2026년 9월 기준

돌하루팡

스카이렌터카

나리타 공항점 이용 가이드



목차

고객센터 ---------- 3p

자주 하는 질문 ---------- 4p

긴급 상황 발생 시 대처법 ---------- 5p

스카이 렌터카 나리타 공항점 정보 ---------- 8p

나리타 공항 국제선에서 지점 이동 방법 ---------- 9p

키오스크 사용 및 차량 인수 방법 ---------- 20p

차량 반납 방법/지정주유소 안내 ---------- 22p

차량 내부 안내 ---------- 23p

주유 방법 ---------- 24p

주차장 이용 방법 ---------- 26p

고속도로 이용 방법 ---------- 27p

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

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 **1 시간 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.**

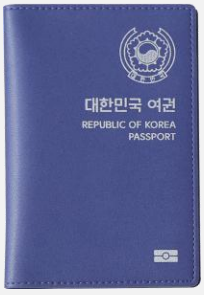
차량문의

1. 차량 내부에는 한글 내비게이션이 장착되어 있지 않습니다.
   이동 시 맵 코드를 참고해 주세요.
2. 준비된 스마트폰 거치대가 없으니, 별도로 스마트폰 거치대를 준비해 주세요.

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)
· 예약 시 가입한 CDW+NOC 보험은 **일회성 보험**이며, 사고 발생 시 풀보험 CDW와 NOC보험은 종료됩니다.
· 렌터카 회사 정책상 보험 재가입이 불가능하고, 재사고 발생 시 고객 부담금이 발생합니다.

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
· 스카이렌터카 나리타 공항점 연락처: 047-637-5537 (영업시간: 08:00~20:00)
(**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**
· 사고 후 보험 재가입 불가능
· 추가 사고 발생 시 현재 접수한 사고 이후에 발생하는 손상에 따른 금액 전액 고객 부담
· 고객의 과실로 인한 고장, 사고 등으로 인한 주행 불가능의 경우 계약 종료

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?)

스카이렌터카
나리타 공항점 정보

• 스카이렌터카 나리타 공항점 찾아오시는 길

이미지 클릭 시
구글맵 이동



구글맵 표기명 : スカイレンタカー成田空港店
주소 : 496-11 Asama, Toriko, Narita-shi, Chiba
영업시간 : 08:00 ~ 20:00 (영업시간 외 인수, 반납 절대 불가)
셔틀 운행 시간 : 08:00 ~ 19:30 / 전화 번호 : 047-637-5537

1 **직접 방문하는 경우**
택시 이용 시 나리타공항 국제선에서 약 15~20분 소요

나리타 공항 국제선에서 지점 이동 방법

셔틀을 이용하여 방문하는 경우

1 이용하신 항공사의 나리타 공항 도착 터미널을 확인해 주세요.

제 1터미널 항공사

아시아나 대한항공
에어부산 에어서울
진에어

제 2터미널 항공사

에어프리미아
티웨이

제 3터미널 항공사

제주항공
이스타항공
에어로케이

*제 3 터미널 도착 고객의 경우, 제 2 터미널로 이동 후 렌터카 셔틀 탑승

2 제 1 터미널 & 제 2 터미널에서 나오신 고객분들은 수화물 수취 후 로비로 나오셔서 업체에 연락해 주세요. (15분 ~ 20분 소요)

047-637-5537로 연락 후
터미널 숫자, 예약자 명, 탑승 인원수을 영어로 전달해 주세요.

영문 예시 :"Terminal Number 1, Shuttle Please, 홍길동 3 people."

*제 3 터미널에서 나오신 고객분들은 미리 연락하지 마시고, 제 2 터미널로 이동 후 업체에 연락해 주세요.

3 탑승장으로 이동 및 탑승해 주세요.

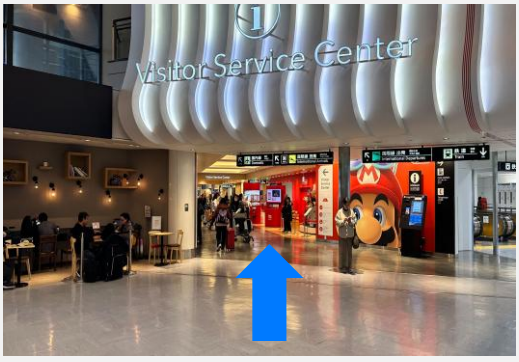
파란버튼 클릭 시 해당 탑승 방법으로 이동

제 1터미널 10페이지 ~ 11페이지
제 2터미널 12페이지 ~ 13페이지
제 3터미널 **공항 내 무료셔틀** - 14페이지 ~ 16페이지
제 3터미널 **도보이동** - 17페이지 ~ 19페이지

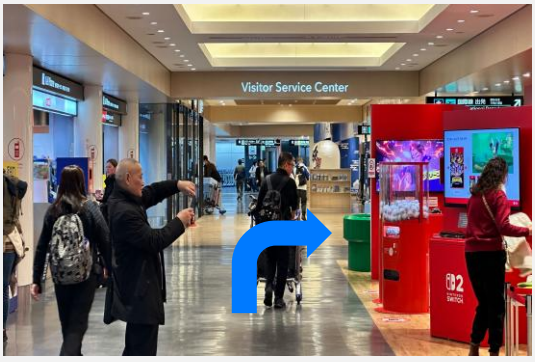
제 1 터미널 고객
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

1 입국장 출구로 나와 오른쪽의
"Visitor Service Center"로 이동합니다.





2 "Visitor Service Center" 출구에서 오른쪽으로 꺾은 후,
에스컬레이터를 타고 4층으로 이동합니다.





3 에스컬레이터에서 내려 반대 방향으로 이동합니다.





제 1 터미널 고객
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

4 “C1” 출구로 나가 횡단보도를 건너면 셔틀버스 탑승 대기 장소에 도착합니다.

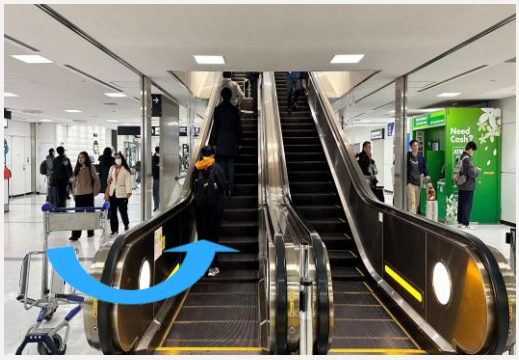




제 2 터미널 고객
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

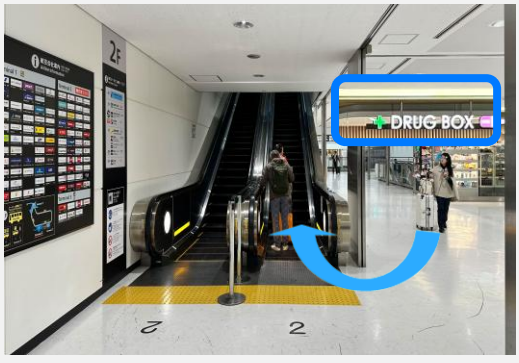
1 입국장 출구로 나와 왼쪽 “국제선 출발” 표지판을 따라 이동하신 후 에스컬레이터로 2층으로 올라갑니다.





2 에스컬레이터에서 내린 뒤 반대 방향으로 이동하여 드럭스토어 옆 에스컬레이터를 타고 3층으로 올라갑니다.





3 3층에서 내린 후 정면에 보이는 유니클로 방향으로 이동합니다.





제 2 터미널 고객
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

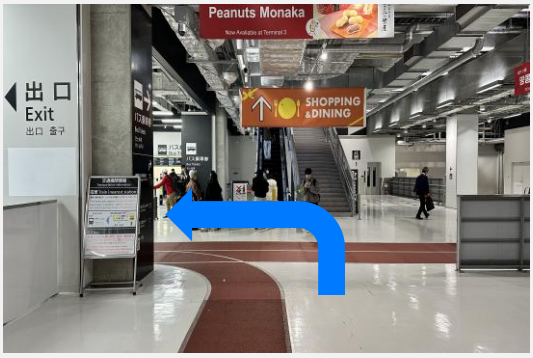
4 “North 1” 출구로 나가 횡단보도를 건너면 셔틀버스 탑승 대기 장소에 도착합니다.





제 3 터미널 고객 - 공항무료셔틀
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

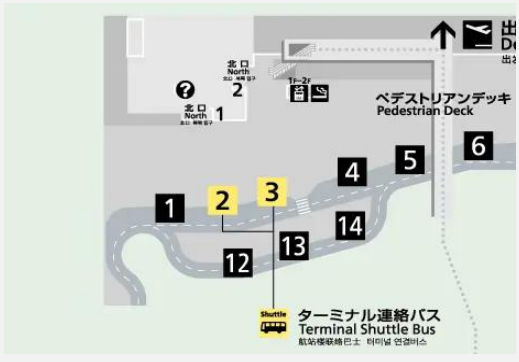
1 입국장 출구로 나와 왼쪽으로 꺾은 후 정면에 보이는 “North 1” 출구로 나가주세요.





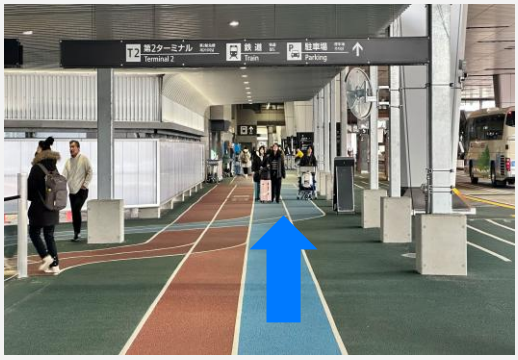
2 “North 1” 출구로 나오면 왼쪽에 3번 정류장, 출구 바로 앞에 2번 정류장이 있습니다.





3 2번 정류장에서 탑승하신 경우, 제2터미널 1번 정류장에서 하차 후 “North 2” 입구로 이동해주세요.

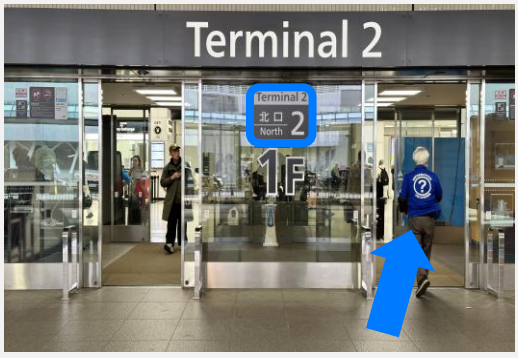




제 3 터미널 고객 - 공항무료셔틀
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

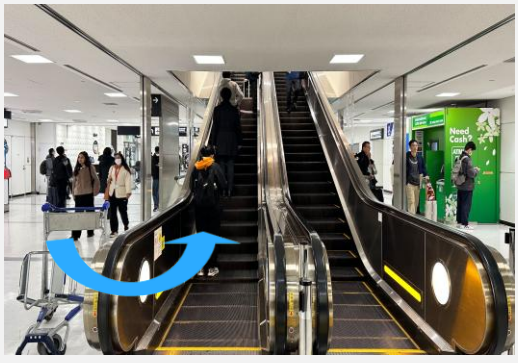
4 3번 정류장에서 탑승하신 경우, 제2터미널 8번 정류장에서 하차 후 바로 앞에 있는 “North 2” 입구로 들어가 주세요.





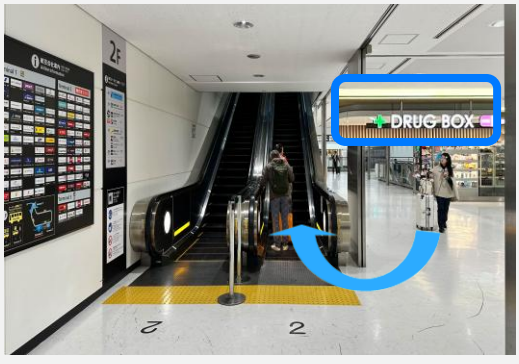
5 “North 2” 입구로 들어온 후 오른쪽의 “국제선 출발” 표지판을 따라 이동하신 후 에스컬레이터를 타고 2층으로 올라갑니다.





6 에스컬레이터에서 내린 뒤 반대 방향으로 이동하여 드럭스토어 옆 에스컬레이터를 타고 3층으로 올라갑니다.

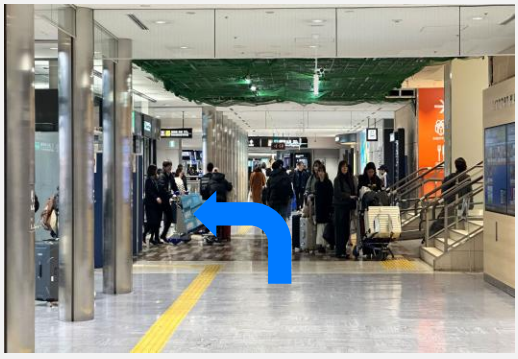




제 3 터미널 고객 - 공항무료셔틀
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

7 3층에서 내린 후 정면에 보이는 유니클로 방향으로 이동합니다.





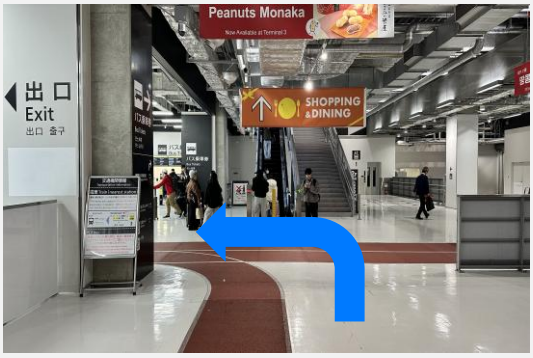
8 “North 1” 출구로 나가 횡단보도를 건너면 셔틀버스 탑승 대기 장소에 도착합니다.

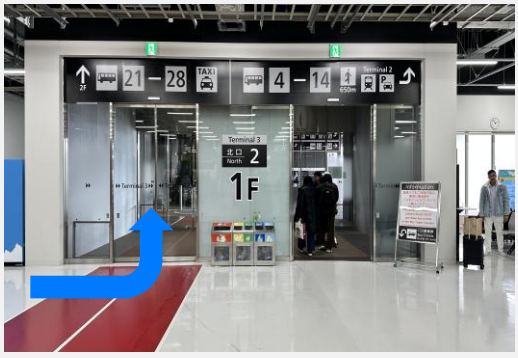




제 3 터미널 고객 - 도보이용
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

1 입국장 출구로 나와 왼쪽으로 꺾은 후
"North 2" 출구로 나가주세요 .



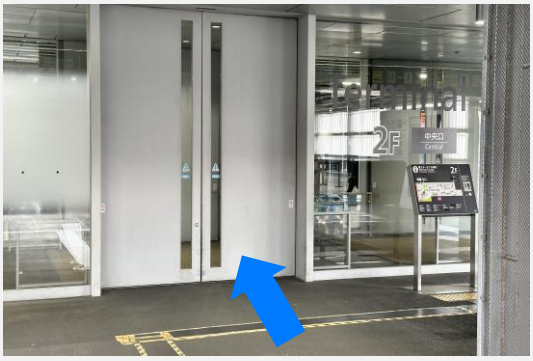


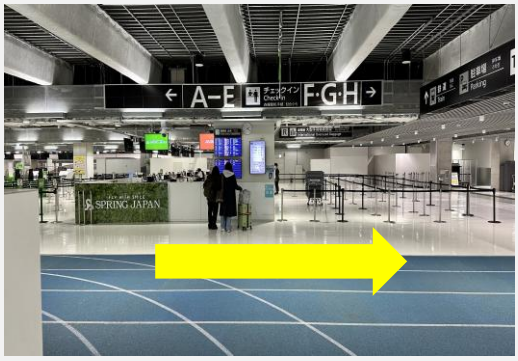
2 왼쪽에 있는 에스컬레이터를 타고 2층으로 올라간 뒤 직진합니다.





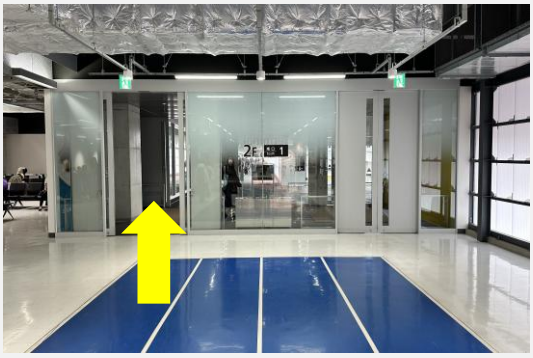
3 "Central" 입구로 들어가 오른쪽으로 꺾은 후 직진합니다.





제 3 터미널 고객 - 도보이용
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

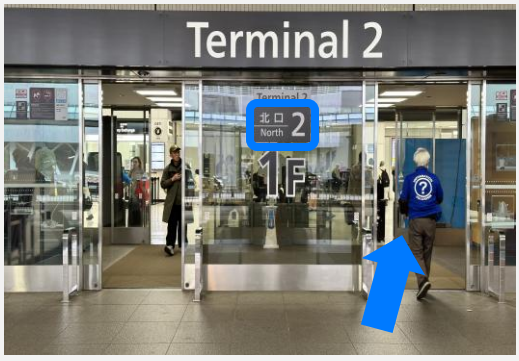
4 “South 1” 출구로 나가 안내 표지판을 따라 직진합니다.





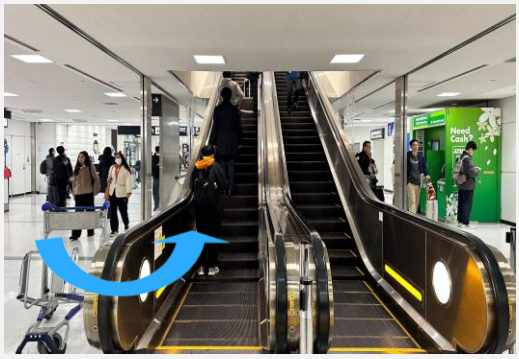
5 에스컬레이터에서 내린 후 “North 2” 입구까지 직진합니다.





6 “North 2” 입구로 들어온 후 오른쪽의 “국제선 출발” 표지판을 따라 이동하여 에스컬레이터를 타고 2층으로 이동합니다.





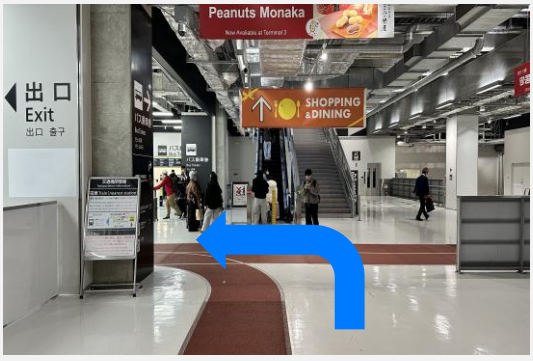
제 3 터미널 고객 - 도보이용
나리타 공항에서 셔틀 탑승 방법

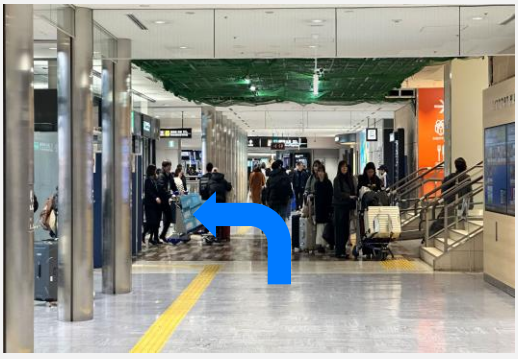
7 에스컬레이터에서 내린 뒤 반대 방향으로 이동하여 드럭스토어 옆 에스컬레이터를 타고 3층으로 이동합니다.





8 3층에서 내린 후 정면에 보이는 유니클로 방향으로 이동합니다.





9 “North 1” 출구로 나가 횡단보도를 건너면 셔틀버스 탑승 대기 장소에 도착합니다.



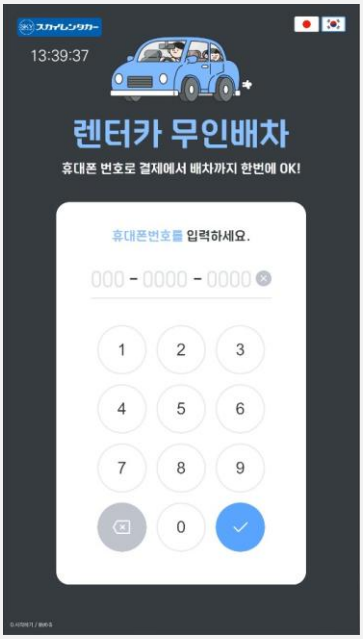


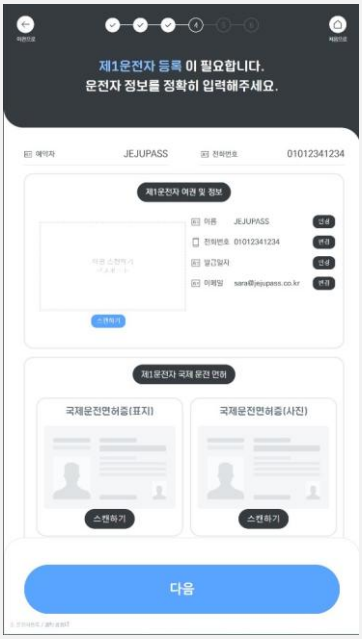
키오스크 사용방법

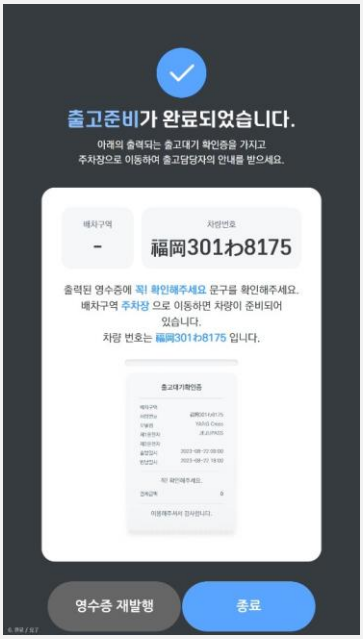
키오스크

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. 직원의 안내를 받아 점포 외부로 이동
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

• 스카이렌터카 나리타 공항점 찾아오시는 길

이미지 클릭 시
구글맵 이동



구글맵 표기명 : スカイレンタカー成田空港店
주소 : 496-11 Asama, Toriko, Narita-shi, Chiba
영업시간 : 08:00 ~ 20:00 (영업시간 외 인수, 반납 절대 불가)
셔틀 운행 시간 : 08:00 ~ 19:30 / 전화 번호 : 047-637-5537

1 주유안내

· 렌터카 반납 시 가득히 주유를 하고 반납해 주세요. **(반드시 영수증 지참)**
· 주유를 하지 않고 반납할 경우, **주행거리에 따라 계산**하여 청구됩니다.

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

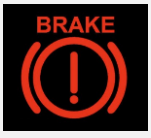
*차량 인수 반납 장소 동일

차량 내부 안내

차량 경고등



주차 브레이크



브레이크


배터리


차 내부에 키 없음


문 열림


안전벨트


트렁크 열림


연료 부족

주유구 위치 및 버튼



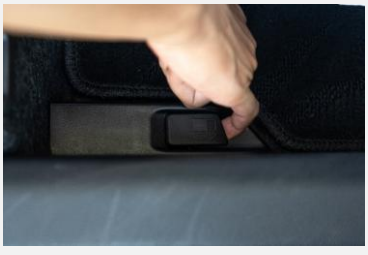
왼쪽



왼쪽



왼쪽


운전석 오른쪽 밑

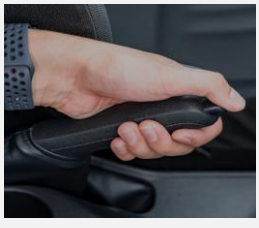

핸들 오른쪽

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)

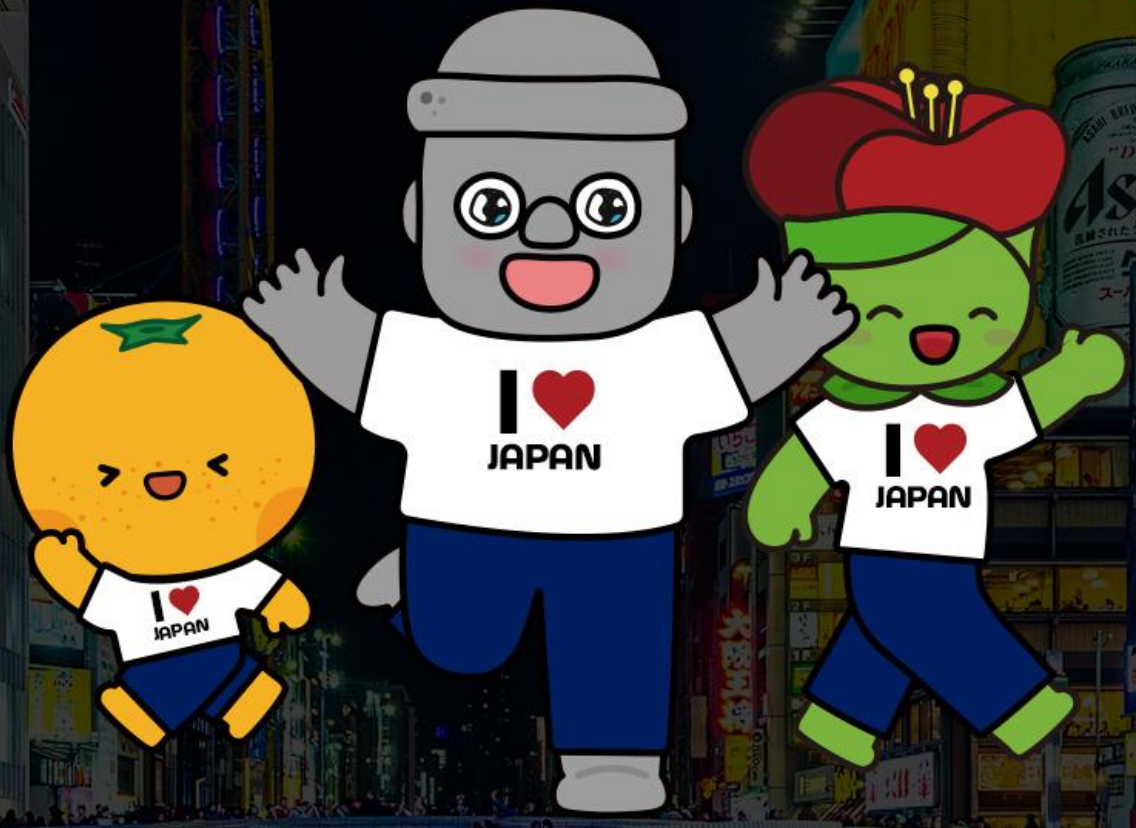
3. 일반 진입로에서 발급받은 통행권을 제시하여 정산



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!