

平成 26 年 1 月 16 日
総務省 九州管区行政評価局**高速道路料金所における ETC 車線案内標示板を利用者の
視点に立って整備してほしい****行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん**

総務省九州管区行政評価局（局長：杉山 茂）は、下記の行政相談を契機に調査を行うとともに、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議（座長：石森久広 西南学院大学大学院法務研究科教授）に諮りました。

その検討結果を踏まえ、平成 26 年 1 月 16 日、西日本高速道路株式会社（以下「NEXCO西日本」という。）九州支社に対し、利用者の視点に立った ETC 車線案内標示板の整備について、あっせんを行いました。

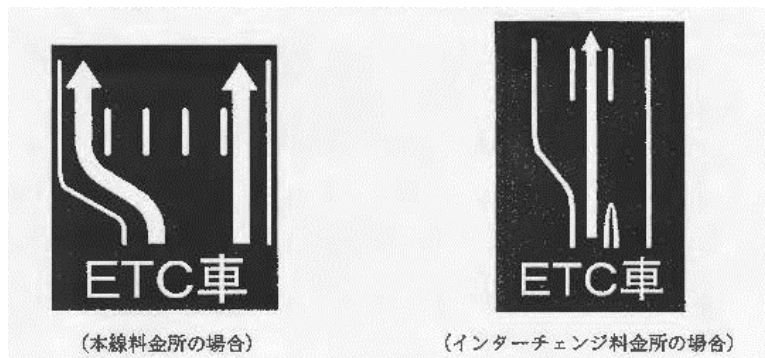
【行政相談の要旨】

長崎バイパスの川平料金所のうち、私がよく利用する進入ルート（長崎市昭和町方面から入り浦上トンネルを通るルート）には、ETC 専用車線が 1 つ、一般車線が 3 つある。

当該料金所手前には緩やかな左カーブがあって直前まで ETC 専用車線への見通しが悪い上に、手前に他のルートとの合流箇所もあるので、運転者が ETC 専用車線の位置を早めに認識できたほうが安心と思われる。

しかし、当該進入ルートには、ETC 専用車線が何列目に設けられているかを示す案内板がない。

他県にある高速道路の料金所では、ETC 専用車線がはっきり見通せる場所であっても案内板が設けられていることからしても、長崎バイパス川平料金所の手前に ETC 専用車線の位置を示す案内板（以下「ETC 車線案内標示板」という。）を設けてほしい。

1 ETC 車線案内標示板**(1) 形状**

＜ 出典：「料金徴収施設設置基準（案）・同解説」（日本道路協会）＞

(2) 設置基準

【表示内容】

E T C車の進行方向を示すものとする。原則として実際に設置されている車線数及びE T C車線の位置を表示するものとする。

ただし、車線数が5車線を超えるような料金所においては、標示板の視認性等を考慮し、表示する車線数は5車線とする。

【設置位置】

本線料金所については、料金所から1km及び500m手前に設置される料金徴収所の案内標識に併設し、インターチェンジ（以下「I C」という。）料金所については、広場手前100m付近のランプ部（高速道路と一般道路と結ぶ傾斜した道路）に設置するものとする。

ただし、ランプ線形等の現地状況により、案内標示板を設置すべき位置からE T C車線表示板（料金所上部に掲示された紫色の「E T C」の表示板）により、E T C車線の位置が確認できると判断される場合には、案内標示板の設置を省略することができるものとする。

（注）N E X C O西日本が「設計要領第5集交通管理施設編【標識設置要領】」（平成25年7月）において設定。

2 当局の実情把握結果

(1) 料金所手前にE T C車線案内標示板が設置されていない料金所

料金所手前にE T C車線案内標示板が設置されていない料金所のなかには、進入路から料金所までの距離が短く、視認性が高いなどにより、設置の必要性が低いとみられるものも多数みられたが、次表のとおり、利用者のさらなる利便性の向上のため、同標示板の設置の必要性があると考えられるものもみられた。

表 料金所手前にE T C車線案内標示板が設置されておらず、設置の必要性があると考えられるもの

料金所名 (供用開始日)	高速道路 事務所名	I C料金所等の状況（情報収集結果概要）
川平 I C 入口 (昭和町から) (S42. 11. 17)	長崎	同 I Cの他の出入口料金所の中には視認性が高いにもかかわらず手前に標示板が設置されているものもあるなか、申出に係る料金所手前はカーブし、高低差もある上、一般道との合流地点から短い距離（約100m）で料金所に至り、昭和町方面からは交通量も多い。
八代 I C 入口 (S55. 3. 12)	熊本	国道上下線からの進入路合流地点から料金所まで距離が短く（約100m）、一般車と交差する可能性が認められる。
加治木 I C 出口 (H4. 3. 25)	鹿児島	本線上下線から料金所出口への進入路が合流する地点から間もない（約50m）ところに料金所分岐があり、料金所ゲートが3つあるなかで中央のゲートがE T C専用となっている。現地確認時は、一番左の一般用ゲートを使用できないようにしていたため、ゲートの開設状況により、一般車と交差する可能性が認められる。

加治木 I C 入口 (H4. 3. 25)	鹿児島	旧道からの進入路は 1 車線で、視認性もあるが、国道バイパスからの進入路は、事前に合流注意の路面標示はあるものの、専用ゲートが右側のため、旧道からの一般車と急に交差しての E T C 利用となり、また、合流地点から料金所までの距離は短い (約 50m)。
国分 I C 出口 (H12. 3. 4)	鹿児島	本線上下線から料金所出口への進入路が合流する直前は道路自体がカーブしており、同合流地点から料金所分岐まで短く (約 50m)、一般車と交差する可能性が認められ、専用ゲートが左側であることから、特に本線下り線から視認性は低い。

(2) 料金所手前に E T C 車線案内標示板が既に設置されている料金所

ア 視認性が高いなかで設置されている例

九州道古賀 I C 入口、東九州道都農本線上下線

イ 一般車と交差する状況があるなかで設置されている例

九州道若宮 I C 出口、長崎道多良見 I C 出口、九州道南関 I C 上り線出口

ウ 視認性もあり、一般車と交差する状況もないなかで設置されている例

長崎道多良見 I C 入口、大分道湯布院 I C 出口

3 NEXCO 西日本九州支社の見解

- ・ E T C 料金徴収施設を整備し始めた平成 11 年度以降、既存の料金所への E T C 車線の設置と同時に、上記設計要領等に基づき、その必要性を検討の上、料金所手前に E T C 車線案内標示板を設置し、その後新設された料金所についても、新設と同時に同様に検討を行って同案内標示板を設置したことにより、必要な箇所への整備はほぼ行き届いた。
- ・ 設置の必要性及び設置場所については、管内の高速道路事務所あるいは当時の担当工事事務所が上記設置要領等に基づき判断している。
- ・ 表に記載された 5 つのいずれの料金所においても、料金所広場から 100m 手前の地点から E T C 表示板が確認できるため、E T C 車線案内標示板を設置する必要性はないと考える。

4 行政苦情救済推進会議の意見要旨

- ・ 本線に入る車、本線から出てくる車、それぞれの車の運転者に、できるだけ早い段階からどの料金所ゲートに行けばいいかの情報を与えて、見間違いや見落としがないような措置を求める。どの料金所に E T C 車線案内標示板が必要かは、ケースバイケースで決めていくしかない。
- ・ 高速道路本線から降りた料金所の手前は、減速しているとはいえ一般道路での車両速度に比べてスピードが速いのが実態であり、単純に 100m というのは短いと感じる。料金所手前にカーブや合流地点があるなど、安全面の考慮が必要と考えられる箇所については、現地の状況に応じて料金所広場まで 100m 以上あっても案内標示板を設置することも必要である。
- ・ 同じような道路の形状であっても、案内標示板が設置されている箇所と設置されていない箇所が混在しており、それぞれの現地高速道路事務所により、E T C 車線案内標示板の設置の必要性に関する判断が異なっているのは疑問である。
- ・ 今回検討した川平料金所等 5 か所だけではなく、それ以外の料金所についても E T C 車線案内標示板を設置する必要性の有無について、NEXCO 西日本九州支社に検討するよう求めてはどうか。

5 あっせん

NEXCO西日本九州支社は、利用者の視点に立った利便性を一層推進する観点から、次の点について現地高速道路事務所を指導する必要がある。

- (1) 申出の川平料金所が設置されている長崎バイパスについては、出入口によっては視認性が高いにもかかわらず料金所手前にETC車線案内標示板が設置されている出入口があるなか、申出の料金所入口については、手前にカーブがあるなどにより、料金所広場から100m手前付近からの視認性は十分とは認められず、また、交通量も多く、同標示板の設置の必要性が認められることから、同標示板を設置すること。
- (2) ETC車線案内標示板の設置について、設計要領等に基づく料金所広場前の一定距離からの視認性という観点だけではなく、現地における視認性を含めて、進入路の合流、車両の交差を考慮するなど、利用者に戸惑いを与えることのないよう同標示板を設置すべきとの意見がある。

このような意見があることを踏まえ、料金所手前におけるETC車線案内標示板の設置の必要性について再検討を行い、加治木IC料金所出入口、国分IC料金所出口など、同標示板の設置の必要性が認められる料金所については、利用者の視点に立って計画的な整備に努めること。

【行政苦情救済推進会議】

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されている。

(行政苦情救済推進会議構成員)

石森 久広	(西南学院大学大学院法務研究科教授 (座長))
久留 百合子	(消費生活アドバイザー)
辻井 治	(弁護士)
森本 廣	(九州経済調査協会理事長)
池内 比呂子	(社団法人福岡中小企業経営者協会副会長)
藤井 通彦	(西日本新聞社論説委員長)
廣渡 雪路	(福岡行政相談委員協議会会長)

担当： 首席行政相談官 立花 隆幸

電話： 092-431-7081 (代表)