

令和2年9月2日

国土交通省 関東地方整備局 道路部
東日本高速道路株式会社 関東支社

C4 圏央道 五霞ICから道の駅「ごか」の一時退出料金調整の未反映について

C4 首都圏中央連絡自動車道(以下「圏央道」)の五霞ICにおいて実施している、一時退出社会実験において、目的地まで高速道路を降りずに利用した場合と同じ料金に調整するところ、一部のお客さまに対し料金調整が未反映であることが判明しました。お客さまにご迷惑をおかけし深くお詫び申し上げます。今後、対象となる走行を調べた上で返金を行ってまいります。

1. 事案の概要

令和2年4月18日(土)から8月15日(土)の間に、圏央道 五霞ICを降りて、道の駅「ごか」に立ち寄り後、3時間以内に圏央道 五霞ICから乗りなおして目的地まで走行した一部のお客さまに対し、料金調整が適用されていない料金を請求していました。

2. 対象となるお客さま

ETC2.0搭載車で、圏央道 五霞ICで流出し、道の駅「ごか」に立ち寄り後に、3時間以内に同ICから再流入して順方向にご利用されたお客さまの一部

3. 発生原因

関東地方整備局が管理する道の駅「ごか」のシステムの一部障害

4. 影響台数等

約300台【総額 約9万円】

5. 返金手続き

東日本高速道路株式会社において、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。

6. お問い合わせ先

NEXCO東日本お客さまセンター (24時間)

0570—024—024 または 03—5308—2424