

令和元年11月11日
東日本高速道路株式会社
関東支社

E18 上信越道の通行止めに伴う料金調整の未反映について

令和元年10月の台風19号の影響に伴う **E18** 上信越自動車道の通行止めに關し、通行止めに伴う料金調整が反映できていなかったことが判明しました。

対象となる全てのお客さまに、当社において返金の手続きを進めます。

お客さまにご迷惑をおかけすることをお詫び申し上げます。

1. 事案の概要

E18 上信越自動車道(下り線) 松井田妙義IC～佐久ICの災害通行止めに關し、令和元年10月13日17時00分から10月16日0時00分の間に、通行止めのため流出した後に乗り継いだ全てのETC車でご利用のお客さまに対する料金調整を行わずに請求していました。

道路名	流出IC	再流入IC
E18 上信越道 (下り線)	【上信越道】 佐久平スマートIC、碓氷軽井沢IC、 松井田妙義IC、下仁田IC	【上信越自動車道】 佐久IC、小諸IC、東部湯の丸IC 【中部横断道】(佐久小諸JCT) 佐久北IC、佐久中佐都IC、佐久南IC

2. 発生原因

料金調整の対象情報のデータ設定誤り

3. 影響台数

約8,000台

4. 料金調整について

当社において、対象となる全てのお客さまに対し、料金調整後の料金との差額の返金手続きを進めます。(お客さまからのお申し出は不要です。)

なお、返金等については、順次カード会社等を通じて返金させていただきます。返金まで多少お時間がかかる場合があります、ご迷惑をおかけしますが、ご了承くださいますようお願いいたします。

5. 再発防止策

データ設定におけるチェック体制を一層強化し、チェック内容の再徹底を行うなど、再発防止に努めます。

6. お問い合わせ先

NEXCO東日本お客さまセンター

0570-024-024 または 03-5338-7524