

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

2 0 2 5 年 6 月

首都高速道路株式会社

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	3
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	6
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	10
第4 料金所における対応.....	10
第5 交通管制室における対応.....	12
第6 お客さまセンターにおける対応.....	12
第7 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	14
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、首都高速道路株式会社（以下、「会社」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、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）管理局

東京西局、東京東局及び神奈川局をいう。

（3）営業所

料金所・遠隔監視室を統括する営業所をいう。

（4）グループ会社

ETC 保守管理、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。

（5）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。

（6）関係道路管理者

地方整備局、国道等事務所、都県、市町村など国道、都・県道、市町村道等の管理者をいう。

（7）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。

（8）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。

（9）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会社管内の複数の料金所で、「ETC カ

ード利用可否判定異常」、「E T C 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E T C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、広域的なシステム障害警戒本部を設置し、広域的なE T Cシステム障害が発生した場合は、広域的E T C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第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E T C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、首都高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（広域的なE T C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E T C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。

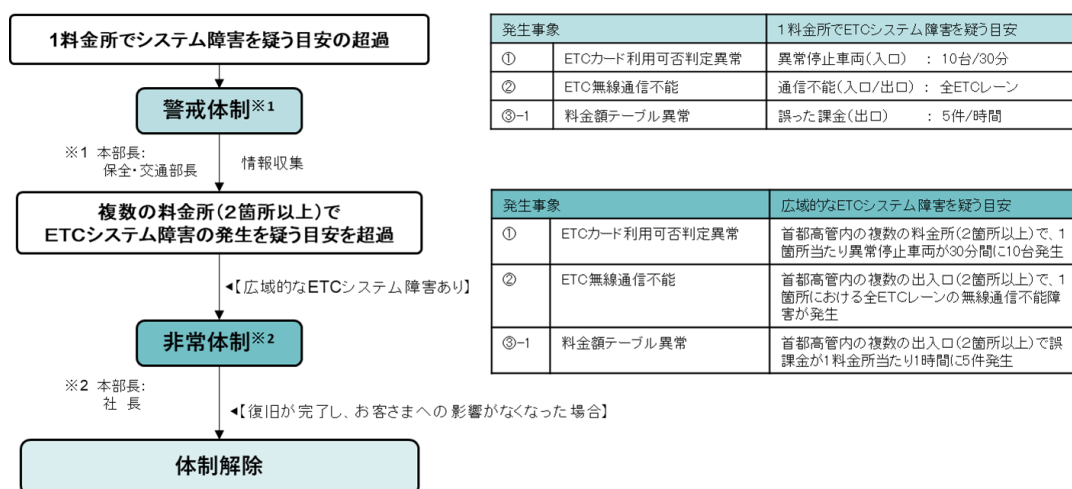


図2.1 体制構築フロー

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、本社は別表第2に定めるとおりとし、管理局にあっては別表第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 本部長は、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 副本部長は、本部長を補佐するものとし、本部長の不在時等は、本部長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、管理局の役割分担、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、別表第4のとおりとし、一度発令された防災体制を変更する必要があると認められる場合、各体制の本部長は変更後の体制の本部長と調整し、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 発令権者が直ちに発令することが困難な場合における代行者については別表第5のとおりとする。
- 3 本社は、管理局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。
- 4 本社は体制構築後、体制構築基準を満たす管理局が体制を構築していない場合は、体制構築の指示を行う。
- 5 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。

- 1 料金所、遠隔監視室、営業所、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、または会社内の複数の料金所（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、本社及び管理局は、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。

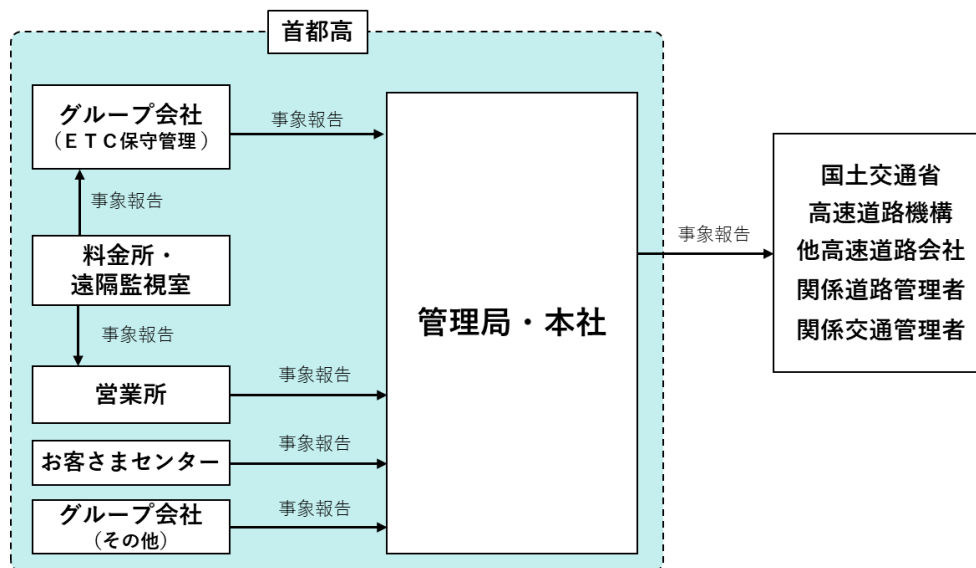


図 2.2 連絡系統図

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。

1 連絡体制の構築

管理局の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、表2.1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時間の連絡体制を構築するものとする。

表 2.1 連絡体制を構築する関係者

機関		部署等
1	本社	システム管理担当部署、営業担当部署
2	管理局	
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係る担当部署
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係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。

参集のための連絡については、原則としてメールや電話等、通常業務において使用している方法によるものとする。

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。これから、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料金表データの異常」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。

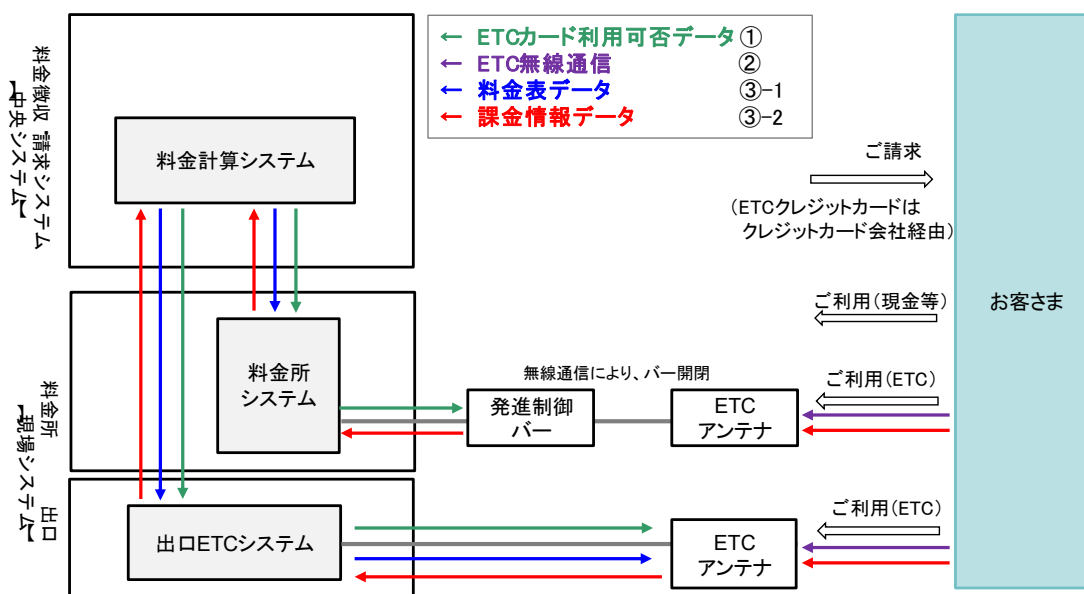


図3.1 料金システムの概要

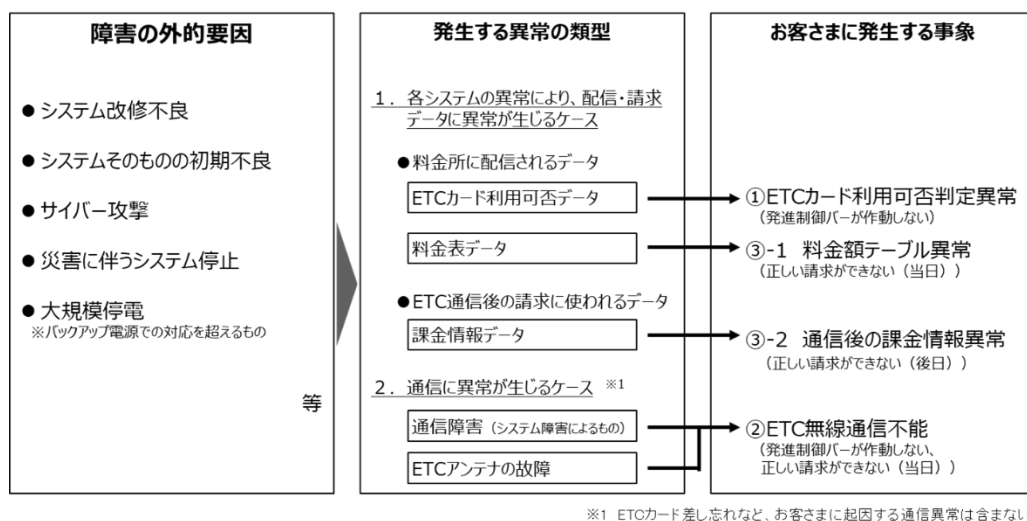


図 3.2 料金システムにおいて想定される障害事象

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) 管理局は、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について、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、管理局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) 本社及び管理局は、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、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、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 情報共有内容(参考)

第1報告 ※	第2報告以降	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報告については、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遠隔監視室は、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、速やかに営業所及びグループ会社(ETC保守管理)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)

営業所及びグループ会社(ETC保守管理)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、管理局に報告するものとする。

報告を受けた管理局は速やかに警戒体制を構築し、本社へ報告するものとする。

管理局から報告を受けた本社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、管理局は、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) 首都高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

管理局は、会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、管理局は、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、管理局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、管理局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 E T C システム障害が発生）

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

本社及び管理局は、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、直ちに管理局に対し、「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。指示を受けた管理局は、営業所及びグループ会社（E T C 保守管理）と連携し料金所及び遠隔監視室に対してレーン運用の変更指示をおこない、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。

管理局は、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、管理局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及び他の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 E T C 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 管理局は、広域的な E T C 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 管理局は、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、E T C 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 管理局は、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 管理局は、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表3.2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）
管理局	全社対応方針に基づく対応、管理局内全体の情報集約、管理局内全体の進捗管理、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、料金所及び遠隔監視室の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

料金所及び遠隔監視室は、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、速やかに営業所及びグループ会社（ETC保守管理）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、高運道路に流入・流出できない		正しい請求ができない	
		① ETCカード利用可否 判定異常	② ETC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		【異常停止車両】 10台／30分	【通信不能】 全ETCレーン	【誤った課金】 5件／時間	(通常運用)
障害発生料金所における対応	入口	バー開放・通信切断・現金徴収なし		(通常運用)	
	出口	通信切断			
広域障害判断後の 正常料金所の対応	入口	(通常運用)		(通常運用)	
	出口				
無料措置の対象		○ ETC：入口または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	○ 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	○ 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

料金所及び遠隔監視室は、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、速やかに営業所へ報告するものとし、料金所から報告を受けた営業所は、管理局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カード利用判定データの異常	開放 (障害発生した入口)	徴収しない (無料措置)	障害対象出入口に 関係する走行
②ETC無線通信異常			
③-1料金表データの異常	通常運用		
③-2通信後の課金情報の異常	通常運用		課金情報に異常が 発生した走行

第5 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、本線や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、交通業務員からの報告及びCCTVカメラでの監視確認、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、管理局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局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（情報収集・提供班）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会社HP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、本社及び管理局で十分調整のうえ、情報提供を行うものとする。

なお、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、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

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	
		① ETCカード利用可否判定異常	② ETC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
障害発生初期	障害	【バー開放】 現在の料金所では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】	【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。
	正常	【通常運用】			
広域障害	障害	上記、障害発生初期と同様の対応を実施			
	正常	【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

タイムライン	本線上		本線上・本線外			その他
	道路情報板 (入口手前)	道路情報板 (本線)	会社HP	SNS (X)	道路交通情報 (Mew-ti)	他道路管理者 交通管理者
障害発生時 (本社対策本部で内容決定)	「ETCシステム障害発生中」 「▲▲ ETCシステム障害発生中」 など		「ETCシステム障害が発生しました。詳しい情報は分り次第お知らせします。」			
障害影響範囲拡大			「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。」			各事業者の情報板等で 情報提供を依頼
発進制御バー開放時						
障害長期化						
運用再開			「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」			
渋滞確認	〇〇（本線）料金所にて△△km渋滞中			〇〇（本線）料金所にて△△km渋滞中		（渋滞規模が大きい場合は適宜情報提供）

4 関係道路管理者等との連携

本社及び管理局は、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他の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E T C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。会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。

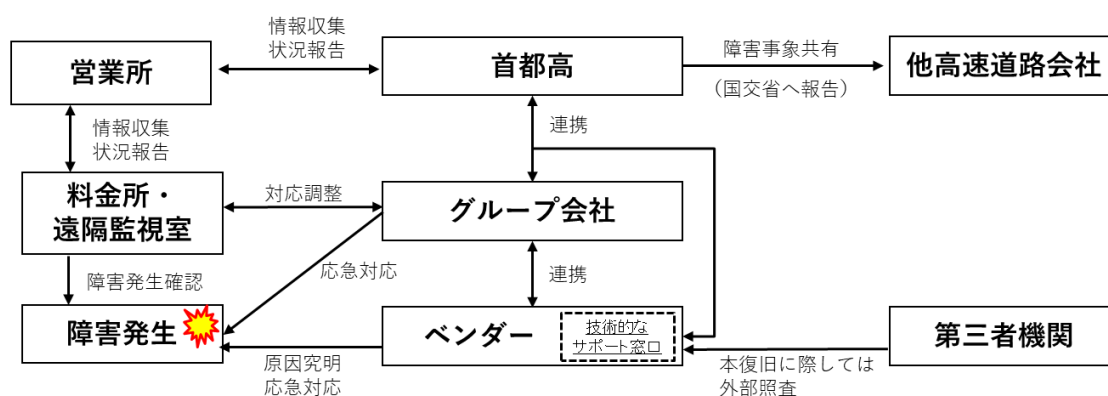


図3.3 早期復旧体制

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E T C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
別表第 1	営業中の高速道路において、広域的な E T C システム障害が発生した場合の体制発令基準	16
別表第 2	広域的な E T C システム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）	17
別表第 3	広域的な E T C システムの障害が発生した場合の現地（管理局）対策本部の役職及び構成員並びに所掌業務（標準例）	19
別表第 4	広域的な 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
別表第 5	広域的な E T C システムの障害が発生した場合の体制の発令の代行者	21

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

体制	本社	管理局
警戒体制	管理局が警戒体制をとったとき。	システム障害が発生し、かつ、速やかに復旧しないとき。
非常体制	管理局が非常体制をとったとき。	システム障害が発生し、かつ、速やかに復旧せず、お客さま又は他機関へ重大な影響を及ぼしたときであって、当該事象が長時間にわたるとき。

別表第2 広域的なE T Cシステム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	本部長	保全・交通部長	対策本部の統括に関すること。
		指名構成員	本部長が必要に応じて定める。
非常体制	本部長	社長	対策本部の統括に関すること。
	副本部長（危機管理統括担当役員がいる場合に限る。）	危機管理統括担当役員	本部長を補佐し、本部各班の業務の調整及び統括に関すること。
	本部員	執行役員 常勤監査役 部等の長	本部長を補佐し、本部各班の業務の調整及び統括に関すること。
	本部班	班長	保全・交通部担当役員
		副班長	保全・交通部長 保全・交通部担当部長
		全体管理担当	保全企画課の社員 防災対策課の社員 計画・環境部の社員 技術部の社員
		記録担当	保全企画課の社員 防災対策課の社員 計画・環境部の社員 技術部の社員
		連絡調整担当	保全企画課の社員 防災対策課の社員 計画・環境部の社員 技術部の社員
	保全・交通班	班長	保全・交通部担当役員
		副班長（交通担当）	防災・交通管理室長
		副班長（保全担当及び電力復旧担当）	点検・補修推進室長
		副班長（情報提供担当及びシステム復旧担当）	道路情報・交通室長
		交通担当	交通管理課の社員
		保全担当	点検・補修推進課の社員 保全技術課の社員 交通安全推進課の社員
		電力復旧担当	点検・補修推進課の社員
		情報提供担当	道路情報推進課の社員 システム技術課の社員
		システム復旧担当	システム技術課の社員
		営業班	班長
		営業企画部担当役員	営業班の統括に関すること。
			対策本部の記録に関すること。
			(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。
			班長を補佐し、本部各班の業務の調整及び統括に関すること。
			班長を補佐し、本部各班の業務の調整及び統括に関すること。

		副班長	営業企画部長 営業企画部担当部長 営業管理室長 料金事務管理室長	班長を補佐し、営業班の業務の掌理に関する こと。
		班員	営業管理室の社員 料金事務管理室の社員	(1)料金徴収業務に関すること。(本社と管理 局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局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・P A班	班長	C S・サステナビリテ ィ推進部担当役員	お客さまセンター・P A班の総括に関するこ と。
		副班長	C S・サステナビリテ ィ推進部長 サステナビリティ推進 室長 事業開発部長 事業開発部担当部長	班長を補佐し、お客さまセンター・P A班の 掌理に関すること。
		P A担当	C S・サステナビリテ ィ推進部の社員 事業開発部の社員	(1)パーキングエリアの状況の把握及び調整業 務に関すること。 (2)駐車場状況の把握及び調整業務に関するこ と。
		お客さまセン ター担当	C S・サステナビリテ ィ推進部の社員	首都高お客さまセンターとの連絡調整業務に 関すること。
	広報班	班長	経営企画部担当役員	広報班の総括に関すること。
		副班長	経営企画部長 経営企画部担当部長 広報課長 広報課担当課長	班長を補佐し、広報班の業務の掌理に関する こと。
		班員	経営企画部の社員	広報及び報道機関への対応に関すること。
	総務班	班長	総務・人事部担当役員	総務班の総括に関すること。
		副班長	総務・人事部長 総務・コンプライアンス 推進室長 財務部長 財務部担当部長	班長を補佐し、総務班の業務の掌理に関する こと。
		事務所担当	総務・人事部の社員 監査室の社員 監査役室の社員	事務所機能の確保及びその総括に関するこ と。
		物資調達担当	総務課の社員 法務・コンプライアンス 推進課の社員 情報システム課の社員 財務部の社員	物資の調達及び管理に関すること。

別表第3 広域的なETCシステム障害が発生した場合の現地（管理局）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	本部長	副局長	現地対策本部の統括に関する事。
		指名構成員	本部長が必要に応じて定める。
非常体制	本部長	局長	現地対策本部の統括に関する事。
	副本部長	副局長	本部長の補佐及び各班の業務の掌理に関する事。
	本部班	担当部長	(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事。 (2)管理局と本社との連絡業務に関する事。 (3)復旧状況、影響状況の把握に関する事。 (4)補修業者の適切な配置及び指導に関する事。
		道路交通班及び総務班以外の社員	
	道路交通班	担当部長	(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事。 (2)交通状況への影響による対策案の作成に関する事。 (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事。 (4)有人パーキングエリアへの影響状況の把握に関する事。 (5)首都高速道路サービス株式会社との連絡調整に関する事。
		総務・経理課の社員 各交通管理課の社員 営業管理課の社員 道路管理課の社員 CS推進課の社員	
	総務班	担当部長	事務所機能の確保及びその総括に関する事。
		総務・経理課の社員	

別表第4 広域的なETCシステム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（管理局）
警戒体制	保全・交通部長	局長
非常体制	社長	

別表第5 広域的なETCシステム障害が発生した場合の体制の発令の代行者

体制	発令代行者
警戒体制	①保全・交通部担当部長、防災・交通管理室長、点検・補修推進室長又は道路情報・交通室長 ②保全・交通部長が指名する課長
非常体制	①保全・交通部担当役員（危機管理総括担当役員がいる場合は当該役員とし、保全・交通部担当役員は当該役員の次の順位とする。）②保全・交通部長、保全・交通部担当部長、防災・交通管理室長、点検・補修推進室長又は道路情報・交通室長