

料金收受業務委託実施要領

（用語の定義）

- 第1 この要領において、発注者とは、料金收受業務委託契約により料金收受業務を委託した宮城県道路公社をいう。
- 2 この要領において、受注者とは、料金收受業務委託契約により料金收受業務を受託した者をいう。
- 3 この要領において、業務とは、料金收受業務委託契約書第1条第2項に掲げる業務をいい、次の事項に関するものとする。
- （1） 料金收受業務及び料金收受の集計処理に関すること。
 - （2） 収受金の管理、未納金の処理に関すること。
 - （3） 磁気カード通行券（以下「通行券」という。）等の管理に関すること。
 - （4） 有料道路自動料金收受システム（以下「E T C」という。）の運用に関すること。
 - （5） 適切な車線運用の指示に関すること。
 - （6） 臨機の措置に関すること。
 - （7） 有料道路で収受した通行料金の運搬に関すること。
 - （8） 公衆便所の清掃業務に関すること。
 - （9） 使用施設及び備品の維持、清掃に関すること。
 - （10） 使用備品等の管理に関すること。
 - （11） 発注者が行う広報等に関すること。
 - （12） その他第1号から前号までの業務に付随する業務に関すること

（料金收受業務の心得）

- 第2 受注者は、常に親切丁寧な態度で発注者が管理する有料道路を利用する者（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收受業務を処理しなければならない。

（出入口車線の解放）

- 第3 受注者は、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解放するように努めなければならない。

（料金收受時間の厳守）

- 第4 受注者は、毎日0時から24時まで料金收受業務を行うものとする。ただし、発注者が特に指示した場合はこの限りではない。

（料金收受方式の種類）

- 第5 料金收受方式は、磁気カード発行方式とし、受注者は方式に応じた料金收受業務を履行するものとする。

(収受金の管理)

第6 受注者は、収受した通行料金（以下「収受金」という。）について、管理事務所長の確認を受けて所定の金融機関に速やかに入金しなければならない。

(収入日計表の提出)

第7 受注者は、収受金等と通行台数等を毎日集計し、「収入日計表」（様式1）を作成し、翌日速やかに管理事務所長に提出するものとする。

(料金収受業務上の注意)

第8 受注者は、料金収受業務にあたっては、次の各号に掲げる事項について遵守しなければならない。

- (1) 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に常に準備すること。
- (2) 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) 通行券を大切に取り扱い、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) 料金収受業務中に、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) 車線の開放又は閉鎖若しくは車線横断を行うときは、安全を確認のうえ、敏速に行動すること。

(従業員の配置)

第9 受注者は、料金収受業務履行のため、各料金所において次に掲げる職を持って従業員を配属しなければならないものとする。また、その職務は下表のとおりとする。

職	職 務
料 金 所 長	現場の総括責任者として、受託料金所の全て及び所属料金所に関わる業務の総括、管理、監督をすること。
副料金所長	所属料金所の総括責任者として、所属料金所に関わる業務の総括、管理、監督をすること。
収 受 長	所属料金所における料金収受業務の集計処理業務責任者として収受業務を掌理すること。
収 受 主 任	所属料金所における料金収受業務を行い、一次的集計処理業務を掌理し、収受員を指導、監督すること。
収 受 員	料金収受及び他の業務に関すること。

事 務 員	補助的事務に関すること。
-------	--------------

(入口勤務カードの作成)

第10 受注者は次の各号の一に該当する場合、「入口勤務カード(1),(2)」(様式2-1, 2-2)を作成しなければならない。

- (1) 第14第1項に規定する業務を行う場合
- (2) 第14第2項に規定する業務を行う場合
- (3) 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。)の補修等で、発行機を停止させる場合

(照合審査)

第11 受注者は、作成した入口勤務カード(2)に添付された通行券等を集計し、別表2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 受注者は、照合審査の結果、誤処理や誤差を発見した場合は事情聴取等を行い、その原因を究明しその結果を「審査結果報告書」(様式3)にとりまとめなければならない。
- 3 受注者は、前項においてその原因が明らかとなったとき、その他異常を認めたときは、速やかに発注者に報告し、指示を受けてその処理にあたるものとする。

(通行券自動発行機の監視)

第12 受注者は、発行機が正常に作動し、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。

- 2 受注者は料金所において、発行機の故障、停電その他の事由により発行機から正常な通行券を発行できないときは、磁気カード予備通行券(以下「予備通行券」という。)を交付するものとする。

(通行者への指導)

第13 受注者は、発行機から発行された通行券又は予備通行券を、有料道路を通行する自動車(以下「通行車両」という。)が携行するよう、通行者を指導しなければならない。

- 2 受注者は、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、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、車両登録番号等を確認する等により、当該通行車両の特徴を記録して、直ちに発注者に報告しなければならない。

(通行券の取り扱い)

第14 受注者は、通行券を新たなカセットと、先に発行機にセットしたカセットを、午前0時に交換するとともに、不渡し券を回収しなければならない。

- 2 受注者は、発行機にセットしたカセットの通行券に不足が生じた場合は、速やかにこれを補

充しなければならない。

- 3 受注者は、不渡し券を回収したときは、不渡し券の数量を計測し、不渡し券である旨を券面上に明示した後に保管するものとする。

(出口勤務カード等の作成)

第15 受注者は、出口勤務を行うときは、直ちに「出口勤務カード(1),(2)」(様式4-1, 4-2), 「出口申告書」(様式5) 及び「事務所処理カード」(様式6) (以下「出口勤務カード等」という。) を作成しなければならない。

- 2 受注者は、毎日、前項のデータに基づき出力された収入日報により収入日計表等を作成しなければならない。

(記録の修正)

第16 受注者は、第11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、別に定める「勤務データ修正通知書」(様式8) (以下「修正通知書」という。) を作成し、修正することができる。

- 2 受注者は、第11第1項により明らかとなった誤処理や誤差を、事務所処理装置により修正してはならない。ただし、あらかじめ、発注者の承諾を得た場合は、この限りではない。
- 3 第1項及び前項により修正した事実は、審査結果報告書の審査結果欄にその理由を記入しなければならない。

(通行券の処理)

第17 受注者は、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) 等の印書事項が正確であるかどうかを確認したうえ、これを料金収受機械(以下「機械」という。) 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、この限りではない。

- 2 受注者は、通行者から収受した通行券が発行機(車種判別のないものに限る。) によって発行された通行券であるときは、前項本文の規定にかかわらず、当該通行券の印書事項等が正確であるかどうかを確認するとともに、通行車両の車種を別表1より判別したうえ、これを機械により処理しなければならない。

(料金収受)

第18 受注者は、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車両については、この限りではない。

- (1) 東日本・中日本・西日本高速道路株式会社(以下「NEXCO」という。) より料金の別納の承認を受けたETCコーポレートカードによる通行車両
- (2) NEXCO, 首都高速道路株式会社, 阪神高速道路株式会社及び本州四国連絡高速道路株式会社より料金の別納の承認を受けたETCパーソナルカード(以下「パソカ」という。) による通行車両
- (3) NEXCOが発行する周遊券による通行車両

- (4) NEXCOが有料道路における通行料金の後払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。以下「クレカ」という。）による通行車両
- (5) 軍用車両有料道路通行証明書による通行車両
- (6) 業務用プレート（ETC業務用プレートを含む。以下同じ。）（様式9）による通行車両
- (7) 道路整備特別措置法（昭和31年法律第7号）（以下「措置法」という。）第24条第1項ただし書きに規定する車両で、前号に規定する通行車両以外の通行車両
- (8) 事故、災害その他の事由による通行の禁止若しくは制限により、警察官又は発注者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号に規定する通行車両の取り扱いについては、別に定める。

3 受注者は、通行者から通行券とともに必要事項の記載の手続きがなされた身体障害者手帳又は療育手帳（以下「手帳」という。）の提出があったときは、当該手帳の記載事項を確認のうえ、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 受注者は、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については、通行券の券面記載事項を確認のうえ、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。

（料金の別納の承認を受けた車両の取り扱い）

第19 受注者は、通行者から通行券とともにETCコーポレートカード又はパソカの提出があったときは、当該ETCカードの券面記載事項を確認のうえ、収受した通行券及び当該ETCカードを機械で処理したのち、当該ETCカードを通行者に返却するとともに、利用証明書を交付しなければならない。

2 ETCコーポレートカード又はパソカの破損、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ったのち、通行者に対して交換の手続きをとるよう告げるとともに、当該ETCカードを通行者に返却しなければならない。

3 受注者は、ETCコーポレートカード又はパソカをその記載事項と異なって使用した者については、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 ETCコーポレートカード又はパソカが無効カードに該当し、又は盗難もしくは偽造・変造されたものと認められる場合は、直ちに発注者に報告しなければならない。

（クレカ所持車両の取扱い）

第20 受注者は、出口料金所において次のとおりクレカの処理をするものとする。

(1) 通行者から入口通行券とともにクレカの提出があったときは、その記載事項を確認の上、当該通行券とクレカを受領し、機械による処理を行ったのち、当該クレカを返却するとともに利用証明書を交付すること。

(2) 前号の規定により受領したクレカが機械により処理できないときは、当該通行者に利用できない旨を告げ、当該クレカを返却し、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。ただし、通行者の希望により、発注者が当該クレカの使用に関する契約を締結したクレカ取扱会社（以下「取扱会社」という。）に電話照会を行い、取扱

会社から使用承認番号が得られた場合には、当該クレカによる収受を行うこととし利用伝票に所要事項を記入し、通行者の署名を求めたうえで、クレカを返却するものとする。

(3) 前号ただし書きの取扱いを行った場合は、速やかに発注者に報告しなければならない。

(4) 通行者から手帳の提示とともにクレカの提示があったときは、前各号に定める処理を行うとともに、第18第3項に定める処理を行うこと。

(5) クレカ記載事項等から当該クレカが通行者又は通行車両の同乗者のものであることが確認できない場合は、当該クレカの使用を拒絶し、現金により収受するものとする。

(6) クレカ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、直ちに発注者に報告し、その指示を受けなければならない。

2 受注者は、未納金、延滞金及び割増金の支払いにクレカを使用させてはならない。

(軍用車両公用車両の取り扱い)

第21 受注者は、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」(様式10)の提出があったときは、当該証明書の券面記載事項(当該サインの有無)を確認のうえ、所定の機械操作を行ったのち、当該証明書を収受しなければならない。

2 受注者は、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、別に定める支払確約書を徴するものとする。

3 発注者は、前項の規定による証明書が利用者から送付されないときは、支払確約書を証拠として、当該通行者の所属する機関にその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り扱い)

第22 受注者は、通行者から通行券とともに業務用プレートの提出があったときは、第19の規定に準じて処理するものとする。

(公務用従事車両の取り扱い)

第23 受注者は、通行者から通行券とともに措置法第24条第1項ただし書きに規定する車両のうち、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(様式11)(以下「公務用従事車両証明書」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 受注者は、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うえ、通行させることができる。

3 受注者は、前項ただし書きの処理を行ったときは「無料通行車両簿」(様式12)に当該車両の車両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。

(調整措置)

第24 受注者は、通行者から支払いの際に発注者又はN E X C Oが発行した乗継証明書等の提示があった場合は、当該証明書等の記載事項を確認したうえ、機械操作により料金調整措置を行うものとする。

(誤発行通行券所持車両の取り扱い)

第25 受注者は、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のち、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り扱い)

第26 受注者は、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、「未納処理票」及び「通行料金未納金支払確約書」（様式7（1枚目））（以下「未納金支払確約書」という。）並びに「通行料金未納金納入告知書」（様式7（2枚目））（以下「未納金納入告知書」という。）に所要事項を記入したうえ、所要の説明を行い、未納金支払確約書への必要事項の記入を料金支払不能者に依頼し、当該必要事項記入後、未納金納入告知書の写しを取り、未納金納入告知書を料金支払不能者に交付して通行させるものとする。

2 受注者は、前項の処理を行ったときは、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するとともに、未納金支払確約書及び「未納処理台帳（管理事務所用）」（様式7（3枚目））を発注者へ提出するものとする。

3 前項における納入期日は、納入告知書を発した日から起算して10日を経過した日とする。

4 未納者から未納金の入金があった場合は、「未納金入金データ通知書」（様式13）を作成し、所定の処理を行わなければならない。

(通行区間の不明な通行者の取り扱い)

第27 受注者は、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、「通行券紛失届」（様式14）、「Uターン・特別転回処理内訳」（様式15-1）、「周回（ターン）・特別転回・走行通行料金認定書」（様式15-2）に所要事項を記入したうえ、その申立てが真実であると認められないときは、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。

(領収書の交付)

第28 受注者は、料金を現金で収受したときは領収書を、その他の支払手段で収受したときは利用証明書を交付しなければならない。

2 受注者は、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することができないときは「道路利用証明書」（様式16）を交付するものとする。

3 受注者は、前項により道路利用証明書を交付したときは、通行券面に「確認印」（様式17）を押印し、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。

い。

(印章の押印)

第29 受注者は、收受した周遊券、軍用車両有料道路通行証明書、公務従事車両証明書に速やかに確認印を押印しなければならない。ただし、発注者が別にその取り扱いを指示した場合は、この限りではない。

(收受した通行券の取り扱い)

第30 受注者は、第15の規定により出口勤務カード等を作成するとき、收受した通行券、周遊券、軍用車両有料道路通行証明書又は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。

(收受金等の照合審査)

第31 受注者は、勤務の交替の都度、別表2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 受注者は、照合審査の結果、誤処理や誤差を発見したときは、第11第2項、第3項に準じて処理するものとする。この場合、第16の規定を準用する。

(通行不適格車両に対する措置)

第32 受注者は、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受けなければならない。

2 受注者は、前項の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、直ちに発注者に報告し、その指示を受けなければならない。

(料金を徴収しない車両の取り扱い)

第33 受注者は、料金を徴収しない車両（料金を徴収しない車両を定める告示(平成17年9月30日付け国土交通省告示第1065号。以下「国土交通省告示」という。）で定める車両(同告示第8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。)をいう。以下同じ。)のうち、公務従事車両以外の通行車両については、発注者が別にその取り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ることなく通行させることができるものとする。

2 受注者は、前項の処理を行ったときは、無料通行車両簿に当該車両の車両登録番号等その他必要事項を記入しなければならない。

3 受注者は前2項の規定にかかわらず国土交通省告示第5号に基づく料金を徴収しない車両の取り扱いについては、発注者の指示によりこれを行わなければならない。

(支払拒絶車両の取り扱い)

第34 受注者は、料金支払い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、速やかに発注者に報告し、その指示を受けなければならない。

(不法通行車両に対する措置)

第35 受注者は、不法に料金を免れようとする通行者があったときは、その通行を阻止する臨機の措置をとるとともに、「不払い通行記録簿」(様式18)を作成し、直ちに発注者に報告し、その指示を受けなければならない。

2 受注者は、前項の場合において制止に応じないで通過した車両があったときは、所定の機械操作を行い、車両登録番号その他当該車両の特徴等を記録し、「強行突破報告書」(様式21)を作成しなければならない。

3 受注者は、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。

(通行券の不法交換等に対する措置)

第36 受注者は、交換又は変造の疑いがある通行券等を所持する通行車両を発見したときは、直ちに発注者に報告し、その指示を受けなければならない。

2 受注者は、出口料金所において通行に要した時間が通常よりも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、直ちに発注者に報告し、その指示を受けなければならない。

(料金超過額の処理)

第37 受注者は、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」)を受け取った事実を確認したときは、その事実及び料金超過額を勤務カード等に記載し、「過不足金調査報告書」(様式20)、「過不足金等発生原因調査」(様式21)を作成しなければならない。

2 受注者は、前項の料金超過額の払い戻しを行ってはならない。

3 受注者は、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、証拠書類を添えて発注者に報告しなければならない。

(料金不足額の処理)

第38 受注者は、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。)を勤務カード等に記載し、過不足金調査報告書、過不足金等発生原因調査を作成しなければならない。

2 受注者は、収受した金額の月計額が収受すべき金額の月計額より少ないため月単位で料金不足額が生じた場合、当該料金不足額を発注者に負担するものとする。

3 前項の負担に要する費用は、受注者の負担とする。

(報告の義務)

第39 受注者は、毎日、審査結果報告書、修正通知書その他必要な書類を添付し、「送達簿」（様式22）を翌日の10時までに発注者に提出して業務の状況を報告するほか、次の各号に該当する場合は、速やかに発注者に口頭及び書面にて報告し、その指示を受けなければならない。

- （１） 通行者から当該道路の通行等に関し、意見又は苦情等を受けた場合
- （２） 受注者の使用人による労働争議によって、受注者が契約書に定める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、業務の実施に関し、特殊また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 受注者は、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、発注者に報告しなければならない。

（機械の操作）

第40 受注者は、機械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 受注者は、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41 受注者は、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、直ちに発注者にその旨を報告し、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はない。

2 発注者は、受注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、受注者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。

（E T Cの車線専用運用）

第42 受注者は、E T C車線のある料金所においては、安全確保に十分配慮しつつ、E T C 2 4 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。

（E T C車線横断時の安全確認）

第43 受注者は、E T C車線の横断を行うときは、停止線で必ずいったん立ち止まり、左右を指差確認し、安全を確認の上定められた横断箇所から行い事故防止に努めなければならない。

2 E T C車線を横断する場合は、誘導棒を携帯し、安全帽、安全チョッキを着用しなければならない。

（E T C車線での停止車両の取り扱い）

第44 受注者は、E T C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E T C車線を閉鎖し、必要な措置を講じなければならない。

2 E T C車線を閉鎖する場合は、後続車両がいないことを確認し、遮断棒を下ろし、信号灯を「赤」にし、車線表示板を「閉鎖中」表示にし、通行者に知らせなければならない。

(E T C機器の監視)

第45 受注者は、E T C機器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 受注者は、料金所においてE T C機器が故障・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、現金その他の方法で所定の料金の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19、第20及び第22の規定に準じて取り扱うものとする。

(E T C利用者の収受)

第46 受注者は、E T Cを利用する通行者の車両（以下「E T C車」という。）が通行するときは、通信による処理を行えない場合を除き、第12第2項、第17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 E T C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E T C利用者の収受)

第47 受注者は、E T Cが設置されている車線で、E T C専用運用を行っている場合に、E T Cを利用しない通行者の車両（以下「非E T C車」という。）が進入してきた場合はE T Cの説明を行うとともに、入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。

(カード等修正処理)

第48 受注者は、E T C車が通行した際、通信による処理が行えないためにクレカ、E T Cコーポレートカード、パスカ若しくは業務用プレートが異常となった場合は、修正処理を行わなければならない。

- 2 通行者から時間型割引の適用申し出があった場合は、「E T Cカード時間型割引申出書」（様式23）を作成し、所定の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49 受注者は、E T C車及び非E T C車が、E T C車線において通信による処理若しくは、予備通行券の交付、車線における支払いなどをせず当該車線を通行した場合は、第35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50 受注者は、車線に設置している発信制御器の開閉バー操作を行う場合は、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 受注者は、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、速やかに発注者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35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51 受注者は、E T Cに簡易通行券発行機が設置されている場合の取り扱いは、第11から第14までの規定に準じて取り扱うものとする。

(保管責任)

第52 受注者は、通行者から収受した通行券等及び作成した勤務カード、処理カード並びに発注者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。）及び未納金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。

(通行券類の交付)

第53 発注者は、業務履行のために通行券類を受注者の請求により、交付するものとする。

2 受注者は、前項により通行券類の交付を受けたときは、速やかに「通行券類受領書」(様式24)を発注者に提出しなければならない。

3 受注者は、緊急に通行券類を必要とする事態が生じたときは、随時、発注者に通行券類の交付を請求することができる。

(通行券等の返納)

第54 受注者は、通行券類を返納しようとするときは、「通行券類返納書」(様式25)を提出しなければならない。

(通行券類受払)

第55 受注者は、「通行券類受払簿」(様式26)を事務所に備え付け、常時通行券類の受け払いの状況を明らかにしておかなければならない。

(通行券類残高報告書)

第56 受注者は、毎月5日までに毎月末の通行券類の残高について「通行券類残高報告書」(様式27)により、発注者に報告しなければならない。

(使用不能な通行券類)

第57 受注者は、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発注者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58 受注者は、通行券類等を亡失したときは、直ちに発注者にその旨を報告してその指示を受けなければならない。

(臨機の措置)

第59 受注者は、受託業務箇所の有料道路における交通規制及び道路情報板の操作又は事故処理等の交通管理（以下「交通管理」という。）について、発注者に協力するものとする。

（収受金の運搬）

第60 受注者は、収受金の運搬について、発注者が指定した場所に、発注者が指定した時間までに届けるものとする。

（公衆便所の清掃業務）

第61 受注者は、毎日1回公衆便所の清掃業務を行い、常に衛生に留意し清潔な状態を保つものとする。

2 便所器具等に異常を発見したときは、速やかに発注者に報告するものとする。

（公衆便所の清掃業務責任者）

第62 受注者は、前項による清掃業務のため責任者を配置し発注者に届け出るものとする。

（公衆便所の清掃業務完了届）

第63 受注者は、月毎の「公衆便所清掃業務完了届」を、翌日5日までに発注者に提出するものとする。

（施設等の維持、保全業務）

第64 受注者は、使用する施設等について受注者の責に起因してき損した場合は、発注者と協議のうえ、受注者の費用をもって補修するものとする。ただし、受注者の責に帰さない事由によりき損した場合は、この限りではない。

（道路施設等の異常時の措置）

第65 受注者は、道路情報施設及び自家発電機等の道路施設について異常を発見したときは、速やかに発注者に報告するものとする。

（消耗品費等の負担区分）

第66 業務履行のための消耗品費等の負担区分については、「業務委託に伴う経費の費用負担区分表」（別表3）によるものとする。

（広報等の協力）

第67 受注者は、発注者が行う次の各号に掲げる事項に対して、積極的に協力しなければならない。

- （1） 通行者に対する道路通行規制及び料金割引等に関する資料等の配布
- （2） 通行者に対する道路案内
- （3） その他発注者が業務の遂行上必要と認めて協力を要請する事項

(料金収受員の指導)

第68 受注者は、常に料金収受員の服装、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。

(飲酒運転防止への取り組み)

第68の2 受注者は、料金収受業務の公益性並びに安全、安心な有料道路を提供する使命を担っていることを踏まえ、飲酒運転（酒気帯び運転及び業務中の飲酒を含む。）の危険性、違法性、反社会性等について従業員への教育を徹底するとともに、従業員による飲酒運転を防止するための必要な取り組みを行い、発注者に報告しなければならない。

(料金所への問い合わせ等)

第69 受注者は、通行者等から通行料金、道路案内等の問い合わせがあった場合は通行者等に対して不快、不親切の感を与えないよう対応しなければならない。

2 通行者からE T Cの通信状況等について問い合わせが合った場合は、「お客様からのお問い合わせ等チェックシート」（様式28）を作成し、発注者に報告しなければならない。

(その他)

第70 この要領に定めるもののほか、必要な事項は発注者と受注者が協議して定めるものとする。