

# 道路事業者からのお願い

## お問い合わせいただく前に（チェックシート）

トラブルのお問い合わせの際には、お客様のお手持ちのETCカードや車載器の具体的な状況をお知らせいただく必要があります。

次の事項を中心にお尋ねしますので、あらかじめシートに記入などしていただいたうえで、お問い合わせください。

### 《シート》

カードの種類（発行元） \_\_\_\_\_  
 カードの番号 \_\_\_\_\_  
 車載器メーカー \_\_\_\_\_  
 車載器取付け店（業者） \_\_\_\_\_

#### ◆トラブルの状況（どんなトラブルが起きましたか）

発生通行日時 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時頃

1. 車載器にETCカード挿入前
2. 車載器にETCカード挿入時  
 車載器に表示されたエラー \_\_\_\_\_
3. 車載器にETCカード挿入後（通行中）  
 入口料金所  
 通行車線      1. ETC専用      2. ETC／一般      3. 一般  
 通行日時      \_\_\_\_\_ 月      \_\_\_\_\_ 日      \_\_\_\_\_ 時頃  
 出口料金所  
 通行車線      1. ETC専用      2. ETC／一般      3. 一般  
 通行日時      \_\_\_\_\_ 月      \_\_\_\_\_ 日      \_\_\_\_\_ 時頃

#### ◆そのトラブルは、どんなときに起きましたか

1. いつも起きる
2. ときどき起きる
3. 特定の料金所で起きる
4. 今回はじめて起きた

## お問い合わせ一覧

### ● ETCのご利用に関して

日本道路公団	ハイウェイガイド仙 台	022-215-0333
	ハイウェイガイド新 潟	025-246-0333
	ハイウェイガイド東 京	03-3506-0333
	ハイウェイガイド名古屋	052-263-0333
	ハイウェイガイド大 阪	06-6344-0333
	ハイウェイガイド広 島	082-225-0333
	ハイウェイガイド福 岡	092-762-0333

受付時間／月～金 9：00 ～18：00 （休日／土・日・祝日）

首都高速道路公団 管理部営業課 03-3539-9345

受付時間／月～金 9：30 ～12：15  
 13：00 ～17：00 （休日／土・日・祝日）

阪神高速道路公団 インフォメーション四ツ橋 06-6535-0535

受付時間／月～金 9：15 ～17：30 （休日／土・日・祝日）

### ● ETCカードおよ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、また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

財団法人 道路システム高度化推進機構 (ORSE) 03-5216-4663  
 受付時間／月～金 9：00 ～18：00 （休日／土・日・祝日）

ETC利用のご通行で、通信による通行料金の収受ができなかった場合、お客様に停止していただき、収受手続きをさせていただいております。  
 停止処理の原因としては、車載器とアンテナの通信エラー、車載器へのETCカードの未挿入や通信途中での車載器からのカードの抜き取りなどが考えられます。  
 通信エラー等の原因につきましては、詳細な調査をしなければわかりませんが、頻繁に反復して発生する場合は車載器の不具合なども考えられますので、車載器の購入先または取り付け店にご相談いただきますよう、ご案内申し上げます。