

お手入れ/ETCカードの取り扱い

お手入れ

- 電源を切り、乾いた柔らかい布で拭いてください。
- ベンジン、シンナー類、アルコール類などは、使用しないでください。
(塗装が変質するおそれがあります)
- 化学ぞうきんは、注意書きに従ってお使いください。

ETCカードの取り扱い

ETCカードは、精密な電子部品(ICチップ)を搭載しています。取り扱いによっては、使用できなくなることがあります。

●曲げたり強い力を加えたりしない

- ICチップが割れる、配線が切れるなど、使用できなくなるおそれがあります。
- ・ズボンのポケットなど曲がりやすい所で携帯しない。
 - ・小銭などの固いものと一緒に携帯しない。
 - ・分解・改造はしない。
 - ・車載器に無理に押し込んだり、引っ張ったりしない。

●静電気は禁物です

- ICチップの回路が破壊されて使用できなくなるおそれがあります。
- ・カードのコンタクト面に手や物を触れない。
 - ・テレビなど帯電しやすい物の上や、強い静電気・電氣的ノイズの発生しやすいところに置かない。

●熱は禁物です

- 高温によってカードが変形するなど、使用できなくなるおそれがあります。次のような場所に放置しないでください。
- ・ダッシュボードの上など長時間直射日光のあたるところ。
 - ・車のシートの上。
 - ・車載器の中。
 - ・暖房機器の熱が直接当たるところ。

●ぬらしたり、汚したりしない

- 汚れた場合は、柔らかい布で拭き取ってください。

ETCカードの紛失、破損および変形した場合は、ただちにその旨をETCカードの発行元に連絡してください。

故障かな!?

- お問い合わせや修理を依頼される前に、まずご確認ください。

症状	原因	処置
ETCランプ(青)が点灯しない。	ETCカードの前後表裏を誤って挿入している。	ETCカードを正しい向きで挿入してください。 (→P.13)
	ETCカードのコンタクト面が汚れている。	コンタクト面の汚れを柔らかい布で拭き取ってください。 (→P.13)
本機が動作しない。 電源ランプ(青)が点灯しない。	電源コードの接続が不完全。	お買い上げの販売店、またはお近くの「サービスご相談窓口」(→P.29)にご相談ください。
	本機が故障している。	
本機より、「ピーピー ピピー」と案内音が出力される。	アンテナの接続が不完全。	
	正しいアンテナが接続されていない。	

故障や異常が起こったら

お買い上げの販売店、またはお近くの「サービスご相談窓口」(→P.29)にご相談ください。
お客様による修理は、絶対におやめください。

- 故障や異常の状況は、できるだけ具体的にご連絡ください。

よくあるご質問(Q&A)

Q ETC2.0のサービスはどこで利用できますか？

A 全国の高速度道路本線上を中心にITSスポットが設置されているエリアで利用できます。利用エリアは順次拡大予定です。
下記ホームページでご確認ください。

<https://www.go-etc.jp/etc2/index.html>
一般財団法人ITSサービス高度化機構

Q ETCカードは、レンタカーや他人の車でも使えますか？

A どの車の車載器にも使用可能です。
利用料金は、ETCカードクレジット契約口座から引き落とされます。

Q ETCカードのセキュリティはどのようになっていますか？

A ETCカードは、磁気カードより安全性の高いICカードを使用しています。また車載器も高度な暗号化を行い、十分なセキュリティを確保しています。

Q 料金所を通行するときに注意することは？

A 通信エラーなどで料金所の開閉バーが開かない、前車が急停車することなどがあります。
いつでも停車できる速度(時速20 km以下)で走行してください。

Q 料金所でエラーが発生したときの対処は？

A

- 入口料金所の場合
 - ・発行された通行券を受け取る。
 - ・出口料金所の「ETC/一般」または「一般」車線で、通行券とETCカードを料金所の係員にお渡しください。*
- 出口料金所/通行料金を支払う料金所の場合
 - ・料金所の係員の指示に従ってください。*
- 危険ですので車をバックさせないでください。

Q 「ETC」または「ETC/一般」の表示がない料金所では、どうすれば良いのでしょうか？

A

- 入口料金所の場合
 - ・発行された通行券を受け取る。
- 出口料金所/通行料金を支払う料金所の場合
 - ・入口料金所でETCを利用したときは、料金所の係員にETCカードを渡してください。*
 - ・入口料金所で発行された通行券をお持ちのときは、出口料金所の「ETC/一般」または「一般」車線で、通行券とETCカードを料金所の係員に渡してください。*

Q 使った覚えのないETCの請求書が来たときは？

A 明細内容については、クレジットカード会社に利用実績などをお問い合わせください。

Q 領収書はもらえますか？

A 後納方式のため、利用時に領収書は発行されません。
後日クレジットカード会社から、明細が送付されます。
利用証明書は下記ホームページ「ETC利用照会サービス」から入手することができます。
<https://www.etc-meisai.jp/>

Q 音声案内や利用履歴の金額と、クレジットカード会社から発行された明細の金額が異なるのですが？

A ETCカードに支払金額を書き込んだあと、カード決済時に料金が割り引かれる場合があります。

Q 車載器のセットアップをするには、どうすれば良いのでしょうか？

A セットアップ登録店へご依頼ください。

Q SA・PA で車のエンジンを切っても大丈夫ですか？

A エンジンを切っても問題ありません。

*係員が不在の料金所では設置されているインターホンまたは呼び出しブザーで係員に連絡してください。

道路事業者からのお願い

【はじめに】

必ず、ETCシステム利用規程等をお読みください

- ETCシステム利用規程、同実施細則（以下「利用規程等」という。）、ETCカードの利用約款などに、ご利用上の注意事項が記載されています。また、特にエラーや事故の発生原因になり得る重要な事項について、以下に記載しましたので、ETCのご利用前に、利用規程等と併せて必ずお読みください。

【乗車前のご注意】

専門の取付店で車載器を取り付けてください

- 車両への車載器の取り付けは、専門の取付店等で確実に行ってください。車載器のアンテナユニット（一体型の場合は車載器本体）は、車両の中心付近に車載器メーカーの推奨する方法で取り付けてください。取り付け位置などが不適切な場合、正常に通信できず開閉バーが開かないことがあります。
- 車載器メーカーが販売する車載器を分解・改造することは、禁止されています。分解・改造された車載器でETC無線走行を行わないようお願いいたします。
- ※ 車載器の取り付けは、車載器メーカーの示す方法で行ってください。メーカーが示す方法以外（シガーソケット等による簡易取付など）では、利用できません。
- ※ 分解・改造された車載器は、利用規程等に違反するため、セットアップすることはできません。
- ※ 二輪車用ETC車載器を四輪車に取り付けた場合も、利用規程等に違反するため、セットアップすることはできません。

ETCカードを車載器に確実に挿入し、エラー等がないかの確認を!!

- ご乗車時に、ETCカードを車載器へ確実に挿入し、エラー等がないかを確認してご利用ください。ETCカードが確実に挿入されていても、車載器が正しく作動していない場合、開閉バーが開きません。車載器へのETCカードの挿し忘れ、挿し込み不良により、開閉バーが開かないケースが多発しています。
- ※ ETCカードの挿し込み方向（前後・表裏）にご確認ください。
- ※ ETCカードを車載器へ挿入し、ETCが利用可能である旨の音声案内等を確認してください。
- ※ 料金所の手前等に、ETCカードが正常に挿入されていないことをお知らせするアンテナが設置されている箇所があります。ETCカードが正常に挿入されていないことのお知らせがあった場合には、ETC無線走行はできませんので、一般車線又は「ETC／一般」と表示している車線（以下、「混在車線」という。）をご利用ください。
- ※ 何らかの問題がある場合、車載器によっては、音声や画面によってエラーが表示されます。ETCカード挿入の際や、料金所通過の際にはご注意くださいようお願いいたします。
- 車載器がETCカードを認証するまでには数秒かかります。料金所直前でのETCカードの挿入は、エラーの原因となる場合がありますのでご注意ください。
- 車載器のアンテナ周辺に物を置いたり、取り付け箇所の変更などをしないでください。正常に通信できず開閉バーが開かない場合があります。

【ETCカードの有効期限のご注意】

- 有効期限切れのETCカードは、ご利用いただけません。車載器によっては、有効期限切れのETCカードを挿入してもエラー表示がされない場合がありますので、お手持ちのETCカードに記載された有効期限をあらかじめご確認ください。

【ETCカードの保管上のご注意】

- ETCカードを車載器へ挿入したまま車内に放置すると、カードが高温で変形し、車載器が正常に動作しなくなることがあります。また、ETCカードに強い力を加えることも変形の原因となりますので、取扱いにはご注意ください。
- 盗難防止の観点から、車両から離れる際はETCカードを車載器から抜いて、携行していただくことをお勧めします。なお、SA・PA等で休憩後、走行を再開される際には、同一のETCカードを車載器へ確実に挿入してください。入口料金所を通過の際に挿入されていたETCカードと異なるETCカードを挿入した場合、出口料金所では開閉バーが開きません。
- ETCカードにはデータを読み書きするための金属端子があります。この部分が汚損しますと、ETC車線通行時、正常に通信ができず開閉バーが開かない可能性がありますので、取扱いにご確認ください。清掃される場合には、市販のICカードクリーナーをご利用ください。

【ETC車線通行時のご注意】

十分な車間距離を取り、20 km/h以下に減速、徐行してください!!

- ETC車線に設置されている開閉バーは、車載器とアンテナとの間の通信等が正常に行なわれなかった場合には、開かないことがありますので、ご注意ください。また、前車に接近して通行しようとしたときにエラーが発生すると、前車通過後、開閉バーが閉まりますので、ご注意ください。
- 料金所では、案内板などによりETC無線走行が利用可能な車線（ETC専用車線：「ETC専用」又は混在車線：「ETC／一般」）であることを確認して、進入してください。
- ETC車線を通行する際は、前車と十分な車間距離をとった上で、開閉バーの手前で安全に停止できるよう十分に減速し、開閉バーが開いたことを確認して、ご通行ください。
- ETC車線を通行する際は、20 km/h以下に減速して進入し、徐行して通過していただくようお願いいたします。
※ 利用規程等によらないご利用方法により、道路設備に損傷を与えた場合には、復旧に要する費用をご負担していただく場合がありますので、ご注意ください。
- 入口料金所のETC車線で通信エラー等により、通行券を受け取られた場合には、出口料金所での通行料金のお支払いは、係員のいる車線（一般車線又は混在車線）で、一旦停車して、ETCカードと通行券を係員にお渡しください。料金精算機のある車線では、「係員呼出ボタン」を押して係員を呼び出してください。
- 通行料金をお支払いいただく料金所で異常が発生した場合は、係員へお知らせしていただき、係員の案内に従ってください。
- 入口料金所をETCで通行した場合で、出口料金所でETC車線がご利用できない場合又は設置されていない場合は、一旦停車してETCカードを係員にお渡しください。なお、料金所の無い出口の場合は、入口で使用したETCカードを抜かずにそのままご通行ください。
- 機器の点検等により、ETC車線を閉鎖する場合がございます。通行料金をお支払いいただく料金所では、係員のいる車線（一般車線又は混在車線）でもETCカードでお支払いいただくことができ、車載器が適正に取り付けられていることをご確認させていただいたうえで各種割引等もご利用いただけます。
- 有料道路への進入から退出までは、同一のETCカードを継続してご使用ください。料金所以外にもETCアンテナが設置されている箇所があり、走行中、ETCカードには通行料金の計算に必要な情報が随時記録されます。途中でETCカードを入れ替えたりむやみに抜き差しされますと、正しく通行料金が計算されない場合やエラーを引き起こす場合がありますのでご注意ください。
- 入口料金所でETCが正常に通信できなかった場合（入口料金所通過直後の車載器のエラー音あるいは音声案内にご確認ください）は、出口料金所では、係員のいる車線（一般車線又は混在車線）で一旦停車し、係員にお申し出ください。料金精算機のある車線では、「係員呼出ボタン」を押して係員を呼び出してください。なお、料金所の無い出口の場合は、ご走行後、当該道路を管理する道路事業者にお申し出ください。

道路事業者からのお願い

【スマートICをご利用の場合は、次の事項にご注意ください】

- スマートICは、ETC専用インターチェンジです。所定の方法で車両に取り付け・セットアップされた車載器に、有効なETCカードを確実に挿入し、ETCシステムをご利用可能な場合に通行することができます。
- 営業時間、出入方向及び対象車種等に制約がある場合がありますので、ご注意ください。
- スマートICでは、その他の料金所のETCシステムとは異なり、車両が停止した状態で通信のやりとりが行われ、開閉バーが開くシステムとなっておりますので、必ず開閉バーの手前の停止線で一旦停止してください。停止位置が適切でない場合、通信できない場合があります。なお、一旦停止してもバーが開かない場合には、車線に設置されたインターホン等で係員に連絡し、係員の案内に従ってください。
- 通行止めなどを実施した場合や道路を管理するうえで必要な場合、やむを得ず、予告なく出入口を閉鎖することがあります。この場合、通行可能な最寄りのICをご利用ください。
- 退出路が設置されているスマートICにおいては、エラー等で正常にETC通信ができない場合、直進せずに退出路へお進みいただくことが可能です。標識や路側表示をよくご確認の上、注意して走行いただきますようお願いいたします。

【もしも、開閉バーが開かなかつたら……】

ETC車線では、絶対に車をバックさせないで!!

- ETC車線で、開閉バーが開かなかつた場合、危険ですので絶対に車をバックさせず、ハザードランプを点灯して停止し、係員の案内に従って下さい。
- ※高速道路上でのバックは後続車との接触事故の危険性が高く、重大事故に繋がります。
- ※ETC車線上で車から降りざるを得ない場合、すり抜けてくる後続車に接触するおそれがあるため、ETC車線内に留まらないようにしてください。
- ※バックして他の車線に入りなおすことは、お客さま及び後続車のエラー発生の原因となります。

ETCカードを挿入せずに(又は通信できなかった状態で)ETC車線を通過してしまったときは、速やかに道路事業者にご連絡を!!

- うっかりETCカードを車載器に挿入し忘れてETC車線を通過された場合などは、速やかに、当該道路を管理する道路事業者(高速道路会社など)にご通行の状況を連絡してください。

【車載器の再セットアップ】

車両ナンバー変更時(車載器付きの中古車購入等)、車載器の移し替え時は再セットアップを!!

- 車載器付きの中古車を購入又は譲渡を受ける場合・住所変更等により車両のナンバープレートが変更になる場合・車載器を他の車両に移す場合・けん引ができる構造に変更する場合などは、再度のセットアップ(車載器への車両情報の登録)が必要となります。再度、車載器をセットアップする場合は、車載器をお買い求めになった販売店又は最寄りのセットアップ店にご相談ください。
- ※「普通車⇒普通車」、「軽自動車⇒軽自動車」等の同じ料金設定車種の車両に移す場合においても再セットアップが必要です。

正しくセットアップ及び再セットアップを行っていない場合

- 正しいETCのご利用とならず、開閉バーが開かない可能性があります。
- 正しい通行料金が請求されない場合があります。
- ETC利用照会サービスなど、一部のETCサービスをご利用いただけません。
- 各種ETC割引等が適用されない場合があります。

【車載器管理番号に関するお願い】

車載器管理番号は、ETCの各種登録型サービスのために必要な番号です。

- 車載器管理番号は、お持ちの車載器又は車載器のパッケージに記載されている19桁の固有の番号で、ETCの各種登録型サービスを受ける場合又は今後の新たなサービスを受けるにあたって必要な番号です。「ETC車載器セットアップ申込書・証明書(お客様保存用)」を大切に保管していただくとともに、車載器管理番号を別に記録し、保管するようにしてください。

【障害者割引制度におけるETC利用について】

- ETC無線走行で障害者割引の適用を受けるには、事前に市区町村の福祉担当窓口での手続きと、併せて有料道路事業者が設置する窓口への登録が必要になります。両方の手続きがなされていない場合、ETC無線走行での障害者割引が適用されません。
- 事前に登録されたETCカードを、登録された車載器(手帳に記載された車両に取り付けられ、当該車両でセットアップ作業を行ったもの)に挿入し、ETC車線を無線通行した場合のみ割引が適用されます。
- ※既にETC無線走行以外のお支払いでの障害者割引適用の手続きをしている場合でも、改めて同様の手続きと登録を行う必要があります。
- ※通行料金の請求を受ける料金所でETC車線が閉鎖されている場合は、係員のいる車線(一般車線又は混在車線)で、一旦停車して係員にETCカードを渡し、身体障害者手帳又は療育手帳を呈示して確認を受けてください。料金精算機のある車線では、「障がい者用係員呼出ボタン(レバー)」を操作して係員を呼び出してください。
- ※ETC無線走行で障害者割引の適用を受けようとする場合でも、必ず身体障害者手帳又は療育手帳を携行してください。(ETC車線が閉鎖されている場合で、上記手帳をご呈示いただけない場合は、割引が適用できません。)
- ※障害者割引には有効期限があります。ご利用の前に有効期限を確認してください。なお、有効期限の更新手続きは市区町村の福祉担当窓口で行ってください。
- ※登録済のETCカード、車載器、車両を変更される場合は、ETCのご利用前に市区町村の福祉担当窓口で変更手続きを行ってください。

お問い合わせ一覧

●ETCのご利用に関して

東日本高速道路株式会社

NEXCO 東日本お客さまセンター 0570-024024
または 03-5338-7524

受付時間：24時間(年中無休)

中日本高速道路株式会社

NEXCO 中日本お客さまセンター 0120-922-229
(フリーダイヤルがご利用できないお客さまは 052-223-0333)

受付時間：24時間(年中無休)

西日本高速道路株式会社

NEXCO 西日本お客さまセンター 0120-924863
(フリーダイヤルがご利用できないお客さまは 06-6876-9031)

受付時間：24時間(年中無休)

本州四国連絡高速道路株式会社

本四高速お客さま窓口 078-291-1033

受付時間：9:00～17:30(年中無休)

首都高速道路株式会社

首都高お客様センター 03-6667-5855

受付時間：24時間(年中無休)

阪神高速道路株式会社

阪神高速お客さまセンター 06-6576-1484

受付時間：月～金 8:30～19:00

(土日・祝日・年末年始は、9:00～18:00)

●ETCカード及び請求金額に関して

お手持ちのETCカード発行元にご確認ください。

●車載器に関して

車載器の購入先、又は取扱説明書に記載されている連絡先にお問い合わせください。

●セットアップに関して

一般財団法人 ITSサービス高度化機構(ITS-TEA)

ETCお問合せ窓口 03-5216-3856

受付時間：月～金 9:00～18:00(土日・祝日・年末年始を除く)

2019年12月現在

ETCカード

ETCによる料金決済をするためのICチップを搭載したカードです。有料道路事業者、およびそれらと料金決済契約を交わしたクレジットカード会社が発行します。

ETC車線

ETCによる料金の支払いができる車線です。ETC専用車線と「ETC/一般」混在車線があります。

ETC専用車線

ETCで料金を支払う場合のみ、利用できる車線です。

ETC2.0車載器

有料道路の料金支払い、その他ITSサービスを受けるために必要な情報を、送受信する装置です。

「ETC/一般」混在車線

ETC、カードもしくは現金などで料金の支払いができる車線です。

ITSスポット

高速道路本線上を中心に設置されている、ITS情報の送受信を行う路側アンテナです。

一般車線

ETCシステムが整備されていない料金所の車線です。

開閉バー

ETC車線で料金収受を確実に行うために、通過車両の発進を制御します。踏み切りの遮断機状のもので、通信が正常に行われると開きます。

型式登録番号

車載器に付与される番号で、セットアップ時に必要です。CD(チェックディジット)は、セットアップ時のみ必要です。本書P.30に貼られているラベルに記載されています。

車載器管理番号

車載器1台につき1つ付与される機器固有の番号で、セットアップ時や料金割引の申請時に必要です。CD(チェックディジット)は、セットアップ時のみ必要です。本書P.30に貼られているラベルに記載されています。

信号情報活用運転支援システム(TSPS)

光ビーコンから取得した信号情報を用いて、信号交差点を円滑に通行するための運転を支援するシステムです。

スマートIC

高速道路の本線やサービスエリア、パーキングエリア、バスストップから乗り降りできるように設置されたETC専用のインターチェンジです。

光ビーコン

一般道路を中心に設置されている道路情報通信システムで、車線を通過する車両に対して情報提供が行われます。車載器が受信した情報は、カーナビゲーションのモニター画面に表示されます。

セットアップ

セットアップ登録店において、料金支払いに必要な車両情報を車載器に登録し、ETCを利用可能な状態にすることです。

路側アンテナ

車載器と料金収受の無線通信を行うアンテナです。ETC車線に設置されています。

路側表示器

料金所で進入車両に対して通行の可否などのメッセージを適切に表示します

予告アンテナ /

ETCカード未挿入お知らせアンテナ

料金所の手前で車載器と通信し、ETCカードの挿入状態をドライバーに通知するアンテナです。ETC車線の運用状況についての情報は送られません。

電源電圧	DC 12 V(10~16 V)	
消費電流(待機時)	140 mA(電源電圧13.2 V時)	
質量	本体	89 g
	アンテナ	80 g(コード含む)
寸法 (幅×高さ×奥行き)	本体	70.0 mm × 19.0 mm × 106.0 mm
	アンテナ	74.5 mm × 16.9 mm × 31.5 mm (アンテナコード:3.5 m)

- 本製品の仕様および外観は、改良のため予告なく変更することがあります。
- 寸法・質量はおおよその数値です。
- イラストはイメージであり、実際と異なる場合があります。
- URLは、予告なく変更になることがあります。



使いかた・お手入れなどのご相談

お客様ご相談センター

電話



フリーダイヤル コー パナソニック

0120-50-8729

■上記番号がご利用いただけない場合

045-929-0511 (有料)

受付時間 9:00～17:00 (年中無休)

FAX (有料)

045-938-1573

受付時間 9:00～17:00

(土・日・祝日・当社休日を除く)

よくあるご質問 (FAQ)
メールでのお問い合わせ

panasonic.jp/car/navi/faq



修理に関するご相談

修理ご相談窓口

修理に関するお問い合わせは、お買い上げの販売店、またはお近くの「サービスご相談窓口」(P.29)へご連絡ください。

修理ご相談窓口サイト

<http://www.panasonic.com/jp/support/consumer/car/repair.html>

- 掲載サイトおよび動画の視聴は無料ですが、通信料金はお客様のご負担となります。(パケット定額サービスに未加入の場合、高額になる可能性があります。)
- ご使用の回線(IP電話やひかり電話など)によっては、回線の混雑時に数分で切れる場合があります。
- 上記のURLはお使いの携帯電話等により、正しく表示されない場合があります。
- 上記の内容は、予告なく変更することがあります。



パナソニック株式会社 オートモーティブ社

〒224-8520 横浜市都筑区池辺町4261番地

© Panasonic Corporation 2020

