

還元について

1. 請求と還元に至った経緯

料金所の ETC 設備には、「通行履歴を取得するための ETC 通信の機能」と「速度の抑制等のための発進制御バー開閉の機能」がありますが、この度の ETC システム障害では、発進制御バーが開かなくなる不具合が生じました。

ETC システム障害発生後、料金所での渋滞が激しくなったため、出口料金所において発進制御バーを開放する運用を実施しましたが、この際、現場での対応が混乱しており、ETC の無線通信を切断した料金所と継続していた料金所が混在する状況となっておりました。

その時点では、障害の発生原因が特定できておらず、障害発生中の ETC 通信データがどの程度正常なものか不明だったことから、障害が発生した料金所の出口を利用されたお客さまに、後日お支払いいただくためのお申し出を広くお願いさせていただきました。

その後、障害の原因が、発進制御バーの開閉を行うための ETC カードの取り扱い是非を判定するためのデータ破損であることが判明し、障害が発生後も無線通信を継続していた料金所における課金データの確認作業を進めた結果、正常に無線通信が行われ、正しくお客さまへのお支払い手続きができることが確認できました。

このため、障害発生後も料金所において正常に無線通信が行われたお客さま（但し、ETC コーポレートカードのお客さまを除く）および ETC クレジットカード、ETC パーソナルカード、クレジットカードでお支払いいただいたお客さまには、カード会社等を通じてお支払い手続きが進んでいるところです。

しかしながら、システム障害に係る一連の対応として、

- ・当日、障害が発生した料金所出口でお支払いいただいたお客さまには、通常より、大幅なお時間・お手間をとらせることになってしまったこと
- ・当日、障害が発生した料金所出口でお支払いいただかず、通過いただいたお客さまには、WEB での後日お支払い手続きでお手間をとらせることになってしまったこと
- ・さらに、カード会社等を通じてお支払い手続きが進んでいることから、お客さまに混乱をきたすことが必至であること

など、お客さまに多大な混乱を招き、ご迷惑をおかけしてしまった重大性に鑑み、障害が発生した料金所を通過されてお支払いいただくことになるお客さまに対しまして、後日、ご利用料金と同額の ETC マイレージサービスの還元額の付与、請求額の減額やクオカードの送付により還元をさせていただくことといたしました。

また、ETC コーポレートカードで無線通信が行われたお客さま及び一般レーン等において ETC コーポレートカードでお支払いいただいたお客さまには、ご利用料金と同額を高速道路会社からの今後の請求分から減額することで還元させていただきます。現金でお支払いいただいたお客さまに対しましても、お申し出により、ご利用料金と同額相当のクオカードにより還元させていただきます。

2. 対象となるお客さま

障害が発生した料金所の出口を障害が発生した時間帯に下表のとおりご利用いただいたお客さま全員が対象（既にお支払いいただいたお客さま、これから請求が届くお客さま、およびWEB サイト上等でお支払手続きのお申し出をいただいたお客さまを含め、料金をいただかなかったお客さま）

（対象料金所の時間帯の詳細は別添 1 のとおり）

通行レーン等	お支払い方法（別添 2 参照）	（参考） 還元の方法
ETC レーン	正常に無線通信が行われ、後日カード会社または高速道路会社からご請求がされるお客さま（A）	①、②または③
	ETC カードでお支払いいただいたお客さま（B）	①、②または③
	クレジットカードでお支払いいただいたお客さま（C）	④
	現金でお支払いいただいたお客さま（D）	⑤
一般レーン	ETC カードでお支払いいただいたお客さま（E）	①、②または③
	クレジットカードでお支払いいただいたお客さま（F）	④
	現金でお支払いいただいたお客さま（G）	⑤
ETC レーン または 一般レーン	後日、銀行振り込み、または料金所で現金でお支払いいただいたお客さま	⑤
	後日、料金所で ETC カードでお支払いいただいたお客さま	①、②または③
	後日、料金所でクレジットカードでお支払いいただいたお客さま	④
	WEB サイト上等でお支払手続きのお申し出をいただいたお客さまを含め、料金をいただかなかったお客さま	⑥

（参考：カードの種別）

ETC クレジットカード	ETC パーソナルカード	ETC コーポレートカード
		

3. 還元額

ETC カードでお支払いいただいたお客さま、これから請求が届くお客さま、およびWEB サイト上等でお支払手続きのお申し出をいただいたお客さまを含め、料金をいただかなかったお客さまにおかれましては、ご利用料金と同額を還元いたします。

現金またはクレジットカードでお支払いいただいたお客さまにおかれましては、ご利用料金と同額相当のクオカードを還元いたします。

4. 還元の方法（別添3参照）

区分	還元の方法
①ETC クレジットカードまたは ETC パーソナルカードをご利用でマイレージサービス登録済みのお客さま	ETC マイレージサービスの還元額を付与
②ETC クレジットカードまたは ETC パーソナルカードをご利用でマイレージサービス登録未了のお客さま	カード会社または高速道路会社からの今後の請求分を減額することで還元
③ETC コーポレートカードをご利用のお客さま	高速道路会社からの今後の請求分を減額することで還元
④クレジットカードをご利用のお客さま	クオカードを送付することで還元
⑤現金でお支払いいただいたお客さま	クオカードを送付することで還元
⑥WEB サイト上等でお支払手続きのお申し出をいただいたお客さまを含め、料金をいただかなかったお客さま	本来請求させていただくご利用料金と還元する額を同額とさせていただきますので、あらためてのご請求はいたしません。

5. 還元の手続き方法

○還元の方法①から③までのお客さま

当社でお手続きをいたしますので、改めてお申し出いただく必要はございません。

○還元の方法④および⑤のお客さま

当社 WEB サイトに申請画面を用意しますので、WEB サイトより、申請に必要な情報を入力いただき申請をお願いします。なお、用意ができ次第、別途 WEB サイトにてお知らせいたします。

【お手続きに必要な主な情報】

- ・ お名前
- ・ ご連絡先
- ・ ご住所（送付先）
- ・ 領収書（写）若しくは利用証明書（写）
- ・ ご利用区間（入口および出口）、出口料金所を出られた日時
- ・ 車種区分（軽自動車等、普通車、中型車、大型車、特大車）
- ・ 車両番号
- ・ 金額

※領収書、利用証明書をお手元にお持ちのお客さまは引き続き保管いただくようお願いします。

※利用状況の詳細を確認させていただく場合があります。

【受付期間】

- ・ 受付開始時期：2025 年 5 月中旬頃を予定しています。
- ・ 受付終了時期：2025 年 11 月 30 日

○還元の方法⑥のお客さま

改めてお申し出いただく必要はございません。

6. 還元の時期

○還元の方法①および②のお客さま

2025 年 7 月頃より順次還元いたします。

○還元の方法③のお客さま

2025 年 5 月に還元いたします。

○還元の方法④および⑤のお客さま

お手続きの際にいただいた情報を確認後、3 ヶ月以内を目途に還元いたします。

※お申し出が集中した場合、お手続きにお時間をいただく場合がございます。

7. お問い合わせ窓口

2025 年 5 月 2 日（金） 14 時以降・・・還元対応お客さま窓口（0120－628－623）