

広域的 E T C システム障害発生時の
危機対応マニュアル

令和 7 年 6 月

西日本高速道路株式会社

目 次

第1編 総則	2
第1 目的	2
第2 適用範囲	2
第3 定義	2
第2編 体制構築.....	3
第1 体制区分	3
第2 体制の組織、分掌事務及び構成員	4
第3 体制の発令・解除基準	4
第4 情報連絡体制の構築.....	4
第5 ETCシステム改修時の連絡体制	5
第6 参集連絡	5
第3編 障害発生時の対応	6
第1章 障害・被害想定.....	6
第1 ETC設備.....	6
第2章 障害発生時の対応.....	7
第1 情報の収集・連絡等	7
第2 障害原因・影響範囲の確認	9
第3 対策本部の役割	9
第4 料金所における対応.....	10
第5 道路管制センターにおける対応.....	11
第6 休憩施設における対応	11
第7 お客さまセンターにおける対応.....	12
第8 情報提供	12
第3章 応急復旧	13
第1 定義	13
第2 応急復旧方法.....	13
第3 情報提供	14
■別表 一覧表	15

第1編 総則

第1 目的

この「広域的 E T C システム障害発生時の危機対応マニュアル」（以下、「本マニュアル」という。）は、西日本高速道路株式会社（以下、「当社」という。）が管理する高速道路において広域的な E T C システム障害が発生した際の体制構築基準、障害原因・影響範囲の特定及び障害の復旧など、お客さまにご不便をお掛けしないための対応事項を定めるものである。

第2 適用範囲

本マニュアルは、E T C システム障害を疑う事象の発生から応急復旧までの対応に適用する。

第3 定義

本マニュアルで使用する用語の定義は下記のとおりとする。

(1) 高速道路会社

東日本高速道路株式会社、中日本高速道路株式会社、首都高速道路株式会社、阪神高速道路株式会社、本州四国連絡高速道路株式会社及び当社をいう。

(2) 支社

関西支社、中国支社、四国支社及び九州支社をいう。

(3) 事務所

高速道路事務所及び道路事務所をいう。

(4) 道路管制センター

各支社の道路管制センターをいう。

(5) グループ会社

連結財務諸表の用語、様式及び作成方法に関する規則（昭和五十一年大蔵省令 第二十八号）第2条第3号に規定する子会社並びに第2条第7号に規定する関連会社をいう。

(6) 関係機関

国土交通省、独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構をいう。

(7) 関係道路管理者

地方整備局、国道等事務所、府県、市町村など国道、府県道、市町村道等の道路管理者をいう。

(8) ベンダー等

システム改修工事受注者及びシステム開発会社をいう。

(9) E T C システム障害

システムの不具合により E T C レーンに障害が発生している状態をいう。

(10) 広域的な E T C システム障害

システムの不具合により同一時間帯に同一支社管内の複数の料金所で、「ETC カード利用可否判定異常」、「ETC 無線通信不能」、「料金額テーブル異常」または

「通信後の課金情報異常」に関する障害が発生している状態をいう。

第2編 体制構築

第1 体制区分

1 料金所でシステム障害の発生を疑う目安を超過した時点から本部体制を構築し、情報収集、広域的なETCシステム障害の判断、応急復旧を迅速かつ的確に行うため、あらかじめ危機管理体制の整備を図るものとする。

1 本部構築

1 料金所でシステム障害の発生を疑う目安を超過した場合は、広域的ETCシステム障害警戒本部を設置し、広域的なETCシステム障害が発生した場合は、広域的ETCシステム障害対策本部を設置する。

2 体制構築

体制区分は、警戒体制及び非常体制とし、体制構築フローは図2. 1、体制発令基準は別表1のとおりとする。

3 警戒体制

警戒体制は、1 料金所でシステム障害の発生を疑う目安を超過した場合に構築し、広域的なETCシステム障害を疑い、情報収集に着手し、障害の内容や範囲を調査する体制である。

4 非常体制

非常体制は、同一支社管内の複数の料金所（2 箇所以上）でETCシステム障害の発生を疑う目安（広域的なETCシステム障害の発生を疑う目安）を超過した場合に構築し、広域的なETCシステム障害が発生した場合に、お客さまへの情報提供や料金所のレーン運用など、高速道路会社で統一的な対応を速やかに実施するための体制である。

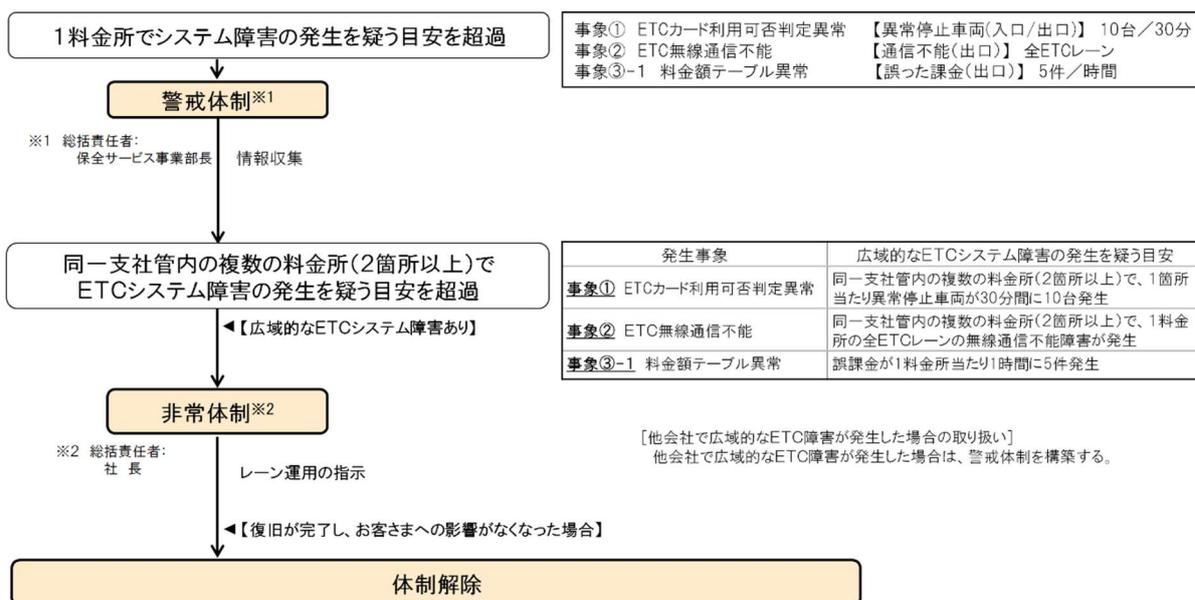


図2. 1 体制構築フロー

第2 体制の組織、分掌事務及び構成員

体制の組織、分掌事務及び構成員については、円滑な体制運営が可能となるよう定めるものとする。

- 1 体制の組織、分掌事務及び構成員については、本社は別表2に定めるとおりとし、支社にあっては別表3、事務所にあっては別表4を標準として、各々の特性も考慮して定めるものとする。
- 2 総括責任者は、当該体制を指揮監督、総括、運営し、必要に応じて組織、分掌事務及び構成員の変更を行うことができる。なお、各体制時における構成員の適切なローテーションの確保に努めるものとする。
- 3 総括指揮者は、総括責任者を補佐するものとし、総括責任者の不在時等は、総括責任者の任務を代行するものとする。

第3 体制の発令・解除基準

体制の発令・解除基準は、本社、支社及び事務所の役割分担、社会的影響等を考慮の上、定めるものとする。

- 1 体制の発令者・解除者は、別表5のとおりとし、一度発令された体制を変更する必要があると認められる場合、各体制の総括責任者は変更後の体制の総括責任者と調整し、変更後の体制の発令者の同意を得た上で当該体制を変更するものとする。
- 2 本社は、支社、事務所の体制構築に関わらず、体制発令基準を満たす場合は、速やかに体制を構築するものとする。
- 3 本社は体制構築後、体制構築基準を満たす支社及び事務所が体制を構築していない場合は、支社及び事務所に体制構築の指示を行う。
- 4 応急復旧が完了し、お客さまへの影響がなくなった場合は、体制を解除するものとする。

第4 情報連絡体制の構築

警戒体制及び非常体制を構築した場合、関係機関、高速道路会社・道路公社ならびに関係道路管理者と連携する。

速やかに連絡できるよう組織ごとにあらかじめ連絡系統を整備するものとする。

- 1 道路管制センター、料金所、お客さまセンター及びグループ会社は、1 料金所でシステム障害の発生を疑う目安を超過した場合、または同一支社管内の複数の料金所（2箇所以上）でETCシステム障害の発生を疑う目安を超過した場合、図2. 2に基づき社内に対して連絡を行うものとする。また、本社、支社及び事務所は、図2. 2に基づき、関係機関及び関係道路管理者に対して連絡を行うものとする。

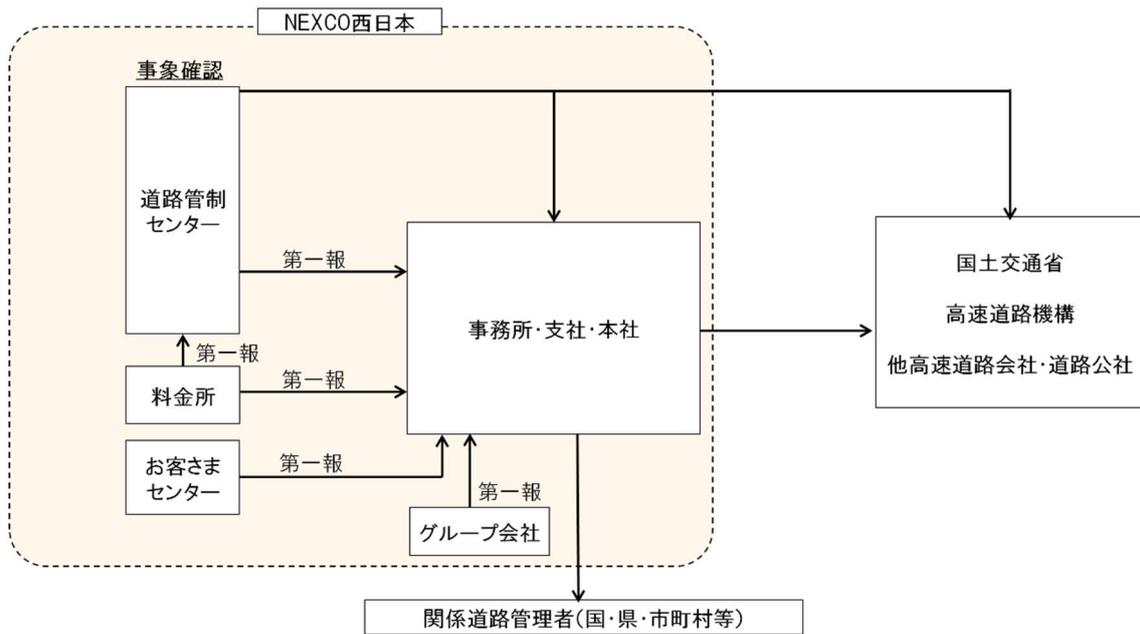


図 2. 2 連絡系統図

第5 ETCシステム改修時の情報連絡体制

ETCシステム改修関係者全員の連絡先情報（電話番号、メールアドレスなど）をリスト化し、電話、メール、チャットツールなど、複数の連絡手段を活用し、状況に応じて使い分けられるよう整備するとともに最新情報に更新するものとする。

ETCシステム改修時には、現地作業日程及び改修内容をETCシステム改修関係者全員で共有する。

1 情報連絡体制の構築

支社のETCシステム管理担当部署は、複数ベンダー等で構築しているETCシステムの改修に際して、障害発生時に迅速に障害発生箇所の特定、原因究明を行うための情報連絡体制を構築するものとする。また、改修工事を開始する45日前までに、下表に示す関係者間で、作業期間や作業内容などを確認するとともに、作業期間中は作業日の有無に関わらず24時間の情報連絡体制を構築するものとする。

表 2. 1 情報連絡体制を構成する関係者

機関		部署等
1	本社	システム管理担当部署、料金担当部署
2	支社	
3	事務所	
4	グループ会社	システム保守・管理担当部署
5	高速道路会社	相互に接続するシステムに関する担当部署
6	ベンダー等	システム改修工事受注者、相互に接続するシステムに関するシステム開発会社

第6 参集連絡

体制を構築する場合、関係社員は速やかに非常参集を行うものとする。

参集連絡は、原則としてメール又は電話による連絡とする。

第3編 障害発生時の対応

第1章 障害・被害想定

第1 ETC設備

1 料金システムの概要と障害・被害想定

料金システムの概要を図3. 1に示す。ここから、料金システムにおいて想定される障害事象について、図3. 2のとおり整理した。本マニュアルでは、「①ETC判定データの異常」、「②ETC無線通信」、「③-1料金額テーブルの異常」及び「③-2通信後の課金情報の異常」の4つの障害を対象とする。

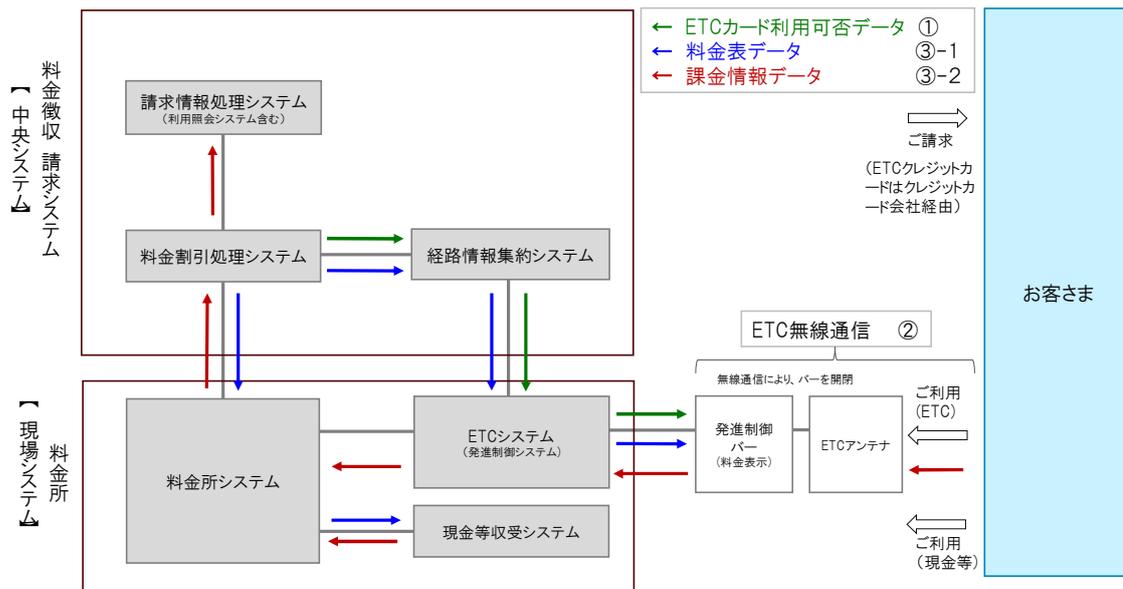
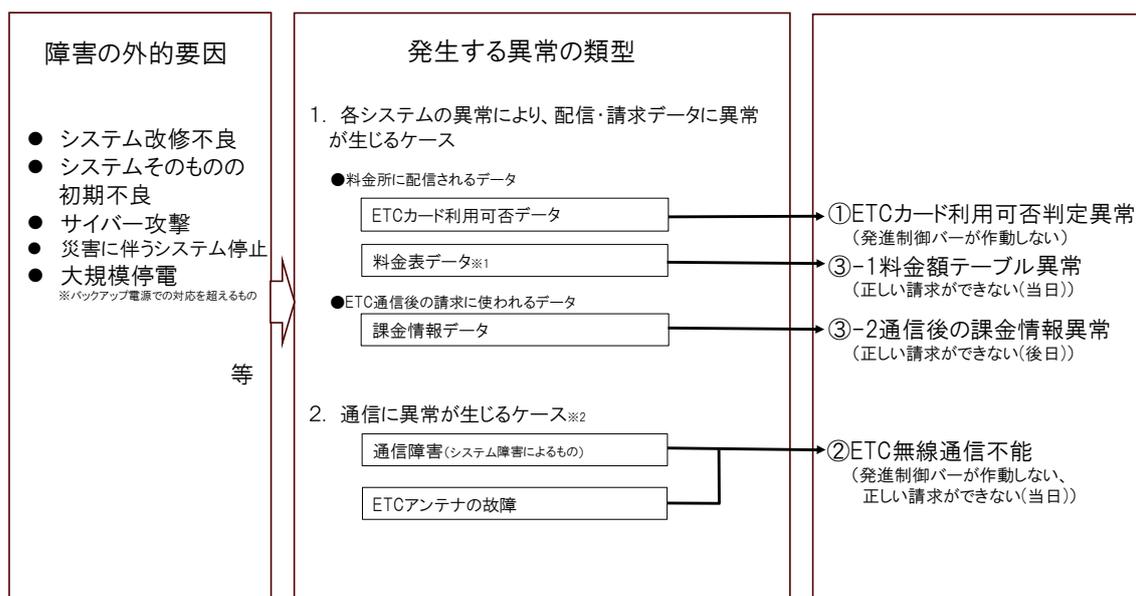


図3. 1 料金システムの概要



※1 料金表データの異常は ETC システムと現金等収受システムの両方に影響
 ※2 ETC カードの差し忘れなど、お客さまに起因する通信異常は含まない

図3. 2 料金システムにおいて想定される障害事象

2 ETCシステム改修時の障害・被害想定

ETCシステム改修を行う場合は、改修内容及び改修範囲に応じて、発生しうるETCシステム障害を想定し、あらかじめ対策を講じることにより障害の発生を未然に防ぐものとする。

また、講じた対策を超える障害が発生した場合には、速やかに応急復旧方法について検討するものとする。

第2章 障害発生時の対応

第1 情報の収集・連絡等

広域的なETCシステム障害が発生した場合、迅速に対応方針が決定できるようにETC設備の運用状況などの現地状況を迅速に社内関係者に共有するものとする。また、関係機関、関係道路管理者及び高速道路会社・道路公社へ速やかに情報共有を行うものとする。

1 基本事項

- (1) 事務所は、それぞれの段階において、ETC設備の運用状況や渋滞の状況などお客さまへの影響を与える事項は、状況を把握し、支社へ共有するものとする。また、障害が発生した料金所での渋滞状況等を関係道路管理者等へ共有するものとする。
- (2) 支社は、事務所から報告される情報を集約のうえ、速やかに本社並びに関係道路管理者等に報告するものとする。
- (3) 本社は、支社から報告される情報を集約のうえ、速やかに社内並びに関係機関等に報告するものとする。
- (4) 本社、支社及び事務所は、体制を構築した場合または変更した場合や状況が変化した場合は、必要に応じて関係機関及び関係道路管理者に共有するものとする。
- (5) 本号の(1)から(4)に定める情報共有については、表3.1に示す内容を参考に行うものとし、得られた情報を集約の上、速やかに共有するものとする。

表3.1 状況共有内容(参考)

第1報 ※	第2報以降	適宜報告
・発生日時 ・発生場所 ・障害内容 ・影響範囲 ・ETCレーンの運用状況	・第1報から更新情報 ・現地状況を示す写真 (ETCレーンの運用状況、渋滞状況) ・直近の点検内容 ・直近の改修内容	・渋滞状況 ・応急復旧手配状況 ・応急復旧実施状況

※第1報については、得られた情報から速やかに共有を行う。

2 各段階における情報の収集・連絡等

(1) 1 料金所でシステム障害の発生を疑う目安を超過した段階

料金所は、E T C レーンでの異常停止車両が発生した場合または誤課金が発生した場合、その後の発生状況を注視し、1 料金所でシステム障害の発生を疑う目安を超えた場合、速やかに道路管制センターに報告するものとする。

(2) 警戒体制の段階（初動対応を開始する場合）

道路管制センターは、1 料金所でシステム障害の発生を疑う目安の超過を確認した場合、社内及び関係機関に報告するものとする。

報告を受けた本社、支社及び事務所は、速やかに警戒体制を構築し、関係機関及び高速道路会社へ体制構築や障害の状況等の報告を行うものとする。

警戒体制構築後、支社は、事務所、グループ会社及びベンダー等と連携し、発生している障害が広域的な E T C システム障害であるか、個別の E T C システム障害によるものかの調査を行い、その結果を本社へ報告するものとする。

(3) 同一支社管内の複数の料金所（2 箇所以上）で E T C システム障害の発生を疑う目安を超過した段階

道路管制センターは、同一支社管内の複数の料金所（2 箇所以上）で E T C システム障害の発生を疑う目安の超過を確認した場合、本社もしくは支社の指示に従い、社内及び関係機関に報告するものとする。

引き続き、支社は、事務所、グループ会社及びベンダー等と連携し、発生している障害が広域的な E T C システム障害であるか、個別の E T C システム障害によるものかの調査を行い、その結果を本社へ報告するものとする。

本社は、支社から報告される情報を踏まえ、発生している障害が広域的な E T C システム障害であると判断した場合、支社及び事務所に非常体制構築の指示を行うものとする。

(4) 非常体制の段階（広域的な E T C システム障害が発生）

道路管制センターは、広域的な E T C システム障害であると判断された場合、本社もしくは支社の指示に従い、社内及び関係機関に報告するものとする。

本社、支社及び事務所は、速やかに非常体制を構築し、高速道路会社、関係道路管理者及び関係機関へ体制構築（変更含む）や障害の状況等の報告を行うものとする。

非常体制構築後、本社は、直ちに支社に対し、「第 4 料金所における対応 3」に示すレーン運用を行うよう指示するものとする。指示を受けた支社は、事務所と連携し料金所に対してレーン運用の変更指示を行い、その対応状況について集約し、本社に報告するものとする。

支社は事務所と連携し、速やかに原因と影響を特定し、広域的な E T C システムの応急復旧計画を立案し、本社へ報告するものとする。また、支社は事務所と連携し、応急復旧の完了目標を設定したうえで、進捗状況を確認し、

本社へ報告するものとする。本社は、その情報を適宜関係機関及び高速道路会社・道路公社へ報告する。

第2 障害原因・影響範囲の確認

広域的なETCシステム障害であることが確認された場合は、グループ会社及びベンダー等を含めた体制を速やかに構築し、障害原因の特定や影響範囲の確認を行うものとする。

- 1 支社及び事務所は、広域的なETCシステム障害であることを確認した場合は、グループ会社、ベンダー等と、速やかに応急復旧に向けた体制を構築するとともに、障害の原因および影響範囲の確認を行うものとする。また、障害の初期情報収集（発生日時、発生場所、障害内容、影響範囲、ETCレーンの運用状況など）、現象の概要を記録し、本社に報告する。
- 2 支社及び事務所は、速やかに障害の根本原因を特定するための、システムの監視データや過去の障害履歴、ETC設備ログデータ等の収集を行い、収集した情報をもとに原因の仮説を立て、検証を行う。また、障害の一次切り分けをグループ会社等に指示し、ハードウェア・ソフトウェア・ネットワークなど、障害の大まかなカテゴリを特定する。
- 3 支社及び事務所は、影響範囲の確認として、影響を受けているサービスおよびユーザー、業務プロセス他システムとの連携状況を洗い出す。また、他のシステムにおける故障の状況等を確認し、障害の波及範囲を把握する。
- 4 支社及び事務所は、グループ会社等による初期対応として、原因が特定できていなくても、影響を最小限に抑えるための暫定措置を検討・実施し、早期応急復旧に向けた指示を行うものとする。

第3 対策本部の役割

各組織の対策本部の基本的な役割は次のとおりとする。

表3. 2 各対策本部の役割

組織	基本的な役割
本社	全社対応方針の決定、社内全体の情報集約、社内全体の進捗管理、関係機関等との連絡調整、ETCレーンの運用判断（発進制御バー開放など）
支社	全社対応方針の事務所への伝達、支社管内全体の情報集約、支社管内全体の進捗管理、関係道路管理者等との連絡調整
事務所	全社対応方針の現場での対応、対応状況の確認、進捗管理、関係道路管理者等との連絡調整

第4 料金所における対応

ETCシステム障害の発生を迅速に把握し、ETCシステム障害の発生状況に応じた料金所運用を行う。

1 基本事項

お客さま及び料金所スタッフの安全を確保した上で、お客さまにご不便をお掛けしないための対応を行うものとする。

2 障害発生状況の報告

料金所は、1料金所でシステム障害の発生を疑う目安の超過を確認した場合、速やかに道路管制センター及び事務所に報告するものとする。

3 障害発生時のレーン運用

1料金所でシステム障害の発生を疑う目安を超過した場合及び広域的なETCシステム障害発生時のレーン運用は、表3.3のとおりとする。

表3.3 障害発生時の料金所における対応

		発進制御バーが作動せず、高速道路に流入・流出できない		正しい請求ができない	
		①ETCカード利用可否判定異常	②ETC無線通信不能	③-1 料金所に配信された 料金額テーブル異常	③-2 正常なETC通信後、 課金情報異常
現地判断目安 (当該料金所における発生状況)		【異常停止車両(入口/出口) 10台/30分	【通信不能(出口) 全ETCレーン	【誤った課金(出口) 5件/時間	
障害発生料金所における対応	入口	バー開放 通信切断・発券停止		(通常運用)	(通常運用)
	出口	バー開放 通信切断・徴収しない			
↓ 複数で障害が確認され、 広域障害と判断された 場合の全国の正常料金 所の対応 (他会社含む同一ネット ワーク内)	入口	(通常運用)		(通常運用)	
	出口	バー開放 (障害発生料金所からETC通信せずに入った車両が来るため) 通信継続・徴収実施 ※ただし、障害発生料金所が入口の場合は徴収しない			
無料措置の対象		○ 入口または出口が障害発生料金所の場合は無料 ※1		○ 出口が障害発生料金 所の場合は無料 ※1	○ 異常により正常な 課金が不可能な 場合 ※2

※1：ETCカード払い及び現金・クレジット払いの両方

※2：ETCカード払い

4 現場状況の把握

料金所は、広域的なETCシステム障害が発生し、前項のレーン運用を行った場合は、料金所における渋滞状況を確認するものとする。また、渋滞を確認した場合は、速やかに事務所へ報告するものとし、料金所から報告を受けた事務所は支社、支社は本社へ報告するものとする。

5 障害の発生パターンと無料措置

各障害に対する料金措置について表3.4に示す。事象①、事象②、事象③-1及び事象③-2が発生し、課金機能不能または課金情報異常が生じた場合に無料措置を実施するものとする。

表 3. 4 広域的な ETC システム障害の発生パターンと無料措置

発生障害	バーの扱い	料金の扱い	無料措置の対象走行
①ETCカード利用可否判定異常	開放 (障害が発生した入/出口、正常な出口)	徴収しない (無料措置) ※現金・クレジット払いも同様の扱い	障害料金所が関係する走行
②ETC無線通信不能			
③-1料金額テーブル異常	開放 (障害が発生した出口)		
③-2通信後の課金情報異常	通常運用		課金情報に異常が発生した走行

第5 道路管制センターにおける対応

お客さまが安全で円滑な通行ができるよう、本線又は料金所での渋滞等の交通状況の監視や設備の運転監視を実施し、状況の変化に応じて関係者へ共有を行うものとする。

1 現地状況の把握

広域的な ETC システム障害が発生した場合は、交通管理隊からの報告及び CCTV カメラでの監視確認並びに、警察・消防、お客さまからの通報等により、本線又は料金所における渋滞状況を確認し、支社へ適宜報告するものとする。道路管制センターから報告を受けた支社は本社及び事務所へ情報共有するものとする。

第6 休憩施設における対応

広域的な ETC システム障害が発生した場合は、本社が収集した情報及び本社が策定した対応方針に基づいて、支社、事務所及びグループ会社は連携のうえ、休憩施設をご利用されるお客さまに対し情報提供を行う。

1 休憩施設における情報提供

休憩施設における情報提供は、インフォメーションが配置されている休憩施設においてはインフォメーションとデジタルサイネージ等により、インフォメーションが不在の休憩施設においてはデジタルサイネージ等により情報提供を行うものとする。なお、本社は、インフォメーションが適切かつ正確に休憩施設での情報提供ができるよう、必要な情報を速やかに取りまとめ支社及びグループ会社と連携しインフォメーションに提供する。

第7 お客さまセンターにおける対応

広域的なETCシステム障害が発生した場合は、本社が収集した情報及び本社が策定した対応方針（表3. 5）に基づいて、お客さまセンターのオペレーターが適切かつ正確に電話応答できる体制を構築する。

1 お客さまセンター支援のための情報提供

本社は、お客さまセンターのオペレーターが適切かつ正確に電話応答できるよう、必要な情報を速やかに取りまとめ、随時お客さまセンターに提供する。

2 応答率低下時の入電緩和策

お客さまセンターの応答率が著しく低下した場合（目安として50パーセントを下回るとき）は、自動応答ガイダンスにより広域的なETCシステム障害情報を掲載したWebサイトの閲覧をお客さまに案内し、適切な情報提供と入電集中の緩和を図る。

第8 情報提供

ETCシステム障害発生時には、あらゆる情報提供媒体を有効に活用し、統一のとれたきめ細やかな情報提供を行う。

1 情報提供体制

障害発生時には、対策本部に総括班を配置し、事象の状況に応じ、本社、支社で十分調整のうえ、情報提供を行うものとする。

なお、高速道路会社を跨ぎ障害が発生した場合は、関係する高速道路会社と連携する。

2 情報提供内容

障害ごとの基本的な情報提供内容については、表3. 5のとおりとする。

なお、料金を徴収しない場合は、当社HP等でお客さまの混乱を招かないような情報を提供する。

表3. 5 事象ごとの情報提供内容

料金所		障害	発進制御バーが作動せず、高速道路に流入・流出できない		正しい請求ができない	
			①ETCカード利用可否判定異常	②ETC無線通信不能	③-1 料金所に配信された料金額テーブル異常	③-2 正常なETC無線通信後、課金情報異常
障害発生初期	障害	入口	【バー開放】 現在この料金所ではETC通信障害が発生しており、バー開放運用を行っており、通行券の発券も見合わせています。		通常運用	
		出口	【バー開放】 現在この料金所ではETC通信障害が発生しており、バー開放運用を行っています。料金のお支払いをせずにそのままご通行ください。なお、後日請求は行いません。		通常運用	
	正常	出入口	通常運用			
広域障害	障害	出入口	上記、障害発生初期と同様の対応を実施			
		入口	通常運用		通常運用	
	正常	出口	【バー開放】 現在、他の料金所のETC通信障害に伴い、バー開放運用を行っています。ETC通信障害の入口から来られた場合は料金のお支払いをせずにそのままご通行ください。なお、後日請求は行いません。		通常運用	

3 情報提供のタイムライン

障害発生後のタイムラインに応じた情報提供媒体ごとの基本的な提供内容を表3.6に示す。

表3.6 障害発生後のタイムラインに応じた情報提供内容

事象	本線上(一部本線外)			本線上・本線外				休憩施設	その他 ETC2.0 (カーナビ)、 他高速 道路会社等	
	道路情報板		巡回車等	ハイウェイラジオ (みちらジ(中日本のみ))	目で見える ハイウェイテレビ (中日本のみ)	道路交通情報 (ドラとら、 i-Highway)、 JARTIC	会社HP (各社WEBサイト)			SNS (X)
	IC出口手前	広域・料金所入口部・ 一般国道等								
障害発生時	「ETC障害発生中」 「●●道 ETC障害発生中」 など			「●●エリアでETC障害が発生しました。詳しい情報は分り次第お知らせいたします」						
障害影響 範囲拡大				「●●エリアでETCシステム障害が継続しております。ご迷惑をおかけしております」	「●●エリアでETCシステム障害が継続しております。障害発生箇所については、当社ホームページでご確認ください」※1	「●●エリアでETCシステム障害が継続しております。発生箇所は〇〇です。ご迷惑をおかけしております」	※1と同じ	(各種媒体や各事業者にて情報提供)		
発進制御 パー 開放時	「ETCレーン 速度注意」 など	「ETC障害継続中」 「●●道 ETC障害発生中」 など						※2と同じ		
障害長期化				「●●エリアでETCシステム障害が継続しております。障害発生箇所については、当社ホームページでご確認ください。ご迷惑をおかけしております。なお、料金所を通過される際は、安全な速度でご通行願います」 ※2	「●●エリアでETCシステム障害が継続しております。発生箇所は〇〇です。ご迷惑をおかけしております。なお、料金所を通過される際は、安全な速度でご通行願います」					
運用再開				「●●エリアのETC障害は解消いたしました。ご迷惑をおかけしました」	「●●エリアのETC障害は解消いたしました。ご迷惑をおかけしました」					
渋滞確認	「●●IC出口(▲km)渋滞中」 など			「●●エリアの一部のIC出口で渋滞が発生しております。ご迷惑をおかけしております」					(渋滞規模が大きい場合は各々適宜情報提供)	

4 関係道路管理者等との連携

支社及び事務所は、ETCシステム障害が発生した場合に高速道路及び一般道路の道路情報板で情報提供できるようあらかじめ高速道路会社及び関係道路管理者と調整を行っておくものとする。

第3章 応急復旧

第1 定義

応急復旧とは、ETCシステム障害が発生したETCシステムが正常に稼働し、お客さまが安全に走行可能な状態に応急的に復旧することをいう。

第2 応急復旧方法

ETCシステム障害が発生した場合、道路交通の確保及び被害の拡大防止を図るため、図3.3に基づき速やかに応急復旧を行うものとする。NEXCO からベンダー等への24時間の連絡が可能な技術的なサポート窓口を通じて、迅速な修理及び復旧に必要な技術的な助言並びに必要な部品の手配等の支援により、早期原因究明、早期応急復旧を行うものとする。

- 1 障害発生時に自動で運用系から待機系に切り替わらない場合には手動にて切り替えを行う。サーバ等の再起動、リソース(CPU・メモリ・ストレージなど)の再割当を行うことで正常動作を試みることや、障害の原因と疑われる設定変更やアップデートを一時的に元に戻すことで、システムの安定化を図るなど、速やかにできる対応を実施する。

- 2 自動で料金テーブルの配信ができなくなった場合、自動から手動に切り替えて配信する。本来のシステムが使えない間、手作業やバックアップシステム、他のツールを使って業務を継続できるようにする。

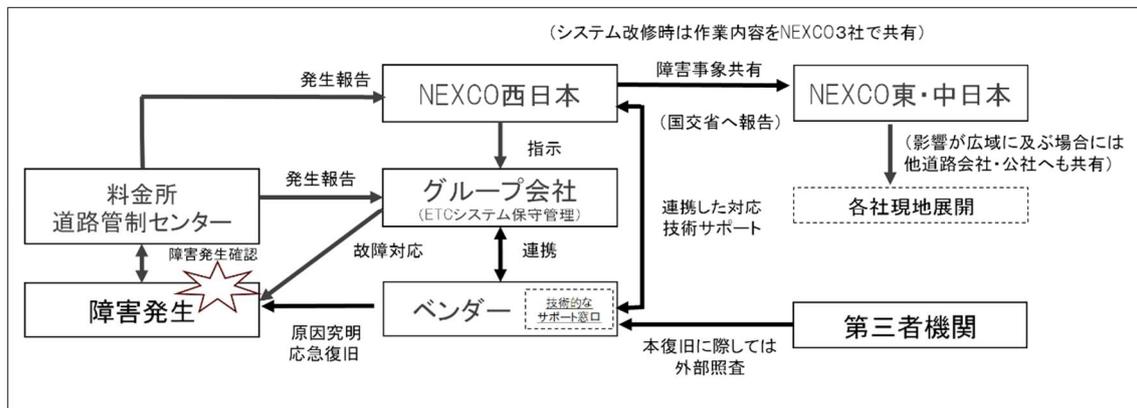


図3.3 早期復旧体制

第3 情報提供

応急復旧段階の情報提供内容は、下記事項とする。

- ・高速道路をご利用されるお客さまに対するお詫び
- ・バー開放運用を行っているレーンの通行方法、安全走行の呼び掛け
- ・応急復旧した時点で、ETCシステム障害解消のお知らせ

附則

1. このマニュアルは、令和7年7月1日から施行する。

■別表 一覧表

別表	標準例	頁
別表 1	営業中の高速道路において、E T Cシステム障害が発生した場合の体制 発令基準	16
別表 2	E T Cシステムの障害が発生した場合の本社における各体制の組織、分 掌事務及び構成員	17
別表 3	E T Cシステムの障害が発生した場合の支社における各体制の組織、分 掌事務及び構成員（標準例）	18
別表 4	E T Cシステムの障害が発生した場合の事務所における各体制の組織、 分掌事務及び構成員（標準例）	19
別表 5	E T Cシステムの障害が発生した場合の体制の発令及び解除者	20

別表1 営業中の高速道路において、ETCシステムの障害が発生した場合の体制発令基準

体制	本 社	支 社	事務所
警戒体制	次の各号に該当する場合 一 「1料金所でシステム障害の発生を疑う目安」を超過した場合 二 他高速道路会社で広域的なETCシステム障害が発生した場合※	次の各号に該当する場合 一 支社管内で「1料金所でシステム障害の発生を疑う目安」を超過した場合 二 他高速道路会社で広域的なETCシステム障害が発生した場合※	次の各号に該当する場合 一 事務所管内で「1料金所でシステム障害の発生を疑う目安」を超過した場合 二 他高速道路会社で広域的なETCシステム障害が発生した場合※
非常体制	当社管内で広域的なETCシステム障害が発生した場合	当社管内で広域的なETCシステム障害が発生した場合※	当社管内で広域的なETCシステム障害が発生した場合※

※ ただし同一ネットワーク内（障害発生料金所入口から途中で精算することなく通行可能な区間内）に限る。

注 本社本部と協議の上で、体制の縮小等ができるものとする。

**別表2 ETCシステムの障害が発生した場合の本社における
各体制の組織、分掌事務及び構成員**

組織	分掌事務	構成員 ※1	
		警戒体制	非常体制
総括責任者	1 各体制の指揮監督、総括及び当該体制の運営の細目の決定	保全サービス事業部長 (危機管理防災担当部長 保全サービス事業部担当部長 施設部長)	社長 又は 社長が指名する者
総括指揮者	1 総括責任者の管理、指揮監督のもと対策本部各体制の指揮監督、総括及び運営	危機管理防災担当部長 又は 保全サービス事業部担当部長 又は 施設部長	保全サービス事業本部長 (総括指揮者補佐) 保全サービス事業部長 危機管理防災担当部長 保全サービス事業部担当部長 施設部長
総括班	1 総合連絡調整の総括 2 情報収集 3 会社内の連絡調整 4 他機関等との連絡調整	保全サービス事業部に所属する課長相当職、社員(防災当番表に基づく班長、副班長、班員A)	保全サービス統括課 危機管理防災課 経営企画課
料金班	1 料金の徴収に関する調整 2 料金所でのお客さま対応 3 被害状況の把握・復旧	料金サービス課 料金企画課	料金サービス課 料金企画課
施設班	1 ETCシステムの障害状況の把握、原因の特定、復旧	施設保全課 施設技術課	施設保全課 施設技術課
交通班	1 通行規制協議・調整 2 交通管理・運用の検討 3 道路交通情報提供	交通課	交通課
休憩施設班	1 休憩施設でのお客さま対応 2 休憩施設での情報提供	-	事業開発統括課 エリア事業課 事業開発課
広報班	1 報道機関等への広報 2 HPによる情報提供 3 マスコミ問合せ対応	広報課	広報課
お客さま対応班	1 お客さまへの情報提供 2 お客さま問合せ対応	-	CS推進課 お客さまセンター

※1 体制組織及び構成員は状況に応じて、総括責任者の判断により増減できるものとする。

※2 総括責任者は、体制築時の総括指揮・監督を図るとともに、必要に応じて[]から権限代行者を指名しその業務に当たらせることができる。

**別表3 ETCシステムの障害が発生した場合の支社における
各体制の組織、分掌事務及び構成員（標準例）**

組織	分掌事務	構成員 ※1	
		警戒体制	非常体制
総括責任者	1 各体制の指揮監督、総括及び当該体制の運営の細目の決定	保全サービス事業部長 〔 保全サービス事業部次長 施設担当部長 〕	支社長 又は 副支社長
総括指揮者	1 総括責任者の管理、指揮監督のもと対策本部各体制の指揮監督、総括及び運営	保全サービス事業部次長 又は 施設担当部長	保全サービス事業部長 又は 保全サービス事業部次長 又は 保全サービス事業部担当部長
総括班	1 総合連絡調整の総括 2 情報収集 3 会社内の連絡調整 4 他機関等との連絡調整	課長相当職の社員（班長）、 支社に所属する社員（副班 長、班員）	保全サービス統括課 企画調整課
料金班	1 料金の徴収に関する調整 2 料金所でのお客さま対応 3 被害状況の把握・復旧	料金課 サービス課	料金課 サービス課
施設班	1 ETC システムの障害状況の把握、 原因の特定、復旧	施設計画課 施設保全課	施設計画課 施設保全課
交通班	1 通行規制協議・調整 2 交通管理・運用の検討 3 道路交通情報提供	交通管制課 交通計画課	交通管制課 交通計画課
休憩施設班	1 休憩施設でのお客さま対応 2 休憩施設での情報提供	-	事業開発課
広報班	1 報道機関等への広報 2 HP による情報提供 3 マスコミ問合せ対応	広報課	広報課
お客さま対応班	1 お客さまへの情報提供 2 お客さま問合せ対応	-	総務課 経理課 事業開発課

※1 体制組織及び構成員は状況に応じて、総括責任者の判断により増減できるものとする。

※2 総括責任者は、体制築時の総括指揮・監督を図るとともに、必要に応じて[]から権限代行者を指名しその業務に当たらせることができる。

**別表4 ETCシステムの障害が発生した場合の事務所における
各体制の組織、分掌事務及び構成員（標準例）**

組織	分掌事務	構成員 ※1	
		警戒体制	非常体制
総括責任者	1 各体制の指揮監督、総括及び当該体制の運営の細目の決定	所長 又は 副所長	所長
総括指揮者	1 総括責任者の管理、指揮監督のもと対策本部各体制の指揮監督、総括及び運営	所長 又は 副所長	所長 又は 副所長
総括班	1 総合連絡調整の総括 2 情報収集 3 会社内の連絡調整 4 他機関等との連絡調整	防災当番 (班長・班員)	統括課
料金班	1 料金の徴収に関する調整 2 料金所でのお客さま対応 3 被害状況の把握・復旧	料金・交通課	料金・交通課
施設班	1 ETCシステムの障害状況の把握、原因の特定、復旧	施設課	施設課
交通班	1 警察協議の総合調整 2 道路・交通管理 3 交通情報把握・提供	保全計画課 改良課 改築課	保全計画課 改良課 改築課
広報班	1 報道機関等への広報支援 2 マスコミ問合せ対応支援	総務課	総務課
お客さま対応班	1 お客さまへの情報提供 2 お客さま問合せ対応 3 休憩施設での情報提供	-	総務課 道路管理課

※1 体制組織及び構成員は状況に応じて、総括責任者の判断により増減できるものとする。

別表5 ETCシステムの障害が発生した場合の体制の発令及び解除者

組 織	区 分	体制種別	
		警戒体制	非常体制
本 社	体制発令・解除者	保全サービス事業部長	社長
	体制発令・解除代行者	危機管理防災担当部長	保全サービス事業本部長
支 社 (標準例)	体制発令・解除者	保全サービス事業部長	支社長
	体制発令・解除代行者	保全サービス事業部次長	副支社長
事務所 (標準例)	体制発令・解除者	所長	所長
	体制発令・解除代行者	副所長	副所長