【道路緊急ダイヤル＃９９１０】を
１２月１日１０：００より、開設

－幹線道路の異状などを発見した場合の緊急通報を２４時間受け付けます－

記 者 発 表 資 料

■ １２月１日から、幹線道路（国道・高速道路・※首都高速道路）の異状に関する緊急通報を道路緊急ダイヤル【＃９９１０】で受け付けます。
　○　携帯電話及び固定電話から受け付けます。
　○　２４時間受け付けます。

■ 緊急通報の対象
　道路の穴ぼこ、路肩の崩壊などの道路損傷、落下物や路面の汚れなど、道路の異状により、車両や自転車・歩行者の通行に支障となることを対象としています。
　なお、※首都高速道路においては、これまでと同様に、事故・故障・落下物などの緊急事案全般に関する緊急通報を受け付けます。

■ 道路利用者からは、
　○「首都高速道路（首都高速道路株式会社）」
　○「関東地方すべての高速道路（東日本高速道路株式会社・中日本高速道路株式会社）」
　○「国土交通省が管理する国道」
　のどの道路管理者に対しても、同一の番号で直接通報可能です。

平成１７年１１月２８日

国　土　交　通　省　関東地方整備局
東日本高速道路株式会社　関　東　支　社
首都高速道路株式会社　西東京管理局
中日本高速道路株式会社　横　浜　支　社
中日本高速道路株式会社　八 王 子 支 社

発　表　記　者　ク　ラ　ブ	
竹芝記者クラブ	横浜海事記者クラブ
神奈川建設記者会	埼玉県政記者クラブ

問　い　合　わ　せ　先（マスコミ専用）

国土交通省関東地方整備局　道路部道路管理課
　課長：秋山　均　　補佐：鶴之園（つるのその）　基一　　電話　048-600-1345（直通）
東日本高速道路株式会社　関東支社　総合調整部　広報グループ
　電話　03-5828-8347（直通）
首都高速道路株式会社
　西東京管理局　交通管理グループ　　電話　03-3264-9099（直通）
　広報室　　電話　03-3539-9257（直通）
中日本高速道路株式会社　横浜支社　広報チーム
　電話　045-475-9207（直通）
中日本高速道路株式会社　八王子支社　広報チーム
　電話　0426-91-1172（直通）

問　い　合　わ　せ　先（お客様専用）
＜国道に関する事項＞ 　国土交通省関東地方整備局　道路部道路管理課　電話　048-600-1345 ＜首都高速道路に関する事項＞ 　首都高お客様センター　　電話　03-3580-1881　　※７時～２０時 ＜その他の高速道路に関する事項＞ 　ハイウェイガイド東京　　電話　03-3506-0333（直通）　※２４時間 　ハイウェイガイド名古屋　　電話　052-223-0333（直通）　※２４時間

説明資料

道路緊急ダイヤルについて

１．道路緊急ダイヤルの目的

○平成１３年６月から首都高速道路において実施されているサービスで､道路利用者が道路の異状などを発見した場合、道路管理者へ直接、緊急通報（道路損傷、落下物、故障等）して頂くことにより、迅速に対応を図ろうとするものです。首都高速道路以外の高速道路については、道路上に設置されている「非常電話」で緊急通報をいただいていましたが、今回、非常電話に加え、道路緊急ダイヤルにより、国道も含めて通報を受け付けます。

○緊急通報は、道路の穴ぼこ、路肩の崩壊などの道路損傷、落下物や路面の汚れなど道路の異状により、車両や自転車・歩行者の通行に支障となることを対象とします。

　なお、首都高速道路においては、これまでと同様に、事故・故障・落下物その他の緊急事案全般に関する緊急通報を受け付けます。

２．道路緊急ダイヤルの実施方針

○道路利用者にとってわかりやすい４桁番号の道路緊急ダイヤル（＃９９１０）で実施（ただし、首都高速道路ではすでに実施中）。

○２４時間受け付けます。

○各道路管理者への取り次ぎは、対話型音声自動応答装置により行います。

○道の相談室（ＴＥＬ：０１２０－１０６－４９７、ＦＡＸ：０１２０－１０６－１７９、メール：http://www.ktr.mlit.go.jp/michi）は現状通り、道路に関して広く相談、意見の受付窓口とします。受付時間は２４時間です。

○道路緊急ダイヤルは、道路の管理者により受け付ける通報の内容が異なります。

国道・首都高速道路以外の高速道路

道路損傷、落下物などの道路の異状に関して通報いただくものです。

交通事故情報は、警察（１１０番）へ

道路に関するご意見・ご要望は、

一般国道・・・道の相談室（電話0120-106-497）

高速道路・・・ハイウェイガイド東京（電話03-3506-0333）

ハイウェイガイド名古屋（電話052-223-0333）へお願いします。

首都高速道路

事故・故障・落下物その他の緊急事案全般に関して通報いただくものです。

首都高速道路に関するご意見・ご要望は、

首都高お客様センター（電話03-3580-1881）へお願いします。

ただし、受付時間は７時から２０時です。

３．道路緊急ダイヤル開設の効果

○道路利用者が、「首都高速道路（首都高速道路株式会社）」、「関東地方すべての高速道路（東日本高速道路株式会社・中日本高速道路株式会社）」、「国土交通省が管理する国道」のどの道路管理者に対しても、同一の番号で直接通報可能です。

○さらに、短縮番号のため覚えやすい。

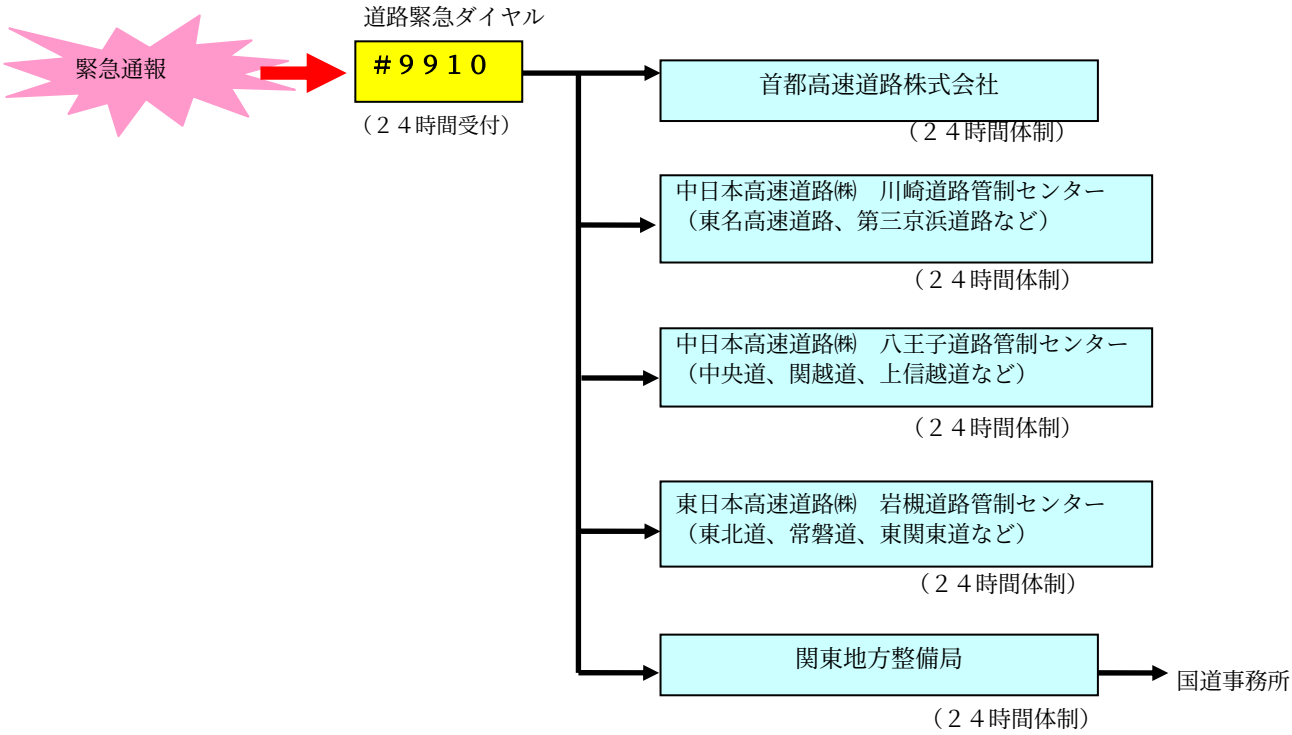
なお、補助国道（県や政令市が管理する国道）、県道、市町村道については、直接道路管理者への通報とはなりませんが、関東地方整備局で受け付けて、なるべく早く各道路管理者に連絡します。（翌日以降の連絡になる可能性もあります。）
※ＮＴＴ（固定電話）、ＮＴＴドコモ、au、ボーダフォンからの通報が対象です。

（参考）

◇道路緊急ダイヤル対象道路拡大の背景

これまでは、道路緊急ダイヤルのサービスが実施されていない首都高速道路以外の道路においては、高速道路の「非常電話」を除いて、道路の異状を発見された場合は、どこにかけてよいか分からない等により、直接、道路管理者に連絡されることは、ほとんどありませんでした。

また、これまでも国道においては道路の異状等は「道の相談室」で受け付けていましたが、「道の相談室」は、道路に関して広く相談を受け付けていると認識されており、道路の異状等について「道の相談室」にかける認識は少なかったと思われます。

このようなことから、道路の異状を発見された場合、直接道路管理者にかけられる道路緊急ダイヤルの開設により、より迅速に対応を図ろうとするものです。

◇　道路緊急ダイヤルのイメージ