

平成30年 7月 6日
東日本高速道路株式会社
関東支社

C3 東京外環自動車道と E14 京葉道路を連続して ETCで走行された一部のお客さまの料金について

NEXCO東日本関東支社(埼玉県さいたま市)が管理する、C3 東京外環自動車道と E14 京葉道路を連続して ETC で走行された一部のお客さまに、C3 東京外環自動車道の対距離料金が反映されず、誤って本来適用されるべき通行料金より多くの料金を請求したことが判明しました。

今後、対象となる走行を調べたうえで返金をおこなってまいります。

このたびは、大変ご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

1. 対象となる走行

(1)対象期間

平成30年6月2日(土)から平成30年7月3日(火)まで

(2)対象区間

以下のパターン①、②、③のいずれかを ETC で走行された一部のお客さま

◆パターン①

京葉道路上り線から「京葉JCT」を経由して外環道内回りを走行

(返金の対象となる出入口)

第一走行	入口	船橋本線上り、船橋上り、原木上り	—
	出口	京葉JCT上り	
第二走行	入口	外環京葉JCT第二	返金の対象
	出口	市川中央、松戸、三郷中央、草加第一、川口東、川口JCT第一、川口中央	

(走行例)普通車・ETC通常料金

京葉道路「船橋本線上り」⇒「京葉JCT上り」を経由し、

外環道「外環京葉JCT第二」⇒「三郷中央」を走行した場合

・誤) 外環道「外環京葉JCT第二」⇒「三郷中央」 : 誤った請求 1,020 円

・正) // : 本来の請求 510 円

◆パターン②

外環道外回りから「京葉JCT」を経由して京葉道路上り線を走行

(返金の対象となる出入口)

第一走行	入口	川口中央、川口JCT第一、川口東、草加第一、三郷中央、松戸、市川中央	返金の対象
	出口	外環京葉JCT第二	
第二走行	入口	京葉市川上り	—
	出口	篠崎上り、首都高速接続上り	

(走行例)普通車・ETC通常料金

外環道「三郷中央」⇒「外環京葉JCT第二」を経由し
京葉道路「京葉市川上り」⇒「篠崎上り」を走行した場合

・誤) 外環道「三郷中央」⇒「外環京葉JCT第二」 : 誤った請求 1,020 円
・正) " : 本来の請求 510 円

◆パターン③

外環道内回りから「京葉JCT」を経由して京葉道路上り線を走行

(返金の対象となる出入口)

第一走行	入口	高谷JCT、市川南	返金の対象
	出口	外環京葉JCT第一	
第二走行	入口	京葉市川上り	—
	出口	篠崎上り、首都高速接続上り	

(走行例)普通車・ETC通常料金

外環道「高谷JCT」⇒「外環京葉JCT第一」を経由し
京葉道路「京葉市川上り」⇒「篠崎上り」を走行した場合

・誤) 外環道「高谷JCT」⇒「外環京葉JCT第一」 : 誤った請求 1,020 円
・正) " : 本来の請求 270 円

(3)対象件数等

約2万件 (普通車の場合:1走行あたり 100円～750円)

2. 返金の方法

誤った請求となっているお客さまには、下記の方法で差額を返金いたします。

(1) ETCクレジットカードをご利用されたお客さま

お客さまが通行された際にご利用いただいたクレジットカード会社を通じて、ご利用金額から差し引く方法にて差額を返金いたします。なお、ETCマイレージサービス還元額をご利用されたお客さまにつきましては、ご利用いただいたETCマイレージサービス還元額に差額をお戻しする方法にて返金いたします。

(2) ETCコーポレートカードをご利用されたお客さま

請求金額から差額を調整させていただく方法にて返金いたします。

3. 原因

外環道の対距離料金システムにおいて、走行順序を確定するプログラムに設定漏れがあったため

4. 再発防止策

プログラム設定におけるチェック体制を一層強化し、再発防止に努めてまいります

※参考資料

別紙 京葉JCT位置図

別紙 京葉JCT位置図

