

平成23年12月1日
 総務省九州管区行政評価局

 あれ?
 ETCレーン
 ないんだ!?


ETCレーンがない料金所の利用案内をもっと親切に!

～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 山根 悟）は、行政相談の申出を契機に、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）の検討結果を踏まえ、平成23年12月1日、西日本高速道路株式会社九州支社に対し、料金自動収受機の利用案内を分かりやすくすること等についてあっせんを行いました。

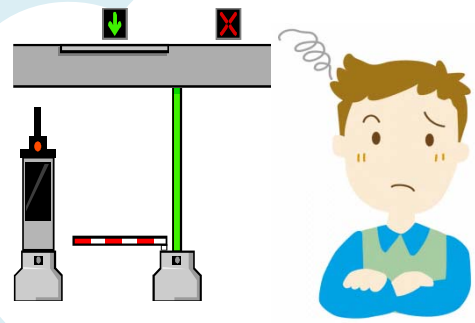
【行政相談の要旨】

私は、高速道路等のETC割引を利用するためマイカーにETCを付けている。八木山バイパスを利用する機会があったが、同バイパス料金所にはETCレーンが設置されていないため、ETC割引を利用することはできないものと思い、料金所で520円の通行料金を現金で支払った。

その後、知人から、八木山バイパスでは料金所にETCレーンの設置はないが、料金所の料金自動収受機にETCカードを挿入することにより、ETC割引を利用することができ、通行料金は260円（休日特別割引）で済むとの話を聞いた。

確かに西日本高速道路株式会社（以下「NEXCO西日本」という。）のホームページにはお知らせとして八木山バイパス利用時におけるETC利用の周知がなされているが、自分と同様にETC割引の利用が可能であることを知らないドライバーも少なからずいると思う。

料金自動収受システムに不案内なドライバーであってもETC割引が利用可能となるよう、また、一旦停止しなくてもETCが利用できるようにするため、料金所にETCレーンを設置してほしい。



【当局の調査結果】

- 1 八木山バイパス料金所、椎田道路料金所及び武雄佐世保道路武雄南料金所では、ETCレーンが設置されておらず、料金自動収受機により通行料金を収受している。
 - 2 NEXCO西日本のホームページ及びこれら3有料道路料金所の料金自動収受機には、ETCカードの利用が可能であること及びその利用方法（ETCカードを料金自動収受機に挿入する必要があること）が案内されている。
 - 3 八木山バイパス料金所及び武雄佐世保道路武雄南料金所ではETCカードが利用できることが案内されていたが、椎田道路料金所では、ETCカードが利用できることが案内されていなかった。
 - 4 3有料道路ともに、利用者が料金所に到達しないとETCカードの利用が可能であること及びその利用方法を認識できない状況となっている。
 - 5 ETCカードの利用率は、全国平均がおおむね85%であるのに対し、八木山バイパスで約51%、椎田道路で約39%、武雄佐世保道路武雄南料金所で約47%と低率となっている（注）。
- （注）平成23年9月における1日当たりの平均利用率
- 6 NEXCO西日本は、利用台数が少ないこと（武雄佐世保道路武雄南料金所）、まもなく料金徴収期間の満了を迎えること（八木山バイパス）等をETCレーン未設置の理由としているが、利用者に対する自発的な情報開示は行われていない。

【行政苦情救済推進会議の意見要旨】

1 ETCレーン設置の必要性

ETCの普及は、国として推進している政策であり、料金所におけるETCレーンは当然に設置されるべきである。

多くの利用者は、料金所において一旦停止の必要がないこと等の利便性を得るためにETCを利用しているものと考えられ、事業者側の都合でその利便性が失われることは好ましくない。

しかしながら、当該有料道路における利用状況及び料金徴収期間の満了を迎えること等を考慮すると、一律に全ての料金所にETCレーン設置の必要性があるとまでは言えないものである。

2 ETCカード利用に係る案内の充実

現地調査の結果、一部の料金所においてETCカードの利用が可能である旨の案内が確認できるものの、十分な案内が実施されていない状況が認められる。

ETCカードの利用については、利用者の利便性向上の視点に立ち、ETCカードの利用が可能であること及びその利用方法について、利用者が料金所手前の地点において早めに認識できるよう適切に案内する必要がある。

3 ETCレーン未整備理由の情報開示の必要性

NEXCO西日本は、ETCレーンが未設置となっている理由について、問い合わせがあればその理由を説明しているとしているが、自発的な情報開示を行っている事実は認められない。

未設置の理由が、料金徴収期間の満了により近い将来無料で通行できることになる等、妥当なものであるのであれば、積極的な情報開示をすることにより利用者の一定の理解を得ることができると考えられる。

【あっせん】

NEXCO西日本は、以下の2点について検討する必要がある。

- 1 ETCカードの利用が可能であること及びその利用方法の案内について、利用者が料金所手前の地点において早めに認識できるよう適切に実施する等、その充実を図る措置を講ずること。
- 2 ETCレーンが未設置となっている理由について、積極的な情報開示を行い、利用者の理解を得る措置を講ずること。

【行政苦情救済推進会議】

救済が困難な相談事案や行政運営の改善を要する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を目的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ます。

（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）
岸本 正廣（福岡行政相談委員協議会会長）
辻井 治（弁護士）
森本 廣（九州経済調査協会理事長）
中川 茂（西日本新聞社論説委員長）

担 当： 首席行政相談官 古賀 立樹
電 話： 092-431-7081（代表）