

質問	回答
「位置情報の利用を許可してください」と表示されました	予約・乗車をスムーズに行うためには、位置情報の許可が必要です。その他、アプリでの乗車直前のバスの位置の確認、ミーティングポイントを地図上で検索する際など、便利な機能がございますので設定の変更をお勧めいたします。
現在地(GPS)情報が正確に反映されません	建物の中や高層マンション周辺にいる場合など、適切な現在地(GPS)情報がアプリ等に反映されない場合がございます。その際は「地図から検索」や「ミーティングポイント名の入力」をご活用の上、「出発地」「目的地」をご設定ください。
なぜバスが遅れるのですか？	他のお客様のご予約等により、のるーとは寄り道をしながら目的地に向かいますが、アプリやLINEの予約確認画面に表示される「遅くとも●●時●●分に到着」の時刻に間に合うよう運行しております。ただし、突発的な交通渋滞や交通規制による迂回などにより、遅れが発生する可能性もございますので、予めご了承ください。
目の前にバスがいるが乗せてもらえますか？	のるーと塩尻は予約制のバスになります。空席がある場合でもその後、他のご予約のお客様をお乗せする場合がございますので、乗車をご希望の場合は、アプリ・LINE・お電話のいずれかにて必ずご予約ください。
運行の途中でルートが変わるのはどうしてですか？	乗り合いバスとして、1人でも多くのお客さまをお乗せできるよう運行しているためです。運行中も、他のお客さまの予約が入れば適宜ルートが変わり、寄り道を行います。

質問	回答
塩尻市民以外でも登録・利用はできますか？	塩尻市外に住んでいる方でも、登録をしていただくことで利用可能です。
SMSで認証コードが届きません	<p>ご契約の携帯・通信会社のSMSの設定により、認証コードを受信できない場合がございます。下記内容をご確認いただき、再度お試しください。</p> <p>(確認方法につきましては、ご契約の携帯・通信会社へお問合せ願います。)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 「すべての電話番号からの受信」が許可されているか ▶ 電波状況が悪い、機内モードになっている、接続しているWi-Fiの通信状況 ▶ SMSを受信できる契約・通信プランを利用しているか
Android端末で、生年月日の「年」が上手く選択できません	生年月日の入力時は、最初に現在の日付が表示されます。年(例:2026)の所をタップしていただくと、年を選択できるようになります。
既にアプリや電話で登録をしているが、LINEでも再び登録が必要ですか？	<p>アプリやお電話ですでに登録済みの方は、LINEでの利用者登録は不要となります。「LINEとの連携を許可」をした後、すぐにご利用いただけます。</p> <p>(既に登録している電話番号と、LINEで使用している電話番号が異なる場合は、新たに登録をする必要があります。)</p>

質問	回答
希望の時間に予約が取れません	乗車希望日の3日前からの予約が可能です。予定が決まり次第、お早めにご予約ください。 なお、予約が込み合う時間帯には待ち時間が長くなる場合がございます。 また指定時刻を前後10分程度ずらしていただきますと、ご希望に添える場合がございます。 (例:10時00分配車時間指定ではなく、10時10分または9時50分を指定する)
予約のキャンセル・変更の仕方について	アプリ・LINEでは、予約確認画面から該当予約を選択し、画面下部の「乗車のキャンセル」よりキャンセルができます。 電話予約を行った際には、「のるーと配車受付センター」へお電話の上、キャンセル・変更の旨をお伝えください。 予約の変更は、一度予約をキャンセルのうえ、再度ご予約ください。
希望した乗降場所が選択されません	乗降する場所は、入力いただいた「出発地」「目的地」を基に最適な乗り場をご案内しております。 他のお客様の予約状況や車両の位置などを勘案し、できるだけ多くのお客様にご乗車いただける場所をご案内しておりますので、ご希望の場所(向き)での乗降が叶わない場合がございます。 ご予約後は、指定された乗車場所(向き)でバスをお待ちください。
電話での予約・登録について	電話予約センターは、午前中、大変混みあいます。(※特に9時～10時) 時間を空けておかけ直しいただくか、アプリ・LINEでの予約をご利用ください。 利用者登録につきましては、午後におかけいただくよう、ご協力をお願いいたします。
代理での予約について	ご予約者または代理の方のアプリ端末で配車予約後、ご乗車されるご本人様に、配車予定時間、乗車場所、予約番号(ご登録頂いた携帯電話番号の下4桁)をお伝えください。 (例:お子さんの習い事の送迎に、保護者の方が予約をするなど)

質問	回答
乗降場所や日時の変更はできますか？	ご予約後の変更はできかねます。 予約の変更は、一度予約をキャンセルのうえ、再度ご予約ください。
運賃はいくらですか？	<p>運賃は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 7km以下 大人:200円、シニア・小児・障がい者・介助者:100円、乳幼児:無料 ▶ 7km超 大人:400円、シニア・小児・障がい者・介助者:200円、乳幼児:無料 <p>※乗降場所間の「直線距離」で算出し、予約時に決定します。 ※シニア、障がい者区分の方については、乗車時に割引の証明が必要です。 詳細はp.6「割引証明について」をご覧ください。</p>
電話予約センターに電話してもつながりません	電話予約センターは9時～17時まで受付をしております。(12/30～1/3を除く) 9時～10時台は特に混みあっているためつながりづらい場合がございます。 つながらない場合は、お時間を空けてお電話をお願いいたします。 また、混雑を避けるため、利用者登録についてはなるべく午後をお願いいたします。
エリア外になってしまう	下記をご確認の上、再度お試しください。 ▶ 出発地、目的地がのるーと塩尻のエリア内か ▶ 予約日が事前予約受付範囲内か(事前予約は3日前から可能) ▶ 乗車希望時間が運行時間内か
友人や家族と一緒に乗れますか？	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 乗車場所が同じ場合 1つの予約でお取りできます。必ず人数・乗車区分を指定してください。 ▶ 乗車場所が異なる場合 別々にご予約をお願いいたします。 ※異なる号車をご案内する場合がございます。

質問	回答
予約の時間に間に合いません	事前にご案内した配車時間を過ぎますとバスは発車いたします。間に合わない場合は、一度予約をキャンセルのうえ、再度ご予約ください。
予約番号とは何ですか？	登録した電話番号の下4桁です。乗車時にドライバーにお伝えください。
バスの到着時間のお知らせについて	<ul style="list-style-type: none"> ▶ アプリ画面 乗車時間近くになると、車両の位置をご確認いただけます。 ▶ プッシュ通知 バスの配車直前に「まもなくバスが到着します」というプッシュ通知でご確認いただけます。 ※通知をOFFにしているとプッシュ通知は届きません。
車内で両替はできますか？	バス車内では両替ができません。お釣りのないようにご準備ください。
回数券は車内で買えますか？	<p>地域振興バス回数券(1,000円11枚綴り)の車内販売はしておりません。下記販売所にてお求めください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 市役所2F都市計画課、各支所 (平日8:30~17:15、土日祝・年末年始を除く) ▶ えんぱーく2F総合受付 (平日9~19時、土日祝9~17時、水曜日・年末年始を除く) ▶ 塩尻駅観光センター (9:00~17:00、年末年始を除く)

質問	回答
割引証明について	<p>シニア区分(75歳以上)、障がい者区分の方については、乗車時に次の証明をドライバーにご提示ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ シニア区分 … 「シニアパス」または「後期高齢者医療資格確認書」 ※運転免許証やマイナンバーカードは証明としてご利用できません。 ▶ 障がい者区分 … 「各種障がい者手帳」または「ミライロID」
シニアパスについて	<p>後期高齢者医療被保険証の発行停止に伴い、のるーと塩尻に乘車する際の「シニア区分」の割引証明としてお使いいただけるものです。 発行場所は以下の場所になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 塩尻市役所 2階 都市計画課窓口 ▶ 吉田、広丘、高出、塩尻東、片丘の各支所 <p>※利用者登録をしていない方へは発行できないため、事前に利用者登録を済ませてからお越しください。 ※シニアパスは、発行者ご本人様のみ利用可能です。</p>
交通系ICカードは車内でチャージできますか？	<p>車内でのチャージはできません。事前にチャージをお願いいたします。 市内でチャージできる場所は下記のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 塩尻駅、広丘駅 ▶ 各コンビニエンスストア <p>※市役所窓口ではチャージできません。</p>
交通系ICカードの残額が足りなかった場合はどうなりますか？	<p>交通系ICカードの残額が足りなかった場合は、全額現金でお支払いください。 ※残額を現金でお支払いすることはできません。</p>

質問	回答
車いすやベビーカーで乗れますか？	車いすやベビーカーに乗ったままの状態での乗車はできません。折りたたんだ上で、荷室へご収納いただけます。
大きい荷物やシルバーカーについて	膝の上で抱えることができれば、そのままお持ちいただけます。それ以上の荷物は、折りたたんだ上で、荷室へご収納ください。
運転手が乗車や積載の手伝いをしてくれますか？	運行効率や安全上の観点から、運転手が乗降や積載をお手伝いすることはできません。おひとりで乗降できない場合は、介助者と一緒に乗降をお願いいたします。
ペットや動物の持ち込みについて	<p>「身体障害者補助犬法」で定められた盲導犬、介助犬及び聴導犬は、身体障がい者のお客様ご自身が連れてくる場合のみ同乗可能です。</p> <p>ペットについては、手回品の範囲に収まる大きさのゲージ等に動物の体(頭・足など)が出ないように入れていただければ持ち込み可能です。</p> <p>※鳴き声やにおいなど、他のお客様のご迷惑となる場合は乗車をお断りすることがございます。</p>

質問	回答
支払方法はありますか？	<p>以下の支払方法が利用可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 現金 ▶ 地域振興バス回数券 ▶ 共通利用券(塩尻市高齢者運転免許自主返納事業で配布) ▶ 交通系ICカード(Suica、地域連携ICカード「KURURU」など) ▶ クレジットカード(アプリでカード情報を登録する必要があります)
クレジットカードでのお支払いについて	<p>のるーとアプリのみクレジットカードによる事前決済が可能です。 予約作成後に初めてクレジットカードの登録をした場合は、現金またはICカードでのお支払いとなるため、クレジットカード決済をご利用の場合は、予約を作成する前に登録を済ませてください。</p>
交通系ICカードでのお支払いについて	<p>令和8年4月1日より、交通系ICカードによる決済ができるようになりました。 アプリでご予約の際は、「現金/ICカード/各種チケット」を選択してください。 LINE予約では、アプリのデフォルトの決済方法に設定されている支払方法でのお支払いとなります。</p>
予約をキャンセルしたのにクレジットカードから引き落とされていました	<p>クレジットカードによる事前決済の場合、引き落としのタイミングは「予約作成時」のため、1度引き落とされた後、後日返金処理がされます。 (※返金処理にはタイムラグがありますのでご了承ください。)</p>
LINE予約でクレジットカードでの事前決済をしたい	<p>LINE予約では、のるーとアプリ内の「デフォルトの決済方法」に設定されている支払方法でのお支払いとなります。 クレジットカードでの事前決済をご利用したい方は、のるーとアプリでクレジットカードの登録とデフォルトの決済方法の設定をお願いいたします。</p>

質問	回答
<p>引っ越しをしたが、何か変更することはありますか</p>	<p>ご引っ越しをされた場合は、登録されている郵便番号の変更をお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ アプリ・LINEの場合 お手持ちのスマートフォンから変更できます。「プロフィールの編集」から更新をお願いします。 ▶ お電話の場合 電話予約センターにて登録を変更してください。(0263-50-8668)
<p>スマホを新しくしたが、どうすればいいですか？</p>	<p>新しい端末でアプリをダウンロード後、</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 電話番号が変わらない場合は、登録されているアカウントが引き続き利用可能です。最初の画面で「ログイン」を選択してください。 ▶ 電話番号が変わる場合は、新しく登録をする必要があります。「新規登録」を選択し、再度新しい電話番号で登録をお願いします。 <p>※アプリやLINEからではなく、電話で予約されている方については、電話予約センターにお電話をお願いいたします。</p>

車内でのお忘れ物について

アルピコタクシー(株)
塩尻営業所

0263-52-3171

運行に関するお問合せ

塩尻市役所
建設部 都市計画課

0263-52-0689