

サービスご利用の Q&A

《目次》

1.概 要

- 1) 阪神高速 ETC 利用履歴提供サービス(阪神高速すぐログ)とはどんなサービスですか？
- 2) 本サービスで利用できる ETC カードは？
- 3) 本サービスで利用履歴が提供される料金所は？

2.登録方法

- 1) サービスを利用するための手続きは？
- 2) 車載器管理番号が分かりません。
- 3-1) 阪神高速 ETC アカウント仮登録完了のメールが届きません。
- 3-2) 認証コードが届きません。
- 4) 登録後、いつから利用できますか？
- 5) 1つのアカウントIDでETCカードは何枚登録できますか？
- 6) 1枚のETCカードを複数のアカウントIDで重複登録できますか？
- 7) 1つのアカウントIDに、複数のLINEアカウントを連携できますか？
- 8) 同じメールアドレスで複数のアカウントIDを取得できますか？
- 9) ETC車載器の付いた車が複数台あります。1台ずつ登録する必要はありますか？
- 10) 1台の車を家族で共有していますが、各々のETCカード毎にアカウント登録できますか？(車載器が重複している場合でも登録できますか？)

3.ETCカードの追加登録方法・削除方法

- 1) ETCカードを追加登録するにはどうしたらよいですか？
- 2) 追加登録後、いつから利用できますか？
- 3) ETCカードを削除するにはどうしたらよいですか？

4.利 用

- 1) サービスの利用可能時間は？
- 2) 利用履歴で提供された通行料金が割引料金になっていません。
- 3) 料金欄に「-」が表示されています。
- 4) 走行後、利用履歴が通知・確認できるまでの時間は？

- 5) けん引走行した場合に通知される金額は？
- 6) 入口料金所の情報が、出口料金所の情報より遅れて履歴提供されました。
- 7) ETC利用履歴発行プリンタで印刷した内容と料金が異なります。
- 8) 利用履歴の通知メールの再送信機能はありますか？
- 9) LINE連携完了前の利用履歴は照会できますか？

5.サービスの変更・解約

- 1) サービスの解約はできますか？
- 2) アカウントID、パスワードの変更はできますか？
- 3) 秘密の質問と答えは変更できますか？
- 4) ETCカード番号が変更になった場合の手続きは？
- 5) メールアドレスおよび電話番号が変更になった場合の手続きは？

6.トラブルシューティング

- 1) 「本登録期間対象外です。再度仮登録からやり直してください。」と表示され、仮登録メール記載の本登録用URLをクリックしても本登録ができません。
- 2) 「車載器管理番号に誤りがあります。」と表示され、登録できません。
- 3) 「ETCカード番号に誤りがあります。」と表示され、登録できません。
- 4) 「指定されたETCカードではお申込みできません。」と表示され、登録できません。
- 5) 「ETCカード番号と車載器管理番号の組み合わせで124日以内のご利用実績が確認できません。」が表示され、登録できません。
- 6) ETCカード発行会社のご利用明細と本サービスの金額が合いません。
- 7) アカウントIDを忘れてしまいました。
- 8) パスワードを忘れてしまいました。
- 9) アカウントID、パスワード、秘密の質問と答えを全て忘れてしまい、ログインできません。
- 10) 何度もパスワードを誤って入力した場合、ロックがかかることはありますか？
- 11) 「ご利用確認のお知らせについて」というメールが来ました。これは何ですか？

1. 概 要

1) 阪神高速 ETC 利用履歴提供サービス（阪神高速すぐログ）とはどんなサービスですか？

阪神高速道路を ETC 通行された料金所通過情報(利用履歴)を、約 30 分後(他の会社・公社が管理する阪神高速道路との合併料金所の場合は約 90 分後)にメールおよび LINE 上でご確認いただける阪神高速道路独自のサービスです。

阪神高速道路を日常的に利用している方で、速やかに利用履歴を必要とされる方や、ご自身のスマートフォンから手軽に確認したい方にオススメです。

なお、サービス利用にあたっては事前登録手続きが必要です。(登録料・年会費無料)

2) 本サービスで利用できる ETC カードは？

ETC クレジットカード、ETC パーソナルカードおよび ETC コーポレートカードをお持ちの方がご利用になれます。

3) 本サービスで利用履歴が提供される料金所は？

阪神高速道路における ETC システムまたは ETC カードがご利用可能な料金所が対象です。(他の会社・公社が管理する阪神高速道路との合併料金所を含みます。)

[ETC 料金所・番号一覧 | 阪神高速道路 ドライバーズサイト](#)

2. 登録方法

1) サービスを利用するための手続きは？

事前に阪神高速 ETC 利用履歴提供サービスへのお申込みが必要です。登録手続きには、お客さまのメールアドレス、電話番号、ETC カード番号、ETC 無線通行したお車の車載器管理番号の情報が必要となります。あらかじめ、これらについてご確認のうえ、お手続きください。

なお、登録したい ETC カードは、登録を行う日から過去 124 日以内に阪神高速道路で ETC 無線通行している必要があります。

阪神高速道路で ETC 無線通行を行っていない場合は、ETC 無線通行を行った後にご登録ください。

2) 車載器管理番号が分かりません。

車載器管理番号とは、車載器ごとにメーカーから付番された 19 桁の識別番号をいいます。以下の方法からご確認いただけます。

- ① ETC車載器をセットアップした際に発行される「ETC車載器セットアップ申込書・証明書（お客様保存用）」
- ② 「ETC車載器セットアップ申込書・証明書（お客様保存用）」を紛失されたお客さまは車載器本体からご確認ください。車載器本体のラベルで確認できます。

その他に、音声案内機能や表示機能付の ETC 車載器の一部には車載器管理番号を音声で案内したり表示したりするものがあります。

車載器管理番号の確認方法については、「[車載器管理番号の確認方法について | ETC 利用照会サービス](#)」でもご案内しております。

3-1) 阪神高速 ETC アカウント 仮登録完了のメールが届きません。

ご登録いただいたメールアドレスに誤りがないか、受信設定のご確認をお願いします。限られたメールアドレスのみ受信する等の迷惑メールを拒否する設定をされている場合には、メールを受け取ることができません。下記メールアドレスからのメールを受信できるように設定をお願いします。（設定の方法は、お客さまが利用される端末により異なりますので、説明書等でご確認ください。）

本サービスのお知らせメールの配信元アドレスは
rireki@hanshin-etc.jp
となります。

（上記アドレスは配信専用です。返信はできませんのでご注意ください。）

3-2) 認証コードが届きません。

認証コードは①SMS（ショートメッセージ）か②メールアドレスのいずれかに送信されます。

- ① ご登録の電話番号が携帯電話の場合

認証コードは SMS に送信されます。登録いただいた電話番号に誤りがないか、ご確認をお願いいたします。また、SMS の受信拒否設定のご確認及びご自身の契約状況のご確認をお願いいたします。（契約プランによっては SMS 利用ができないプランがございます。）

なお、スマホ内のデータ容量が少ない場合も SMS が届かない原因となりますのでご

注意ください。

※SMS に関するご不明点はご自身のキャリア回線契約先にご連絡をお願いいたします。

② ご登録の電話番号が固定電話の場合

認証コードはメールアドレスに送信されます。ご登録いただいたメールアドレスに誤りがないか、受信設定のご確認をお願いします。

なお、限られたメールアドレスのみ受信する等の迷惑メールを拒否する設定をされている場合には、メールを受け取ることができません。

4) 登録後、いつから利用できますか？

本サービスの登録後に登録完了メールを送付します。登録完了メール受信から約1時間後に走行いただくと利用履歴が提供されます。

5) 1つのアカウントIDでETCカードは何枚登録できますか？

1つのアカウントIDにつき、ETCクレジットカードまたはETCパーソナルカードの場合は最大10枚まで登録が可能です。ETCコーポレートカードの場合は最大100枚まで登録可能です。

6) 1枚のETCカードを複数のアカウントIDで重複登録できますか？

できません。

7) 1つのアカウントIDに、複数のLINEアカウントを連携できますか？

できません。利用履歴情報を複数の方に共有したい場合は、メール通知をご希望の上、CCアドレスの追加機能をご活用ください。

8) 同じメールアドレスで複数のアカウントIDを取得できますか？

できません。

9) ETC車載器の付いた車が複数台あります。1台ずつ登録する必要はありますか？

1枚のETCカードで複数の車両をご利用の場合は、登録するETCカードで、登録を

行う日の過去124日以内に阪神高速道路をETC無線通行した車両であれば、どの車両で登録いただいても差し支えありません。

なお、登録した車両以外でご利用した場合も、ご登録のETCカードでご利用いただいた場合は、利用履歴が提供されます。

10) 1台の車を家族で共有していますが、各々のETCカード毎にアカウント登録できますか？（車載器が重複している場合でも登録できますか？）

車載器管理番号が重複していてもご登録いただけます。

3. ETCカードの追加登録方法・削除方法

1) ETCカードを追加登録するにはどうしたらよいですか？

ETC利用履歴提供サービスの申込情報入力画面の、「ETCカードの追加」からお手続きください。

ETCクレジットカードまたはETCパーソナルカードの場合は、1つのアカウントIDに、最大10枚まで追加登録が可能です。

ETCコーポレートカードの場合は、1つのアカウントIDに、最大100枚まで追加登録が可能です。

※追加登録するETCカードについても、登録を行う日の過去124日以内に阪神高速道路をETC無線通行していることが必要です。阪神高速道路をETC無線通行していないETCカードは、追加登録できません。

2) 追加登録後、いつから利用できますか？

ETCカード追加登録後に登録完了メールを送付します。登録完了メール受信から約1時間後に走行いただくと利用履歴が提供されます。

3) ETCカードを削除するにはどうしたらよいですか？

ETC利用履歴提供サービスの申込情報入力画面から、削除したいカードを選択し、「選択したETCカードの削除」をクリックしてください。

※ご登録されているETCカードが1枚の方は、サービスの解約をしてください。なお、解約日から30日間は再登録ができませんので予めご了承ください。

4. 利 用

1) サービスの利用可能時間は？

メンテナンス時を除いて、24時間365日利用可能です。本サービスに関する必要なメンテナンスを行う際は、「[ニュース・トピックス | 阪神高速道路 ドライバーズサイト](#)」で告知します。なお、ETCシステムに障害が発生し利用履歴の提供が遅延または提供ができない場合は、「[システム障害情報 | ETC利用照会サービス](#)」でご案内いたします。

2) 利用履歴で提供された通行料金が割引料金になっていません。

本サービスでは、割引適用前の金額が提供される場合がございます。
割引後の最終確定額は「[ETC利用照会サービス](#)」でご確認いただけます。

3) 料金欄に「-」が表示されています。

入口料金所・本線料金所等の通行時、走行履歴の料金欄を「-」で表示する場合があります。

4) 走行後、利用履歴が通知・確認できるまでの時間は？

料金所通過後、約30分でメールにて通知、およびLINE上でご確認いただけます。
なお、他の会社・公社が管理する阪神高速道路との合併料金所をご利用された場合に付きましては、通知および確認できるまで90分程度の時間を要します。

5) けん引走行した場合に通知される金額は？

車載器で案内した金額を通知しているため、けん引前の車種の金額となっていますのでご理解ください。
けん引を反映した料金は「[ETC利用照会サービス](#)」でご確認ください。

6) 入口料金所の情報が、出口料金所の情報より遅れて履歴提供されました。

料金所ごとに提供時間に差が発生し、走行情報の提供が前後する場合があります。予めご了承ください。

7) ETC利用履歴発行プリンタで印刷した内容と料金が異なります。

本サービスは阪神高速道路の利用履歴のみ表示するものです。他の道路事業者を跨いだご利用の場合、阪神高速道路の料金のみ提供しますので、料金が異なることがあります。

最終確定額は、「[ETC利用照会サービス](#)」でご確認いただけます。

8) 利用履歴の通知メールの再送信機能はありますか？

メール通知を登録されているETCカードであれば、走行当日を含む過去2日間の利用履歴の再送要求が可能です。

再送要求は、対象ETCカードの登録者およびCCアドレスの利用者にご利用いただけます。なお、再送要求を行った場合、対象ETCカードに登録されているすべてのメールアドレスに再送メールを送信いたします。

以下のURLからETCカード番号とメールアドレスをご入力ください。

(<https://www.hanshin-etc.jp/etcrec/MJLAP030>)

9) LINE連携完了前の利用履歴は照会できますか？

できません。LINE連携完了以降の利用分からご確認ください。

5. サービスの変更・解約

1) サービスの解約はできますか？

阪神高速ETCアカウントにログインして「解約手続き」ページよりお手続きください。

2) アカウントID、パスワードの変更はできますか？

アカウントIDの変更はできません。

パスワードの変更は、阪神高速ETCアカウントにログインして「パスワードの変更」ページよりお手続きください。なお、パスワードについては、10文字以上20文字以内で、半角数字・半角大文字英字・半角小文字英字・半角記号を必ず含むアカウントIDと異なる文字列であることが登録要件となります。

また、変更後も第三者に知られないように適切に管理するとともにパスワードの定期的な変更をお願いいたします。

3) 秘密の質問と答えは変更できますか？

秘密の質問と答えの変更は、阪神高速 E T C アカウントにログインして「パスワードの変更」ページよりお手続きください。

4) E T C カード番号が変更になった場合の手続きは？

E T C カード番号が変更になった場合は、カードの追加登録を行っていただきますと、変更後の E T C カード番号についても本サービスで利用履歴の通知およびご確認いただくことができます。なお、ご使用にならなくなったカードについては、登録の削除をしていただくようお願いいたします。

5) メールアドレスおよび電話番号が変更になった場合の手続きは？

登録しているメールアドレスおよび電話番号が変更になった場合は、変更のお手続きが必要です。

メールアドレスおよび電話番号の変更は、阪神高速 E T C アカウントにログインして「アカウント情報の変更」ページよりお手続きください。

6.トラブルシューティング

1) 「本登録期間対象外です。再度仮登録からやり直してください。」と表示され、仮登録メール記載の本登録用 URL をクリックしても本登録ができません。

本登録は、仮登録完了から 24 時間以内にお手続きいただく必要がございます。恐れ入りますが、再度、仮登録からお申込みくださいますようお願いいたします。

2) 「車載器管理番号に誤りがあります。」と表示され、登録できません。

以下の可能性が考えられます。

- ・入力桁数が 19 桁に満たない。
- ・ハイフン等数字以外の記号を入力している。

※ 19 桁の数字のみ入力してください。

3)「ETCカード番号に誤りがあります。」と表示され、登録できません。

以下の可能性が考えられます。

- ・ ETCカード番号に入力間違いがある。
- ・ 買い物などにご利用いただけるクレジットカード機能とETCカード機能が一体となっているカードで、ETCカード番号以外の番号を入力している。
→カード裏面にETCカード番号が記載されていることがあります。
- ・ 数字以外の記号を入力している。
- ・ 紛失等、現在利用できないカードの番号で新規登録しようとしている。

4)「指定されたETCカードではお申込みできません。」と表示され、登録できません。

登録カード種別の選択が誤っている可能性が考えられます。

5)「ETCカード番号と車載器管理番号の組み合わせで124日以内のご利用実績が確認できません。」が表示され、登録できません。

ご本人確認のため、過去124日間に阪神高速道路を利用したETCカード番号と車載器管理番号の確認を実施しております。阪神高速道路の利用有無や、利用した際のカード番号と車載器管理番号の入力に誤りがないかご確認ください。

なお、阪神高速道路が独自に提供する企画割引を利用した走行では、ご登録ができない場合がございます。また、登録当日の走行履歴で登録する場合、ETC無線通行のご走行が反映されるまで、一定時間を要します。

6) ETCカード発行会社のご利用明細と本サービスの金額が合いません。

本サービスは一部の割引適用や料金調整の対象となるご利用がある場合は、割引前料金が提供されることがあります。また、けん引車両については、けん引なしの車種料金で提供されます。

ETCカード発行会社が発行するご利用明細が正確な料金となりますので、予めご了承ください。

7) アカウントIDを忘れてしまいました。

ログイン画面の「IDを忘れた方はこちら」よりID通知を依頼することで、登録されているメールアドレス宛にIDをお知らせするメールが送信されます。ID通知を依頼する際には、本サービス登録時のメールアドレス、氏名、秘密の質問と回答が必要です。

8) パスワードを忘れてしまいました。

ログイン画面の「パスワードを忘れた方はこちら」よりパスワードの変更を行ってください。パスワードの再設定を開始する際には、本サービス登録時のアカウントID、秘密の質問と回答が必要です。

9) アカウントID、パスワード、秘密の質問と答えを全て忘れてしまい、ログインできません。

再度アカウント登録およびサービス登録を行っていただく必要がございます。お手数ですが、下記までお問い合わせください。

阪神高速お客さまセンター

電話 06-6576-1484 <いいよ阪神> (年中無休)

ガイダンス3番(24時間受付)

10) 何度もパスワードを誤って入力した場合、ロックがかかることはありますか？

同一アカウントIDに対して誤ったパスワードでのログインを一定回数以上試みた場合、不正なログインを防ぐ為のロックが作動し、一定時間ログインできなくなります。

ロック作動時は、正しいパスワードをご確認のうえ入力された場合でもログインできませんので、恐れ入りますが、ロックの解除までしばらくお待ちください。ロック作動までのログイン試行回数やロック解除までの時間に関しましては、セキュリティ上の観点からお答えすることができませんので、予めご了承ください。

11) 「ご利用確認のお知らせについて」というメールが来ました。これは何ですか？

420日間、阪神高速ETCアカウントサイトへログインがなかったお客さまにお送りさせていただいております。

「ご利用確認のお知らせについて」のメールに記載の解約予定日までに、阪神高速ETCアカウントサイトへのログインがなく、本サービスの利用履歴メール通知を利用していない場合は、ご登録を取り消させていただきます。引き続き本サービスのご利用をご希望の場合は、解約予定日までにログインくださいますようお願いいたします。