

再発防止策

2025年6月23日

東日本高速道路株式会社



中日本高速道路株式会社



西日本高速道路株式会社



○2025年4月6日(日)の0時半頃から、NEXCO中日本管内の一部料金所において、ETCシステム障害が発生し、一部車両について、ETCによる正常な課金処理ができなくなった。

○広域的なETCシステム障害時のマニュアルがなかったため、初動において適切な対応を取ることができず、お客さまに対し、以下のご不便をおかけしてしまった。

- 1)ETC利用が大半の中、ETCレーンの発進制御バーを下ろしたまま、停止いただいたうえで、現場で一台ずつ後日お支払い手続きを案内した。これにより、料金所の通過車両を止め、料金所渋滞を招いてしまったことにより、お客さまに多大なご迷惑をおかけしてしまった。
- 2)WEBでの後日お支払い手続きをお願いすることにより、お客さまに不要な負担を与えてしまった。
- 3)全てのお客さまに後日お支払い手続きをお願いした一方で、一部のお客さまにはカード会社を通じてお支払い手続きを進めた。このように、支払方法を再度変更したことにより、お客さまに多大な混乱を招いてしまった。

○以上を踏まえ、広域的なETCシステム障害時にお客さまに同じようにご不便をおかけしないとの考えを徹底するため、再発防止策を取りまとめる。

基本方針

- ① 広域的なETCシステム障害時にも、交通の流れを止めないよう、現場で即時に必要な対応を行う。
- ② 広域的なETCシステム障害時において、料金徴収に必要な情報を把握できず、円滑な料金の徴収が困難となった場合は、料金を徴収しない。

具体的な対応策

○危機対応マニュアルの策定

- i) 渋滞を発生させないための料金所運用(バーの開放等)
- ii) あらゆる情報媒体を活用した、一貫性のあるきめ細やかな情報発信
- iii) 迅速かつ統一的な判断・指示命令を実施するための事象に応じた本部体制の構築
- iv) 外部関係機関を含めた迅速な情報共有が図れる連絡体制の構築
- v) 迅速に状況確認・応急復旧するための、24時間の連絡体制や速やかな早期復旧体制の構築

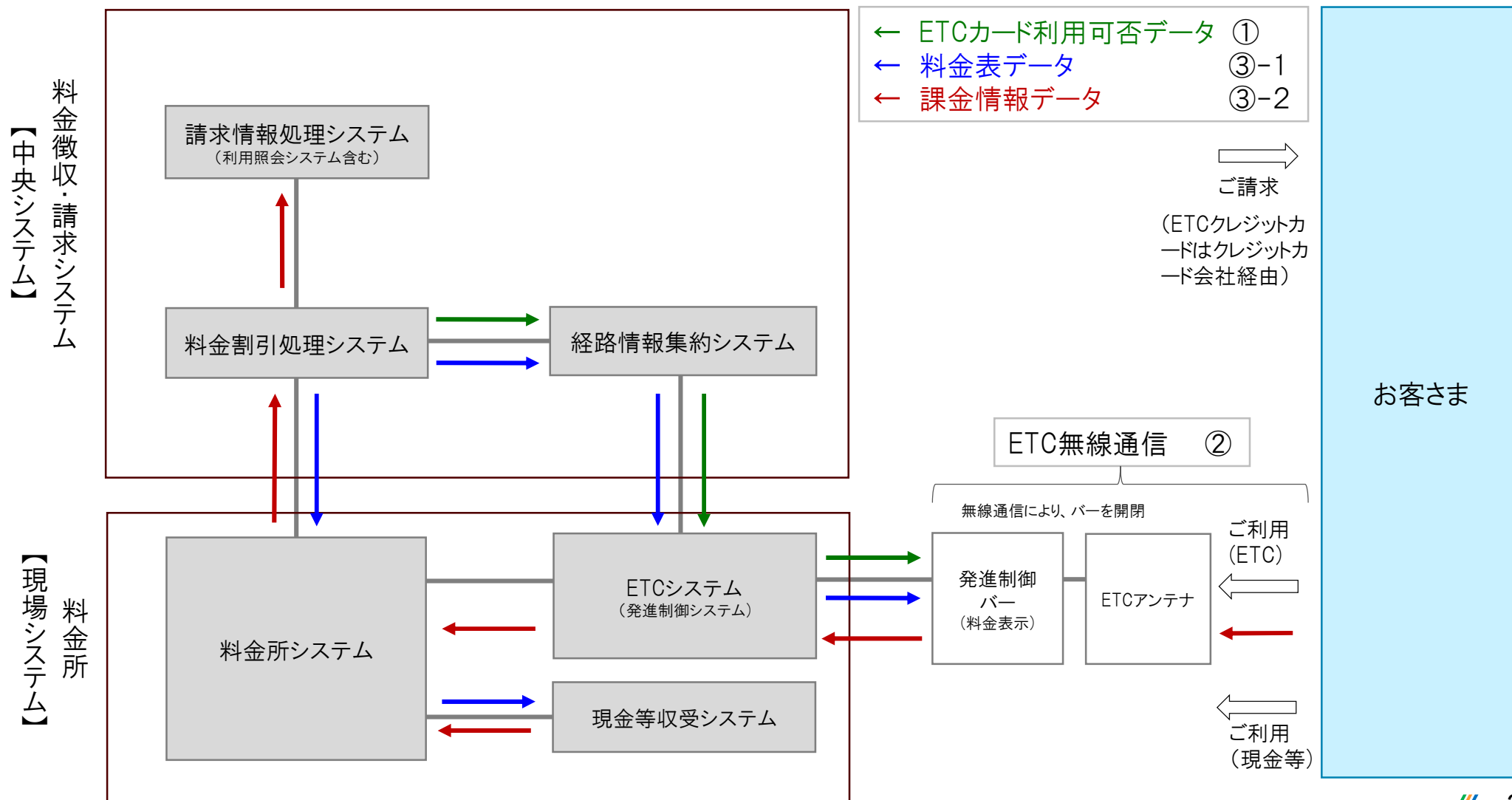
○国による告示の改正

広域的なETCシステム障害が発生した場合において、料金徴収に必要な情報を把握できず、円滑な料金の徴収が困難となった場合は、料金を徴収しないことについて、国において検討中。

○広域的なETCシステム障害が発生した場合の料金および損害賠償の取扱について、約款で規定。

料金システムの概要

- 料金システムでは、利用者のETCカードの利用可否データを、ETCシステムに配信し、お客さまがレーンを通る際のバーの制御を行っている。
- また、料金表データ(料金所入口と出口の組合せ毎の料金表)を、料金所システムに配信し、お客さまからの通行履歴情報を基に料金を計算している。
- 計算された料金のデータ(課金情報データ)は、中央システムにおいて割引等の整理がなされた後、お客さまに請求がなされている。



料金システムにおいて想定される障害事象

障害の外的要因

- システム改修不良
- システムそのものの初期不良
- サイバー攻撃
- 災害に伴うシステム停止
- 大規模停電

※バックアップ電源での対応を超えるもの

等

発生する異常の種類

1. 各システムの異常により、配信・請求データに異常が生じるケース

●料金所に配信されるデータ

ETCカード利用可否データ

料金表データ※1

●ETC通信後の請求に使われるデータ

課金情報データ

2. 通信に異常が生じるケース※2

通信障害(システム障害によるもの)

ETCアンテナの故障

お客さまに発生する事象

①ETCカード利用可否判定異常
(発進制御バーが作動しない)

③-1料金額テーブル異常
(正しい請求ができない(当日))

③-2通信後の課金情報異常
(正しい請求ができない(後日))

②ETC無線通信不能
(発進制御バーが作動しない、
正しい請求ができない(当日))

※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

広域障害発生時の対応



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

広域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ー1 料金所に配信された 料金額テーブル異常	③ー2 正常なETC無線通信後、 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)	
	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

お客さまへの情報提供



○下記内容を基本として、あらゆる情報媒体※を活用して、きめ細やかに情報を発信する。
 ※会社HP、SNS、道路情報板、巡回車、ハイウェイラジオ、道路交通情報、デジタルサイネージ等

障害 料金所			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ー1料金所に配信された料金額テーブル異常	③ー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。			
	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			
	正常	入口	通常運用			通常運用
		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。			

料金所は通常運用。

課金情報に異常がある通行は事後的に課金情報を削除する旨、HP等において案内を行う。

お客さまへの情報提供



- ・障害発生時には、対策本部に情報担当者を配置し、あらゆる情報提供媒体を有効に活用する
- ・料金を徴収しない場合は、会社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

事象	本線上（一部本線外）				本線上・本線外				休憩施設	その他	
	道路情報板		巡回車等	ハイウェイラジオ （みちラジ ^{（中日本のみ）} ）	目で見える ハイウェイテレホン （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）	デジタル サイネージ （MIB）	ETC2.0 （カーナビ）、 他高速 道路会社等	
	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。詳しい情報は分かり次第お知らせいたします」							
障害影響 範囲拡大											
発進制御 バー 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		「●●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）		
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
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等は各々適宜情報提供）

本部体制の構築 判断タイミング

- 広域的なETCシステム障害の発生を疑う事象が発生した時点から、事象内容や進展に応じて本部体制を区分し、体制構築の判断指標や各体制の責任者を設定する。
- 広域的なETCシステム障害の発生に対し、責任者がレーン運用に関する指示を行う。

1料金所でシステム障害の発生を疑う目安を超過

警戒体制※1

※1 総括責任者：
保全企画本部 部長 情報収集

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

◀【広域的なETCシステム障害あり】

非常体制※2

※2 総括責任者：
社 長 レーン運用の指示

◀【復旧が完了し、お客さまへの影響がなくなった場合】

体制解除

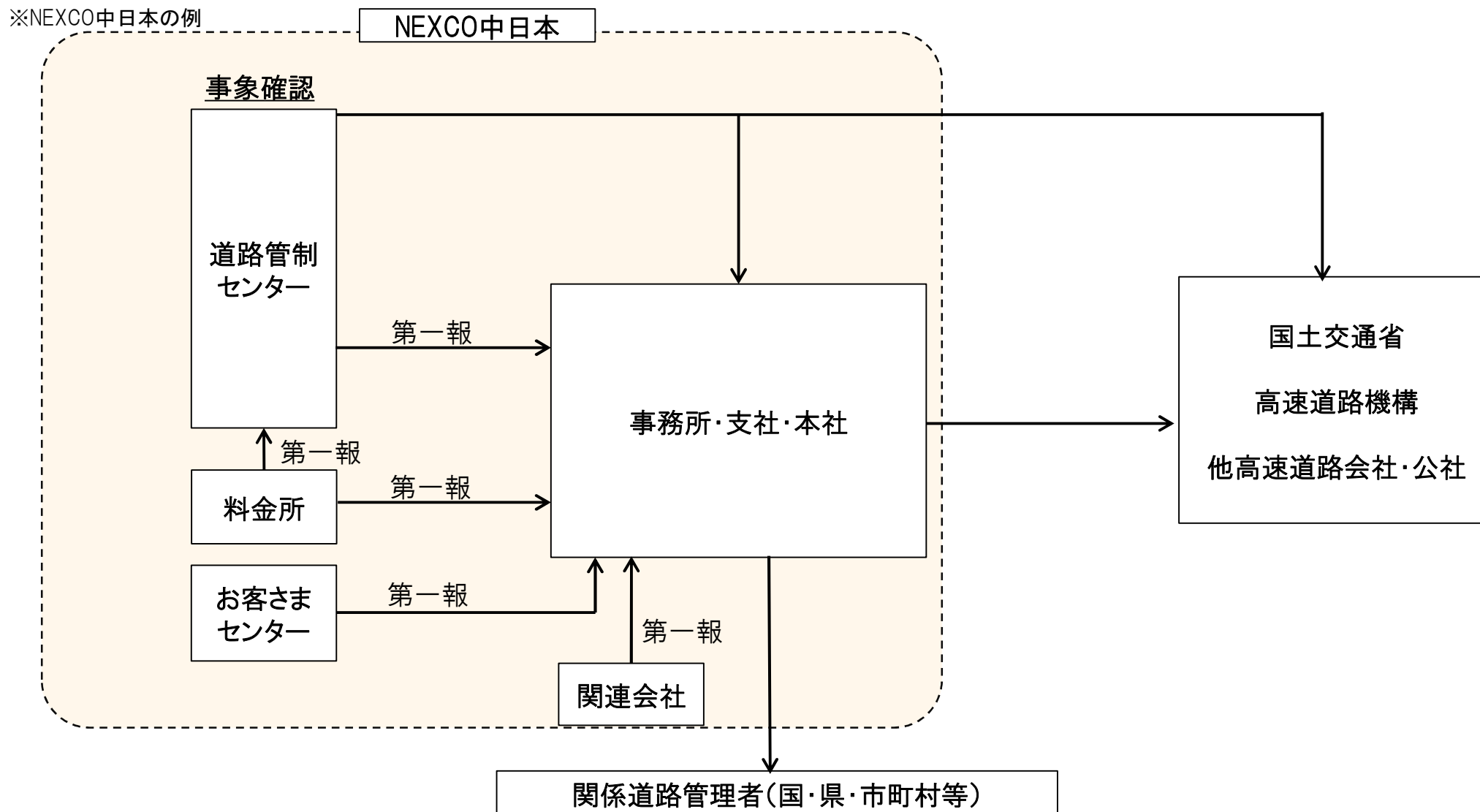
事象① ETCカード利用可否判定異常 【異常停止車両(入口/出口)】 10台/30分
事象② ETC無線通信不能 【通信不能(出口)】 全ETCレーン
事象③-1 料金額テーブル異常 【誤った課金(出口)】 5件/時間

発生事象	広域的なETCシステム障害の発生を疑う目安
事象① ETCカード利用可否判定異常	同一支社管内の複数の料金所(2箇所以上)で、1箇所当たり異常停止車両が30分間に10台発生
事象② ETC無線通信不能	同一支社管内の複数の料金所(2箇所以上)で、1料金所の全ETCレーンの無線通信不能障害が発生
事象③-1 料金額テーブル異常	誤課金が1料金所当たり1時間に5件発生

連絡体制の構築

○ETCシステム障害により、警戒体制・非常体制を発令した場合は、ただちに関係機関および道路管理者と連絡体制を構築し、連携する。

※NEXCO中日本の例

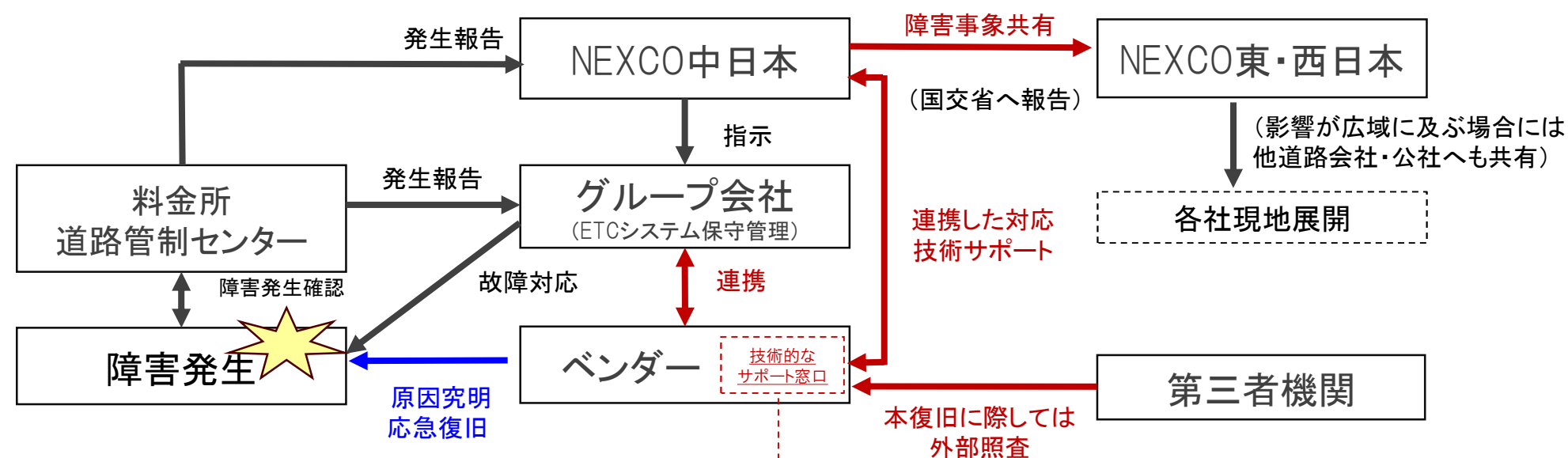


ETCシステム障害からの早期復旧

- 迅速にシステム障害発生状態をチェックし、応急復旧できるよう、グループ会社に加え、ベンダーとの間でも連絡体制を確立する。
- 特に、システム改修時には、現地作業日程及び内容を関係するベンダー間及びNEXCO3社で共有し、速やかな早期復旧体制を確保する。
- システム改修やサイバー攻撃、または機器故障に起因する広域的なシステム障害では、本復旧に際しては第三者機関等における外部照査を行う。

※中日本広域管理システムの例

(システム改修時は作業内容をNEXCO3社で共有)



- 主要機器の故障およびシステムの機能障害時等における早期対応に向けて、NEXCOからベンダーへの24時間の連絡が可能な技術的なサポート窓口を設置し、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、早期応急復旧を可能とする体制とする

- 道路整備特別措置法においては、警察・消防等の緊急自動車や、災害救助用車両など告示で定める車両については、料金を徴収しないこととされている。
- 今後は、ETCカード利用可否判定の異常、無線通信不能、料金テーブルの改ざんなどが発生し、円滑な料金の徴収が困難となった場合についても、料金徴収により利用者に不要な負担をかけないよう、当該告示の対象とすべく、国において改正することとしている。

【料金を徴収しない車両を定める告示】(現行)

- ① 警察用車両(緊急自動車以外)
- ② 犯罪捜査(緊急自動車以外)
- ③ 災害救助、水防活動、消防活動(緊急自動車以外) ※ボランティア車両も含む
- ④ 防疫活動、その他緊急を要する公務
- ⑤ 他の道路の通行が危険となり、有料道路の通行を余儀なくされる場合
- ⑥ 当該道路の管理事務に使用
- ⑦ 沿道又は近傍に住居、事務所、事業所等を有する者が使用する車両
- ⑧ 原発事故による警戒区域等からの避難者
- ⑨ 原発事故による母子避難者等

供用約款については、今回のETCシステム障害を踏まえて、次の通り記載を追加するなどにより、システム障害に対応したより明確な内容に見直す方針とする。

1. ETCシステム障害発生時など、円滑な料金の徴収が困難となった場合は、料金徴収の対象とならないこと

→ 再発防止策における料金徴収の対応に関する記載を追加する。

2. システム障害も瑕疵となり得ること

よって、損害が発生した場合は、賠償の対象となり得ること

→ これまで道路構造物等の損傷等の物理的な瑕疵を想定していたことから、今回のETCシステム障害を契機として、システム障害そのものについての記載を追加する。

※第2回委員会Ⅳ.備考より

3. 瑕疵について

・その態様・程度によっては裁判においてETCシステム障害も高速道路の設置・管理の瑕疵と認定される場合もあり得ると考える。

供用約款(NEXCO中日本)新旧対比表(案) (1/3)



下線:変更箇所

現行(令和6年4月1日)	変更(案)
(約款の効力) 第1条 この供用約款は、中日本高速道路株式会社(以下「会社」という。)が高速道路(高速道路株式会社法(平成16年法律第99号)第2条第2項に規定する高速道路をいう。以下同じ。)の供用に関し、道路整備特別措置法(昭和31年法律第7号。以下「法」という。)第6条第1項の規定に基づき定めるものである。 2 高速道路を通行し、若しくは利用する車両(道路法(昭和27年法律第180号)第2条第5項に規定する車両をいう。以下同じ。)の運転者(以下「運転者」という。)又は通行し、若しくは利用する者(運転者を除く。)(以下「利用者」と総称する。)は、この約款を承認し、かつ、これに同意したものとする。 (料金の額) 第2条 高速道路の料金の額は、法第25条第1項の規定により会社が公告する額とする。 (料金の徴収) 第3条 利用者は、所定の料金の徴収施設において、会社が別に定めるところにより、高速道路の料金を支払い、又はこれに代わる措置をとらなければならない。その際、運転者は法第24条第4項の規定により公衆の閲覧に供された通行方法に従うものとする。 2 会社は、前項の規定にかかわらず、法第24条第1項の規定により、高速道路を通行し、又は利用する車両の使用者(運転者を除く。)に対し、別に定めるところにより、料金の支払を求めることができる。ただし、当該使用者に対する請求により運転者は支払義務を免れるものではない。 (通行券の所持等) 第4条 利用者は、前条第1項の規定に基づきその利用に関し必要となる通行券の交付を受けた場合にあっては、その利用を終えるまでの間これを所持し、会社の係員(会社からの委託に基づき高速道路の業務に従事する者を含む。以下同じ。)から請求があった場合は、これを提示しなければならない。ただし、会社の係員が通行券を回収した場合、又は前条に規定する措置をとって高速道路を利用する場合にあっては、この限りではない。 (割増金) 第5条 会社は、法第26条の規定に基づき、料金を不法に免れた利用者から、その免れた額のほか、その免れた額の2倍に相当する額を割増金として徴収することができる。 2 第3条第2項の規定は、前項の規定による割増金の徴収について準用する。	(約款の効力) 第1条 この供用約款は、中日本高速道路株式会社(以下「会社」という。)が高速道路(高速道路株式会社法(平成16年法律第99号)第2条第2項に規定する高速道路をいう。以下同じ。)の供用に関し、道路整備特別措置法(昭和31年法律第7号。以下「法」という。)第6条第1項の規定に基づき定めるものである。 2 高速道路を通行し、若しくは利用する車両(道路法(昭和27年法律第180号)第2条第5項に規定する車両をいう。以下同じ。)の運転者(以下「運転者」という。)又は通行し、若しくは利用する者(運転者を除く。)(以下「利用者」と総称する。)は、この約款を承認し、かつ、これに同意したものとする。 (料金の額) 第2条 高速道路の料金の額は、法第25条第1項の規定により会社が公告する額とする。 (料金の徴収) 第3条 利用者は、所定の料金の徴収施設において、会社が別に定めるところにより、高速道路の料金を支払い、又はこれに代わる措置をとらなければならない。その際、運転者は法第24条第4項の規定により公衆の閲覧に供された通行方法に従うものとする。 2 会社は、前項の規定にかかわらず、法第24条第1項の規定により、高速道路を通行し、又は利用する車両の使用者(運転者を除く。)に対し、別に定めるところにより、料金の支払を求めることができる。ただし、当該使用者に対する請求により運転者は支払義務を免れるものではない。 <u>3 法第24条第1項ただし書に定める車両の運転者等からは、料金を徴収しない。</u> (通行券の所持等) 第4条 利用者は、前条第1項の規定に基づきその利用に関し必要となる通行券の交付を受けた場合にあっては、その利用を終えるまでの間これを所持し、会社の係員(会社からの委託に基づき高速道路の業務に従事する者を含む。以下同じ。)から請求があった場合は、これを提示しなければならない。ただし、会社の係員が通行券を回収した場合、又は前条に規定する措置をとって高速道路を利用する場合にあっては、この限りではない。 (割増金) 第5条 会社は、法第26条の規定に基づき、料金を不法に免れた利用者から、その免れた額のほか、その免れた額の2倍に相当する額を割増金として徴収することができる。 2 第3条第2項の規定は、前項の規定による割増金の徴収について準用する。

供用約款(NEXCO中日本)新旧対比表(案) (2/3)



下線:変更箇所

現行(令和6年4月1日)	変更(案)
(供用の拒絶等) 第6条 会社は、法第5条第1項の規定により同項各号に掲げる車両の通行の禁止又は制限のため、独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構(以下「機構」という。)の要請に基づき必要な措置を講ずるほか、同条第2項及び第3項の規定に基づき、次に掲げる場合において、高速道路の供用を拒絶することができる。 - 一 高速道路の破損、欠壊その他の事由により交通が危険であると認められるとき。 - 二 高速道路に関する工事のためやむを得ないと認められるとき。 - 三 高速道路の供用に関し利用者から特別の負担を求められたとき。 - 四 高速道路の供用により他の車両の通行に著しく支障を及ぼすおそれがあるとき。 - 五 高速道路の供用が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。 2 会社は、前項の規定に該当することとなった場合、利用者に高速道路からの退去を求めることができる。 (スマートインターチェンジにおける車両の進入又は退出) 第7条 運転者は、地方公共団体が高速自動車国道法(昭和32年法律第79号)第11条の2第1項の規定に基づき連結許可を受けた同法第11条第1号の施設又は道路法(昭和27年法律第180号)第48条の5第1項の規定に基づき連結許可を受けた同法第48条の4第1号の施設で、道路整備特別措置法施行規則(昭和31年建設省令第18号。以下「施行規則」という。)第13条第2項第3号に規定するETC専用施設(以下「ETC専用施設」という。)が設置され、同号のETC通行車(以下「ETC通行車」という。)のみが通行可能なインターチェンジ(以下「スマートインターチェンジ」という。)においては、ETC通行車に限り、高速道路への進入又は高速道路からの退出を行うことができる。ただし、道路交通法(昭和35年法律第105号)第39条第1項に規定する緊急自動車(以下「緊急自動車」という。)その他会社が定める車両については、この限りではない。 2 運転者は、スマートインターチェンジにおいて高速道路への進入又は高速道路からの退出可能な時間帯が標識その他の方法によって表示されている場合は、当該表示に従わなければならない。 (ETC専用のインターチェンジ入口又は出口における車両の進入又は退出) 第8条 運転者は、スマートインターチェンジを除き、ETC通行車のみが通行可能と標識その他の方法によって表示されているインターチェンジの入口又は出口(スマートインターチェンジを除く。以下それぞれ「ETC専用入口」、「ETC専用出口」という。)においては、ETC通行車に限り、高速道路への進入又は高速道路からの退出を行うことができる。ただし、緊急自動車その他会社が定める車両については、この限りではない。 2 運転者は、ETC通行車以外の車両により、ETC専用入口において高速道路へ進入し又はETC専用出口において高速道路から退出するにあたり、ETC専用施設又は施行規則第13条第2項第6号に規定する閉鎖施設を通行せざるを得ない場合は、第3条の規定にかかわらず、当該通行する施設において、会社が別に定めるところにより、高速道路	(供用の拒絶等) 第6条 会社は、法第5条第1項の規定により同項各号に掲げる車両の通行の禁止又は制限のため、独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構(以下「機構」という。)の要請に基づき必要な措置を講ずるほか、同条第2項及び第3項の規定に基づき、次に掲げる場合において、高速道路の供用を拒絶することができる。 - 一 高速道路の破損、欠壊その他の事由により交通が危険であると認められるとき。 - 二 高速道路に関する工事のためやむを得ないと認められるとき。 - 三 高速道路の供用に関し利用者から特別の負担を求められたとき。 - 四 高速道路の供用により他の車両の通行に著しく支障を及ぼすおそれがあるとき。 - 五 高速道路の供用が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。 2 会社は、前項の規定に該当することとなった場合、利用者に高速道路からの退去を求めることができる。 (スマートインターチェンジにおける車両の進入又は退出) 第7条 運転者は、地方公共団体が高速自動車国道法(昭和32年法律第79号)第11条の2第1項の規定に基づき連結許可を受けた同法第11条第1号の施設又は道路法(昭和27年法律第180号)第48条の5第1項の規定に基づき連結許可を受けた同法第48条の4第1号の施設で、道路整備特別措置法施行規則(昭和31年建設省令第18号。以下「施行規則」という。)第13条第2項第3号に規定するETC専用施設(以下「ETC専用施設」という。)が設置され、同号のETC通行車(以下「ETC通行車」という。)のみが通行可能なインターチェンジ(以下「スマートインターチェンジ」という。)においては、ETC通行車に限り、高速道路への進入又は高速道路からの退出を行うことができる。ただし、道路交通法(昭和35年法律第105号)第39条第1項に規定する緊急自動車(以下「緊急自動車」という。)その他会社が定める車両については、この限りではない。 2 運転者は、スマートインターチェンジにおいて高速道路への進入又は高速道路からの退出可能な時間帯が標識その他の方法によって表示されている場合は、当該表示に従わなければならない。 (ETC専用のインターチェンジ入口又は出口における車両の進入又は退出) 第8条 運転者は、スマートインターチェンジを除き、ETC通行車のみが通行可能と標識その他の方法によって表示されているインターチェンジの入口又は出口(スマートインターチェンジを除く。以下それぞれ「ETC専用入口」、「ETC専用出口」という。)においては、ETC通行車に限り、高速道路への進入又は高速道路からの退出を行うことができる。ただし、緊急自動車その他会社が定める車両については、この限りではない。 2 運転者は、ETC通行車以外の車両により、ETC専用入口において高速道路へ進入し又はETC専用出口において高速道路から退出するにあたり、ETC専用施設又は施行規則第13条第2項第6号に規定する閉鎖施設を通行せざるを得ない場合は、第3条の規定にかかわらず、当該通行する施設において、会社が別に定めるところにより、高速道路

供用約款(NEXCO中日本)新旧対比表(案) (3/3)



下線:変更箇所

現行(令和6年4月1日)	変更(案)
の料金を支払い、又はこれに代わる措置を取り、通行しなければならない。 3 第3条第2項の規定は、前項の規定による料金の支払について適用する。 (係員の指示) 第9条 利用者は、会社の係員が料金の徴収、高速道路の構造の保全、交通の危険防止等のために行う車両の誘導及び確認その他の職務上の指示に従わなければならない。 (会社の責任) 第10条 高速道路の設置又は管理に瑕疵があったために利用者に損害を生じたときは、会社は、これを賠償する。 2 前項の場合において、利用者に過失があったときは、損害賠償額の算定に当たり、これを考慮することができる。 3 高速道路の設置又は管理に瑕疵がない場合を例示すると、おおむね次のとおりである。 一 利用者の故意 二 会社の責任によらない車両相互の接触若しくは衝突又は落下物等による事故 三 盗難その他第三者による危害 四 天災地変その他の不可抗力 4 次に掲げる事由により生じた損失については、会社は、補償する責任を負わない。 一 第6条の規定に基づく供用の拒絶その他通行の禁止又は制限のための必要な措置 二 渋滞による遅滞 5 前4項の場合において、会社の責任は、利用者がこの約款に従って、高速道路に進入したときに始まり、高速道路から退出したときに終わる。 (利用者の責任) 第11条 高速道路を損傷し、又は汚損した利用者は、当該損傷又は汚損により必要を生じた高速道路に関する工事又は道路の維持に要する費用について、法第40条第1項の規定により読み替えて適用する道路法(昭和27年法律第180号)第58条第1項の規定に基づき、会社に対して負担金を支払わなければならない。 2 前項の規定にかかわらず、高速道路を損傷し、又は汚損した利用者は、法第8条第1項第12号の規定により道路管理者の権限を代行する機構から道路法第22条第1項の規定に基づき当該損傷又は汚損により必要を生じた道路に関する工事又は道路の維持の施行を命ぜられた場合は、機構から命ぜられた道路に関する工事又は道路の維持を施行しなければならない。 3 前2項に規定するもののほか、利用者は、故意又は過失により会社に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。 令和6年4月1日 中日本高速道路株式会社	の料金を支払い、又はこれに代わる措置を取り、通行しなければならない。 3 第3条第2項の規定は、前項の規定による料金の支払について適用する。 (係員の指示) 第9条 利用者は、会社の係員が料金の徴収、高速道路の構造の保全、交通の危険防止等のために行う車両の誘導及び確認その他の職務上の指示に従わなければならない。 (会社の責任) 第10条 高速道路の設置又は管理に瑕疵があったために利用者に損害を生じたときは、会社は、これを賠償する。 2 前項の場合において、利用者に過失があったときは、損害賠償額の算定に当たり、これを考慮することができる。 3 高速道路の設置又は管理に瑕疵がない場合を例示すると、おおむね次のとおりである。 一 利用者の故意 二 会社の責任によらない車両相互の接触若しくは衝突又は落下物等による事故 <u>三 会社の責任によらない第三者からの攻撃等によるシステム障害</u> <u>四 盗難その他第三者による危害</u> <u>五 天災地変その他の不可抗力</u> 4 次に掲げる事由により生じた損失については、会社は、補償する責任を負わない。 一 第6条の規定に基づく供用の拒絶その他通行の禁止又は制限のための必要な措置 二 渋滞による遅滞 5 前4項の場合において、会社の責任は、利用者がこの約款に従って、高速道路に進入したときに始まり、高速道路から退出したときに終わる。 (利用者の責任) 第11条 高速道路を損傷し、又は汚損した利用者は、当該損傷又は汚損により必要を生じた高速道路に関する工事又は道路の維持に要する費用について、法第40条第1項の規定により読み替えて適用する道路法(昭和27年法律第180号)第58条第1項の規定に基づき、会社に対して負担金を支払わなければならない。 2 前項の規定にかかわらず、高速道路を損傷し、又は汚損した利用者は、法第8条第1項第12号の規定により道路管理者の権限を代行する機構から道路法第22条第1項の規定に基づき当該損傷又は汚損により必要を生じた道路に関する工事又は道路の維持の施行を命ぜられた場合は、機構から命ぜられた道路に関する工事又は道路の維持を施行しなければならない。 3 前2項に規定するもののほか、利用者は、故意又は過失により会社に損害を与えた場合は、その損害を賠償しなければならない。 令和7年○月○日 中日本高速道路株式会社

広域的ETCシステム障害発生時の危機対応マニュアル(構成)



- 広域的なETCシステム障害が発生した場合に、お客さまへご不便をおかけしないため、迅速かつ適切な対応ができるようマニュアルを整備
- 「総則」、「体制構築」及び「障害発生時の対応」で構成する

マニュアル構成

編	項 目	規定事項等
1. 総則	(1) 目的 (2) 適用範囲 (3) 定義	(1)～(3) マニュアルの目的及び適用範囲、用語の定義を明確化
2. 体制構築	(1) 体制区分	(1) 事象の進展に応じた体制区分を規定
	(2) 組織、分掌事務・構成員	(2) 体制の組織、分掌事務及び構成員を規定
	(3) 体制の発令・解除基準	(3) 体制の発令・解除基準を規定
	(4) 連絡体制の構築	(4) 体制構築時の連絡系統及びシステム改修時における連絡体制の構築を規定
3. 障害発生時の対応	(1) 障害、被害想定	(1) 想定しうる広域的システム障害と被害(影響)を想定
	(2) 障害発生時の対応	(2) 障害発生後の対応について規定 (①情報収集・情報伝達、②原因・影響範囲の特定、③対策本部、④料金所、⑤道路管制センター、⑥休憩施設、⑦お問い合わせ対応、⑧情報提供)
	(3) 応急復旧	(3) 応急復旧の定義、方法、情報提供内容を明確化