

# 困ったとき

## Q & A

質問 (Q)	回答 (A)
ETCカードはレンタカーや他人の車でも使えますか？	ETCカードは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の引き落としとなります。
セキュリティについてはどのようになっていますか？	決済は、ETCカードと呼ばれるICカードを使って行われます。このICカードは磁気カードにくらべ、より高い安全性を確保しています。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。
車載器は具体的にどんなガイドをしてくれますか？	ETC利用の可否、料金を音声でお伝えします。
車載器を付けた車に対してETC車線にうまく誘導してくれるのでしょうか？	車線表示板や標識などにより、ETC車線を表示して誘導します。
車載器からどのように料金の音声案内がありますか？	料金所通過時、路側アンテナと交信終了後、利用料金をETC車載器より音声にてご案内します。
ETC車線ではどの程度のスピードが出せますか？	ETC車線を設置している料金所は、現状の料金所と構造は大きく変わりません。そのため幅がそれほど広くないため、十分な安全速度（20 km/h以下が目安）に減速していただくこととなります。また発進制御機の開閉動作や前車の急停車などで事故を起こさないように走行してください。
故障したときは通行できるのですか？	車載器が故障のときは発進制御機が開かず、車載器からの音声案内「停止してください」や路側表示機に通信不良などのエラーメッセージが出ます。そのときは、料金所係員の指示に従ってください。
車載器が故障した時はどうすれば良いですか？	車載器をお買い上げの販売店に修理をご依頼ください。
ETCを使って有料道路に入り、ETC車線が設置されていない料金所に出るときはどのように通過するのですか？	出口で料金所係員のいる料金所で停車し、係員にETCカードを渡し、ICカードリーダーを通して決済します。この場合も現金を支払うことなく通過できます。

質問 (Q)	回答 (A)
ETCカードを挿入しないで走行するとどうなるのですか？	ETCカードが挿入されていない場合は、ETC専用車線が利用できませんので、一般車線または混在車線をご利用ください。
入口でETC車線がなく、通行券をもらって有料道路に入り、出口でETC車線が設置されているときはどのように通過するのですか？	出口で料金所係員のいるETC混在車線または一般車線料金所で停車し、通行券と一緒にETCカードを渡し、ICカードリーダーを通して決済します。この場合も現金を支払うことなく通過できます。
領収書はもらえるのですか？	ETC専用車線ではもらえません。基本的に後納方式なので領収書はその場では発行されません。明細は後日、クレジットカード会社より送付されます。通行時、その場で証明がほしい場合は、混在車線または一般車線を通行し、一旦停車して係員にETCカードを提出して、その旨を申し出てください。
使った覚えのないETC請求書が来たときはどうすれば良いのでしょうか？	心当たりのない明細内容に対しては、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。

## 故障と思われる前に

本機が正常に動作しなくなったときは、下表に従って確認していただき、それでも動作しない場合は、お買い上げの販売店にご相談ください。

症状	原因と処置
スタンバイインジケータ（緑色）が点灯しない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ETCカードが挿入されていない。</li> <li>→ETCカードが正しく挿入されているか確認してください。</li> <li>→正常なETCカードが挿入されているか確認してください。</li> <li>→ETCカードのコンタクト面が汚れていないか確認してください。</li> </ul>

## 故障についてお願い

万一異常（ヒューズ溶断など）が起きましたら、必ずお買い上げの販売店またはお近くの「ご相談窓口」（別紙参照）に修理を依頼してください。ご自身でヒューズの取り替えや修理をされますと、思わぬことで故障の範囲を大きくすることがありますので、特にご注意ください。