

受託者料金收受業務処理要領

平成20年9月改定

京都府道路公社

◎受託者料金収受業務処理要領

第1章 総則（第1条～第6条）

第2章 料金収受業務（第7条～第66条）

第1節 通則（第7条～第11条）

第2節 入口料金所の業務（第12条～第18条）

第3節 自動通行券発行料金所の業務（第19条～第21条）

第4節 出口料金所の業務（第22条～第47条）

第5節 ETCシステム設置料金所の業務（第48条～第58条）

第6節 通行券類（第59条～第66条）

第7節 交通事故等異常事態発生時の措置（第67条～第68条）

第3章 その他（第69条～第74条）

第1章 総則

（目 的）

第1条 この要領は、京都府道路公社（以下「公社」という。）が管理する道路の料金収受について、公社から当該料金の収受に関する業務の委託を受けた者（以下「受託者」という。）の行う料金収受業務の方法を定め、もって業務の適正かつ円滑な処理を図ることを目的とする。

（適用範囲）

第2条 受託者の料金収受業務の処理については、この要領に定めるところによる。

（勤務心得）

第3条 受託者は、勤務中常に制服制帽を着用し、親切丁寧な態度で道路を利用する者（以下「通行者」という。）に接するとともに、迅速かつ厳正に料金収受業務を処理しなければならない。

（出入口車線の開放）

第4条 受託者は、常に交通の実態を把握し、適正な数の入口及び出口の車線を開放するよう努めなければならない。

（料金収受時間の厳守）

第5条 受託者は、毎日0時から24時まで料金収受業務を行うものとする。ただし、公社が特に指示した場合はこの限りでない。

（非常事態の措置）

第6条 受託者は、盗難、災害その他非常事態に対処するため、防犯及び防災に関する体制を確立し、その旨を公社に報告しなければならない。

第2章 料金収受業務

第1節 通 則

（注意事項）

第7条 受託者は、料金収受に従事するに当たっては、次の各号に掲げる事項について、注意しなければならない。

- (1) あらかじめつり銭準備金、通行券その他料金収受に必要な物品を確認し、勤務に支障がないよう準備すること。
- (2) 常に手持ちの通行券、つり銭等が不足しないように努めること。
- (3) 通行券を大切に取扱い、これを折り曲げ、汚損し、又はき損しないように努めること。
- (4) 勤務時間中に私金その他料金収受に必要なものを携帯しないこと。
- (5) 勤務の交替を迅速に行い、交替のために交通渋滞を生じさせないように努めること。
- (6) 車線を横断する場合は、専用通路を使用すること。また、車線の開放又は閉鎖のため必要ある場合は、手旗（夜間においては誘導灯）の使用やアイランド上では、必ず一旦立ち止まり指差し確認を行うなど、安全を確認のうえ敏速に行い、事故防止に努めること。
- (7) 常に防犯、防災等に努め、犯罪、事故、災害等が発生したとき又は発生するおそれがあるときは、直ちに公社に報告すること。
- (8) 通行者から犯罪、事故、災害等の発生又は発生するおそれの通報があったときは、直ちに公社に報告すること。

（機械の操作）

第8条 受託者は、料金収受機械（以下「機械」という。）の操作を所定の方法に従い正確かつ丁寧に行わなければならない。

2 受託者は、料金収受に従事するとき以外は、機械の操作を行ってはならない。

（機械の故障等）

第9条 受託者は、機械の故障その他の理由により機械を使用して料金収受を行うことができないとき又は機械に異常を認めたときは、直ちに公社にその旨を報告し、必要な指示を受けなければならない。ただし、異常が軽微で自ら処理できるときは、この限りでない。

2 公社は、受託者から前項の報告を受けたときは、速やかに機械の点検、整備を行うとともに、収受員に対して予備の機械若しくは他の車線の機械又は予備通行券を使用して料金収受を行わせる等適切な措置を講じなければならない。

3 受託者は、機械の故障その他の理由により機械を使用して料金収受を行うことができない場合で、公社に報告することができないときは、あらかじめ公社が定める方法により措置しなければならない。

（勤務カード等の作成）

第10条 受託者は、勤務が終了したときは、直ちに入口勤務カード（1）、（2）（別紙様式1-1及び1-2）又は出口勤務カード（1）、（2）（別紙様式2-1及び2-2）、金種別現金納入票（別紙様式3）（以下「勤務カード」という。）及び事務所処理カード（別紙様式4）、未納処理票（別紙様式5-1）（以下「処理カード」という。）を作成しなければならない。

（収受金調定票）

第11条 受託者は、前条により作成した勤務カードに基づき収受金調定票（別紙様式6）を作成しなければならない。

第2節 入口料金所の業務

(通行券の交付)

第12条 受託者は、通行者に対し、別表1に定める料金区分により有料道路を通行する自動車（以下「通行車両」という。）に通行券自動発行機により通行券を発行し、通行者が確実に受け取るよう努めなければならない。ただし、機械故障、停電その他の事由により機械からの発行ができないときは、磁気カード予備通行券を交付するものとする。

2 受託者は、磁気カード予備通行券を交付するときは、当該通行券の印書事項が正確であるかどうかを確認しなければならない。また、通行券を携行するよう通行者を指導しなければならない。

(誤発行通行券の取扱い)

第13条 受託者は、車種に誤りがある通行券又は印書事項が正確でない通行券（以下「誤発行通行券」という。）を発行したときは、所定の機械操作を行ったのちあらためて正しい通行券を発行して通行者に交付するものとし、誤発行通行券は手元に保管しておかなければならない。ただし、当該通行車両が通過した後で誤発行通行券を交付したことに気付いたときは、自動車登録番号その他当該通行車両の特徴等を記録し、直ちに公社に報告しなければならない。

(不渡し通行券及び損耗通行券の取扱い)

第14条 受託者は、通行券を受け取らないで入口料金所を通過した通行車両があったときは、不渡し券を回収し自動車登録番号を確認する等により、当該通行車両の特徴を記録して直ちに公社に報告しなければならない。

2 受託者は、入口勤務において損耗又は汚損等の理由により使用することができない通行券（以下「損耗通行券」という。）があったときは、損耗通行券として手元に保管しておかなければならない。

(通行不適格車両に対する措置)

第15条 受託者は、道路法（昭和27年法律第180号）その他の法令により、当該道路を通行することができない通行車両が進入又は通行してきたときは、当該通行車両の通行者に対して通行することができない旨を告げて退去させる等の適切な措置をとらなければならない。

2 受託者は、前項に規定する通行車両の通行者に通行することができない旨を告げたにもかかわらず進入又は通行しようとしたときは、直ちに公社に報告し、その指示を受けなければならない。

(保管通行券の取扱い)

第16条 受託者は、第10条の規定により入口勤務カードを作成するときは、第13条及び第14条の規定により保管した通行券を添付しなければならない。

(勤務カード等の照合審査)

第17条 受託者は、作成した入口勤務カード及び入口勤務カードに添付された通行券等を集計し、別表4に定める事項について勤務確認書等と照合審査を実施しなければならない。

2 受託者は、照合審査の結果、誤処理や誤差を発見した場合は、その原因を究明し、その結果を審査結果一覧表（別紙様式7-1）に取りまとめなければならない。

- 3 受託者は、前項においてその原因が、明らかとならなかったとき、又はその他異常を認めたときは、速やかに公社に報告し、指示を受けてその処理にあたるものとする。

(記録の修正)

第18条 受託者は、前条第1項により原因が明らかとなった誤処理や誤差については事務所処理装置により処理記録の修正をすることができる。

- 2 前項により修正した事実は、審査結果一覧表の審査結果欄にその理由を記入しなければならない。
- 3 前項のほか修正が必要な事実が生じた場合は、別に定める修正通知書を作成しなければならない。

第3節 通行券自動発行機設置料金所の業務

(通行券自動発行機の監視)

第19条 受託者は、通行券自動発行機及び左ハンドル車用発行機（以下「発行機」という。）が正常に作動し、正常な通行券を発行しているかどうか監視しなければならない。

(通行券の取扱い)

第20条 受託者は、通行券を新たに収納したカセットと、先に発行機にセットしたカセットを公社が指示した時間に交換しなければならない。

- 2 受託者は、発行機にセットしたカセットの通行券に不足が生じたときは、速やかにこれを補充しなければならない。
- 3 受託者は、通行車両が受け取らずに発行機内に収納された通行券（以下「不渡し券」という。）を回収したときは、不渡し券の数量を計測、不渡し券である旨を券面上に明示した後、保管するものとする。

(入口勤務カードの作成)

第21条 受託者は、次の各号の一に該当する場合、入口勤務カード（1）、（2）を作成しなければならない。

- (1) 前条第1項に規定する業務を行う場合
- (2) その他、勤務を終了する必要がある生じた場合

- 2 前項の場合には、第2節を準用する。

第4節 出口料金所の業務

(通行券の処理)

第22条 受託者は、通行者から通行券を収受したときは、当該通行券の車種（別表1）等印書事項等が正確であるかどうかを確認したうえ、これを機械により処理しなければならない。ただし、通行券の破損、機械の故障、停電その他の事由により機械で処理することができないときは、この限りでない。

- 2 受託者は、車種区分が不明確な通行車両については、自動車検査証の呈示を求める等の方法により、正確な車種判別を行うよう努めなければならない。
- 3 受託者は、通行券に印書されている車種に誤りを発見したときは、正規の車種区分への変更を機械により処理しなければならない。
- 4 前項の処理を行ったときは、車種変更記録簿（別紙様式8）に必要事項を記入しなければならない。
- 5 受託者は、通行券の破損により機械処理ができないときは、入口料金所番号を機械

に入力して処理しなければならない。

(料金収受)

第23条 受託者は、通行者から所定の料金を現金で収受しなければならない。ただし、次の各号の一に該当する通行車両については、この限りでない。

- (1) 西日本高速道路(株)、東日本高速道路(株)、中日本高速道路(株)、首都高速道路(株)、阪神高速道路(株)及び本州四国連絡高速道路(株)(以下「会社」という。)が利用の承認を行い、発行したETCコーポレートカード及びETC別納カード(以下「コーポレートカード」という。別紙様式9及び10)による通行車両
- (2) 会社が後払いを承認したクレジットカード(ETCクレジットカードを含む)による通行車両
- (3) 回数券その他前売通行券による通行車両
- (4) 駐留軍軍用車両有料道路通行証明書(別紙様式12)による通行車両
- (5) 業務用プレート(ETC業務用プレートを含む。別紙様式13及び14)又は業務用通行証(別記様式15)による通行車両
- (6) 道路整備特別措置法(昭和31年法律第7号。以下「法」という。)第24条第1項ただし書きに規定する自動車で前号に規定する通行車両以外の通行車両
- (7) 公社の事務所又はパーキングエリア施設に出入りする通行車両で当該事務所又は施設の存するインターチェンジから入り当該インターチェンジから出る通行車両
- (8) 事故、災害その他の事由による通行の禁止又は制限により、警察官又は公社職員の指示を受けて転回し、入ったインターチェンジと同じインターチェンジから出る通行車両

2 前項第7号及び第8号に規定する通行車両の取扱いについては別に定める。

3 受託者は、通行者から通行券とともに、自動車登録番号又は車両番号、割引の有効期限及び福祉事務所等の名称が記載され、かつ障害者本人の写真が貼付された身体障害者手帳又は療育手帳(自ら乗車し、その移動のために介護者が運転する場合にあっては、有料道路における障害者割引制度の適用を受けることができる旨の押印のあるものに限る。以下「手帳」という。)の提示があったときは、その記載事項等を確認の上、所定の料金を現金その他の方法により収受しなければならない。

4 受託者は、手帳の提出を拒否した通行者又は手帳を所持しない通行者、若しくは手帳の記載事項等を確認できない通行者については、通常の料金を現金その他の方法により収受しなければならない。

(コーポレートカードによる通行者の取扱い)

第24条 受託者は、通行者からコーポレートカードの提出があったときは、当該カードの券面記載事項を確認の上、機械で処理した後、当該カードを通行者に返却しなければならない。

2 受託者は、コーポレートカードの破損、変形その他の事由により機械で処理できないときは、所定の機械操作を行うとともに、所要事項を記録し、通行者に対して速やかに交換の手続きをとるよう告げるとともに、当該カードを通行者に返却しなければ

ならない。

3 受託者は、前項の場合又はコーポレートカードをその記載事項と異なって使用した通行者については、所定の料金を現金その他の方法により収受しなければならない。

4 受託者は、コーポレートカードが無効カードに該当し、又は盗難若しくは偽造・変造されたものと認められる場合は、直ちに公社に報告し、その指示を受けなければならない。

(クレジットカードによる通行者の取扱い)

第25条 受託者は、通行者から通行券とともにクレジットカードの提出があったときは、その記載事項を確認の上、収受した通行券及びクレジットカードを機械で処理した後、当該クレジットカードを通行者に返却しなければならない。

2 クレジットカードの破損、変形その他の事由により機械で処理できないときは、所定の機械操作を行うとともに、所要事項を記録し、当該クレジットカードを通行者に返却しなければならない。

3 受託者は、機械の故障等によりクレジットカードが機械により処理できないときは、当該クレジットカードの有効確認を行った上で、利用伝票に所要事項を記録し、通行者の署名を求めた後、当該クレジットカードとともに返却しなければならない。

4 収受員は、前3項の処理を行ったとき、当該クレジットカードが無効の場合には、所定の料金を現金その他の方法により収受しなければならない。

(ETCシステムを利用する通行者の取扱い)

第26条 ETCシステム(無線通信により通行料金の支払いに必要な手続を自動的に行う仕組みをいう。以下「ETCシステム」という。)を利用する通行者の車両の通行については、第5節に規定する処理を行わなければならない。

(回数券等所持車両の取扱い)

第27条 受託者は、通行者から通行券とともに回数券その他前売通行券の提出があったときは、その券面記載事項を確認のうえ当該回数券等を収受しなければならない。

2 受託者は、通行車両の車種、通行区間が、回数券等の券面記載事項と異なるときは当該回数券等を通行者に返却し、所定の料金を現金その他の方法により収受しなければならない。

(駐留軍公用車両の取扱い)

第28条 受託者は、通行者から通行券とともに軍用車両有料道路通行証明書の提出があったときは、当該証明書の券面記載事項(特にサインの有無)を確認の上、所定の機械操作を行った後、前条第1項の規定に準じて処理するものとする。

2 受託者は、前項の通行者について、軍用車両有料道路通行証明書を携行していないとき、又は当該証明書を券面記載事項と異なって使用したときは、所定の料金を現金その他の方法により収受しなければならない。ただし、やむを得ない理由があると認められる通行者については、別に定める誓約書を徴するとともに、後日証明書を送付するよう通告の上、通行させるものとする。

3 受託者は、前項ただし書きの規定による証明書が送付されないときは、誓約書を証拠として、当該通行者の所属する機関に送付を求めなければならない。

(業務用プレート所持車両の取扱い)

第29条 受託者は、通行者から通行券とともに業務用プレート（別紙様式13）の提出があったときは、第24条及び第27条第2項の規定に準じて処理するものとする。

（業務用通行証所持車両の取扱い）

第30条 受託者は、通行者から通行券とともに業務用通行証の提出があったときは、第27条の規定に準じて処理するものとする。ただし、道路の渋滞、車両の故障等やむを得ない事情により券面記載のインターチェンジ手前のインターチェンジで流出するものと認められる場合には同条第2項の規定に基づく処理を行うことができる。

（公務用従事車両の取扱い）

第31条 受託者は、通行者から通行券とともに麻薬取締従事車両証明書、密輸取締従事車両証明書、皇宮警察公務従事車両証明書及び災害派遣従事車両証明書等（別紙様式17）（以下「公務従事車両証明書」という。）の提出があったときは、その券面記載事項を確認のうえ、当該証明書を収受しなければならない。

2 受託者は、前項の通行者について公務従事車両証明書を所持しないとき又は当該証明書を券面記載事項と異なって使用したときは、所定の料金を現金その他の方法により収受しなければならない。ただし、緊急やむを得ない公務に従事していると認められるときは、身分証明書等の提示等を求めるとともに、後日、速やかに公務従事車両証明書を送付するよう通告の上、通行させることができる。

3 前項ただし書きの処理を行ったときは、無料通行車両簿（別紙様式18）に当該車両の自動車登録番号及び所属その他必要事項を記入しなければならない。

（その他の無料通行車両の取扱い）

第32条 受託者は、第23条第6号に規定する通行車両（料金を徴収しない車両を定める告示（昭和31年10月25日付け建設省告示第1695号（以下「建設省告示」という。））第5号に基づき発行された道路通行証による通行車両を除く。）のうち、公務従事車両証明書による通行車両以外の通行車両については、公社が別にその取扱いを定めたものを除き、当該通行者から用務等の内容を聴取し、身分証明書等の提示を求めたうえ通行させるものとする。ただし、道路交通法（昭和35年法律第105号）第39条第1項に規定する緊急自動車については、身分証明書等の提示を求めことなく通行させることができる。

2 受託者は、前項の処理を行ったときは、前条第3項に準じた処理を行わなければならない。

3 受託者は、前2項の規定にかかわらず、建設省告示第6号に基づき料金を徴収しない車両の取扱いについては、公社の指示によりこれを行わなければならない。

（通行止めに伴う料金調整の取扱い）

第33条 受託者は、対距離料金制の高速道路等の通行止めにより流出したのち、流出前に通行していた高速道路の区間と連続した対距離料金の計算が可能な区間に乗り継ぐ通行者に対して、次のとおり料金調整の処理を行うものとする。

（1）事故等により通行止めが行われた際、公社が指定した料金所においては、通常の処理を行うとともに、案内表示板（別紙様式19）を通行者に対して、掲示し、乗り継ぎする通行者に対して、高速道路通行止め乗り継ぎ証明書（以下「乗継証明書」という。別紙様式20-1）に第41条に定める印章を押印し、

乗り継ぎ証明書の案内書（別紙様式20-2）とともに交付するものとする。

（2）乗継証明書の交付にあたっては、可能な限り流入ICを判別し、通行止めにより流出した車両と認められる車両について交付するものとする。なお、料金調整の適用に際しては、別表5のとおり取り扱うものとする。

（3）通行止めが解除された場合は、インターチェンジ内に滞留する車両がすべて流出したことを確認したのち、乗継証明書の交付を終了するものとする。

（4）料金の支払いに際し、通行者から乗り継ぎ証明書の提出があった場合は、次の事項について確認の上、機械操作により料金調整を行うものとする。

ア 通行券の発券日時が、乗継証明書に記載されている有効期限（公社が、有効期限の延長を特に指定した場合は、当該延長にかかる日時）以前であること。

イ 乗継証明書の発行が、当該料金所との連続区間内で行われたこと。

ウ 通行止め区間と再流入インターチェンジの位置関係に矛盾のないこと。

2 受託者は、通行者が連続区間に複数回乗り継いだ場合、その2回目以降の処理については、機械操作を行わないものとし、事務所処理とするとともに、各インターチェンジ間に設定された料金を用いて、通行止め料金調整計算表（別紙様式21）により所定の計算を行った調整後の通行料金を収受するものとする。

3 料金調整措置の適用は別表6のとおりとする。

4 受託者は、通行区間が第1項第4号に定める乗継証明書記載事項と異なるときは、その旨を通行者に告げ、所定の料金を収受しなければならない。

5 受託者は、乗継証明書の改ざんが認められる場合には、事務所処理するとともに、直ちに公社に報告し、指示を受けるものとする。

（誤発行通行券所持車両の取扱い）

第34条 受託者は、通行者から誤発行通行券を収受したときは、機械の表示金額によらないで、所定の機械操作を行った後、正規の料金を収受しなければならない。

（料金支払不能者の取扱い）

第35条 受託者は、料金の全部又は一部の支払いができない通行者（以下「料金支払不能者」という。）があるときは、事務所処理カードにより所定の処理を行い、料金所において料金支払不能者から事情を聴取し、当該処理カードを作成し未納金納入告知書（別紙様式5-2）に所要事項を記入し、所要の説明を行った後、これを料金支払不能者に交付して通行させるものとする。

2 受託者は、前項の処理を行ったときは、未納処理票を作成するとともに、通行券に当該処理カードを添付し、未納金納入告知書の写しを保管しておかなければならない。

（支払拒絶車両の取扱い）

第36条 受託者は、料金支払を拒絶する通行者があるときは、料金の支払いの確保を図る措置をとるとともに、速やかに公社に報告しその指示を受けなければならない。

（通行区間の不明な通行者の取扱い）

第37条 受託者は、通行券の紛失、破損、その他の事由により通行区間が不明な通行者、又は転回その他の不正な通行方法によったため通行区間が不明な通行者があるときは、事務所処理カードを発行し、料金所において当該通行者から事情を聴取し、その申立て

が真実であると認められるときは、当該申立てにかかる通行区間の料金を、その申立てが真実であると認められないときは、当該料金所において収受することのできる当該車種の最高の料金を収受し、当該処理カードにより所定の処理を行わなければならない。

(不法通行車両に対する措置)

第38条 受託者は、不法に料金を免れようとする通行者があったときは、身の危険を冒さない範囲で、その通行を制止する等臨機の措置をとるよう努めるとともに、直ちに公社に報告し、その指示を受けなければならない。

2 受託者は、前項の場合において、制止に応じないで通過した通行車両があったときは、所定の機械操作を行い自動車登録番号その他当該車両の特徴等を記録しなければならない。

3 受託者は、前項に規定する措置をとったときは、未納処理票を作成しなければならない。

(通行券の交換等)

第39条 受託者は、交換又は変造の疑いのある通行券を所持する通行車両を発見したときは、直ちに公社に報告し、その指示を受けなければならない。

2 受託者は、出口料金所において、通行に要した時間が通常より著しく長い車両があるときは、可能な限り事情聴取を行わなければならない。

3 前項の事情聴取の結果、当該車両が不法通行車両である疑いがある場合は、直ちに公社に報告し、その指示を受けなければならない。

(領収書等の交付)

第40条 受託者は、通行者が不要とする場合を除き、領収書又は利用証明書をその都度機械から発行し、交付しなければならない。

2 受託者は、前項において、機械の故障、停電その他の事由により機械から発行できないときは、手書領収書又は利用証明書(別紙様式22)を交付しなければならない。

3 受託者は、前項により手書領収書を交付したときは、通行券面に確認印(別紙様式23)を押なつし、勤務カードの裏面に当該領収書の交付枚数及びその一連番号を記入しなければならない。

4 収受員は、通行者に受領されなかった領収書又は利用証明書(以下「未受領券」という。)が発生したときは、その発生の都度投入箱に投入し、速やかに破棄又は焼却しなければならない。

(印章の押なつ)

第41条 受託者は、収受した前売通行券、軍用車両有料道路通行証明書、業務用通行証及び公務従事車両証明書に速やかに料金所印(別紙様式24以下「印章」という。)を押なつししなければならない。ただし、公社が別にその取扱いを指示した場合は、この限りでない。

(収受した通行券の取扱い)

第42条 受託者は、第10条の規定により勤務カードを作成するときは、収受した通行券、前売通行券、軍用車両有料道路通行証明書、業務用通行証、公務従事車両証明書(以下「通行券等」という。)を添付しなければならない。

(勤務終了時の処理)

第43条 受託者は、勤務の交替の都度、直ちに現金計算室等の定められた場所において、収受した現金、つり銭準備金及び回収券類の整理を行い、金種別現金納入票（別紙様式第3号）の作成その他別に定める処理を行わなければならない。

（収受金等の照合審査）

第44条 受託者は、勤務の交替の都度、通行券等及び作成した勤務カード、処理カード、並びに収受金、つり銭準備金等を集計し、別表4に定める事項について勤務確認書等と照合審査を実施しなければならない。

2 受託者は、照合審査の結果、誤処理や誤差を発見した場合は、第17条第2項及び第3項に準じて処理するものとする。この場合、第18条の規定を準用する。

3 受託者は、照合審査の結果に基づき、次の各項目についての個人別収受傾向を長期的に分析しなければならない。なお、公社が求めたときは、それを提出しなければならない。

- （1）金額誤差の額及び率
- （2）台数誤差の件数及び率
- （3）身体障害者通行料金割引処理の件数及び率
- （4）その他公社の指示に基づく分析が必要な件数及び率

（料金超過額の処理）

第45条 受託者は、特定の通行者から所定の料金とともに、これを超過する金額（以下「料金超過額」という。）を受け取った事実を確認したときには、その事実及び料金超過額を勤務カードに記載しなければならない。

2 受託者は、前項の料金超過額の払いもどしを行ってはならない。

3 受託者は、通行者から料金超過額を受け取った事実が発生した日の領収書を示して払戻請求書の提出があったときは、当該通行者が当該料金超過額を支払ったことを確認したのち証拠書類を添えて公社に報告し、その指示を受けなければならない。

（料金不足額の処理）

第46条 受託者は、特定の通行者から所定の料金に満たない金額を受け取った事実を確認したときは、その事実及び所定の料金に対して不足する額（以下「料金不足額」という。）を勤務カードに記載しなければならない。

（報告の義務）

第47条 受託者は、毎日、審査結果一覧表、修正通知書その他必要な書類を添付し収入調書（別紙様式7-2）を翌日の10時までに公社に提出して業務の状況を報告をするほか次の各号の一に該当する場合は、速やかに公社に報告し、その指示を受けなければならない。

- （1）通行者から有料道路の通行等に関し、意見又は苦情等が提出された場合
- （2）受託者の使用人による労働争議によって、受託者が契約書に定める受託業務を正常に実施することが困難であると認められる事態が発生し、又は発生するおそれがある場合
- （3）前各号に定めるもののほか受託業務の実施に関し、特殊又は異例の事態が発生し、又は発生するおそれがある場合

2 受託者は、前項により報告した内容に修正等が生じた場合は、速やかに修正通知書

を作成し、公社に通知しなければならない。

第5節 ETCシステム設置料金所の業務

(通則)

第48条 ETCシステム設置料金所に係る業務については、別に定める各マニュアルのほか、本節に定めるところによる。

(ETC車線の専用運用)

第49条 受託者は、ETCの運用について、十分配慮しつつ、特別な場合を除き、ETC24時間専用運用化に向けて最大限の対応を図ることとする。

(ETC車線横断時の安全確認)

第50条 受託者は、ブースへの往来は原則として専用通路を使用することとし、やむをえずETC車線の横断を行うときは、手旗（夜間においては誘導灯）の使用やアイランド上では必ず一端立ち止まり指差し確認を行うこととするなど、安全を確認の上敏速に行い、事故防止に努めなければならない。

(ETC車線における停止車両の取り扱い)

第51条 受託者は、ETC車線における停止車両に対して、その安全を確保するために必要な措置を講じなければならない。

(ETC機器の監視)

第52条 受託者は、ETCシステムが正常に作動しているかどうか監視しなければならない。

2 受託者は、料金所においてETCシステムが、故障、停電その他の事由により正常に作動できないときは、入り口料金所においては、通行券を交付し、出口料金所においては、現金、コーポレートカード又はクレジットカード若しくは業務用プレートによる収受を行うものとする。

3 出口料金所において前項の処理を行った場合、第24条、第25条及び第29条の規定に準じて取り扱うものとする。

(ETC利用者の収受)

第53条 受託者は、ETCシステムを利用する通行者の車両（以下「ETC車」という。）が通行するときは、通信による利用が行えない場合を除き、第12条、第23条第1項及び第2項に規定する処理を行わずに通行させるものとする。

2 ETC車が通行する際、通信による処理が行えない場合は、前条第2項の規定に準じて取り扱うものとする。

(非ETC利用者の収受)

第54条 受託者は、ETCシステムが設置されている車線で、ETC専用運用を行っている場合に、ETCシステムを利用しない通行者の車両（以下「非ETC車」という。）が進入してきた場合は、ETCシステムの説明を行うとともに、入り口料金所においては、予備通行券を交付し、出口料金所においては、現金その他の方法により所定の料金を収受しなければならない。

(カード修正)

第55条 受託者は、ETC車がETCシステムを利用した際に、通信による処理が行え

ず、異常となった別納カード又はクレジットカード若しくは業務用プレートの修正処理を行わなければならない。

(強行突破車両の取り扱い)

第56条 受託者は、ETC車及び非ETC車が、ETC車線上において、通信による処理若しくは、磁気カード予備通行券の交付、車線における支払い等をせず当該車線を通行した場合は、第38条第2項及び第3項の規定に準じて取り扱うものとする。

(開閉バーの操作)

第57条 受託者は、車線に設置している発進制御機の開閉バー操作を行う場合、通行車両に開閉バーが接触することがないように細心の注意を払い操作を行うものとする。

2 受託者は、開閉バーと通行車両が接触した際には、通行車両の安全を確保し、現状復旧を図った上で、速やかに公社に報告し、その指示を受けなければならない。ただし、接触した車両がそのまま通行した際には、第38条第2項及び第3項の規定に準じて取り扱うものとする。

(簡易通行券発行機の取り扱い)

第58条 受託者は、ETCシステムに簡易通行券発行機が設置されている場合の取扱いは、第18条から第21条の規定に準じて取り扱うものとする。

第6節 通行券類

(保管責任)

第59条 受託者は、通行者から収受した通行券等及び作成した勤務カード、処理カード並びに公社から支給を受けた通行券、勤務カード、処理カード、手書き領収書（以下「通行券類」という。）及び未納処理票を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。

(通行券類受領書の提出)

第60条 受託者は、公社から通行券類を受領したときは、速やかに公社に対し、通行券類受領書（別紙様式25）を提出しなければならない。

(通行券類返納書の提出)

第61条 受託者は、通行券類を返納しようとするときは、通行券類返納書（別紙様式26）を提出しなければならない。

(通行券類受払簿)

第62条 受託者は、通行券類受払簿（別紙様式27）を事務所に備え付けなければならない。

(通行券類残高報告書)

第63条 受託者は、毎月5日までに毎月末の通行券類残高を通行券類残高報告書（別紙様式28）により公社に報告しなければならない。

(通行券類の交付請求)

第64条 受託者は、通行券類を必要とする事態が生じたときは、随時、公社に通行券類の交付を請求することができる。

(使用できない通行券類)

第65条 受託者は、入口勤務以外の場合で、汚損、印刷不明等の理由により使用することができない通行券類があったときは、その都度通行券類返納書をもって公社に返納し

なければならない。

(通行券類及び通行券等の亡失)

第66条 受託者は、通行券類及び通行券等を亡失したときは、直ちに公社にその旨報告してその指示を受けなければならない。

第7節 交通事故等異常事態発生時の措置

(掲示等の措置)

第67条 受託者は、公社から当該道路又は当該道路に接続する道路において交通事故、災害、工事、その他の事由による通行の禁止又は制限、渋滞等に関する指示を受けたときは、直ちに入口料金所での掲示等適切な措置をとらなければならない。

(通報受理時の措置)

第68条 受託者は、通行者から交通事故、災害、火災、落下物、異常気象等の発生について通報を受理した場合等異常事態を認知した場合は、直ちに公社に報告し、その指示を受けなければならない。

第3章 その他

(収受金の取扱い)

第69条 受託者は、料金所において収受した料金を別に定めるところにより公社が指示した方法により引継ぎをしなければならない。

(預金簿の備え付け)

第70条 受託者は、預金簿(別紙様式29)を料金所に備え付けておかなければならない。

(印章の届出)

第71条 受託者は、公社に提出する報告書等に使用する印章をあらかじめ公社に届け出なければならない。

(腕章の着用)

第72条 受託者は、臨時に料金収受員を雇用した場合には、腕章(別紙様式30)を着用させるとともに、常に服装、態度及び言語等に注意し、通行者に対して不快、不親切の感を与えないよう指導監督しなければならない。

(公社の業務に対する協力等)

第73条 受託者は、公社が行う次の各号に掲げる業務に対しては積極的に協力しなければならない。

(1) 有料道路で実施する交通量調査、OD調査、通行者に対するアンケート

(2) 通行者に対するPR資料等の配布

(3) 通行者に対する道路案内

(4) その他公社が業務の遂行上必要と認めて協力を要請する事項

2 受託者は、公社から事故車の保管を依頼されたときは、当該事故車の運転者、使用者又は、これらの者の委任を受けた者(以下「被排除者」という。)に当該車両を引き渡すまでの間、保管に協力するとともに当該車両その他搭載品等の盗難防止に留意しなければならない。

3 受託者は、被排除者が事故車を引取りにきた場合には、次の各号に掲げる書面の持参

の有無を確認のうえ、公社の指示を受けて被排除者へ事故車を引き渡すものとする。

(1) 事故車引取通知書(別紙様式31)又は事故車処分通知書(別紙様式32)

(2) 銀行振込みの領収書その他被排除費用が支払済であることを証する書面
(その他)

第74条 この要領に定めのない事項及びこの要領を実施するために必要な事項は別に定める。

附則

この要領は、平成13年12月28日から実施する。

附則

- 1 この要領は、平成15年12月1日から施行する。
- 2 改正前の料金收受業務事務処理要領第8条第2項に規定する割引証により通行する者に対する事務の取扱いについては、平成16年5月31日までの間は、なお従前の例による。

附則

この要領は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年9月13日から施行する。