

平成 26 年 12 月 18 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 車線案内標示板の整備について

— 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせんに対する回答及びその後の措置状況 —

総務省九州管区行政評価局（局長 ^{おごう} 小河俊夫）は、下記の行政相談を端緒として、行政苦情救済推進会議（座長 石森久広 西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授）に諮り、その意見を踏まえて、平成 26 年 1 月 16 日に西日本高速道路株式会社（以下「NEXCO 西日本」という。）九州支社に対して改善をあっせんし、同支社から同年 2 月及び 10 月に下記のとおりのおこたえを受領しました。

【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があり、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ので、同料金所の手前に 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。

【当局のあっせん要旨】

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 申出の川平料金所については、ETC 車線案内標示板を設置すること。
- 2 設置基準等に基づく視認性の観点だけではなく、利用者の視点に立って同標示板の設置の必要性について再検討を行い、加治木料金所出入口など、設置の必要性が認められる料金所については、計画的な整備に努めること。

【NEXCO 西日本九州支社の回答要旨（2 月）】

近年の ETC 利用台数の大幅な増加、それに伴う ETC 車線の増設、ドライバーの高齢化、周辺環境の変化など、高速道路を取り巻く環境が変化していることも鑑み、長崎バイパス川平料金所を始めとした九州支社管内の全ての料金所において、一定距離の位置からの ETC 車線の視認性という観点だけではなく、料金所利用状況、周辺環境、ETC 車線の増設状況等を総合的に評価し、ETC 車線案内標示板の必要性について再検討を行う。

【NEXCO 西日本九州支社のその後の措置状況

（10 月）

- 1 申出の川平料金所については、平成 26 年 10 月に ETC 車線案内標示板を設置した。
- 2 その他の料金所についても、現地周辺環境に変化があったところもみられたことから、今後更に検討を行い、設置等の必要性が認められた場合には、現地の高速道路事務所において対応する。

担当： 首席行政相談官 立花隆幸
電話： 092-431-7081（代表）

(参考)

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 (西南学院大学副学長・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)

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)

廣渡 雪路 (福岡行政相談委員協議会会長)

浅野 秀樹 (弁護士)

井上 裕之 (西日本新聞社取締役論説委員長)