2026년 9월 기준

돌하루팡

월드넷렌터카

신치토세 공항점 이용 가이드



돌하루팡

목차

고객센터 ---- 3p

자주 하는 질문 ---- 4p

긴급 상황 발생 시 대처법 ---- 5p

월드넷렌터카 신치토세 공항점 정보 ---- 8p

신치토세 공항에서 셔틀 탑승 방법 ---- 9p

키오스크 사용 및 차량 인수 방법 ---- 11p

차량 반납 방법 ---- 13p

차량 내부 안내 ---- 14p

주유 방법 ---- 15p

주차장 이용 방법 ---- 17p

유료 도로 이용 방법 (ETC 미사용) ---- 18p

고객센터

"만약의 사태에 대비해 로밍 해서 오시는 것을 추천드립니다."

일본 고객센터·한국어 대응

1. 전화 **070-4651-6860**(인터넷 전화) 또는 카톡 **(검색 ID : 캐플릭스 JAPAN)**으로 연락해 주세요.
2. 전화 및 카톡 채널 운영시간 : 평일 09:00 ~ 18:00
   *주말, 한국 및 일본 공휴일: 휴무
3. 운영 시간 내 대응 가능 카테고리
   *도난 / 교통사고 / 분실물(지갑, 여권) / 차량 고장 / 자연재해 발생 등
   *갑자기 아프거나 예상치 못한 일을 당하여 여행 중 긴급한 도움이 필요 시

Ch 캐플릭스 JAPAN ⊕

카카오톡 이미지를 터치하시면
채널추가 페이지로 이동합니다.

한국 고객센터

1. 전화 **064-702-1104** 또는 카톡**(검색 ID : 돌하루팡)**으로 연락해 주세요.
2. 전화 및 카톡 운영시간: 평일 09:00~18:00 (주말·공휴일 09:00~17:00)
3. 여행 전 예약 단계에서의 문의사항

자주 하는 질문

차량 대여 가능 연령은 **만 24세 이상** & **운전 경력 1년 이상**입니다.

렌터카 이용 시간 변경 문의

1. **인수/반납은 렌터카 업체의 영업시간 내에서만 가능합니다.**

2. **인수 시간 변경**
   · 조기 인수 : 추가 요금 발생 – 반드시 사전 연락 필요
   · 인수 지연 : 환불 없음 – 사전 연락 후 영업시간 내 인수 필요
   · 이용 당일 고객 사정에 의한 인수 시간이 변경되어도 기존의 반납 시간은 동일
   · 점포에 사전 연락없이 **1시간 이상 지연 인수 시 업체에서 자동 취소**

3. **반납 시간 변경**
   · 조기 반납 : **환불 불가** – 영업시간 내 반납 필요, 인수 이후 연락 필요
   · 반납 지연 : 추가 요금 발생 – 인수 이후 연락 필요

4. **항공기 지연 및 연착의 경우**
   · 점포 영업시간 내에 점포방문이 가능하다면, 문제없이 차량 인수 가능
   · 점포 영업시간 외 도착 시 **차량 인수 및 반납 불가**, 다음날 영업시간 내에 점포 방문 필요

5. **천재지변 등 기상 악화로 인한 항공기 지연 및 결항의 경우**
   · 항공편의 지연, 결항 등 변경 사항이 확인되는 즉시 돌하루팡 고객센터로 연락 필요
   · 천재 지변 등으로 인한 항공 일정 변경에 따른 인수 시간 변경·취소는 수수료 없음

   *예약 시에 기재한 항공편 이용이 아닌 경우 무료 취소 및 지연, 연착에 대한 대응이 불가할 수 있습니다.
   *이용 예정 항공편이 변경될 시 반드시 돌하루팡 고객센터로 연락 부탁드립니다.

6. **No-Show (차량 미인수) 취소수수료 100%가 적용됩니다.**

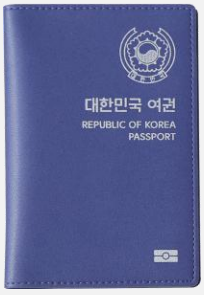
차량문의

1. 차량 내부에는 한글 내비게이션이 장착되어 있지 않습니다. 구글맵을 이용해 주세요.
2. 준비된 스마트폰 거치대가 없으니, 별도로 스마트폰 거치대를 준비해 주세요.
3. **HEP카드 구매는 예약 페이지에서 추가 가능합니다.** (ETC카드 판매 X)
   * HEP카드 분실 및 파손 시 2,000엔 현장 청구
4. **스노우 타이어는 기본적으로 모든 차량에 장착되어 있습니다.**

긴급 상황 발생 시 대처법

필수 준비물

- 대한민국 여권
- 국제운전면허증(원본)
- 한국 운전면허증 (원본)







*** 영문 운전면허증 사용 불가**
*** 추가 운전자의 경우도 동일하게 적용되며, 촬영본 및 화면 캡처본은 인정되지 않습니다.**
*** 필수 서류 중 하나라도 지참하지 않은 경우 차량 인수가 거절될 수 있으며 환불이 불가합니다.**

자연재해 발생

1 태풍 / 자연재해 발생
· 태풍/자연재해 발생으로 인하여 항공편이 결항 될 경우 전액 환불 취소가 가능합니다.
(예약 시 기재한 항공편과 고객님의 성함이 기재된 결항 증명서가 필요합니다.)

2 항공편 결항이 아닌 자진 취소 시에는 돌하루팡 취소 규정에 맞는 수수료가 부과됩니다.

3 귀국 편 결항으로 인해 연장을 원할 경우
· 캐플릭스 JAPAN 으로 현재 이용 중인 렌터카 업체명과 반납 예정일을 보내주세요.
(결항자 특별 연장 요금을 안내해 드리겠습니다.)

4 정해진 날짜에 반납하지 못할 경우 연장 요금이 발생할 수 있습니다.
· 렌터카 영업소 임시 휴업 시에는 무료 연장 가능
· 렌터카 영업소 정상영업 중에는 연장 요금 발생

5 태풍 중 운전은 상당히 위험합니다.
· 무리한 운전 및 외출은 삼가시고 안전한 곳에서 대기 부탁드립니다.
· 무리한 운전으로 인한 사고 및 파손에 대해서는 보험 적용이 어려울 수 있습니다.

*예약 시에 기재한 항공편 이용이 아닌 경우 무료 취소 및 지연, 연착에 대한 대응이 불가할 수 있습니다.
*이용 예정 항공편이 변경될 시 반드시 돌하루팡 고객센터로 연락 부탁드립니다.

긴급 상황 발생 시 대처법

일본 법규상 경찰 접수하지 않을 경우 **보험 적용 불가능**
경찰 접수는 사고 규모 와 경위 상관없이 **반드시 접수 필요**

현지 고객센터 운영 시간 내 사고 발생 시

1. **카카오톡 채널 "캐플릭스 JAPAN" 추가 및 메시지 전송**
   예약 완료 시 받은 카카오톡, 문자 메세지의 채널 자동 추가 링크 이용하여 상담원과 연결

2. **사고 발생 시 필요한 정보**
   1) 사고 현장 사진 : 카카오톡 채널로 전송
   2) 부상자 여부
   3) 사고 종류 및 상대방의 정보
   · 단독사고/차량 간 사고/대물사고/대인사고 등
   · 파손 물체, 차량의 손상 부위, 부상 정도 등
   · 상대방의 이름, 연락처, 차량 번호 등
   4) 주행 가능 여부 (ex. 사이드미러 파손 시 주행 불가 판단)
   5) 사고 발생 장소 : 구글맵 위치 공유 > 카카오톡 채널 전송 (경찰 접수를 위한 정보)
   · 경미한 파손 및 사고 시에도 반드시 경찰 접수 필요
   · 안전한 곳에 차량 정차 후 연락 필요

3. **보험 관련 참고 내용** (필수 확인)
   · 사고 발생 시 NOC는 종료됩니다.
   · 차량을 계속해서 이용하는 경우 CDW는 계속 유지되며, NOC는 재가입이 불가합니다.
   · 현재 접수된 사고 이후 추가 사고가 발생할 경우, 고객 부담금이 발생

현지 고객센터 운영 시간 외 사고 발생 시

1. **부상자가 있을 경우 바로 119번(구급차) 연락**

2. **사고 발생한 순간 사고 발생 장소에서 110번(경찰) 연락**
   · 110번 경찰에 연락한 경우 경찰에서 자동으로 고객님 위치 파악 가능
   · 경찰 접수 시 간단한 영어로 소통 가능
   · **경찰에게서 반드시 사고 증명서 취득하기**
   (사고 증명서를 취득하지 못한 경우, 담당경찰의 이름과 경찰서를 기재해 주세요.)
   · 상대방이 있는 경우 상대방과 함께 경찰에 연락
   · 상대방이 있는 경우 보험 접수를 위해 **상대방의 이름, 연락처, 차량번호는 필수로 기재**
   · 로밍이 되어있지 않은 경우 주위 편의점 또는 일본인 행인에게 부탁

긴급 상황 발생 시 대처법

평일 09 ~ 18시 사고 발생 시
캐플릭스 JAPAN 상담원 대응 가능
*운영시간 외(일본 휴일 포함) 사고 발생 시 조치 방법은 아래 참고

현지 고객센터 운영 시간 외 사고 발생 시

3 반드시 점포에 사고 접수 연락
· 월드넷 렌터카 신치토세 공항점 연락처: 0123-21-8558/ 영업시간: 08:00~19:30
(**차량 번호 & 성함 & 경찰 접수 완료 전달 필요** / 영업 시간 외일 경우 다음날 연락)
· 로밍이 안되어 있는 경우 경찰 접수 후 숙소로 이동하여 숙소에서 연락
· 차량 주행이 불가능한 경우 렌터카 회사의 정책상 **대차서비스 이용 불가**
· 렌터카 회사 정책상 사고 발생 후 **NOC는 종료**되며, **CDW는 계속 유지**
· 현재 접수된 사고 이후 추가 사고가 발생할 경우, 고객 부담금이 발생

4 반납 시 유의사항
· 반납 시 렌터카 회사로부터 사고 경위 등 확인 작업을 위해
예정 반납 시간보다 30분 일찍 반납 필요

"사고 미처리로 인해서 금전적 불이익을 당할 수 있습니다."

아래 내용을 주위 일본분에게 보여주세요.
車の事故が発生しました。
電話を使えないので申し訳ないですが警察を呼んでもらえますでしょうか？

(의미: 차 사고가 발생하였으나 전화 사용이 어려우니 경찰에 연락 부탁 드려도 될까요?)

월드넷렌터카
신치토세 공항점 정보

• 월드넷렌터카 신치토세 공항점 찾아오시는 길

이미지 클릭 시 구글맵 이동



구글맵 표기명 : ワールドネットレンタカー 新千歳空港営業所
주소 : 758-199, Bibi, Chitose City, Hokkaido
영업시간 : 08:00 ~ 19:30 *셔틀 19:00 종료

1 셔틀을 이용하여 방문하는 경우
· 2층 국제선 도착 게이트에서 1층 월드넷렌터카 카운터로 이동해 주세요.
· 1층 월드넷렌터카 카운터에서 전화로 셔틀을 호출해 주세요.
(영어로 예약자 성함과 예약자 전화번호 전달)
· 셔틀버스 83번 탑승장으로 이동해 주세요.
· 직원과 예약자 성함을 확인 후 셔틀에 탑승해 주세요.

↓국제선 도착 후 셔틀호출 방법
(한글버전) 이미지 클릭!



2 직접 방문하는 경우
· 택시 이용 시 신치토세 공항에서 약 7분 소요

신치토세 공항에서 셔틀 탑승 방법

2층 국제선 도착 게이트에서 1층 월드넷렌터카 카운터로 이동

1. 도착 게이트를 나와 오른쪽으로 직진 후 앞에 보이는 에스컬레이터를 타고 1층으로 내려갑니다.
2. 내리셔서 좌회전해서 계속 직진하면 오른쪽에 "World Net Rent-A-Car" 카운터가 있습니다. (위치: JR렌터카, 토요타렌터카 카운터 사이)
3. 수화기를 들면 지점과 자동으로 연결됩니다. (영어로 예약자 성함과 예약자 전화번호 전달)



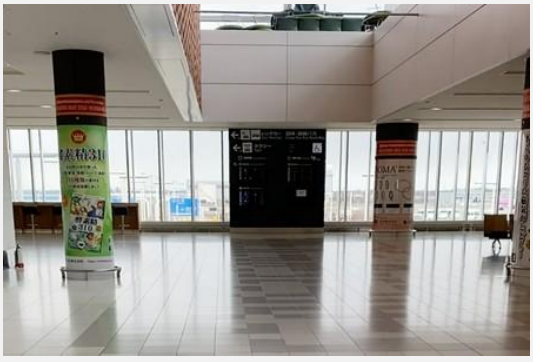




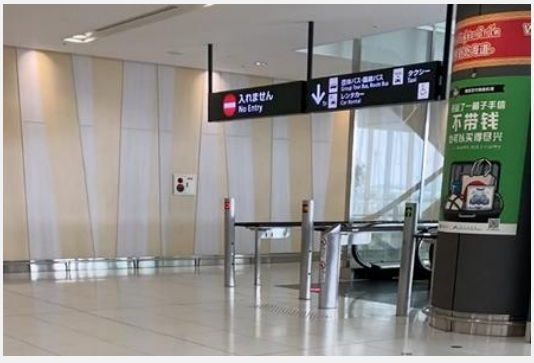
신치토세 공항에서 셔틀 탑승 방법

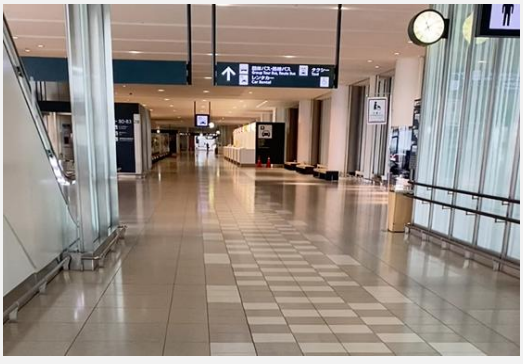
❶ 도착 게이트를 나와 오른쪽으로 계속 직진합니다.





❷ 오른쪽에 보이는 에스컬레이터를 타고 1층으로 내려간 후 좌회전합니다.





❸ 직진해서 오른쪽에 보이는 월드넷렌터카 카운터에서 셔틀 호출 후 83번 탑승장에서 탑승합니다.



카운터에 직원이 없는 경우
1) 수화기를 들면 자동으로 지점과 연결
2) 영어로 예약자 성함과 전화번호 전달
3) 월드넷 렌터카 직원과 함께 송영 차량으로 이동



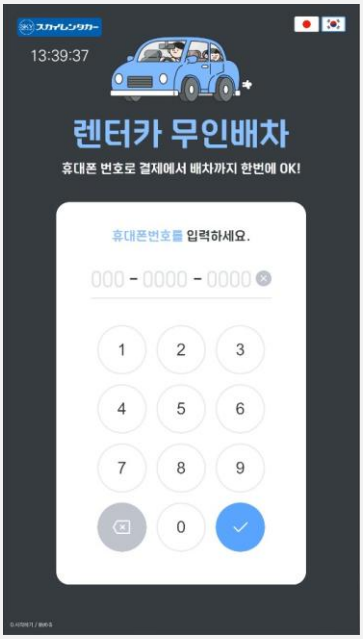
* 셔틀 호출 후 도착까지 약 10~15분이 소요되며, 교통상황에 따라 지연될 수 있습니다.
* 공항에서 지점까지 약 10~15분이 소요되며, 셔틀 탑승 시 직원이 고객님의 성함을 확인합니다.

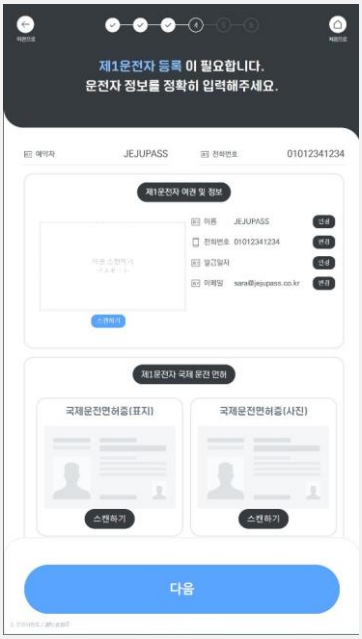
키오스크 사용방법

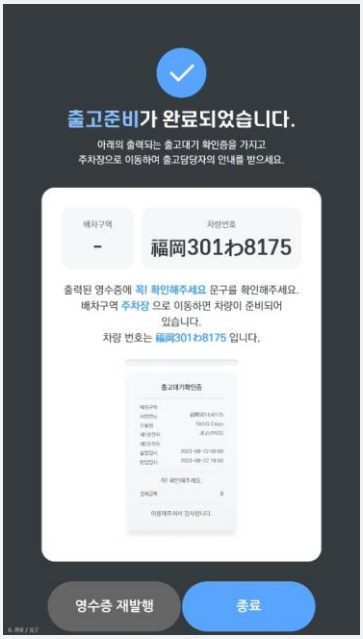
키오스크

1. 키오스크 오른쪽 상단에 있는 국기 버튼을 눌러 한국어로 언어 변경
2. 예약 시 입력한 휴대폰 번호 입력
3. 주의사항 및 대여 내용 확인 후 동의 내역 체크
4. 여권 및 국제운전면허증 스캔
5. 인수 내용 확인 및 서명
6. 인수증 발급









차량 인수방법

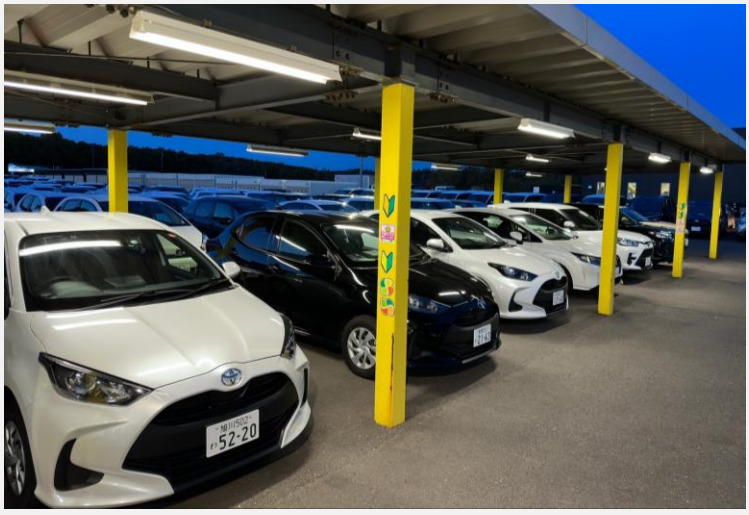
인수

1. 주차 구역 확인
2. 차량 번호 확인
3. 기타 예약 정보확인



차량

1. 차량 외부 상태 확인
2. 차량 내부 상태 확인
3. 카시트 설치 상태 확인(추가 대여 시)



차량의 상태를 사진 및 동영상으로
360도 찍어두시는 걸 추천드립니다.

스크레치나 찍힘 등 확인을 위한 용도

차량 반납방법

• 월드넷렌터카 신치토세 공항점 찾아오시는 길

이미지 클릭 시 구글맵 이동



구글맵 표기명 : ワールドネットレンタカー 新千歳空港営業所
주소 : 758-199, Bibi, Chitose City, Hokkaido
영업시간 : 09:00 ~ 19:00 *셔틀 19:00 종료

1 주유안내

· 렌터카 반납 시 가득히 주유를 하고 반납해 주세요. **(반드시 영수증 지참)**
· 주유를 하지 않고 반납할 경우, 점포 내 주유기로 주유 후 정산됩니다.
*** 일반 주유소보다 높은 요금이 적용**

2 차량 반납 방법

· 반납 장소에 주차 (주차가 어려울 경우 직원 안내를 받아 빈 곳에 주차)
· 짐을 내린 후 잊어버린 물건이 없는지 확인 (여권, 귀중품 반드시 확인)
· 직원에게 차량 키와 주유 영수증 제출
· 현장 정산 내용 확인 및 결제 후 직원의 차량 상태 확인 진행
· 셔틀을 이용하여 공항 이동 (83번 탑승장 하차)

3 차량 반납 준수사항

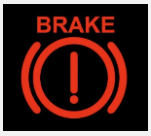
· 반납한 순서대로 셔틀 탑승을 안내드리며, 직원의 안내를 받아 탑승 부탁드립니다.
· 혼잡한 시간의 경우 셔틀 탑승까지 30분 이상 소요되는 경우가 있습니다.
· 여유를 가지고 반납 부탁드립니다.

차량 내부 안내

차량 경고등



주차 브레이크



브레이크


배터리


차 내부에 키 없음


문 열림


안전벨트


트렁크 열림


연료 부족

주유구 위치 및 버튼



왼쪽



왼쪽



왼쪽


운전석 오른쪽 밑

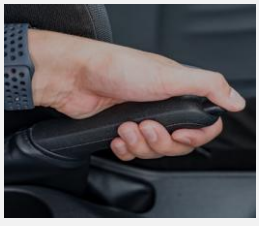

핸들 오른쪽

사이드 브레이크 종류

* 차량 종류별, 연식별로 상이



페달식


레버식


버튼식

셀프 주유소 이용방법

1. 유종 선택



2. 지불수단 선택



3. 급유량 지정



4. 급유



셀프 주유시 준수사항

· 반드시 영업소 인근의 주유소에서 주유 후 영수증을 지참하여 반납해 주세요.
· 주유 전 반드시 유종을 확인 후 주유해 주세요. (혼유 사고 시 위약금 발생)
· 일반 주유소 이용 시 일반 휘발유는 [레귤러 만땅], 경유는 [디젤 만땅],
고급 휘발유는 [하이오크 만땅]
· 셀프 주유소 이용 시 [빨간색-일반 휘발유], [초록색-경유], [노란색-고급 휘발유]

* 주유소 별로 이용 방법이 상이할 수 있습니다.

셀프 주유소 이용방법

5. 정산 (현금 주유 시)



6. 잔액 정산 (잔액 있을 시)



* 주유 완료 후 받은 영수증을 가지고
  자동 정산기에 바코드를 스캔해 주세요.
  (현금 지불 시 해당)

셀프 주유시 준수사항

· 반드시 영업소 인근의 주유소에서 주유 후 영수증을 지참하여 반납해 주세요.
· 주유 전 반드시 유종을 확인 후 주유해 주세요. (혼유 사고 시 위약금 발생)
· 일반 주유소 이용 시 일반 휘발유는 [레귤러 만땅], 경유는 [디젤 만땅],
  고급 휘발유는 [하이오크 만땅]
· 셀프 주유소 이용 시 [빨간색-일반 휘발유], [초록색-경유], [노란색-고급 휘발유]

* 주유소 별로 이용 방법이 상이할 수 있습니다.

주차장 이용 방법

1. 주차 번호 위치 확인



2. 주차 위치 번호 입력



3. 정산 및 영수증 발행



4. 차량 하단의 스토퍼가 내려간 것 확인 후 출차



유료코인 주차장 정산방법

· 무료 주차장이 있는 시설, 호텔 주차장 등을 제외한 사유지에는 주차가 불가합니다.
· 불법 주차, 주차 위반 시 위약금이 청구될 수 있습니다.
· 월간 계약 주차장 등, 사유지에 무단으로 주차 시 견인이 될 수 있습니다.
· 유료 주차장 위치 등 사전에 주차 정보 확인을 추천드립니다.
· 대부분의 유료 주차장은 카드 결제가 불가합니다. 현금을 준비해 주세요.
· 주차권을 발권 받은 주차장은 버튼을 눌러 정산이 아닌 주차권을 삽입하여 정산합니다.
· 바닥에 위치 번호가 없는 주차장은 차량 번호로 정산, 또는 출차 시 자동 계산됩니다.

* 각 주차장별로 버튼 등 이용 방법이 상이할 수 있습니다.

유료 도로 이용 방법 (ETC 미사용)

1. 일반 진입로 확인 후 진입 (일반, ETC/일반 진입 가능 - ETC 전용은 불가)





2. 통행권을 발급받아 출구 정산 시까지 보관





ETC 없이 유료 도로 이용하는 방법

· 카드 결제를 지원하지 않는 경우가 많습니다. 현금 준비를 추천드립니다.
· 톨게이트 진입 → 유료 도로 주행 → 목적지 출구에서 정산
· 실수로 ETC 전용 출입구로 진입한 경우에는 인터폰으로 직원을 호출해 주세요.

유료 도로 이용 방법 (ETC 미사용)

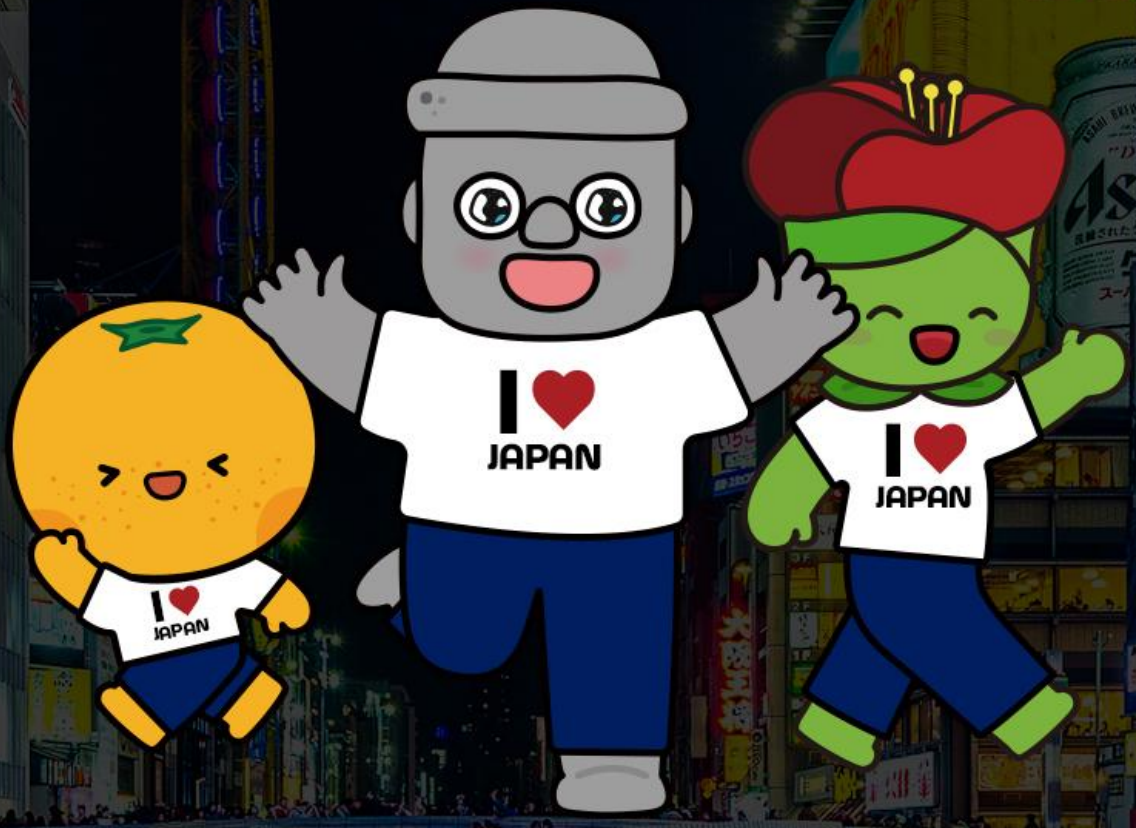
3. 일반 진입로에서 발급받은 통행권을 제시하여 정산



ETC 없이 유료 도로 이용하는 방법

· 카드 결제를 지원하지 않는 경우가 많습니다. 현금 준비를 추천드립니다.
· 톨게이트 진입 → 유료 도로 주행 → 목적지 출구에서 정산
· 실수로 ETC 전용 출입구로 진입한 경우에는 인터폰으로 직원을 호출해 주세요.

‘낯선 일본에서도 안심할 수 있도록’



기다림 없이, 복잡함 없이 일본 어디든 자유롭게

당신의 여행이 더 특별해집니다!

지금, 돌하루팡에서 일본렌트카 예약 서비스를 만나보세요!