

【お詫び】障がい者割引の一部未適用について（対応完了）

○対応完了

1 返金等の手続について

返金等の手続につきましては、以下のとおり全て完了しましたので、お知らせいたします。
お客さまへは大変ご迷惑をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。

(1) 請求額確定済（令和6年5月分）

お客さまへ過請求となった金額については、クレジットカード会社を通じて、返金の手続きが完了したことを確認しました。

(2) 請求額未確定（令和6年6月分）

お客さまへのご請求については、クレジットカード会社を通じて、正しい金額（割引適用額）をご請求させていただいております。

2 概要

令和6年6月19日（水）に広島高速道路をご利用のお客さまから「E T C走行による障がい者割引が適用されていない。」とのご指摘を受け調査したところ、一部のお客様において障がい者割引が適用されておらず、過請求となっていることが判明しました。

3 対象

対象となったのは、次のいずれにも該当された方です。

- ・対象となった走行は、令和6年5月24日（金）から令和6年6月25日（火）までのE T Cによる広島高速道路の走行です。
- ・対象のお客さまは、E T C利用による障がい者割引が令和6年5月21日（火）以降に適用可能となられた方です。

4 E T C利用照会サービス及びE T Cマイレージサービスへの反映について

令和6年7月9日（火）に適正なデータへの修正作業が完了し、令和6年7月12日（金）以降、E T C利用照会サービス及びE T Cマイレージサービスの会員用画面（還元額明細）へ適正なデータが反映されています。

5 原因について

公社のE T Cシステム更新作業を行っていた際に、令和6年5月21日から24日（4日間）に送られてきた障がい者割引を適用するためのデータの一部が移行できていなかったためです。

なお、令和6年6月25日（火）に障がい者割引を行うために必要なデータの移行を完了しており、令和6年6月26日（水）以降のご利用には、影響ありません。

今後、このような事象が生じないよう再発防止の取組みを徹底してまいります。

【お詫び】障がい者割引の一部未適用について（第2報）

1 概要

令和6年6月19日に広島高速道路ご利用のお客様から「ETC走行による障がい者割引が適用されていない。」とのご指摘を受け調査したところ、一部のお客様において障がい者割引が適用されておらず、過請求となっていることが判明しましたので、お知らせします。

お客様には大変ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

2 対象

対象となるのは次のいずれにも該当される方です。

- ・対象となる走行は、令和6年5月24日（金）から令和6年6月25日（火）までのETCによる広島高速道路の走行です。
- ・対象となるお客様は、ETC利用による障がい者割引が令和6年5月21日（火）以降に適用可能となられた方となります。

3 未適用・過請求の状況

区分	走行件数（人数）	【誤】 請求額	【正】 割引適用額	過請求額 （返金額）	修正額
①請求額確定済 （令和6年5月分）	17件（7名分）	7,790円	4,170円	3,620円	—
②請求額未確定 （令和6年6月分）	118件（35名分）	50,710円	27,030円	—	23,680円
合計	135件（36名分）	58,500円	31,200円	3,620円	23,680円

4 返金等の手続について

①請求額確定済（令和6年5月分）

クレジットカード会社からお客様への請求額が確定しているため、過請求となった金額については、クレジットカード会社を通じて返金の手続きを行います。（クレジットカード会社により返金までの期間は異なります。）

②請求額未確定（令和6年6月分）

クレジットカード会社からお客様への請求額が確定していないため、公社が修正したデータをクレジットカード会社へ送信することで、お客様への請求時には正しい金額（割引適用額）となります。

なお、①、②のいずれの場合においても、ETC利用照会サービスでの走行履歴の修正については、令和6年7月9日以降に反映できるようになる見込みです。

5 原因について

現在、公社のETCシステム更新作業を行っており、令和6年5月21日から24日（4日間）に送られてきた障がい者割引を適用するためのデータの一部が移行できていなかったためです。

なお、令和6年6月25日（火）に障がい者割引を行うために必要なデータの移行を完了しており、この度の未適用の対象となったお客様においても、令和6年6月26日（水）以降のご利用には影響ありません。

今後、このような事象が生じないよう再発防止の取組みを徹底してまいります。

以上

令和6年6月25日

【お詫び】障がい者割引の一部未適用について（第1報）

（ETC利用照会サービス及びETCマイレージサービスへの反映遅れについて）

道路名	広島高速道路
料金所名等	全料金所が対象です。
対象者	<p>以下の①、②のいずれにも該当される方</p> <p>① 障がい者割引を受けるため、ETC利用登録の新規、変更、更新等の各申請を行った方で、<u>割引適用が可能となった日が令和6年5月21日（火）以降の方</u></p> <p>② 令和6年5月24日（金）21時以降に広島高速道路をご利用された方</p> <p>※ なお、障がい者割引を受けるため、ETC利用登録の新規、変更、更新等の各申請を令和6年5月24日（金）以降に行った方につきましては、障がい者割引が適用されております。</p>
障害内容	<p>広島高速道路をETC無線通行でご利用いただいた上記対象者のお客さまにおかれましては、障がい者割引が適用されていない可能性があることが判明しました。</p> <p>また、ETC利用照会サービス及びETCマイレージサービスの会員用画面（還元額明細）への適正な料金の反映も遅れています。</p> <p>現在、調査中であり、詳細が分かり次第、改めてお知らせします。</p> <p>お客さまへは大変ご迷惑をおかけしますことをお詫び申し上げます。</p>
お問い合わせ先	<p>広島高速道路公社 保全管理部交通管理課営業係 082-508-6820 (8時30分～17時15分 土・日・祝日を除く)</p>