広域的ＥＴＣ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

阪神高速道路株式会社

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　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 9
　　第５　設備監視室及び交通管制室における対応 11
　　第６　お客さまセンターにおける対応 11
　　第７　情報提供 11
　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 13
■別表　一覧表 14

第１編　総則

第１　目的

この「広域的ＥＴＣ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、阪神高速道路株式会社（以下、「当社」という。）が管理する高速道路において広域的なＥＴＣ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、ＥＴＣ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、西日本高速道路株式会社、首都高速道路株式会社、本州四国連絡高速道路株式会社及び当社をいう。

（２）営業所等

料金所を統括する営業所及び遠隔サポートセンターをいう。

（３）設備監視室

大阪設備監視室及び神戸設備監視室をいう。

（４）交通管制室

交通管制室（朝潮橋）及び交通管制室（京橋）をいう。

（５）グループ会社

料金収受、交通管理、維持修繕、保全点検等を行う子会社をいう。

（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）関係道路管理者等

地方整備局、国道等事務所、府県、市町村及び地方道路公社などの国道、府・県道、市町村道等の管理者をいう。

（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）ＥＴＣシステム障害

システムの不具合によりＥＴＣレーンに障害が発生している状態をいう。

（10）広域的なＥＴＣシステム障害

システムの不具合により同一時間帯に当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

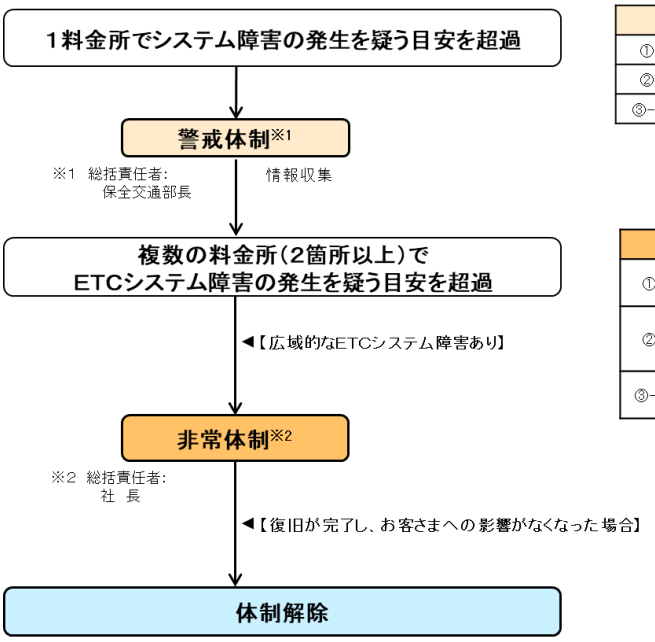
体制区分は、警戒体制及び非常体制とし、体制構築フローは図２．１、体制発令基準は別表１のとおりとする。

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、当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、全社統一的な対応を速やかに実施するための体制である。



発生事象		１料金所でETCシステム障害を疑う目安
①	ETCカード利用可否判定異常	異常停止車両(入口)　：10台/30分
②	ETC無線通信不能	通信不能(入口/出口)：全ETCレーン
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システム障害を疑う目安
①	ETCカード利用可否判定異常	阪神高速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
②	ETC無線通信不能	阪神高速管内の複数の出入口(2箇所以上)で、1箇所における全ETCレーンの無線通信不能障害が発生
③-1	料金額テーブル異常	阪神高速管内の複数の出入口(2箇所以上)で誤課金が1料金所当たり1時間に5件発生

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、管理本部にあっては別表３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　副総括責任者は、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、本社及び管理本部の役割分担、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４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、管理本部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、管理本部の体制が構築されていない場合は、管理本部に体制構築の指示を行う。

４　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　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。

設備監視室、交通管制室、料金所、営業所等、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、または当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、本社及び管理本部は、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。

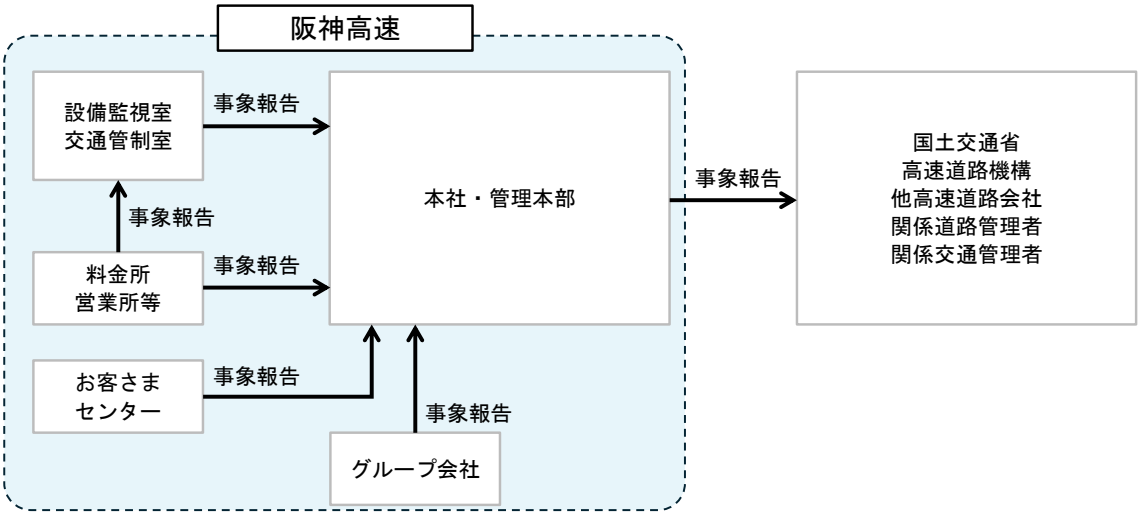


図２．２　連絡系統図

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、現地作業日程及び内容をＥＴＣシステム改修関係者全員で共有する。

・連絡体制の構築

管理本部の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連絡体制を構築するものとする。また、工事を開始する４５日前までに、下表に示す関係者等により作業日に関わらず２４時間の連絡体制を構築し、本社担当部署に工事内容と共に報告するものとする。

表２．１　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	管理本部	
3	グループ会社	システム保守・管理担当部署、関連会社
4	高速道路会社※	相互に接続するシステムに関係する担当部署
5	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係するシステム開発会社

※システム改修内容に応じた連絡体制を構築するものとする。

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。

別表４に示す体制発令者は、体制を構築する場合、電話、メールまたはチャットツールによる参集連絡を行うものとする。

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カード利用可否判定異常」、「②ＥＴＣ無線通信不能」、「③－１料金額テーブル異常」及び「③－２通信後の課金情報異常」の４つの障害を対象とする。

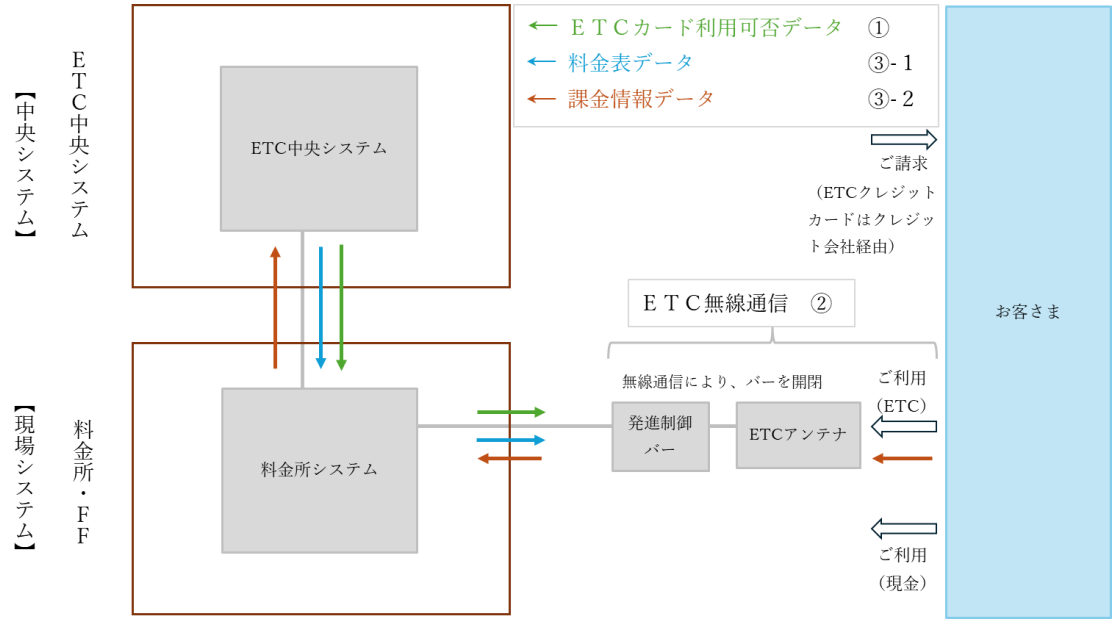
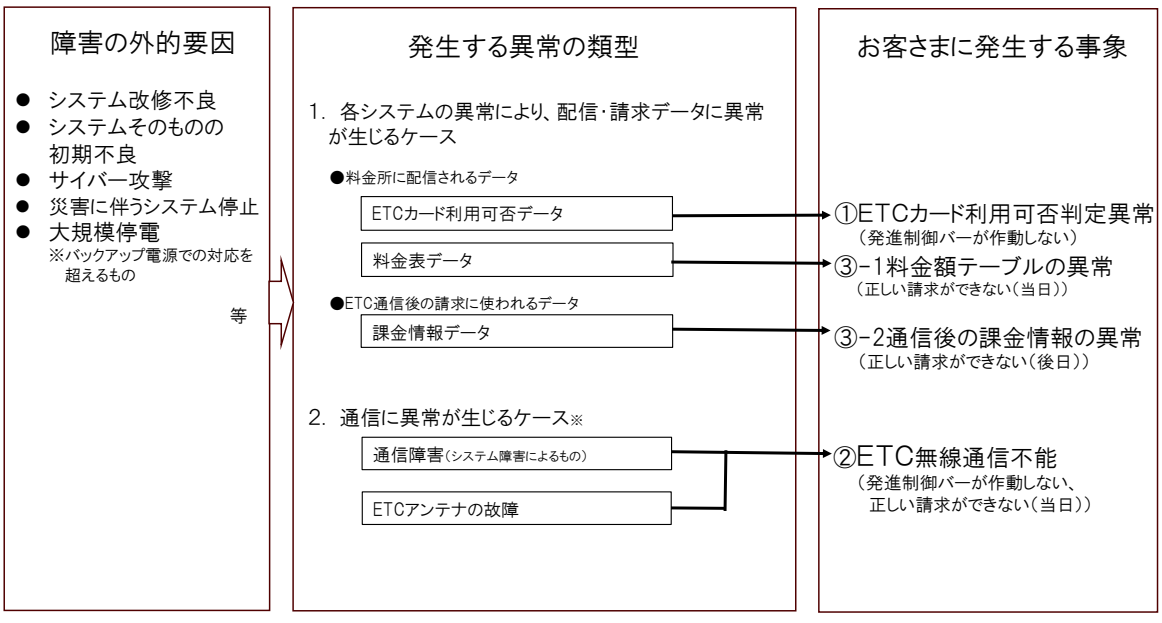


図３．１　料金システムの概要



※　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の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へ速やかに情報共有を行うものとする。

1　基本事項

（１）　管理本部は、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、本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）　本社は、管理本部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。

（３）　本社及び管理本部は、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。

（４）　本号の（１）から（３）に定める情報共有については、次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

レーン運用を監視する料金所及び営業所等は、ＥＴＣ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、速やかに設備監視室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）

設備監視室は、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、本社及び管理本部に報告するものとする。

報告を受けた本社及び管理本部は、速やかに警戒体制を構築し、関係機関、関係道路管理者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、管理本部は、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ＥＴＣシステム障害であるか、個別の機器故障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）当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段階

管理本部は、当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の超過を確認した場合、本社に報告するものとする。

引き続き、管理本部は、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ＥＴＣシステム障害であるか、個別の機器故障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、管理本部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ＥＴＣシステム障害であると判断した場合、管理本部に非常体制構築の指示を行う。

（4）非常体制の段階（広域的なＥＴＣシステム障害が発生）

本社は、広域的なＥＴＣシステム障害であると判断された場合、社内及び関係機関に報告するものとする。

本社及び管理本部は、速やかに非常体制を構築し、関係機関、関係道路管理者及び高速道路会社へ体制構築（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、直ちに管理本部に対し、「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。指示を受けた管理本部は、料金所及び営業所等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。

管理本部は、速やかに原因と影響を特定し、広域的なＥＴＣ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、管理本部は、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、関係道路管理者及び高速道路会社へ報告する。

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　管理本部は、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、ベンダー等との連絡体制により、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、システム名・サーバ名など)、現象の概要を記録し、本社に報告する。

２　管理本部は、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　管理本部は、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　管理本部は、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)
管理本部	全社対応方針の現場での対応、管理本部管内の情報収集、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

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

２　障害発生状況の報告

料金所及び営業所等は、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、速やかに設備監視室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原則として、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

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><td colspan="2">発進制御バーが作動せず、高速道路に流入・流出できない</td><td colspan="2">正しい請求ができない</td></tr>
<tr><td>①ETCカード利用可否判定異常</td><td>②ETC無線通信不能</td><td>③－１
料金所に配信された
料金額テーブル異常</td><td>③－２
正常なETC通信後、
課金情報異常</td></tr>
<tr><td colspan="2">現地判断目安
（当該料金所における発生状況）</td><td>【異常停止車両】
10台/30分</td><td>【通信不能】
全ETCレーン</td><td>【誤った課金】
5件/時間</td><td rowspan="3">（通常運用）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">障害発生料金所における対応</td><td>入口</td><td colspan="2">バー開放・通信切断</td><td>（通常運用）</td></tr>
<tr><td>出口</td><td colspan="3">通信切断</td></tr>
<tr><td>複数の障害が確認され、広域障害と判断された場合の正常料金所の対応</td><td>入口
出口</td><td colspan="2">（通常運用）</td><td>（通常運用）</td><td>○</td></tr>
<tr><td>無料措置の対象</td><td></td><td colspan="2">○
ETC：入口または出口が障害発生料金所の場合は無料
現金：入口が障害発生料金所の場合は無料　※1</td><td>○
ETC：出口が障害発生箇所の場合は無料
現金：入口が障害発生料金所の場合は無料　※1</td><td>○
異常により正常な課金が不可能な場合 ※2</td></tr>
</table>

※1：ETCカード払い及び現金払いの両方　　※2：ETCカード払い

4　現場状況の把握

料金所及び遠隔サポートセンターは、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、速やかに交通管制室へ報告するものとし、料金所から報告を受けた交通管制室は管理本部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

<table>
<tr><th>発生障害</th><th>バーの扱い</th><th>料金の扱い</th><th>無料措置の対象走行</th></tr>
<tr><td>① ETCカード利用可否判定異常</td><td rowspan="2">開放
（障害が発生した入口）</td><td rowspan="4">徴収しない
（無料措置）</td><td rowspan="2">障害料金所が関係する走行</td></tr>
<tr><td>② ETC無線通信不能</td></tr>
<tr><td>③-1 料金額テーブル異常</td><td>通常運用</td><td rowspan="2">課金情報に異常が
発生した走行</td></tr>
<tr><td>③-2 通信後の課金情報異常</td><td>通常運用</td></tr>
</table>

第５　設備監視室及び交通管制室における対応

お客さまが安全で円滑な通行ができるよう、設備監視室においては設備の運転監視、交通管制室では本線や料金所での渋滞等の交通状況の監視を実施し、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、交通管制室において交通管理隊からの報告及びＩＴＶでの監視確認、関係機関（警察・消防等）及び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、管理本部へ適宜報告するものとする。交通管制室から報告を受けた管理本部は本社へ情報共有するものとする。

第６　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に基づいて、お客さまセンターのコミュニケ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

本社各班は、お客さまセンターのコミュニケ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、チャットツール等を活用して随時お客さまセンター、CS 推進・広報部関係者に提供する。

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７　情報提供

広域的な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、事象の状況に応じ、本社及び管理本部で十分調整のうえ、情報提供を行うものとする。

２　情報提供内容

障害ごとの基本的な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、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。

表３．５　事象ごとの情報提供内容

<table>
<tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><td colspan="2">発進制御バーが作動せず、高速道路に流入・流出できない</td><td colspan="2">正しい請求ができない</td></tr>
<tr><td>①ETCカード利用可否判定異常</td><td>②ETC無線通信不能</td><td>③－１
料金所に配信された
料金額テーブル異常</td><td>③－２
正常なETC通信後、
課金情報異常</td></tr>
<tr><td rowspan="2">障害発生初期</td><td>障害</td><td colspan="2">【バー開放】
現在この料金所ではETC通信障害が生じており、バー開放運用を行っております。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。</td><td>【通常運用】</td><td rowspan="4">【通常運用】
課金情報の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。</td></tr>
<tr><td>正常</td><td colspan="3">【通常運用】</td></tr>
<tr><td rowspan="2">広域障害</td><td>障害</td><td colspan="3">上記、障害発生初期と同様の対応を実施</td></tr>
<tr><td>正常</td><td colspan="3">【通常運用】</td></tr>
</table>

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

<table>
<tr><td rowspan="2">タイムライン</td><td colspan="2">本線上（一部、本線外）</td><td colspan="3">本線上・本線外</td><td>その他</td></tr>
<tr><td>道路情報板
（入口手前）</td><td>道路情報板
（本線）</td><td>会社HP</td><td>SNS
（X）</td><td>道路交通情報
（はしれGo!）</td><td>他道路管理者
交通管理者</td></tr>
<tr><td>障害発生時
（本社対策本部で内容決定）</td><td colspan="2" rowspan="4">「ETCシステム障害発生中」
「▲▲　ETCシステム障害発生中」
など</td><td colspan="3">「ETCシステム障害が発生しました。詳しい情報は分かり次第お知らせします。」</td><td></td></tr>
<tr><td>障害影響範囲拡大</td><td colspan="3" rowspan="3">「管内でETCシステム障害が継続しております。対象箇所は▲▲です。
また、△△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。
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。」</td><td rowspan="3">各事業者の情報板等で情報提供を依頼</td></tr>
<tr><td>発進制御バー開放時</td></tr>
<tr><td>障害長期化</td></tr>
<tr><td>運用再開</td><td colspan="2"></td><td colspan="3">「ETCシステム障害は解消しました、ご迷惑をおかけしました」</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>渋滞確認</td><td colspan="2">〇〇（本線）料金所にて
△△km渋滞中</td><td></td><td>〇〇（本線）料金所
にて△△km渋滞中</td><td></td><td>（渋滞規模が大きい場合は適宜情報提供）</td></tr>
</table>

4　関係道路管理者等との連携

本社及び管理本部は、広域的な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、広域的な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

広域的な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。当社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。

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。

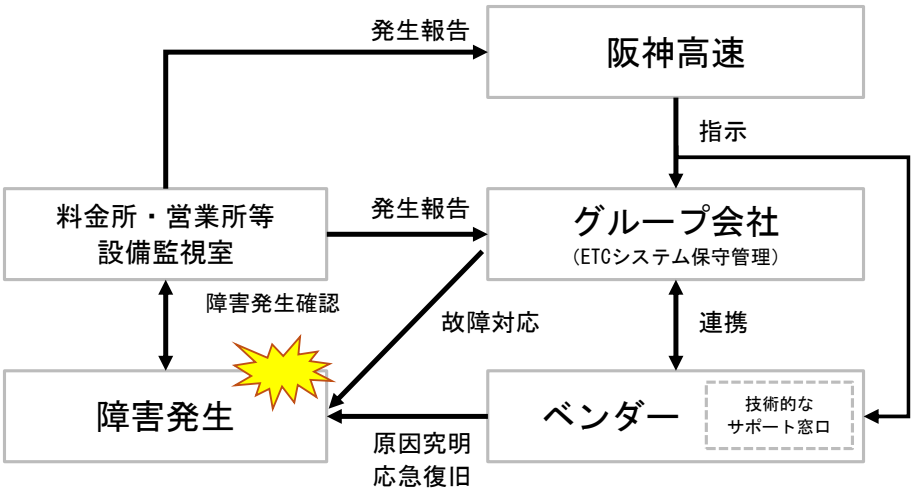


図３．３　早期復旧体制

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
・解放しているレーンの通行の仕方、安全走行の呼び掛け
・応急復旧した時点で、広域的な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、２０２５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、広域的なＥＴＣシステム障害が発生した場合の体制発令基準	15
別表２	広域的なＥＴＣシステムの障害発生時の本社対策本部の役職及び構成員並びに所掌業務（標準例）	16
別表３	広域的なＥＴＣシステムの障害が発生した場合の現地（管理本部）対策本部の役職及び構成員並びに所掌業務（標準例）	17
別表４	広域的な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	18

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

体制	本　　社	管理本部
警戒体制	「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	管理部（管理・保全部を含む。以下同じ）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
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

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　広域的なＥＴＣシステムの障害発生時の本社対策本部の役職及び構成員並びに所掌業務（標準例）

体制	役職・構成員			所掌業務
警戒体制	総括責任者	保全交通部長		対策本部の総括に関すること
		指名構成員		総括責任者が必要に応じて定める
非常体制	総括責任者	社長		対策本部の総括に関すること
	副総括責任者	保全交通担当執行役員 営業担当執行役員		総括責任者を補佐し、本部各班の業務の調整及び総括に関すること。
	本部班	班長	保全交通部長	本部各班の総括に関すること。
		副班長	保全企画課長	班長を補佐し本部班の業務の掌理に関すること。
		全体管理担当	保全企画課の社員	システム障害等の対処に係る総括及び各種応援に関すること。
		記録担当	保全企画課の社員	対策本部の記録に関すること。
		連絡調整担当	保全企画課の社員	(1)国、関係地方公共団体等との連絡調整に関すること。 (2)その他の班の所掌に属しない業務に関すること。
	保全交通班	班長	保全交通部施設担当部長	保全交通班の総括に関すること。
		副班長 （交通担当）	保全交通部交通担当部長	班長を補佐し、保全交通班（交通担当）の業務の掌理に関すること。
		副班長 （保全担当）	システム技術課長	班長を補佐し、保全交通班（保全担当、電力復旧担当情報提供担当及びシステム復旧担当）の業務の掌理に関すること。
		交通担当	交通企画課の社員	交通状況の把握に関すること。
		保全担当	保全交通部の社員	(1)本社と管理本部との連絡業務に関すること。 (2)管理本部の報告資料整理業務に関すること。 (3)事象履歴整理業務（記録）に関すること。
		情報提供担当	交通企画課の社員 交通技術課の社員	(1)道路交通情報提供の実施に関すること。 (2)交通管制システム等の運用監視に関すること。 (3)その他道路情報提供に係る各種の業務に関すること。
		電力復旧・システム復旧担当	システム技術課の社員 料金システム課の社員	(1)停電時の設備状況・影響範囲把握及び復旧作業指示に関すること。 (2)システム障害時の設備状況・影響範囲把握及び復旧作業指示に関すること。
	営業班	班長	営業部長	営業班の総括に関すること。
		副班長	営業管理課長	班長を補佐し、営業班の業務の掌理に関すること。
		班員	営業部の社員	(1)料金徴収業務に関すること。（本社と管理本部との料金徴収業務の連絡業務に関すること。） (2)料金徴収業務の管理本部報告資料整理業務に関すること。 (3)料金徴収業務の事象履歴整理業務（記録）に関すること。
	お客さまセンター・広報班	班長	CS 推進・広報担当執行役員	お客さまセンター・広報班の総括に関すること
		副班長	CS 推進・広報部長	班長を補佐し、お客さまセンター・広報班の掌理に関すること。
		お客さまセンター担当	CS 推進・広報部の社員	お客さまセンターとの連絡調整業務に関すること。
		広報担当	CS 推進・広報部の社員	広報及び報道機関への対応に関すること。

別表３　広域的なＥＴＣシステムの障害が発生した場合の現地（管理本部）対策本部の役職及び構成員並びに所掌業務（標準例）

<table>
<tr><th>体制</th><th colspan="3">役職・構成員</th><th>所掌業務</th></tr>
<tr><td rowspan="2">警戒体制</td><td colspan="2">総括責任者</td><td>部長
（大阪保全部、神戸管理・保全部）</td><td>現地対策本部の総括に関すること。</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>指名構成員</td><td>総括責任者が必要に応じて定める。</td></tr>
<tr><td rowspan="6">非常体制</td><td colspan="2">総括責任者</td><td>管理本部長</td><td>現地対策本部の総括に関すること。</td></tr>
<tr><td colspan="2">副総括責任者</td><td>部長</td><td>総括責任者の補佐及び各班の業務の掌理に関すること。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">本部班</td><td>班長</td><td>次長（又は担当部長）</td><td rowspan="2">(1)本部長及び副本部長の補佐並びに各班の業務の掌理に関すること。
(2)管理本部と本社との連絡業務に関すること。
(3)復旧状況、影響状況の把握に関すること。
(4)補修業者の適切な配置及び指導に関すること。</td></tr>
<tr><td>班員</td><td>営業・道路交通班以外の社員のうち、総括責任者が定めた社員</td></tr>
<tr><td rowspan="2">営業・道路交通班</td><td>班長</td><td>次長（又は担当部長）</td><td rowspan="2">(1)交通への影響状況の把握及び入口開閉状況の把握に関すること。
(2)交通状況への影響による対策案の作成に関すること。
(3)料金収受業務への影響状況の把握及び対策案の作成に関すること。</td></tr>
<tr><td>班員</td><td>大阪管理部、大阪保全部、神戸管理・保全部の社員のうち総括責任者が定めた社員</td></tr>
</table>

別表４　広域的な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

体　制	発令権者及び解除者	
	本社対策本部	現地対策本部（管理本部）
警戒体制	保全交通部長	部長
非常体制	社長	管理本部長