

【対応完了】海田大橋入口料金所における車種区分の誤り(過徴収)について

1 対応完了

(1) 返金の手続について

令和6年12月からカード会社等を通じて、順次返金の手続を行ってまいりましたが、令和7年3月10日(月)に全て完了しましたので、お知らせいたします。

(2) 再発防止策について

車輪の数(軸数)を計測する装置周辺の路面損傷による誤検知であることが判明したため、当該箇所の補修工事を実施しました。

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。

今後、このような事象が生じないように再発防止の取組みを徹底してまいります。

2 概要

令和6年10月29日、広島高速道路ご利用のお客さまから「海田大橋入口料金所を起点とした走行履歴において、大型車で走行したにも関わらず特大車となっている日がある」とのご指摘を受けました。

調査したところ、ETC車載器の登録が『けん引装置：有』の車両で海田大橋入口料金所第5レーンを走行されたお客さまの車種区分の判定が誤っている可能性があり、その場合、過大な通行料金となっていることが10月30日に判明しました。

3 対象

- (1) 場 所：海田大橋入口料金所第5レーン(進行方向左側のETCレーン)
- (2) 日 時：令和6年10月18日(金)午前6:00から令和6年10月24日(木)午前9:55までの間
- (3) 車 両：ETC車載器の登録が『けん引装置：有』の車両
- (4) 調査方法：車種区分については、料金所設置のカメラ画像により判定を行いました。カメラ画像により判定ができない車両については、「ETC車載器登録の車種区分」により判定を行いました。(『けん引していない状態』の車種区分にて料金を算定)

4 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について

令和6年12月6日(金)以降は、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)へ適正なデータが反映されています。

なお、ETCコーポレートカードをご利用の一部のお客さまにつきましては、ETC利用照会サービスへ正しく反映されていませんので、ETCコーポレートカード利用明細書でのご確認をお願いいたします。

以 上

【お詫び】海田大橋入口料金所における車種区分の誤り(過徴収)の返金等について(第2報)

令和6年10月18日(金)から10月24日(木)に海田大橋入口料金所で発生した車種区分の誤り(過徴収)について、お客さまへの返金の調査が完了しましたのでお知らせします。

返金対象のお客さま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とともに、事案の再発防止の取組を徹底してまいります。

1 対象

- (1) 場所：海田大橋入口料金所第5レーン(進行方向左側のETCレーン)
- (2) 日時：令和6年10月18日(金)午前6:00から令和6年10月24日(木)午前9:55までの間
- (3) 車両：ETC車載器の登録が『けん引装置:有』の車両
- (4) 調査方法：車種区分については、料金所設置のカメラ画像により判定を行いました。
カメラ画像により判定ができない車両については、「ETC車載器登録の車種区分」により判定を行いました。(『けん引していない状態』の車種区分にて料金を算定)

2 返金(過徴収額)について

返金させていただく走行件数と返金額(過徴収額)については以下のとおりです。

区分	走行件数	返金額(過徴収額)
海田大橋通行分	453件	18,788円
広島高速道路通行分	251件	135,008円

この度の事象の可能性があった533件のうち、調査により正しい車種区分と判明したものは、80件でした。

3 返金方法について

- ・返金の手続きは、カード会社等を通じて返金させていただきます。
- ・返金の手続きは、広島高速道路公社が行いますので、お客さまからのお申し出やお手続きは不要です。
- ・返金までには、1か月から2か月程度のお時間がかかります。ご迷惑をおかけいたしますが、ご了承くださいますようお願い申し上げます。

4 お問い合わせ先

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)

以上

【お詫び】海田大橋入口料金所における車種区分の誤り(過徴収)について(第1報)**1 概要**

令和6年10月29日、広島高速道路ご利用のお客様から「海田大橋入口料金所を起点とした走行履歴において、大型車で走行したにも関わらず特大車となっている日がある」とのご指摘を受けました。

調査したところ、ETC車載器の登録が『けん引装置：有』の車両で海田大橋入口料金所第5レーンを走行されたお客様の車種区分の判定が誤っている可能性があり、その場合、過大な通行料金となっていることが10月30日に判明しましたので、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

この度の事象に該当する可能性がある車両台数は**533台**です。

なお、対象となるお客様は、以下の条件にすべて該当する方です。

- (1) 場所：海田大橋入口料金所第5レーン（進行方向左側のETCレーン）
当該料金所を起点とする出口料金所までの走行が対象となります。
- (2) 日時：令和6年10月18日(金)午前6:00から令和6年10月24日(木)午前9:55までの間
- (3) 車両：ETC車載器の登録が『けん引装置：有』の車両

また、本事象による車種区分判定誤りは以下の3種類です。

区分	車種区分	
	誤	正
①	大型車	普通車（トレーラーヘッド、ボートけん引車など）
②	特大車	普通車（中型トレーラーヘッドなど）
③	特大車	大型車（大型トレーラーヘッドなど）

3 対象のお客様への対応

返金方法及び時期等の詳細が決まりましたら、当社のホームページ (<https://www.h-exp.or.jp/>) に掲載させていただきます。

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（還元額画面）の適正料金の反映も遅れていますので、反映出来次第掲載させていただきます。

4 原因について

車輪の数（軸数）を計測する装置周辺の路面損傷により誤検知（実際の軸数より多く計測）したものと考えています。[別紙参照]

引き続き、詳細に調査を行い原因を究明するとともに、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。

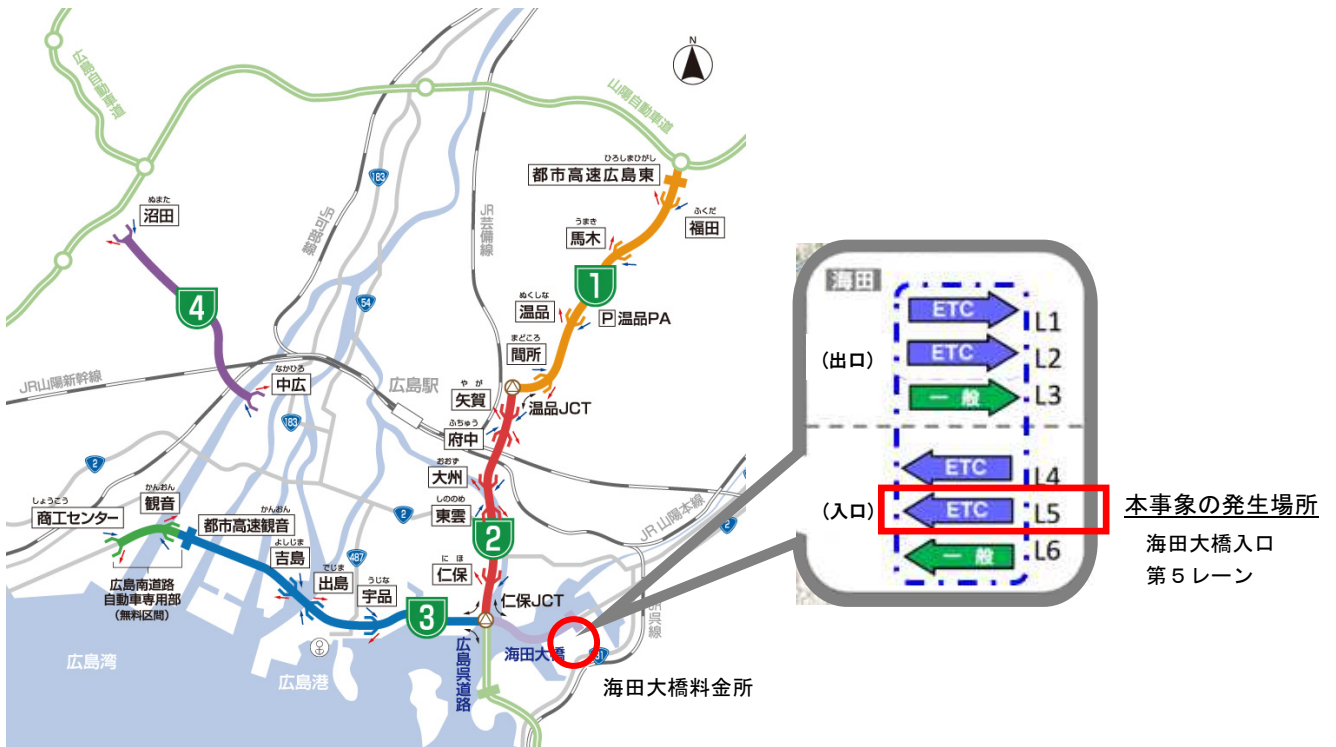
5 お問い合わせ先

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)

○位置図



○本事象発生のイメージ図

