

## 大阪・神戸都心流入割引の一部走行における料金通知の誤案内について

NEXCO 西日本関西支社(大阪府茨木市、支社長:永田 順宏)と阪神高速道路株式会社(本社:大阪市北区、代表取締役社長:幸和範)は、2020年4月13日以降、大阪都心流入割引及び神戸都心流入割引について、即時で案内するようしております。

今般、E89 第二京阪道路、E92 第二阪奈道路・阪神高速道路東大阪線、E25 西名阪道、E91 南阪奈道路⇄阪神高速道路の大阪都心部を走行されたお客さま、又は阪神高速道路の神戸都心部⇄E93 第二神明道路の走行をされたお客さまのうち、途中で高速道路を流出し、一般道を走行され、高速道路へ再流入されたお客さまに対し、システム不具合によりETC車載器に適正な料金が案内されない事案が発生しております。

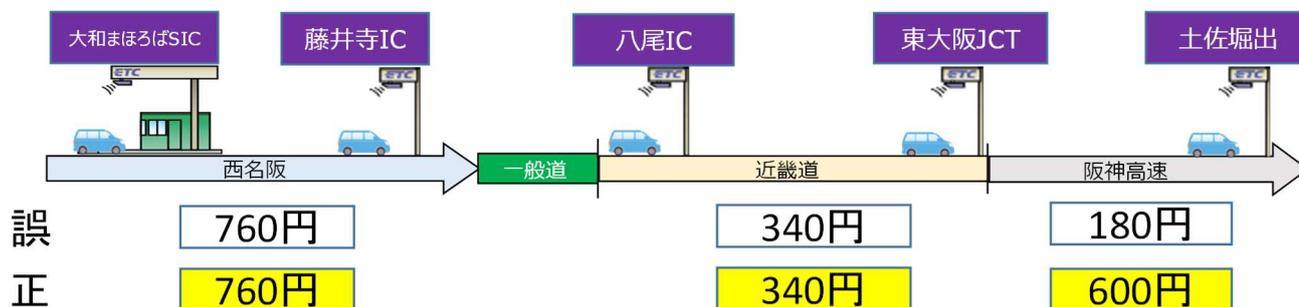
対象となるお客さまの料金請求については、請求時に適正な通行料金が反映されたものになっております。  
お客さまにご迷惑をおかけしていますこととお詫び申し上げます。

### 1. 大阪都心流入割引の事案について

E89 第二京阪道路、E92 第二阪奈道路・阪神高速道路東大阪線、E25 西名阪道、E91 南阪奈道路⇄阪神高速道路の大阪都心部を走行された一部のお客さまに対して、ETC車載器に適正な料金が案内されない事案が発生しております。  
途中で、一般道へ流出・再流入されていないお客さまについては、誤案内は発生しません。

#### ●大阪都心流入割引誤案内 走行例

一般道から再流入された場合: E25 西名阪道 大和まほろばSIC～阪神高速道路 環状線 土佐堀出



※請求時に正しい金額で請求されます。  
記載料金は、普通車(通常料金)

#### ●誤案内の対象となる可能性があるお客さま

前回の走行が、大阪都心流入割引対象エリア(※1)から流入し、途中で一般道へ流出された、下記に該当するお客さま

- 下記の入口 FF(フリーフロー)アンテナを無線走行され、大阪都心流入割引対象エリアで流出されたお客さま  
近畿道八尾 IC 入口 FF、阪神高速道路守口線守口入口 FF、守口(本線)入口 FF  
阪神高速道路松原線三宅入口 FF、大堀入口 FF
- 入口料金所の一般車線で、ETCカードによる精算で走行され、大阪都心流入割引対象エリア(※1)で流出されたお客さま

上記の FF 入口以外からの流入、又は出口が大阪都心流入割引対象外エリアの場合については、誤案内は発生しません。

#### ●影響台数

約 20 台(4月13日～4月30日) ※精査中

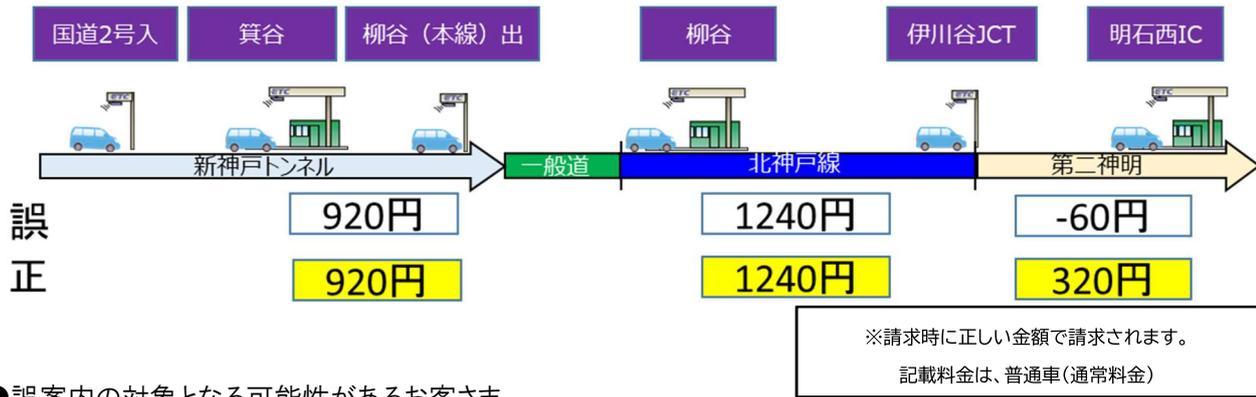
### 2. 神戸都心流入割引の事案について

阪神高速道路の神戸都心部⇄E93 第二神明道路を走行された一部のお客さまに対して、通行料金を誤って案内する事案が発生しております。

途中で一般道へ流出・再流入されていないお客さまについては、誤案内は発生いたしません。

### ●神戸都心流入割引誤案内 走行例

一般道から再流入された場合：阪神高速道路 新神戸トンネル 国道2号入～E93 第二神明 明石西IC



### ●誤案内の対象となる可能性があるお客さま

前回の走行が、神戸都心流入割引対象エリア(※2)から流入し、途中で一般道へ流出された、下記に該当するお客さま

- ▶ 柳谷入口料金所を走行され、神戸都心流入割引対象エリアの明石西・大久保・玉津のいずれかの出口をご利用になられたお客さま
- ▶ 明石西・大久保のいずれかの入口一般車線を ETC カードによる精算で走行され、神戸都心流入割引対象エリアで流出されたお客さま

上記以外の走行、又は出口が神戸都心流入割引対象外エリアの場合については、誤案内は発生しません。

### ●影響台数

約 80 台(4月13日～4月30日) ※精査中

## 3. 原因と対処

途中で一般道へ流出し、高速道路に再流入した場合、正しく情報の引継ぎが行われない場合があります。システムの改修方法と時期については、現在検討中です。

## 4. お客さまへのお願い

適正な料金案内が出来ていない場合がありますので、実際走行された通行料金につきましては、下記の料金検索ページよりご確認をお願いいたします。

- ◆ NEXCO西日本 料金検索：<https://search.w-nexco.co.jp/>
- ◆ 阪神高速 料金・経路・所要時間検索：<https://search.hanshin-exp.co.jp>

## 5. 問い合わせ先

- ◆ NEXCO 西日本お客さまセンター（年中無休・24 時間）0120-924863  
※IP 電話等一部の電話からはフリーダイヤルがご利用できない場合があります。  
その場合は、06-6876-9031(通話料有料)
- ◆ 阪神高速お客さまセンター(年中無休・24 時間)06-6576-1484

### ◎各都心流入割引対象エリアの確認について

#### ※1 大阪都心流入割引

NEXCO 西日本：[https://www.w-nexco.co.jp/kinki\\_highway2019/#osaka](https://www.w-nexco.co.jp/kinki_highway2019/#osaka)

阪神高速：<https://hanshin-exp.co.jp/drivers/ryoukin/ryoukin/waribiki/osakatoshinryunyu.html>

#### ※2 神戸都心流入割引

NEXCO 西日本：[https://www.w-nexco.co.jp/kinki\\_highway2019/#kobe](https://www.w-nexco.co.jp/kinki_highway2019/#kobe)

阪神高速：<https://www.hanshin-exp.co.jp/drivers/ryoukin/ryoukin/waribiki/kobetoshinryunyu.html>