式会社ドコモ・バイクシェア

システム障害に関するお詫びと今後のご請求・ご利用状況確認のお願い

平素よりドコモ・バイクシェアをご利用いただき、誠にありがとうございます。

このたびの2026年8月1日に発生した弊社システム障害により、法人会員の皆様に多大なるご不便とご迷惑をおかけしておりますことを、深くお詫び申し上げます。

現在、大半の機能は復旧し、正常にご利用いただける状況にはありますが、一部の法人会員様におかれましては、引き続き正常にご利用いただけない状況が確認されております。こうした状況を重く受け止め、2026年8月度のご利用料金と同様、9月度のご利用料金も請求せず、無償といたします。なお、2026年10月度ご利用分（10月1日以降のご利用分）からは、通常どおりご請求を再開いたしますので、あらかじめご了承ください。

つきましては、一刻も早い完全復旧および今後の円滑なサービス提供に向け、誠にお手数をおかけいたしますが、下記についてご確認・ご協力を賜りたく存じます。ご多忙の折、誠に恐縮ではございますが、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 法人会員料金のご請求について

- ・ 2026年8月度ご利用分：ご請求いたしません（無償）※郵送にてご案内済
- ・ 2026年9月度ご利用分：ご請求いたしません（無償）※今回ご案内
- ・ 2026年10月度ご利用分以降：通常どおりご請求を再開いたします ※今回ご案内

2. 現在のご利用状況のご確認

現在、正常に自転車をご利用いただけているか、ご確認をお願いいたします。

現在もご利用いただけない場合は、迅速な調査・対応のため、次の項目を添えてお問い合わせ窓口までお知らせください。いただいた情報をもとに、弊社にてご利用できる状態になるよう順次対応させていただきます。

ご利用いただけない場合、別紙にてご案内する手順でご利用いただける場合がございます。

なお、ご利用いただけない状況が継続する場合は、10月度のご利用料金の取り扱いについて個別に対応させていただきます。

<お知らせいただきたい情報>

- ① お客様名
- ② ご連絡先メールアドレス
- ③ ご利用方法（ICカード・アプリ・ICカード、アプリの両方）
- ④ カードIDまたはユーザ識別番号

- ⑤ ご利用エリア（地域）
- ⑥ 不具合が発生した日時
- ⑦ 不具合が発生した車両識別番号 ※車両の後ろの車輪に記載のある番号 例）TYO1111
- ⑧ 具体的な症状 例）車両の鍵が開かない、カードをかざしても反応がない等

【ご回答期日・方法】

期日：令和8年10月28日（水）まで

方法：下記QRコードからフォームに必要事項を入力してご連絡をお願いいたします。

QRコードが読み込めない、フォームへの入力方法が分からない等ございましたら、メールにてご連絡をお願いいたします。

※現在多くのお問い合わせをいただいております、お電話が繋がりにくくなっておりますため、可能な限りメールにてお問合せいただけますと幸いです。

以上

<https://form.qubo.jp/bikeshareform>



ドコモ・バイクシェア 法人会員の不具合に関するお問い合わせフォーム

01

情報の入力

02

入力内容の確認

03

受付完了

法人会員のご利用について、一部のお客様でご利用できない不具合が継続しております。大変申し訳ございません。
ご利用いただける状態にさせていただくため、不具合に関する情報につきまして、以下のフォームに沿って必要事項をご連絡お願いいたします。

お客様の情報をご記入ください

お名前

姓

名

例) 山田 太郎

フリガナ

セイ

メイ

例) ヤマダ タロウ

【本件に関するお問い合わせ窓口】

お問い合わせ先（法人会員様窓口）

電話番号：0570-200-482

メールアドレス：corporate_sales-ml@d-bikeshare.com

受付時間：平日 9:00～18:00

休業日：土曜日、日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）

別紙

SNS 連携を実施いただいたにも関わらず自転車をご利用いただけない場合、規約に同意されていない可能性があります。予約または利用開始時に以下の画面が表示された場合は、「OK」ボタンを押して遷移先の画面で利用規約への同意をお願いいたします。

