



独立行政法人

国民生活センター

【法人番号 4021005002918】

消費生活センターにおける
自然災害等への対応に関する現況調査
報告書

令和4年3月

独立行政法人国民生活センター

はじめに

近年、大規模な自然災害により、消費生活センターの業務運営が難しくなるケースが目立っている。また、新型コロナウイルス感染症の蔓延により、消費生活相談窓口の運営にも少なからず影響があった。

ケースごとに状況は様々であるが、消費生活センターが災害時等にその機能維持のためにどのような取組や支援が必要であったか、どのような困難、課題があったかを検証することは、今後の災害時の対応に役立つものとする。

そこで、過去に消費生活センターが自然災害等に直面した際の状況、およびその際における消費者行政機能の維持に必要な取組、支援、課題等を調査し、今後の対策を検討する上での一参考資料となるような報告書を目指して取りまとめた。

本調査にご協力いただいた消費生活センターの皆様へ感謝の意を表すとともに、本調査が関係各方面において役立つものとなれば幸いである。

2022年3月
独立行政法人国民生活センター

目次

第1章 自然災害や感染症等と消費生活センター	1
第2章 調査の概要	9
第3章 アンケート調査の結果	11
1. 自然災害（問1～5）	11
(1) 地域内の大規模災害（問1）	11
(2) 被災時の消費生活相談窓口（問2）	13
(3) 被災時の情報提供・注意喚起業務（問3）	20
(4) 被災経験から考える必要な備え（問4-1、問4-3）	23
(5) 被災時に協力できる連携（問4-2、4-3、5-1、5-2）	25
2. 新型コロナウイルス感染症関連（問6）	27
3. 自然災害や感染症以外でセンター運営が困難になったこと（問7）	30
第4章 消費生活センターのヒアリング調査	32
●熊本県消費生活センター（令和2年7月豪雨（熊本豪雨）への対応）	33
●熊本県・人吉市消費生活センター（令和2年7月豪雨（熊本豪雨）への対応）	36
●栃木県・栃木市消費生活センター（令和元年台風19号への対応）	38
第5章 有識者コメント	42
第6章 まとめ	47
1. 現状と課題	47
2. 今後の展望	48
○参考資料	50
消費生活センターの自然災害等への対応に関する現況調査 調査票	50

調査結果を読む際の注意

- ・ 結果数値（％）は表章単位未満を四捨五入しているため、内訳の合計が100にならないこともある。
- ・ 結果数値（％）の — は、回答者がいないものである。
- ・ 図表中の選択肢の表記は、一部省略している場合がある。
 例：政令指定都市 → 政令市
 市（政令指定都市以外） → 市
 広域連合、一部事務組合 → 広域連合等 など

第1章 自然災害や感染症等と消費生活センター

1. 大規模災害による消費生活センター業務への影響

(1) 消費生活相談業務が運営できないケースと支援

近年だけでも、消費生活センターの業務運営に影響を与えた災害は少なくない。自然災害等により消費生活センターが業務運営できない場合、消費者ホットライン188¹（以下、「188」）の接続先の変更等が行われている。以下に、平成28（2016）年度以降の188接続先の変更等状況²をまとめた（表I）。

表I 平成28（2016）年度以降の188の接続先変更

災害名	被災した消費生活センター・相談窓口	188接続先の変更先	188接続先を変更した期間等
令和元年 台風第19号	茨城県 大子町	県センター	10月15日以降 (10月17日以降、通常通り稼働)
	栃木県 栃木市	県センター	10月15日以降 (12月2日以降、通常通り稼働)
	長野県 飯山市	県センター	10月15日以降 (1月6日以降、通常通り稼働)
令和元年 台風第15号	千葉県 館山市、鋸南町、芝山町	県センター	9月17日～10月4日
	千葉県 富里市	県センター	9月17日～9月27日
令和元年 台風第13号	沖縄県消費生活センター宮古分室・八重山分室、石垣市・宮古島市	県メインセンター	9月5日～（※終了日：記載なし）
令和元年 台風第10号	大阪府 泉大津市	府センター	8月15日
平成30年 北海道胆振東部地震	北海道内の消費生活センター (詳細記載なし)	国民生活センター	9月6日～被害状況等を確認後、順次切替（※終了日：記載なし）
平成30年 7月豪雨 (西日本豪雨)	岡山県 高梁市	岡山市センター	7月9日
		県センター	7月10日～8月12日
	広島県 坂町	県センター	7月10日～7月18日
平成29年 九州北部豪雨	大分県 玖珠町	県センター	7月6日
	福岡県 東峰村	県センター	7月10日～（※終了日：記載なし）
平成28年 熊本地震	熊本県 宇土市	県センター	4月15日～（※5月30日時点、終了日：記載なし）
	熊本県 大津町、御船町、嘉島町	県センター	4月15日～（※7月13日時点、終了日：記載なし）
	熊本県 益城町	県センター	4月15日～（※平成29年3月13日時点、終了日：記載なし）

¹ 188（「消費者ホットライン」）は全国共通の電話番号で、電話番号「188」をダイヤルし、アナウンスに従って操作することで、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口（消費生活センター等）につながる。消費生活センター等は都道府県を經由して消費者庁の188運営担当に連絡することで、一時的に188の接続先を他の消費生活センター等に変更することができる。

² 内閣府「災害状況一覧」（<http://www.bousai.go.jp/updates/>）内の「被害の状況・政府の主な対応一覧」の消費者庁の対応から、188の接続先変更に関連する記載を抜粋したものの。

また、国民生活センターでは、以下の特設相談窓口を設置し、被災地や感染症に関連する相談対応をサポートしてきた（表Ⅱ、表Ⅲ）。

表Ⅱ 国民生活センターの自然災害に関連する特設相談窓口

特設相談窓口の名称	実施期間	相談件数
震災関連消費生活ダイヤル（阪神・淡路大震災）	1995年2月7日～3月31日	564
震災に関連する悪質商法110番（東日本大震災）	2011年3月27日～7月29日	919
熊本地震消費者トラブル110番	2016年4月28日～7月14日	875
平成30年7月豪雨消費者トラブル110番	2018年7月13日～9月12日	131
平成30年北海道胆振東部地震の影響による「188」転送支援	2018年9月6日～9月14日	17
令和元年秋台風関連消費者ホットライン	2019年11月1日～12月13日	140
給付金・豪雨関連消費者ホットライン	2020年7月21日～9月15日	6 ※1

※1：令和2年7月豪雨に関連する相談件数。

表Ⅲ 国民生活センターの新型コロナウイルス感染症に関連する特設相談窓口

特設相談窓口の名称	実施期間	受付件数 ※1
新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン →（7月21日～）給付金・豪雨関連消費者ホットライン	2020年5月1日～9月15日 （7月21日～災害関連を追加）	22,105
新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン	2021年2月15日～12月23日	4,352
新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン	2021年12月24日～現在	255 ※2

※1：受付件数には、コールフローシステム（かけ手からの電話を一定のルールに基づいて分配する仕組み）による案内等を含む。

※2：2022年1月末現在。

（2）PIO-NETにおける大規模な自然災害時の消費生活相談³

①自然災害に関連する消費生活相談

大規模な自然災害の発生後、自然災害に関連した消費生活相談が急増する傾向がある（図Ⅰ）。

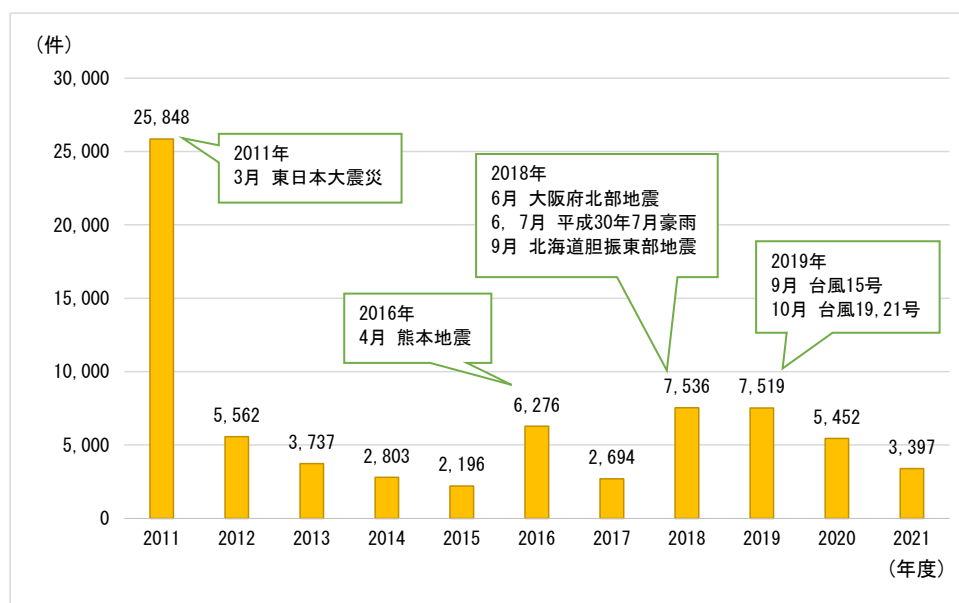
自然災害に関連する相談が多い年度について、相談が多い商品・役務をみると（表Ⅳ）、どの年度も災害で損壊した住居に関する相談（「賃貸アパート・マンション」「借家」等）や、住居に関連する工事や修理（「屋根工事」「修理サービス」等）に関する相談が多い。

近年は、「保険が使える」と言って勧誘される工事や修理に関する相談や、火災保険・地震保険の申請代行（他の役務サービス）に関する相談が多く寄せられている。

2011年度は、東日本大震災の原発事故による飲食物への放射能の影響を懸念する相談（「飲料」「野菜」）や、ローン等の返済に関する相談（「サラ金・フリーローン」）もみられた。

³ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、令和3年12月31日までに登録されたデータである。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

図 I 自然災害に関連する消費生活相談の年度別件数



表IV 自然災害に関連する相談の年度別にみた商品・役務等

順位	2011年度			2016年度			2018年度			2019年度		
	商品・役務等	件数	割合	商品・役務等	件数	割合	商品・役務等	件数	割合	商品・役務等	件数	割合
1	賃貸アパート・マンション	1,545	6%	賃貸アパート・マンション	968	15%	屋根工事	973	13%	屋根工事	1,271	17%
2	ファンド型投資商品	1,308	5%	修理サービス	686	11%	修理サービス	957	13%	修理サービス	1,091	15%
3	修理サービス	1,301	5%	屋根工事	574	9%	賃貸アパート・マンション	537	7%	他の役務サービス	777	10%
4	屋根工事	1,032	4%	借家	282	4%	損害保険	437	6%	賃貸アパート・マンション	478	6%
5	飲料	1,006	4%	損害保険	240	4%	他の役務サービス	347	5%	損害保険	430	6%
6	サラ金・フリーローン	790	3%	他の工事・建築サービス	233	4%	他の工事・建築サービス	337	4%	他の工事・建築サービス	393	5%
7	野菜	687	3%	他の役務サービス	200	3%	航空サービス	232	3%	借家	145	2%
8	他の行政サービス	660	3%	他の行政サービス	193	3%	借家	168	2%	塗装工事	137	2%
9	他の保健衛生用品	641	2%	戸建住宅	133	2%	新築工事	146	2%	増改築工事	134	2%
10	損害保険	621	2%	相談その他	116	2%	相談その他	118	2%	戸建住宅	134	2%

※2019年度の「増改築工事」「戸建工事」は同順位。

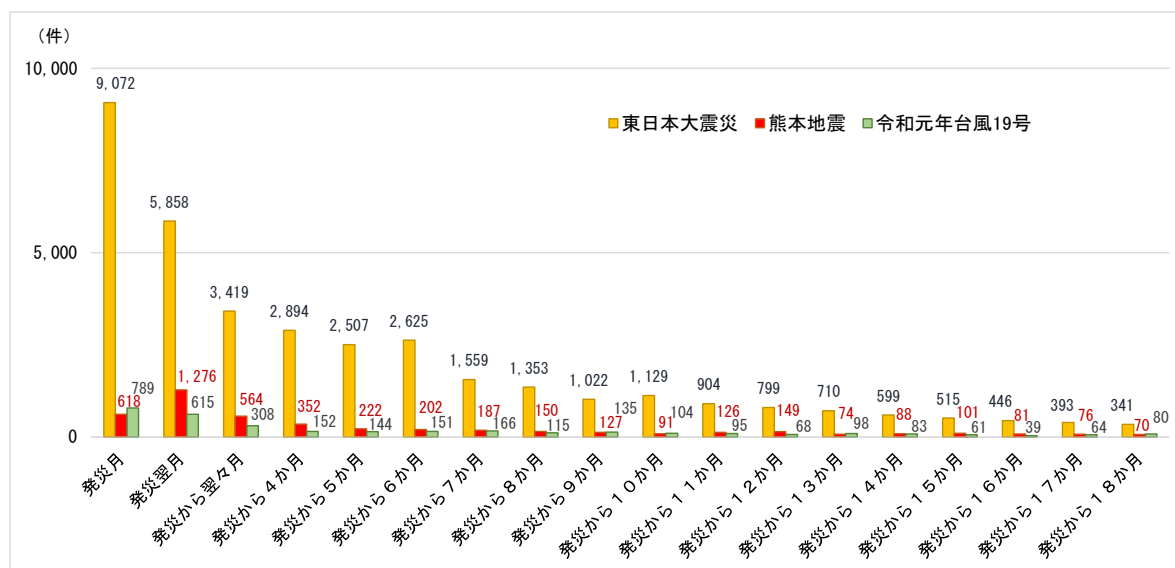
②災害別にみた消費生活相談

災害に関連する相談が多かった東日本大震災（2011年3月11日地震発生）、平成28年熊本地震（2016年4月14日、16日地震発生。以下「熊本地震」）、令和元年台風19号（2019年10月12日伊豆半島上陸）⁴について、災害が起きた月から時系列で相談件数の推移をみた（図II）。

相談件数のピークは、東日本大震災、令和元年台風19号では災害の発生日、熊本地震は発災翌月であり、災害によって相談件数のピークの時期が異なった。また、災害から時間が経つにつれ相談は減少するが、1年を経過しても一定数が寄せられ続けていた。

⁴ 「東日本大震災」は2011年3月11日以降受付の東日本大震災に関連する相談、「熊本地震」は2016年4月14日以降2020年3月31日までに受け付けた平成28年熊本地震に関連する相談、「令和元年台風19号」は2019年10月12日以降受付の令和元年台風19号とその後の一連の大雨による被害に関連する相談である。

図Ⅱ 発災からの月別にみた相談件数⁵



③被災地の消費生活相談

全国的な自然災害に関連する相談件数は図Ⅱの通りだが、災害が大きかった被災地域に居住する消費者から、災害に関連する消費生活相談がどの程度寄せられていたかを時系列でみた。

東日本大震災における主な被災県（岩手県、宮城県、福島県、茨城県）の消費者からの相談件数⁶は図Ⅲ、熊本地震における主な被災県（熊本県）の消費者からの相談件数は図Ⅳの通りである⁷。

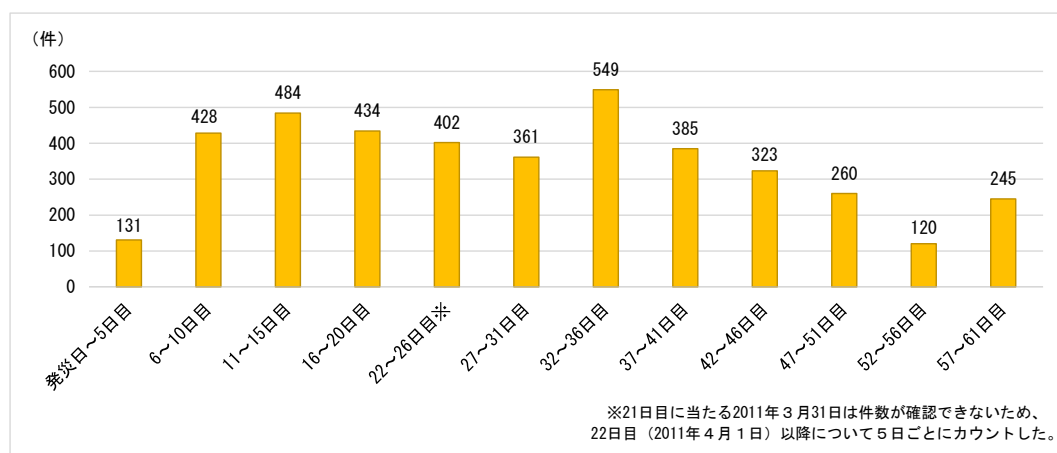
東日本大震災は、発災から5日目までの相談件数は比較的少なかったが、その後、多くの相談が寄せられ、32～36日目にピークとなった。熊本地震は、発災から10日目までは比較的少なく、その後増加し、26～30日目にピークとなった。いずれも発災直後は相談が少なく、その後、相談が多い時期が1カ月程度続き、緩やかに減少していく傾向があった。

⁵ 月のカウントは、災害が起こった月を「発災月」として、ひと月ごとに相談件数をみた（例：4月発災の場合、4月が「発災月」、5月が「発災翌月」）。なお、現在集計対象でない東日本大震災の発災月である2011年3月の相談件数は、「PIO-NETにみる相談の推移―」（https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110415_1.html）より転載。

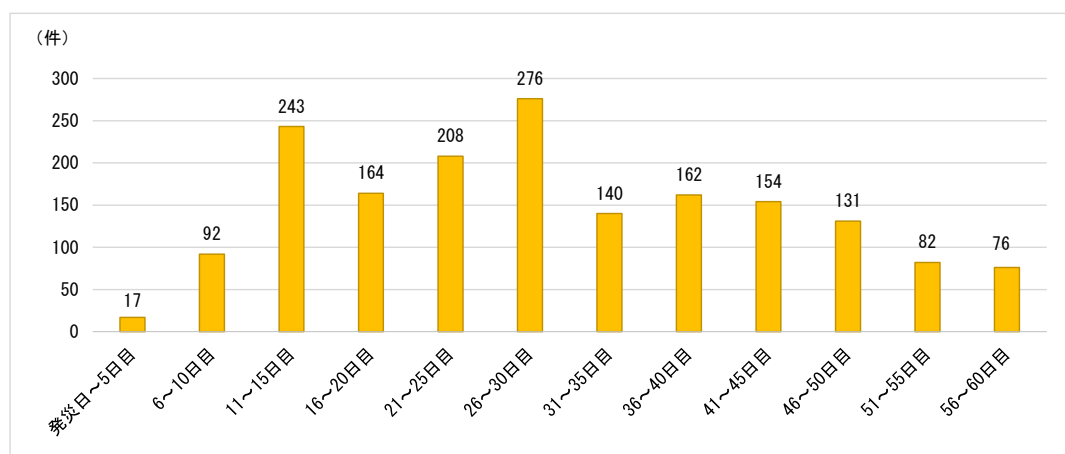
⁶ 現在集計対象でない2011年3月の相談件数は、『東日本大震災』で寄せられた消費生活相談情報（第2報）―発生1カ月間にみる相談の推移―」（https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110415_1.html）より転載。なお、21日目に当たる2011年3月31日は相談件数が確認できないため、22日目（2011年4月1日）以降について5日ごとにカウントした。

⁷ 令和元年台風19号は、災害救助法の対象となった市町村が14都県390市町村と広域にわたっており、都県内でも対象地域とそうでない地域があるなど、県単位で被災県を指定するのが困難であったため、ここでは分析しない。

図Ⅲ 東日本大震災に関連する被災県（岩手県、宮城県、福島県、茨城県）からの相談件数



図Ⅳ 熊本地震に関連する被災県（熊本県）からの相談件数



2. 新型コロナウイルス感染症による消費生活センター業務への影響

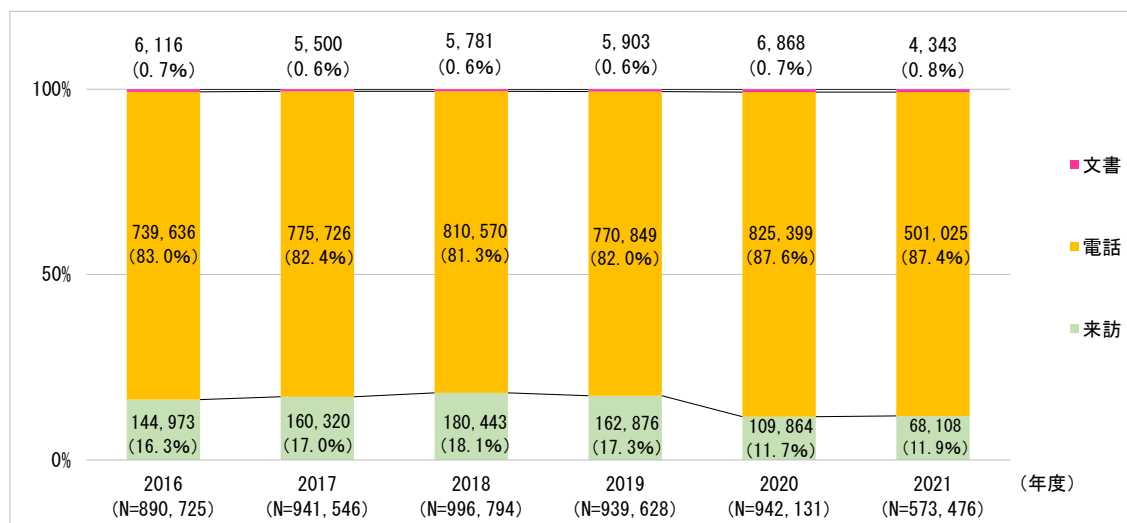
(1) 来訪相談の縮小

各地の消費生活センターのウェブサイトを見ると、新型コロナウイルス感染症への感染予防の観点から、対面での対応となる「来訪相談」を縮小するセンターが散見された。

年度別に相談方法⁸別の相談件数をみると、来訪相談の相談割合は、2016年度から2019年度まで16～18%であったが、新型コロナウイルス感染症が流行した2020年度以降は12%に減少していた（図Ⅴ）。

⁸ 相談が、「来訪」（消費者宅等の面談での受付を含む）、「電話」、「文書」（手紙、ファックス、電子メールを含む）のいずれにより寄せられたかを区分している。

図V 年度別にみた相談方法



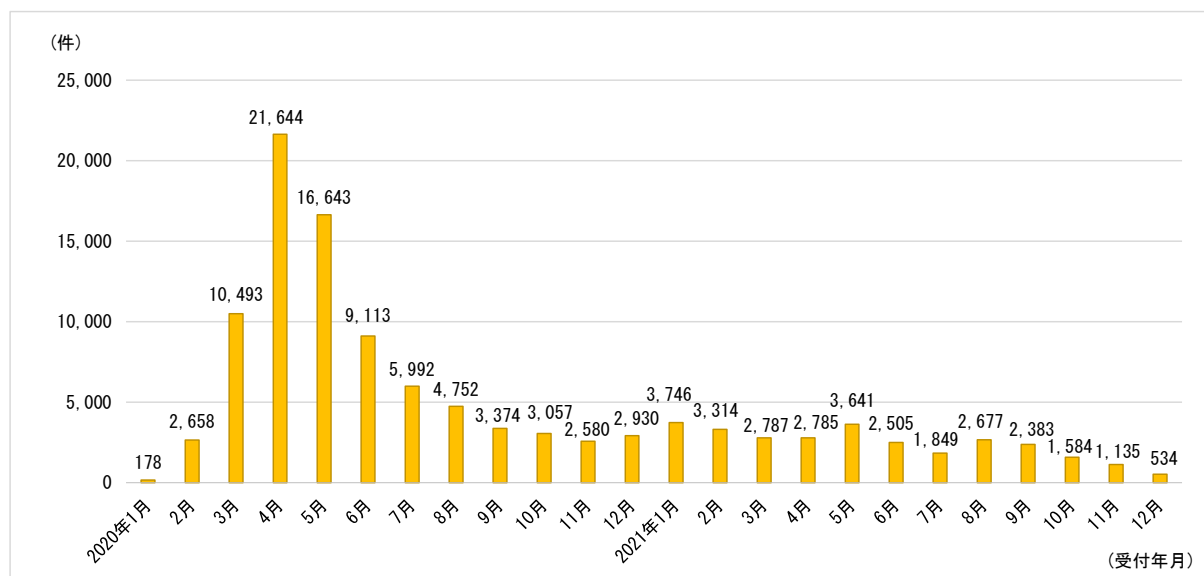
(2) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談の増加

新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談が多く寄せられている(図VI)。2020年4月をピークに徐々に減少傾向にはあるが、依然、一定数の相談が寄せられている。

相談が寄せられ始めてから急増した2020年1月から2021年6月までの傾向をみると(表V)⁹、マスクに関連する相談(「他の保健衛生用品」)のほか、「海外パックスツアー」や「宿泊施設」などの旅行・宿泊関連、「スポーツ・健康教室」、結婚式場などの「結婚式関連サービス」の解約や解約料に関する相談が多かった。

また、2020年3月にはトイレトペーパー(「ちり紙類」)、同年4月頃まではマスク、同年4月、5月にアルコール消毒液(「医薬品類」)などの品不足や価格高騰に関連する相談が増加していた。

図VI 新型コロナウイルス感染症に関連する相談の受付年月別件数



⁹ 消費生活相談の傾向の詳細は、2020年9月17日公表「新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要(2020年8月まで)」(https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200917_3.html)を参照。

表V 新型コロナウイルス感染症に関連する相談の受付年月別にみた商品・役務等
(2020年1月～6月)

順位	2020年1月			2020年2月			2020年3月		
	商品・役務等	件数	割合	商品・役務等	件数	割合	商品・役務等	件数	割合
	全体	178	100%	全体	2,658	100%	全体	10,493	100%
1	他の保健衛生用品	49	28%	他の保健衛生用品	767	29%	他の保健衛生用品	2,133	20%
2	手配旅行	22	12%	海外パックツアー	212	8%	ちり紙類	839	8%
3	海外パックツアー	22	12%	航空サービス	197	7%	航空サービス	791	8%
4	航空サービス	16	9%	国内パックツアー	172	6%	スポーツ・健康教室	533	5%
5	国内パックツアー	13	7%	手配旅行	139	5%	結婚式関連サービス	523	5%
6	医薬品類	6	3%	ちり紙類	111	4%	海外パックツアー	519	5%
7	旅行代理業全般	6	3%	外食	99	4%	手配旅行	511	5%
8	相談その他	6	3%	結婚式関連サービス	93	3%	他の行政サービス	287	3%
9	宿泊施設	5	3%	宿泊施設	83	3%	国内パックツアー	278	3%
10	紳士・婦人洋服	4	2%	医薬品類	66	2%	宿泊施設	261	2%

順位	2020年4月			2020年5月			2020年6月		
	商品・役務等	件数	割合	商品・役務等	件数	割合	商品・役務等	件数	割合
	全体	21,644	100%	全体	16,643	100%	全体	9,113	100%
1	他の保健衛生用品	7,987	37%	他の保健衛生用品	6,734	40%	他の保健衛生用品	2,214	24%
2	結婚式関連サービス	1,368	6%	他の行政サービス	775	5%	他の行政サービス	787	9%
3	スポーツ・健康教室	1,319	6%	スポーツ・健康教室	725	4%	スポーツ・健康教室	462	5%
4	商品一般	614	3%	結婚式関連サービス	497	3%	商品一般	266	3%
5	他の行政サービス	564	3%	商品一般	491	3%	デジタルコンテンツその他	244	3%
6	航空サービス	483	2%	医薬品類	456	3%	医薬品類	238	3%
7	医薬品類	469	2%	他の医療機器	445	3%	結婚式関連サービス	230	3%
8	賃貸アパート・マンション	409	2%	移動通信サービス	323	2%	他の医療機器	206	2%
9	移動通信サービス	332	2%	デジタルコンテンツその他	251	2%	航空サービス	200	2%
10	相談その他	316	1%	賃貸アパート・マンション	247	1%	紳士・婦人洋服	171	2%

※2020年1月の「手配旅行」「海外パックツアー」、また、「医薬品類」「旅行代理業全般」「相談その他」は同順位。

3. 消費者行政の災害時優先度

各都道府県の自治体ウェブサイトを確認したところ、45都道府県において業務継続計画等が確認できた(2021年7月時点)。消費者行政関連業務を1日以内に実施すると明記していたのは、45都道府県中、11都道府県であった。

災害時の自治体は、被災者の救援に重要な役割を担うため、避難所運営などの災害対応の業務が優先される。加えて、大規模な災害の場合には、住民だけでなく、自治体職員や庁舎が被災する可能性もあることから、消費者行政の災害時の業務は、災害や被害の状況に応じて、できる範囲で実施されるものと考えられる。

4. 上記を踏まえて

消費生活センターが自然災害や感染症により業務運営が困難になった場合、一時的な業務停止等を行うことはあるが、国や都道府県、近隣の他自治体、関係団体が支援し、被災地域における消費生活センターの機能自体は長期的に停止することがないよう対応されてきたと思われる。

しかしながら、初めて大規模災害に見舞われる地域の消費生活センターでは対応に混乱が生じることが想定され、また、大規模災害の後、災害にまつわる消費者トラブルが発生することは繰り返されていることから、その地域において有効な注意喚起の工夫が必要と思われる。

災害対応に人手が割かれ、消費生活センターの業務運営が難しい状況下で、被災した消費生活センター、その都道府県、国等の機関等がどのような対応をするのが望ましいのか、平常時から考えておくことは有益であろう。災害時、感染症の蔓延時、消費者行政では、どのような業務にどのように対応するのが望ましいのか、前例から参考にできる点を探る。

第2章 調査の概要

1. 調査の目的

前述の通り、近年、大規模な自然災害により、消費生活センターの業務運営が難しくなるケースが目立ち、また、新型コロナウイルス感染症の蔓延により、消費生活相談窓口の運営にも少なからず影響があった。

そこで、過去に消費生活センターが自然災害等に直面した際の状況、およびその際における消費者行政機能の維持に必要な取組、支援、課題等を調査し、今後の対策を検討する上での一参考資料とすることとした。

このうち、アンケート調査については以下に概要をまとめた。

2. アンケート調査の対象、調査方法等

(1) 調査対象：全国の消費生活センター801カ所¹⁰

(2) 調査方法：郵送および電子メール（調査対象に調査票（参考資料参照）を郵送および電子メールで配布、郵送または電子メールで回収）

(3) 有効回収数：739、有効回収率：92.3%

(4) 調査時期：2021年9月～10月

（調査票の郵送、回収（郵送回答分）および回答の集計は、株式会社サーベイリサーチセンターに委託した。）

3. 調査項目

(1) 自然災害について（問1～5）

①（全センターに）被災経験の有無（問1）

②（被災経験があるセンターに）（問2～4）

✓ 被災時の相談窓口や注意喚起業務の運営状況、運営の難しさ・課題、被災時に役立った取組・支援（問2、3）

✓ 災害時に必要な備え、官民の連携等の有無、その他意見（問4）

③（被災経験がないセンターに）官民の連携等の有無、その他意見（問5）

(2) 新型コロナウイルス感染症について（問6）

①（全センターに）職員・相談員の感染等、および相談受付業務の停止・縮小の有無

②（感染等があったセンターに）当時の業務運営状況、必要な備え、支援、その他意見

③（感染等がなかったセンターに）業務運営が困難な場合に向けた備え、支援、その他意見

(3) 自然災害や感染症以外で、消費生活センターの業務運営が困難になったこと（問7）

4. 調査対象および回答自治体の属性

調査対象となった全国の消費生活センター801カ所、有効回収数である739カ所の自治体の区分別数は以下の通りであった。なお、「広域連合、一部事務組合」は消費生活センターの設立形態

¹⁰ 消費者安全法の規定に基づく消費生活センター（令和2年4月1日現在）（消費者庁「令和2年度 地方消費者行政の現況調査」（令和2年11月））。なお、一つの自治体に複数の消費生活センターが設置されている場合は、メインセンター等1カ所のみを調査対象とする。以下、「センター」と略すことがある。

である。

調査対象数と回答センター数（自治体の区分別）

	調査対象数	回収数
総数	801 100.0	739 100.0
都道府県	47 5.9	46 6.2
政令指定都市	20 2.5	20 2.7
市	623 77.8	573 77.5
東京特別区	23 2.9	22 3.0
町・村	80 10.0	71 9.6
広域連合、一部事務組合	8 1.0	7 0.9

（上段：回答数、下段：％）

5. 地域ブロック別の集計について

自治体の区分別のほか、地域的な傾向をみるため、「地域ブロック別」に集計を行っている項目もある。本調査における地域ブロックの名称、ブロックごとに区分する都道府県、調査対象数、回収数は以下の通りである。

調査対象数と回答センター数（地域ブロック別）

地域ブロック名	都道府県	調査対象数	回収数	地域ブロックごとの回収率
総数		801 100.0	739 100.0	92.3
北海道・東北	北海道・青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島	108 13.5	93 12.6	86.1
関東	茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川	233 29.1	221 29.9	94.8
北陸	新潟・富山・石川・福井	42 5.2	40 5.4	95.2
中部	山梨・長野・岐阜・静岡・愛知・三重	114 14.2	106 14.3	93.0
近畿	滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山	116 14.5	110 14.9	94.8
中国	鳥取・島根・岡山・広島・山口	53 6.6	49 6.6	92.5
四国	徳島・香川・愛媛・高知	27 3.4	25 3.4	92.6
九州・沖縄	福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄	108 13.5	95 12.9	88.0

（上段：回答数、下段：％）

第3章 アンケート調査の結果

1. 自然災害（問1～5）

（1）地域内の大規模災害（問1）

①地域内の大規模災害の有無（問1-1）

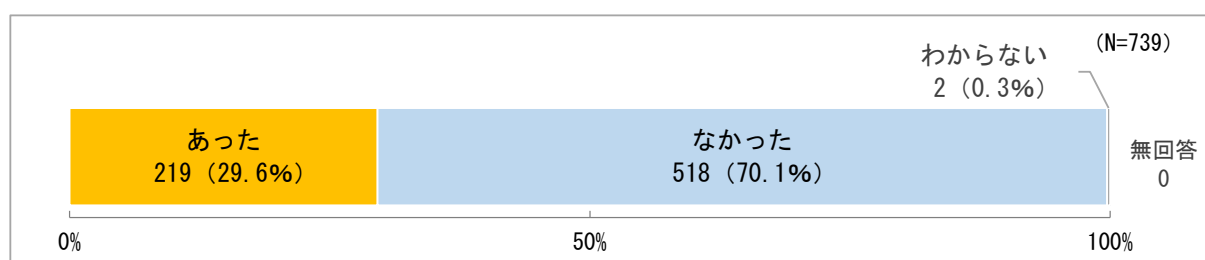
平成28年度以降、3割のセンターにおいて地域内で大規模災害による甚大な被害があった。

全センター（N=739）に対し、平成28（2016）年度以降、令和3（2021）年8月末時点で、当該消費生活センターの管轄地域において、大規模な自然災害による甚大な被害¹¹があったかを聞いた（図1）。

地域内に甚大な被害が「あった」と回答したセンター（以下、「大規模災害があったセンター」という）は219センター（29.6%）、「なかった」と回答したセンターは518（70.1%）であった。

図1 貴センターの地域において大規模な自然災害による甚大な被害はあったか

（平成28（2016）年度以降、令和3（2021）年8月末時点）



②地域内で被害があった自然災害名（問1-2）

地域内で被害があった自然災害としては、「令和元年台風第19号」「平成30年7月豪雨（西日本豪雨）」「平成30年北海道胆振東部地震」の回答が多かった。

大規模災害があったセンター（N=219）に対し、その災害名を聞いた（表1）。

最も多かったのは、「令和元年台風第19号」で82センターから回答があった。次いで多かったのが「平成30年7月豪雨（西日本豪雨）」で35センター、次に、「平成30年北海道胆振東部地震」は16センターと続いた。

「その他」の自由記述では、平成30年台風第21号について2センター、平成30年島根県西部地震について1センター、令和元年日本海山形県沖地震について1センターから回答があった。

¹¹ 災害救助法適用（火災、大雪、地滑りを除く）または同レベルの甚大な被害。

表1 地域内で甚大な被害があった自然災害名

災害名		該当数 N=219	大規模災害が「あった」と回答したセンターの 地域ブロック（括弧内は回答数）
特定非常災害	令和2年 7月豪雨（熊本豪雨）	14 6.4	北海道・東北（2）、中部（2）、九州・沖縄（10）
	令和元年 台風第19号	82 37.4	北海道・東北（14）、関東（55）、北陸（1）、中部（10）、近畿（2）
	平成30年 7月豪雨（西日本豪雨）	35 16.0	中部（2）、近畿（6）、中国（21）、四国（4）、九州・沖縄（2）
	平成28年 熊本地震	10 4.6	九州・沖縄（10）
特定非常災害以外の災害救助法適用災害	令和3年 8月11日からの大雨	7 3.2	中部（3）、中国（1）、九州・沖縄（3）
	令和3年 台風第9号から変わった温帯低気圧に伴う大雨	3 1.4	北海道・東北（3）
	令和3年 7月1日からの大雨	7 3.2	中部（1）、中国（4）、九州・沖縄（2）
	令和3年 福島県沖地震	2 0.9	北海道・東北（2）
	令和2年 台風第14号	0 —	
	令和元年 台風第15号	13 5.9	関東（13）
	令和元年 8月の前線に伴う大雨	2 0.9	九州・沖縄（2）
	平成30年 北海道胆振東部地震	16 7.3	北海道・東北（16）
	平成30年 8月30日からの大雨	1 0.5	北海道・東北（1）
	平成30年 大阪府北部地震	10 4.6	近畿（10）
	平成29年 台風第21号	3 1.4	中部（1）、近畿（2）
	平成29年 台風第18号	1 0.5	九州・沖縄（1）
	平成29年 7月22日からの大雨	3 1.4	北海道・東北（3）
	平成29年 九州北部豪雨	2 0.9	九州・沖縄（2）
	平成28年 鳥取県中部地震	2 0.9	中国（2）
	平成28年 台風第10号	2 0.9	北海道・東北（2）
	その他 上記以外で甚大な被害があった災害	4 1.8	北海道・東北（1）、近畿（2）、中国（1）

※回答が多かった上位3位の選択肢にマーカーを引いた。（上段：回答数、下段：%）

(2) 被災時の消費生活相談窓口（問2）

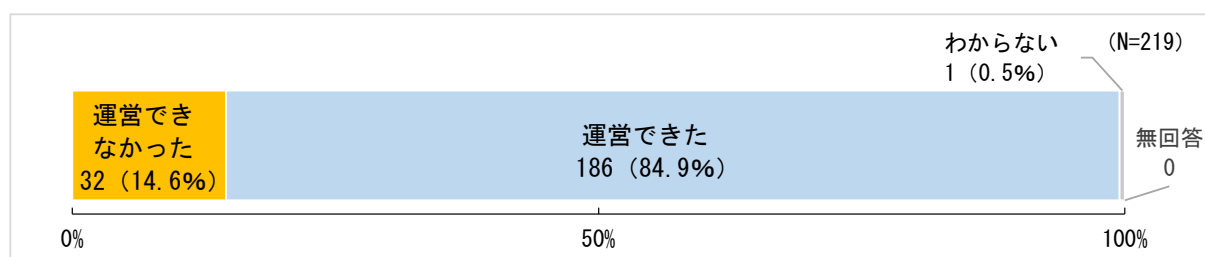
大規模災害があったセンター（N=219）に対し、被災時の消費生活相談窓口の業務について聞いた。

① 消費生活相談窓口の運営状況（問2-1）

大規模災害があったセンターでも、窓口運営ができなかったのは15%。「平成30年北海道胆振東部地震」「令和元年台風第19号」「令和元年台風第15号」の順で多かった。

まず、被災時に消費生活相談窓口は通常通り運営できたかを聞いた。大規模災害があった219センターのうち、通常通り窓口運営ができなかったのは32センター（14.6%）であった（図2-1）。

図2-1 被災時に消費生活相談窓口は通常通り運営できたか



相談窓口を通常通り運営できなかった、という回答が多かった災害をみると、「平成30年北海道胆振東部地震」が10センターが最も多く、「令和元年台風第19号」が8センター、「令和元年台風第15号」が5センターと続いた（表2-1）。

表2-1 災害別にみた消費生活相談窓口の運営状況

災害名		該当数	「運営できなかつた」と回答したセンターの地域ブロック (括弧内は回答数)		運営できた	わからない	無回答
			運営できなかつた				
		219	32		186	1	0
		100.0	14.6		84.9	0.5	—
特定非常災害	令和2年 7月豪雨(熊本豪雨)	14	1	九州・沖縄(1)	13	0	0
		100.0	7.1		92.9	—	—
	令和元年 台風第19号	82	8	関東(7)、中部(1)	74	0	0
		100.0	9.8		90.2	—	—
	平成30年 7月豪雨(西日本豪雨)	35	1	中国(1)	34	0	0
		100.0	2.9		97.1	—	—
	平成28年 熊本地震	10	1	九州・沖縄(1)	8	1	0
		100.0	10.0		80.0	10.0	—
特定非常災害以外の災害救助法適用災害	令和3年 8月11日からの大雨	7	1	九州・沖縄(1)	6	0	0
		100.0	14.3		85.7	—	—
	令和3年 台風第9号から変わった温帯低気圧に伴う大雨	3	0		3	0	0
		100.0	—		100.0	—	—
	令和3年 7月1日からの大雨	7	0		7	0	0
		100.0	—		100.0	—	—
	令和3年 福島県沖地震	2	0		2	0	0
		100.0	—		100.0	—	—
	令和2年 台風第14号	0	0		0	0	0
		—	—		—	—	—
	令和元年 台風第15号	13	5	関東(5)	8	0	0
		100.0	38.5		61.5	—	—
	令和元年 8月の前線に伴う大雨	2	0		2	0	0
		100.0	—		100.0	—	—
	平成30年 北海道胆振東部地震	16	10	北海道・東北(10)	6	0	0
		100.0	62.5		37.5	—	—
	平成30年 8月30日からの大雨	1	0		1	0	0
		100.0	—		100.0	—	—
平成30年 大阪府北部地震	10	2	近畿(2)	8	0	0	
	100.0	20.0		80.0	—	—	
平成29年 台風第21号	3	0		3	0	0	
	100.0	—		100.0	—	—	
平成29年 台風第18号	1	0		1	0	0	
	100.0	—		100.0	—	—	
平成29年 7月22日からの大雨	3	0		3	0	0	
	100.0	—		100.0	—	—	
平成29年 九州北部豪雨	2	0		2	0	0	
	100.0	—		100.0	—	—	
平成28年 鳥取県中部地震	2	2	中国(2)	0	0	0	
	100.0	100.0		—	—	—	
平成28年 台風第10号	2	0		2	0	0	
	100.0	—		100.0	—	—	
その他 上記以外で甚大な被害があった災害	4	1	近畿(1)	3	0	0	
	100.0	25.0		75.0	—	—	

※「運営できなかつた」のうち、回答が多かつた上位3位の選択肢にマーカーを引いた。(上段：回答数、下段：%)

相談窓口を通常通り運営できなかつたセンターを自治体区別にみると、市が17センター、都道府県が6センター、政令市が4センターであつた(表2-2)。地域ブロック別にみると、関東が12センター、北海道・東北が10センターであつた(表2-3)。

表 2-2 自治体区別にみた

消費生活相談窓口の運営状況

窓口の 運営状況	運営でき なかった	運営できた	わからない
自治体区分			
該当数	32	186	1
N=219 (100.0)	14.6	84.9	0.5
都道府県	6	21	0
N=27 (100.0)	22.2	77.8	—
政令市	4	5	0
N=9 (100.0)	44.4	55.6	—
市	17	137	1
N=155 (100.0)	11.0	88.4	0.6
東京特別区	1	2	0
N=3 (100.0)	33.3	66.7	—
町・村	3	20	0
N=23 (100.0)	13.0	87.0	—
広域連合等	1	1	0
N=2 (100.0)	50.0	50.0	—

表 2-3 地域ブロック別にみた

消費生活相談窓口の運営状況

窓口の 運営状況	運営でき なかった	運営できた	わからない
地域ブロック			
該当数	32	186	1
N=219 (100.0)	14.6	84.9	0.5
北海道・東北	10	34	0
N=44 (100.0)	22.7	77.3	—
関東	12	56	0
N=68 (100.0)	17.6	82.4	—
北陸	0	1	0
N=1 (100.0)	—	100.0	—
中部	1	18	0
N=19 (100.0)	5.3	94.7	—
近畿	3	19	0
N=22 (100.0)	13.6	86.4	—
中国	3	26	0
N=29 (100.0)	10.3	89.7	—
四国	0	4	0
N=4 (100.0)	—	100.0	—
九州・沖縄	3	28	1
N=32 (100.0)	9.4	87.5	3.1

※回答が多かった上位3位の選択肢にマーカーを引いた。(上段：回答数、下段：%)

②相談受付業務を停止・縮小した際、代わって相談対応した機関（問 2-2、2-3）

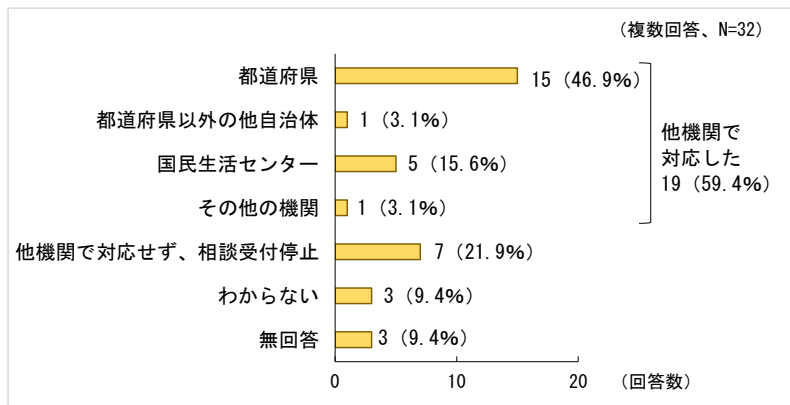
被災した消費生活センターに代わって、都道府県センターや国民生活センターが相談対応した例が目立った。

相談窓口を通常通り運営できなかったセンター（N=32）に対し、通常通り運営となったのは、被災からどのくらい後であったか（被災した当日を1日目と数える）を聞いた。「3日未満」が23センター、「3日以上1週間未満」および「2週間以上」が4センター、「1週間以上2週間未満」が1センターであった。

次に、相談受付業務を停止・縮小した際、地域住民からの消費生活に関する相談は、188の接続先変更も含めて、どのような機関が対応したかを聞いた（図 2-2）。

他機関で対応したのは19センター（59.4%）で、都道府県センターが最も多く15センター、次いで国民生活センターが5センターであった。他機関で対応せず、相談受付を停止したセンターは7センターであった。「その他の機関」については、同自治体の総務課で相談対応した（市）という回答があった。

図 2-2 相談受付業務の停止・縮小時、どのような機関が消費生活相談に対応したか



③被災時の相談受付体制上の問題、課題 (問 2-4)

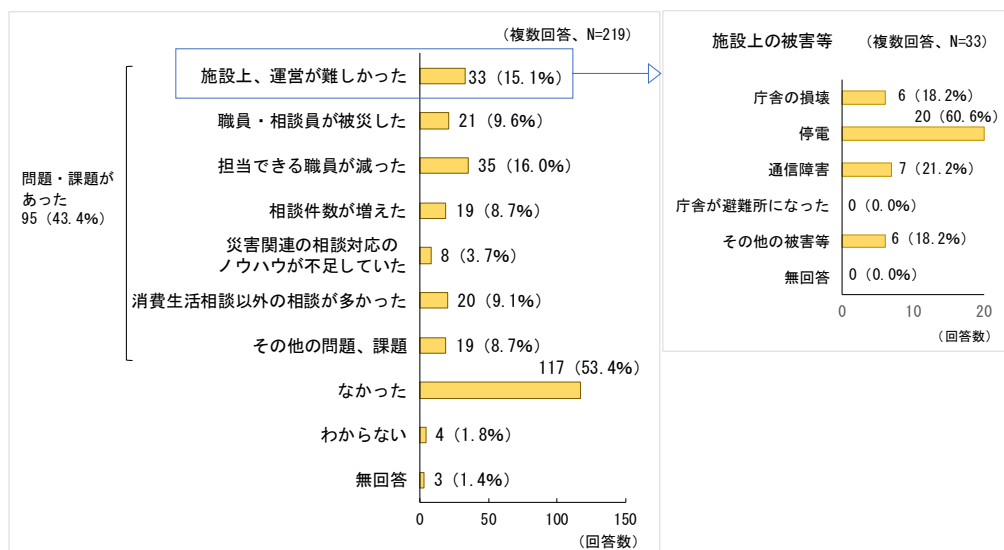
担当できる職員が減ることや、停電等で施設上、運営が難しいという回答が目立った。

被災当時（被災からおおよそ2週間以内）の消費生活相談窓口では、どのような受付体制上の問題、課題があったかを聞いた（図 2-3）。

問題、課題があったと回答したのは 95 センター（43.4%）、なかったと回答したのは 117 センター（53.4%）¹²であった。

具体的な回答としては、「担当できる職員が減った」が最も多く、35 センター（16.0%）であった。次いで多かった「施設上、運営が難しかった」と回答したセンター（N=33）に、どのような施設上の被害等があったかを聞いた。最も多かったのが停電で 20 センターであった。

図 2-3 被災当時の消費生活相談窓口の受付体制上、どのような問題、課題があったか



¹² 地域内に大規模災害はあったが、業務運営に支障はなかったセンターが多いことから、以下でも「なかった」の割合が高い傾向にある。

「その他の問題、課題」の自由記述には、主に以下の回答があった。特に、通勤への影響についての回答が目立った。

○職員・消費生活相談員の通勤への影響

- ・ 公共交通機関の運休、道路状況の悪化により、職員や相談員の通勤に支障があった。(同内容複数。都道府県、政令市、東京特別区、市)

○その他

- ・ 台風上陸当日は、職員の安全と交通手段が確保できないことから、区全体の窓口を中止とした。(東京特別区)
- ・ 行政内の関連部署との連携ができていなかったため、相談者へ適切な情報提供ができなかった。(政令市)
- ・ 停電で電話受付、パソコンの使用ができず、相談処理もできなかった。(市)
- ・ 相談業務資料が水没した。(市)

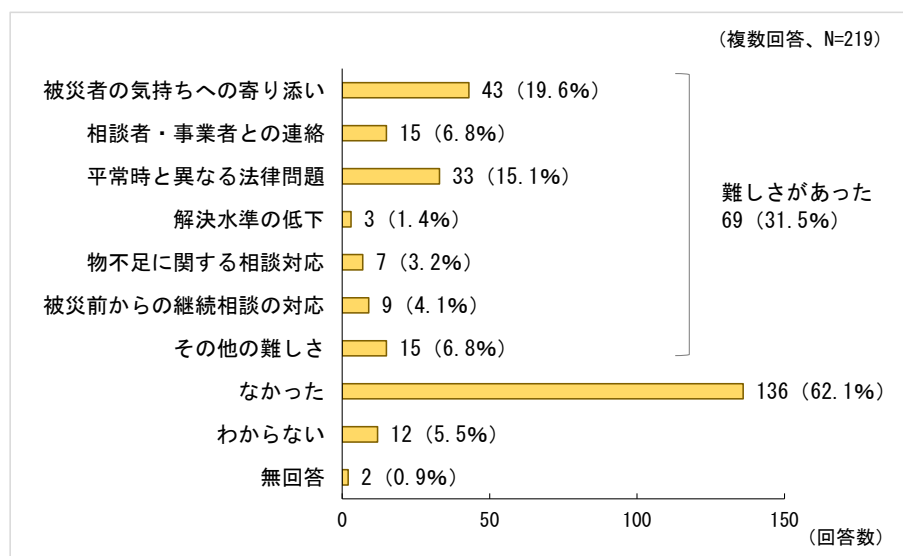
④被災時の個別の相談対応の難しさ (問2-5)

個別の相談では、被災者の気持ちへの寄り添い、平常時と異なる法律問題の対応が難しかった。

次に、個別の消費生活相談への対応で、平常時と異なる対応の難しさがあったかを聞いた(図2-4)。難しさがあったと回答したのは69センター(31.5%)、なかったと回答したのは136センター(62.1%)であった。

具体的な回答としては、「被災者の気持ちへの寄り添い」が43センターと最も多く、次いで「平常時と異なる法律問題」が33センターであった。

図2-4 個別の消費生活相談への対応で平常時と異なる対応の難しさはあったか



「その他の難しさ」の自由記述には、主に以下の回答があった。

○消費生活センターで対応が難しい相談の増加

- ・ 消費生活センターで対応困難な相談が増えた。(同内容複数。都道府県、政令市、市)
(相談例として、停電の復旧見込に係る問い合わせ、事業者への連絡不能等の相談、個人間のトラブル、権利関係が複雑な事案、助成・支援窓口に係る問い合わせ、行政の不備へのクレーム、修繕事業者の紹介依頼などの回答があった。)

○相談内容、契約内容を把握しにくくなる

- ・ 契約書面の流出等により契約内容の確認が困難になった。車を水没で失うなどにより来所相談が困難になった。携帯電話が水没し連絡が取れなくなった。(市)
- ・ 道路が寸断され、相談者が窓口に来訪することが困難となり、契約書等を直接確認することができず、事実関係の確認に手間や時間を要した。(市)

○職員、消費生活相談員の健康や安全

- ・ 対応する相談員の心身両面における健康管理。(都道府県)
- ・ 職員、相談員の安全確保。(都道府県)

○その他

- ・ 個室相談室の確保と相談者のプライバシー保護。(市)
- ・ 他市町村と連携を取るのが困難であった。(市)
- ・ 交通機関の運休で影響を受けた。(都道府県)

⑤ 役立った取組・支援（問2-6）

被災時の消費生活相談機能の維持には、弁護士会の無料法律相談窓口や、自治体内のワンストップ窓口が役立ったという回答が多かった。

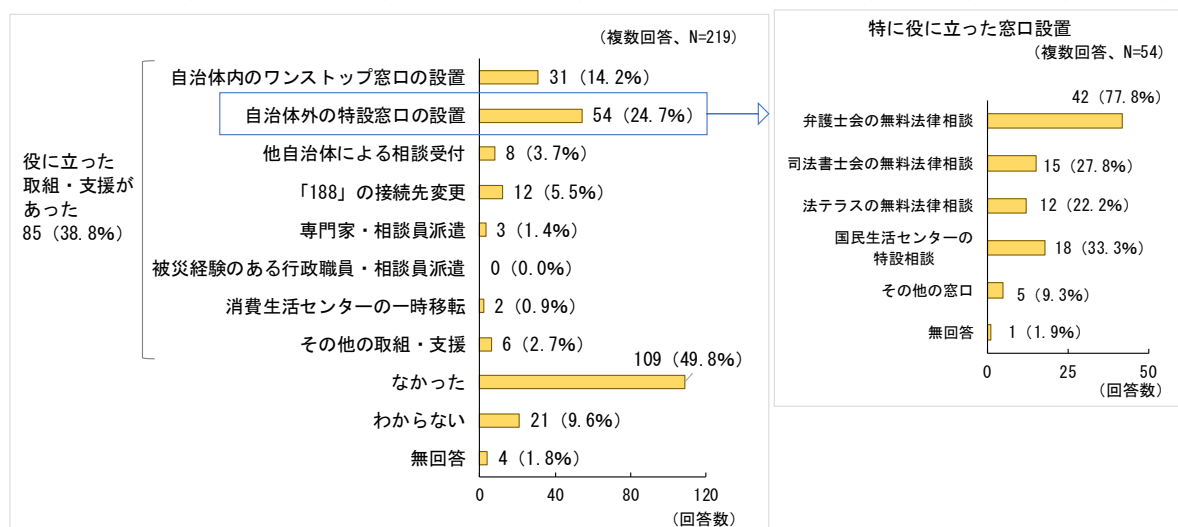
被災時の消費生活相談機能の維持に役に立った取組・支援を聞いた（図2-5）。

役に立った取組・支援がなかったと109センター（49.8%）が回答したが、あったと回答した85センター（38.8%）のなかでは、「自治体外の特設窓口の設置」の回答が54センターと最も多かった。次いで、「自治体内のワンストップ窓口の設置」が31センターであった。

さらに、「自治体外の特設窓口の設置」と回答した54センターに対して、特にどのような窓口の設置が役に立ったかを聞いたところ、「弁護士会の無料法律相談」が42センターと最も多かった。

「その他の窓口」の自由記述には、「公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター」に関する回答が複数あり（都道府県、市）、総務省主催による臨時行政相談所の開設（市）、県建築住宅センター（建築士等専門家相談）対応（都道府県）について回答があった。

図2-5 被災時の消費生活相談機能の維持に役に立った取組・支援はあったか



「その他の取組・支援」の自由記述には、主に以下の回答があった。

- ・ 当市の無料法律相談。（市）
- ・ 国民生活センターの災害関連情報の提供。（市）
- ・ 国の専門家派遣事業。（都道府県）
- ・ 当市は支援を受けなかったが、都道府県が被災市住民の相談に対応していた。（市）
- ・ 携帯電話への転送サービスを利用することで、移転先でも従来の電話番号のまま電話相談を受けることができた。（都道府県）

(3) 被災時の情報提供・注意喚起業務（問3）

大規模災害があったセンター（N=219）に対し、被災時の情報提供・注意喚起業務について聞いた。

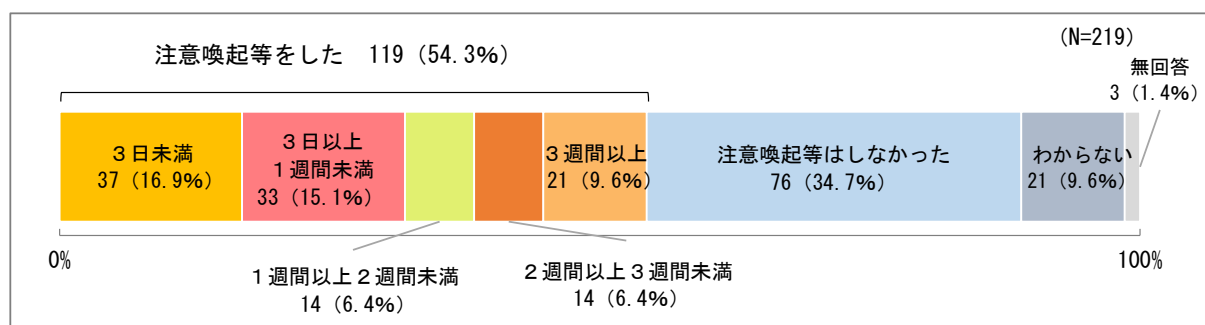
①災害関連の注意喚起等の開始時期（問3-1）

注意喚起等をしたセンターは半数以上で、3日未満に実施したのが17%、3日以上1週間未満が15%だった。

まず、当該被災時に、災害に関連する消費者トラブルに関して情報提供・注意喚起（以下、注意喚起等）を開始できたのは、被災からどのくらい後か（被災した当日を1日目と数える）を聞いた（図3-1）。

注意喚起等をしたセンターは119センター（54.3%）で、「3日未満」に実施したのが37センター、「3日以上1週間未満」が33センターだった。

図3-1 災害関連の注意喚起等の開始は、被災からどのくらい後か



②被災時の注意喚起等の難しさ（問3-2）

被災時の注意喚起等は、被災者に情報を届けるのが難しく、その背景として、他の情報に埋もれる、被災時は消費者被害どころではない状況があった。

次に、注意喚起等をしたセンター（N=119）に対し、被災時の注意喚起等にどのような難しさがあったかを聞いた（図3-2）。

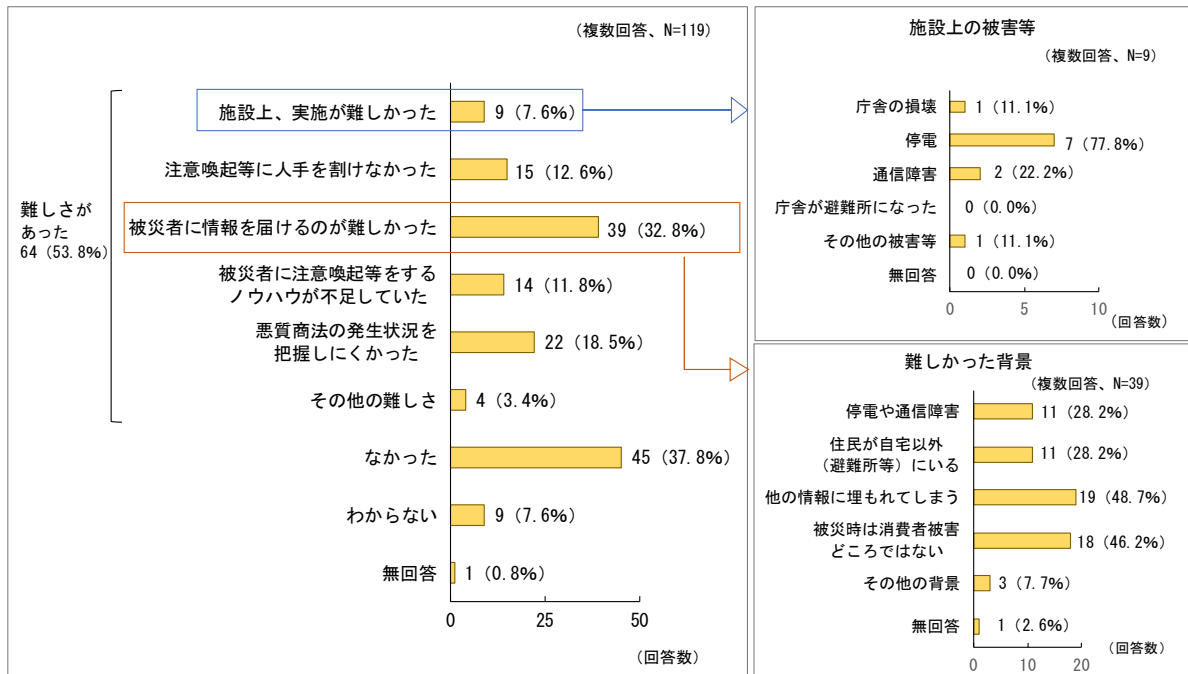
難しさがあったセンターは64センター（53.8%）、なかったセンターは45センター（37.8%）であった。

具体的な難しさとしては、「被災者に情報を届けるのが難しかった」が最も多く39センターで、次いで「悪質商法の発生状況を把握しにくかった」が22センターであった。

「その他の難しさ」の自由記述には、「被災市町村との連絡が難しい（市町村は少人数で複数の業務に対応しており、生命維持・安全確保が優先される）」（都道府県）、「地元警察署や高齢者福

社担当者等との情報共有が難しかった。連携できなかった」(市)、「避難所での注意喚起に当たって、移動経路となる道路状況の把握」(市)等という回答があった。

図3-2 被災時の注意喚起等にどのような難しさがあったか



さらに、「被災者に情報を届けるのが難しかった」と回答した39センターに対し、その背景を聞いたところ、「他の情報に埋もれてしまう」が19センター、「被災時は消費者被害どころではない」が18センターであった。「その他の背景」の自由記述には、「IT機器を持たない自宅待機の高齢者への情報提供」(市)、「避難所以外の被災者への情報提供」(市)が難しかったという回答や、「衣食住の生命にかかわる事項が優先されるため」(町・村)、という回答があった。

③被災時にやって良かった注意喚起や注意喚起方法、工夫 (問3-3)

被災時は、様々な媒体を使った情報提供、災害関連の特設窓口等での注意喚起が有効と考えられた。

次に、他センターの参考になると思われる、被災時にやって良かった注意喚起や注意喚起方法、工夫を聞いた。「あった」と回答したのは22センター(18.5%)、「なかった」が48センター(40.3%)、「わからない」が38センター(31.9%)、無回答が11センター(9.2%)であった。

被災時にやって良かった注意喚起等が「あった」と回答した22センターの自由記述には、主に以下の回答があった。

○紙媒体、インターネット、マスメディア等、様々な媒体を使って情報提供した

- ・ 新聞、ラジオ、テレビ、SNS、ホームページ、情報紙など、様々な媒体で情報を発信したことにより、多くの方へ情報を届けることができたと考える。(都道府県)
- ・ 若年層には、市のホームページ、SNS、コミュニティFM、高齢層には、ケーブルテレビの文字放送や紙媒体のお知らせを利用し、全世代に注意喚起できるようにした。(市)

○災害関連の特設窓口等で注意喚起した

- ・ 災害時に発生しやすい消費者被害についての啓発パンフレットを避難所、給水所、充電スポット等に配架した。(同内容複数。政令市、市)
- ・ 給水車に災害に係る悪質商法の情報を掲示した。(市)
- ・ 罹災証明書申請会場でチラシ配付、相談受付も行った。(市)
- ・ 注意喚起チラシを罹災証明書申請者へ配布したほか、被災家屋調査訪問時に手渡し・投函した。(政令市)

○迅速な注意喚起を心掛けた

- ・ 迅速に災害関連の相談事例等を自治体のホームページ、SNS等に掲載した(同内容複数。都道府県、政令市、市)
- ・ 独自の注意喚起チラシを作成すると時間がかかるので、消費者庁や日本損害保険協会から送付されたチラシをそのまま利用して注意喚起を行った。(都道府県)
- ・ SNSで震災に係る悪質業者の最新情報を発信し、注意を呼びかけたところ、報道機関・警察等から問い合わせがあり、新聞・テレビ等で情報拡散できた。(市)
- ・ 市民から水の送りつけの相談があった当日に市ホームページにて注意喚起を行った。その後同種の相談はなく、効果があったと考えている。(市)
- ・ 災害発生4日後から各町内会へFAXによる注意喚起(点検商法)を複数回行った。(市)

○消費生活相談員に情報提供した

- ・ 消費者庁ホームページの災害時の相談Q&Aや、国民生活センターの注意喚起情報をできるだけ早く消費生活相談員に提供し、県のセンターのホームページにリンクを貼った。(都道府県)

○その他の取組

- ・ 被災者に必要と想定される相談窓口の包括的な周知。(都道府県)
- ・ 相談受付時およびチラシで、県住宅課ホームページの業者紹介(検索)サイトを案内した。(都道府県)
- ・ 誤解を招く勧誘を行っていた業者への注意連絡を行った。(市)
- ・ 災害に便乗した悪質商法の注意喚起チラシを市内全班回覧した。(市)

(4) 被災経験から考える必要な備え (問4-1、問4-3)

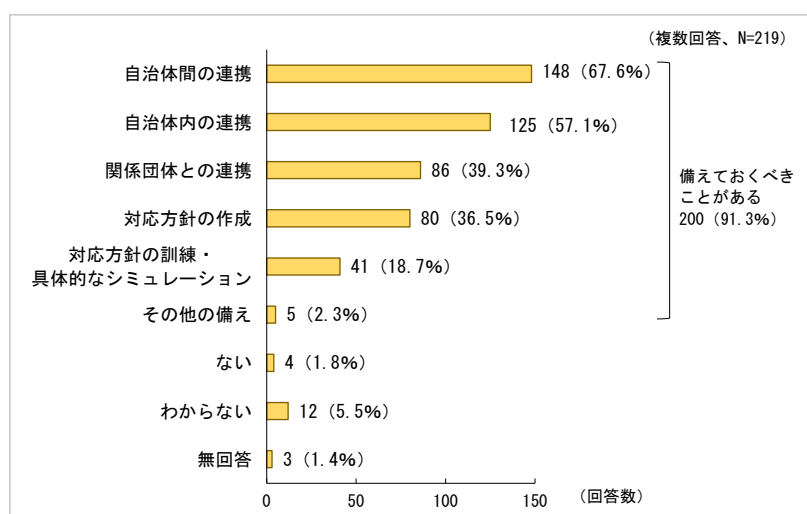
大規模災害があったセンター (N=219) に対し、必要な備えについて聞いた。

①業務運営が困難な場合のための備え (問4-1)

大規模災害があったセンターの半数以上から、自治体「間」の連携、自治体「内」の連携を備えておくべきという回答があった。

被災経験から思われる、被災により消費生活センターの業務運営が困難な場合のために平常時から備えておくべきことを聞いた (図4)。「自治体間の連携」が最も多く 148 センター (67.6%) で、次いで、「自治体内の連携」が 125 センター (57.1%)、「関係団体との連携」が 86 センター (39.3%) と続いた。

図4 被災経験から思われる、被災により消費生活センターの業務運営が困難な場合のために平常時から備えておくべきことはあるか ※一般的な防災・減災のための取組は除く。



「その他の備え」の自由記述には、以下の回答があった。

- ・ 留守電機器操作やホームページ告知の瞬時の切り替えなどが必要と考える。(都道府県)
- ・ 災害時によくある相談への対応を考えておく。(都道府県)
- ・ 行政職員もある程度相談業務に対応できるようにする。(市)
- ・ 188 接続先の変更を簡単にできるとよい (変更手続きを担当できる職員がいない可能性がある)。(市)
- ・ 災害時には、法律相談が予約でいっぱいになり、他に案内できる場所がない状況となることが予想されるため、法律相談を一時的に拡充するなど平常時から取り決めておくべき。(市)
- ・ 災害時のトラブルも含めた日頃からの消費者教育。(市)
- ・ 保険業協会との連携。(市)

②被災した経験から思うこと等（問4-3）

被災した経験から、他センターの被災時に参考になると思うことを自由記述で聞いた。主な回答は以下の通りである。

○平常時からのシミュレーションの重要性

- ・ 消費生活相談等を委託により実施している。平常時から災害対策マニュアル等により委託先との間で災害時の対応、優先業務、体制の編成、参集時の交通費など、委託先が災害対策のために必要となる費用等について定めている。それにより迅速な相談再開が行うことができた。（政令市）
- ・ 平常時における自治体間や関係機関との連携が重要であると考え。平常時の連絡窓口のチャンネルを密に多く持つておくことで災害時にも機能が発揮されると考える。当県ではまだ明確に整備できていないが、平常時に災害時の対応策の策定や訓練・シミュレーションができていないと、よりよいと考える。（都道府県）

○日ごろからの自治体間、関係機関との連携

- ・ 日頃から自治体をはじめとする関係機関との連携が必要。（同内容複数。都道府県、市）

○携帯電話に転送して相談対応

- ・ 平常時から、特定の曜日のみ別の場所にいる相談員の携帯電話に相談窓口への入電を転送する運用をしていたため、災害で相談窓口の運用が難しい時にも、相談電話を携帯電話へ転送し、相談を受けることができた。（同内容複数。都道府県、広域連合等）

○リモートワーク用のパソコンを避難所等に配置し、職員間で情報共有した

- ・ 平常時はリモートワーク等に使用しているパソコンを、災害時には各避難所、災害の総合窓口等に置いて、避難所運営に当たる職員が使用できるようにした。どこにいても通常の業務用パソコンと同じ環境で使用できるため、職員間で適切に情報共有ができ、消費生活センターへつないでもらったり、市民への注意喚起を行うことができた。（市）

(5) 被災時に協力できる連携（問4-2、4-3、5-1、5-2）

全センター（N=739）に対して、被災時に関係団体と協力できる連携等があるか等を聞いた。

①連携、災害時協定の有無（問4-2、問5-1）

被災時に協力できる官民の連携や災害時協定を結んでいるセンターは少なく、被災経験の有無による差はほとんどなかった。

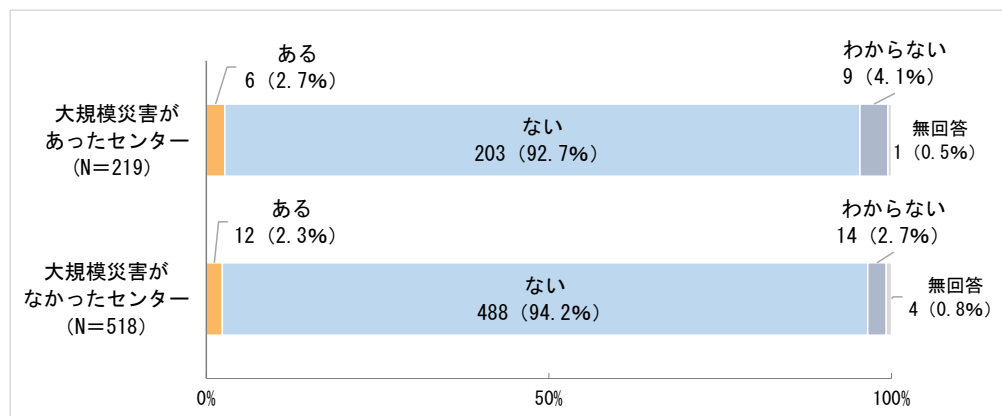
被災により消費生活センターの業務運営が困難な場合に協力できる、官民の連携や協定締結（以下「災害時協定」）¹³の有無を聞いた（図5）。

大規模災害があったセンター（N=219）、「なかった」と回答したセンター（N=518）（以下、「大規模災害がなかったセンター」）それぞれに聞いた。

連携や災害時協定があるのは、大規模災害があったセンターで6センター、大規模災害がなかったセンターで12センターであった。回答センター全体でみた場合、739センター中、連携や災害時協定が「ある」と回答したセンターは18センターで、2.4%であった¹⁴。

図5 貴センターまたは自治体として、被災により消費生活センターの業務運営が困難な場合に協力できる官民の連携や災害時協定はあるか

※ 自治体間の災害時相互協力協定や、官民の防災面・生活支援面を目的とした協定等は除く。



連携している団体や災害時協定を締結している団体を聞いた（表5-1、5-2）。

連携している団体としては、大規模災害があったセンターでは、弁護士会が6件で最も多かった。大規模災害がなかったセンターでは、司法書士会が最も多く8件、弁護士会が7件と続いた。

災害時協定を締結している団体としては、大規模災害があったセンターでは、弁護士会が3件で最も多かった。大規模災害がなかったセンターでは、弁護士会、司法書士会が7件で並んだ。

¹³ 自治体間の災害時相互協力協定や、官民の防災面・生活支援面を目的とした協定等は除く。

¹⁴ 「被災により消費生活センターの業務運営が困難な場合に協力できる」連携や災害時協定について質問しているため、一般的な法律相談に関連する連携等は、これより多い可能性がある。

表5-1 大規模災害があったセンターの連携状況

連携している団体 N=6 (100.0)		連携しているなかで災害時協定 を締結している団体	
弁護士会	6 (100.0)	弁護士会	3 (50.0)
司法書士会	3 (50.0)	司法書士会	0 (-)
建築関連の団体	2 (33.3)	建築関連の団体	1 (16.7)
消費者団体	2 (33.3)	消費者団体	0 (-)
メディア関連	1 (16.7)	メディア関連	1 (16.7)
その他の団体※	1 (16.7)	その他の団体※	1 (16.7)
無回答	0 (-)	協定締結はない	2 (33.3)
		無回答	1 (16.7)

※「その他の団体」自由記述
・専門士業団体連絡協議会(1)
括弧内は自由記述の回答数

(括弧内は%)

表5-2 大規模災害がなかったセンターの連携状況

連携している団体 N=12 (100.0)		連携しているなかで災害時協定 を締結している団体	
弁護士会	7 (58.3)	弁護士会	7 (58.3)
司法書士会	8 (66.7)	司法書士会	7 (58.3)
建築関連の団体	2 (16.7)	建築関連の団体	2 (16.7)
消費者団体	2 (16.7)	消費者団体	0 (-)
メディア関連	2 (16.7)	メディア関連	2 (16.7)
その他の団体※	7 (58.3)	その他の団体※	7 (58.3)
無回答	0 (-)	協定締結はない	1 (8.3)
		無回答	2 (16.7)

※「その他の団体」自由記述
・行政書士会(6)
・税理士会(1)
・社会保険労務士会(1)
・土地家屋調査士協会(1)
括弧内は自由記述の回答数

(括弧内は%)

②その他、気づいた点(問4-3、問5-2)

大規模災害の経験の有無に関わらず、業務が継続できない状況の際は、都道府県に支援を求めるという回答が多かった。

その他、気づいた点(自由記述)を聞いた。大規模災害があったセンター(N=219)、大規模災害がなかったセンター(N=518)の自由記述には、主に以下の回答があった。

大規模災害があったセンターの主な回答

- ・ 当センターの業務が継続できない状況の時は、都道府県に対応をお願いすることになる。(同内容複数。市)
- ・ 平素から、県内各市消費生活センターで相談対応ができない場合、県センターで相談対応を引き受ける体制が整っている。(都道府県)
- ・ 平常時から具体的な対応方針を策定しておくべき。(同内容複数。政令市、市)

大規模災害がなかったセンターの主な回答

- ・ 当センターの業務が継続できない状況の時は、都道府県センターに対応をお願いすることになる。(同内容複数。市、町・村)
- ・ 近隣の自治体との連携が必要。(同内容複数。都道府県、市)
- ・ 大規模災害時、職員の被災や、交通遮断などにより相談体制が維持できない可能性がある。(同内容複数。都道府県、市、東京特別区、町・村)

2. 新型コロナウイルス感染症関連（問6）

全センター（N=739）に対し、新型コロナウイルス感染症への対応等について聞いた。

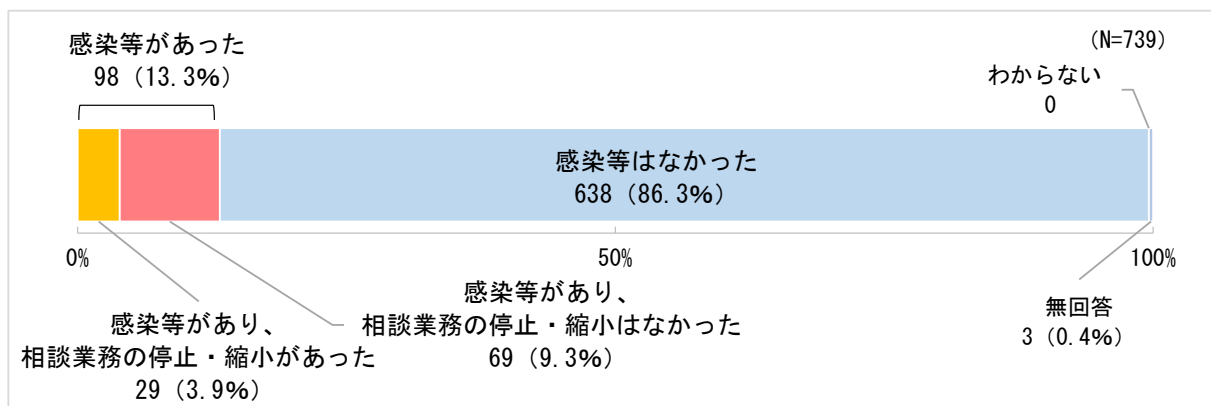
①感染症の感染等、および、相談受付業務の停止・縮小の有無（問6-1）

令和3年8月末時点で全センターの13%で感染症感染や感染疑いがあり、相談業務の停止・縮小があったのは4%弱であった。

まず、令和3（2021）年8月末時点で、職員や相談員の新型コロナウイルス感染症感染や感染疑い（濃厚接触者を含む）（以下、「感染等」）、および相談受付業務の停止・縮小はあったかを聞いた（図6-1）。

感染等があったセンターは98センターで、全体の13.3%であった。そのうち、相談業務の停止・縮小があったのは29センター（3.9%）であった。

図6-1 新型コロナウイルス感染症の感染等、および相談受付業務の停止・縮小があったか
（令和3（2021）年8月末時点）



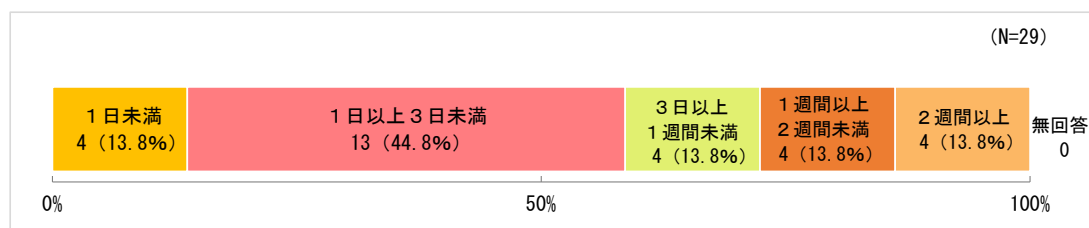
②相談受付業務の再開時期（問6-2）

感染等発覚から、3日未満で相談受付を開始できたセンターが半数以上であった。

「感染等があり、相談業務の停止・縮小があった」センター（N=29）に対し、相談受付業務は、感染等発覚から（発覚した日を1日目と数える）どのくらいで開始できたかを聞いた（図6-2）。

「1日以上3日未満」に開始できたのが13センター（44.8%）で、次いで、「1日未満」「3日以上1週間未満」「1週間以上2週間未満」「2週間以上」がそれぞれ4センター（13.8%）だった。

図6-2 相談受付業務はいつから開始できたか



③相談受付業務を停止・縮小した際、代わって相談対応した機関（問6-3）

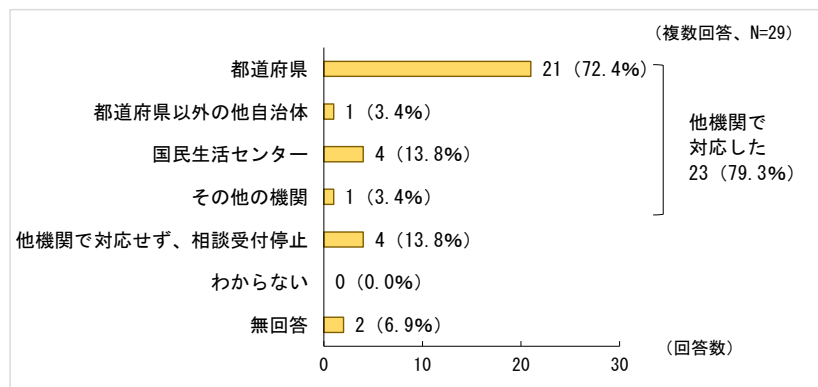
相談業務を停止・縮小したセンターに代わって相談対応したのは、都道府県が7割以上であった。

次に、「感染等があり、相談業務の停止・縮小があった」センター（N=29）に対し、相談受付業務を停止・縮小した際、地域住民からの消費生活に関する相談は、188の接続先変更も含めて、どのような機関が対応したかを聞いた（図6-3）。

「他機関で対応した」センターは23センター（79.3%）で、他機関で対応せず、相談受付を停止したセンターは4センター（13.8%）であった。

対応した他機関として最も回答が多かったのは、都道府県センターで21センター（72.4%）、次いで、国民生活センターが4センター（13.8%）であった。

図6-3 相談業務の停止・縮小時にどのような機関が相談対応したか



④感染等で最も困ったこと（問6-4）

感染等があり、相談業務の停止・縮小があったセンター（N=29）に対し、感染等で最も困ったことを自由記述で聞いた。主に以下の回答があった。

○相談対応に困難があった

- ・ 感染等で職員・相談員が出勤停止となり、消費生活相談体制を維持することが困難であった。（同内容複数。都道府県、市）
- ・ 相談室があるフロアの他部署職員が感染し、急ぎょフロアが全面閉鎖、立ち入りが禁止されたため、相談電話の留守番切替ができなかった。（都道府県）
- ・ 感染等があり、消費生活センターの職員が全員出勤停止となった。継続案件は他センターに引継ぐことができず、後日改めて相談してもらうことにした（東京特別区）
- ・ 来所相談を中止し電話相談のみとしたことで、契約書面等の確認が難しく、相談対応に時間がかかった。特に高齢者からの相談では、メールの利用も困難であるため斡旋に時間がかかった。（東京特別区）

⑤感染等で消費生活センターの業務運営が困難な場合のために、必要な備え、連携、支援、その他、意見（問6-5）

感染等への対策として、業務運営できないセンターの代わりに他の機関が相談を受ける体制整備や、相談員派遣、在宅勤務やオンライン相談ができる仕組みづくりを求める回答が目立った。

全センター（N=739）に対し、感染等で消費生活センターの業務運営が困難な場合のために、必要な備え、連携、支援、その他意見を自由記述で聞いた。なお、必要な備え、連携、支援、その他意見は別々に設問を設けたが、重複する内容の回答が多かったことから、設問の種類に関わらず、主な回答を以下にまとめた。

なお、既に実施されている取組もあることから、注記において補足した。

○代替的に相談を受ける体制の整備¹⁵

- ・ 消費生活センターで相談業務に対応できない場合、近隣の消費生活センター、都道府県センター、国民生活センターによる代替的な相談受付が必要だ。（同内容複数。都道府県、政令市、市、東京特別区、町・村、広域連合等）
- ・ 非常時に継続相談を他センターに引き継げる連携が必要だ。（同内容複数。東京特別区、市）
- ・ 188の接続先変更が必要だ。（同内容複数。都道府県、政令市、市、東京特別区、町・村）

¹⁵ これまでも、①都道府県と市町村の連携により、市町村に寄せられる相談を都道府県や近隣自治体の窓口以案内したり、②都道府県を經由して消費者庁の188運営担当に連絡することで、一時的に188の接続先を他の消費生活センター等に変更したり、③被災の程度により国民生活センターで特設相談窓口を開設するなどの取組が行われている。

○消費生活相談員、職員の派遣¹⁶

- ・ 一時的な消費生活相談員の派遣。(同内容複数。都道府県、市、東京特別区、町・村)
- ・ 感染等で事務職員および消費生活相談員が出勤不可能となった場合、他部署や他機関からの人員派遣。(東京特別区)

○相談受付のシステム整備¹⁷

- ・ リモートで相談対応できる環境の整備。(同内容複数。都道府県、市、町・村)
- ・ オンライン相談(メールやSNS)ができる環境の整備。(同内容複数。都道府県、市、東京特別区、町・村、広域連合等)

○その他

- ・ テレワークできる体制がないため、感染等が発生したら相談対応は休止する。(同内容複数。市)
- ・ 在宅勤務や感染疑い等により、出勤人数が減り、出勤する消費生活相談員の負担が増えた。(同内容複数。都道府県、市)

3. 自然災害や感染症以外でセンター運営が困難になったこと(問7)

少人数体制のセンターでは、急な休み等の人員不足によりセンター業務を行えなかったことがあった。

全センター(N=739)に対し、自然災害や感染症以外で、消費生活センターの業務運営が困難になったことはあったか、あった場合、どのような事態であったかを聞いた。主に以下の回答があった。

○少人数体制のセンターで、職員や消費生活相談員の急な休み等があった場合

- ・ (消費生活相談員が一人体制、二人体制のセンターで)相談員の急な休み等により、センター運営ができなくなったことがある。(同内容複数。市、町・村)

※急な休みのほか、長期休養、育児休業、研修に参加する相談員がいる日に急な病欠があった場合などの回答があった。

※相談窓口が運営できなかった日は、相談者に都道府県のセンターを案内した(市)、広域協定を締結している町へ連絡して相談者を案内した(町・村)という回答があった。

¹⁶ これまでも消費者庁において、地方消費者行政強化交付金の弾力的運用を対象の都道府県に通知し、地方公共団体が専門家(消費生活相談員等)派遣を行うなどの必要な取組に対して支援が行われてきた。

¹⁷ これまでも各自治体の取組として進められてきた他、消費者庁において、地方消費者行政強化交付金を通じて、SNSを活用した相談受付等の情報化の推進や自治体間連携の促進を行う地方公共団体への支援を行っている。また、消費者庁および国民生活センターでは消費生活相談のデジタル化について、具体的な業務体制の見直しや新システムの設計に向けて、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者から知見を聴取する「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置し、検討が進められている(<https://www.kokusen.go.jp/hello/data/digitalconsul.html>)。

○消費生活相談員の採用を募集しても応募がない

- ・ 相談員の欠員が出て、募集しても応募がない。(同内容複数。市)

※欠員の間、弁護士会から月2日弁護士を派遣してもらった、県から相談員を派遣してもらった、という回答もあった。

○交通手段

- ・ 地震、台風、事故等で公共交通機関が止まった際、消費生活相談員が出勤できなかった。(同内容複数。都道府県、市)

※出勤できた数人で対応した(都道府県)、臨時で188の接続先を変更して対応した(市)という回答があった。

○その他

- ・ 近隣の消費生活センターの廃止があり、当市の相談が1.5倍に急増した。廃止の連絡があった時には予算編成時期を過ぎていたため、相談員の増員等できず、業務に支障があった。(市)

第4章 消費生活センターのヒアリング調査

以上のアンケート調査結果を踏まえ、過去に大規模災害による甚大な被害があった消費生活センターや、被害にあった消費生活センターを支援した都道府県の消費生活センターから、当時の状況、役立った取組・備え・支援、今後さらに必要となる取組・備え・支援を聞いた。

以下では、令和2年7月豪雨（熊本豪雨）に関して、

- 熊本県消費生活センターに、県内の被災地域を支援した取り組み等（調査時期：2021年6月、2022年2月）
- 熊本県・人吉市消費生活センターに、地域に大きな被害があった際の対応等（調査時期：2021年7月、2022年2月）

また、令和元年台風19号に関して、

- 栃木県・栃木市消費生活センターに、庁舎が被災した災害時の対応等（調査時期：2022年2月）
- を聞いた。

●熊本県消費生活センター¹⁸（令和2年7月豪雨（熊本豪雨）への対応）

※熊本豪雨：線状降水帯の停滞により令和2年7月4日朝方にかけての12時間降水量は、県南9地点で観測史上1位を記録した。広範囲に降った大量の雨が球磨川等に流れ込み、県南の複数の河川で氾濫するとともに、県南・天草で土砂崩れ等を引き起こした。

※上記説明：熊本県「令和2年7月豪雨被災状況【速報版】」（https://www.pref.kumamoto.jp/uploaded/life/72723_78343_misc.pdf）より要約。

1. 被災時の状況

（1）熊本県消費生活センターの状況

- ・ 熊本県庁周辺における豪雨の影響は少なく、消費生活センターは通常運営できた（発災当日は閉庁日であったため、翌々日の7月6日から対応を開始した）。

（2）被災市町村支援の方針

- ・ 熊本県は、発災後に機動的に人事異動を行い、職員を被災地に常駐させたり、被災自治体に派遣したりすることによる人的支援を行った。
- ・ 消費生活センターの職員については、臨時的に他の部署の応援に派遣された者が1名、別の部署に異動した者が1名であった。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の発症や県庁舎損壊など、センター運営が困難とならない限り、県消費生活センターは閉所しない、という方針により対応していた。

（3）発災から数日間の状況

①市町村センターの被災状況の把握

- ・ 熊本地震の経験から、まずは、各市町村のセンターおよび相談窓口の被災状況を電話により把握した。電話が不通であった1村を除き、消費生活担当部署がある庁舎が被災した市町村はなかった。

②188の接続先変更

- ・ 市町村職員が災害対応を最優先することになるであろう状況を勘案し、当面は、被災地域10市町村分（人吉市、球磨郡の連携9市町村）（右

熊本県行政区域図

（188の接続先を県センターに

変更した地域）

— 県界
— 市界
- - - 郡界
□ 14市
□ 31町村

（令和3年3月31日現在）



¹⁸ 熊本県は平成26年の熊本地震の被災地でもあるが、年数経過により当時の状況の把握が難しいため、主に熊本豪雨についてヒアリング調査を行った。なお、熊本地震の際の対応状況は、当センター発行「国民生活」2016年12月号（https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/11436742/www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201612_05.pdf）にまとめたものがある。

の熊本県行政区域図の青丸地域)の188の接続先を当センターに変更した。

- ・ 188の接続先変更後、熊本地震時のように多く(1週間で300件等)の相談が寄せられるのではないかと構えていたが、熊本豪雨では相談自体が少なかった。被害が大きかった人吉市では、迅速に災害対応窓口が設置され、住民にしっかりと窓口がアナウンスされていたため、災害に関する相談は担当窓口にお問い合わせが寄せられ、消費生活相談だけが当センターに寄せられたとのことであった。

③被災地に注意喚起チラシを持参

- ・ 県センターでは、発災後すぐに、災害に便乗した悪質商法に関する注意喚起のチラシを作り、被災市町村に届けた。電子媒体は電子メールで送り、加えて、被災市町村では印刷する時間もないだろうと考えて、チラシを印刷して避難所などに届けた。

④県内の民間団体の取組

- ・ 発災後すぐに、弁護士会、司法書士会、建築・不動産関係団体などの民間団体が、自主的に、幅広く、手厚く、相談対応をしてくれていた。当センターから特に要請はしていない。熊本地震時も熊本豪雨時も、自治体職員、関係団体の担当者が自らも被災者でありながらも、積極的に活動していた。
- ・ 熊本地震時は、消費生活センターに専門的な相談が寄せられると専門家団体につないでいたが、熊本豪雨では、早い段階から適切な団体にお問い合わせが行ったようで、消費生活センターから専門家団体につなぐことはほとんどなかった。
- ・ なお、他県からの応援や民間からのボランティアについては、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からお断りする自治体が多かった。

2. 被災時に役立った取組・備え・支援

(1) 相談対応について

○相談窓口の早期集約と周知

- ・ 災害関連の相談窓口の集約化や、どこに何を相談できるかが明確になっていること、またその情報を住民、自治体職員や関係団体に周知することが重要である。

(2) 注意喚起について

①様々な媒体を使った情報提供

- ・ 注意喚起の内容によって適する媒体が異なると思うが、被災時は、注意喚起情報をいかに万遍なく、様々なメディアで流すかが重要である。
- ・ 熊本豪雨では、停電、携帯電話の基地局の被災もあったため、ホームページだけでなく、ラップ型有線放送、新聞、SNS (Facebook)、ラジオ、自治体広報誌、チラシ、パトカーの巡回など、様々なメディアで悪質商法の注意喚起等の情報を流し、消費者トラブルの未然防止に力

を入れた。

②目と耳に届ける避難所での情報提供

- ・ 避難所にチラシを持参したが、チラシを置いて持って行ってもらう方法は、他のチラシやリーフレットも多く、埋没して見逃されやすい。可能であれば、玄関口などに貼り出した方が良い。
- ・ また、視覚的な情報だけでなく、音声情報も重要である。避難所では、有線放送、AMラジオしか使えないところもあったが、様々な手段で情報発信し、どこかで目にする、どこかで耳にする、という状況にしていくのが大事である。

③注意喚起が他の情報に埋もれないための横の連携

- ・ 災害時に必要な業務は情報提供であり、災害時には様々な情報提供が行われる。複数の機関が同様の情報提供をすると、情報が埋もれてしまうため、事前に関連機関や関係部署で「〇〇について情報提供をします」と情報共有し、発信の重複を避ける横の連携が必要である。
- ・ 関係機関等との連携は、非常時に急にできるものではなく、平常時に顔の見える関係を構築しておく必要がある。熊本県の場合、弁護士会、司法書士会、適格消費者団体や臨床心理士会とも日常的に連携が取れており、災害時にスムーズに協力を頂けたと考える。

3. 今後、さらに強化が必要と考える取組・備え・支援

①SNSを使った情報発信

- ・ 今後はSNSを使った情報発信をより積極的に行っていく必要がある。当時、熊本県としては、Facebookでは情報発信していたが、Twitterでの情報発信はしていなかった。

②県庁舎が被災した際の備え

- ・ 消費者が地元で相談できる体制が必要だと考えているが、県庁自体が被災した場合の対策を考えておく必要がある。国民生活センターの特設相談窓口も受け皿の一つだと思う。

③災害時の対応の記録

- ・ 災害時には災害対応に追われて詳細に記録することはできなかったが、可能な限り被災時の取組を記録しておくことも重要である。

●熊本県・人吉市消費生活センター（令和2年7月豪雨（熊本豪雨）への対応）

※人吉市の被災状況：令和2年7月3日明け方から雨が降り、4日午前0時ごろから急激に降水量が増加。球磨川の水位が観測史上最高値に到達、午前4時50分大雨特別警報が発令。その後、球磨川やその支流が氾濫、建物や橋の破壊、流失、浸水の被害を受け、人的被害をも招く大災害となった。



※写真提供：国土交通省九州地方整備局。
上記説明：広報人吉（令和2年8月号）より要約。

1. 被災時の状況

（1）人吉市消費生活センターの状況

○消費生活センターの庁舎、職員・相談員の被災状況

- ・ 当時の人吉市消費生活センターは職員2名、相談員4名体制で、相談員1名が被災した。被災した相談員は2週間ほど出勤できなかったが、残りのメンバーで何とか対応した。
- ・ 人吉市消費生活センターがある市役所庁舎は、球磨川の氾濫で断線し、インターネット回線が使えず、業務で使用している電話（インターネット電話）が2～3日使えない状況になった。
- ・ 熊本県消費生活センターからは連絡をもらい、しばらくの間、188の接続先は変更された。

（2）発災から数日間の状況（避難所運営を優先）

- ・ 数日で電話はつながるようになったが、地域に甚大な被害があったことから、災害対策本部から避難所運営等の災害対応を優先するよう指示があった。消費生活センターは被災後1週間、窓口業務を停止し、職員は避難所運営に当たった。
- ・ 避難所は災害対策支部員（人吉市職員全員）が運営することになっており、避難所には24時間3交代制で職員の誰かが待機していた。昼間は消費生活センターに勤務し、夜間は避難所で待機することもあった。休暇は交代しながら何とか取っていた。避難所運営は職員のみのため、消費生活相談員はセンター業務に当たっていた。

（3）発災から数週間～数カ月の状況（消費生活相談窓口の再開）

- ・ 災害後1週間で消費生活相談窓口は再開し、8月中は午前のみ相談受付を行い、9月からは通常運営となった。
- ・ 消費生活センターの職員の避難所待機がなくなったのは12月頃だった。年末には避難所が少なくなり、集約され、最終的には避難所運営を外部委託するようになった。

(4) その他：相談件数の増減

- ・ 災害後しばらくは、災害に関連する消費生活相談はほとんど寄せられなかった。被災しなかった住民からは、平常時と同様の相談が寄せられたが、被災住民は、生活再建に関する相談を行政にしたい期間なのだろう。
- ・ 災害後に多く寄せられると想定した住宅リフォーム関連の相談についても、数カ月は寄せられなかった。令和2年年末以降、「業者が勧誘しに来て、断っても帰ってくれなかった」「リフォームの契約をして、お金を払ったけど工事をしてくれない」などの相談が見られた。公費解体等が進み、家を新築やリフォームする段階になって、工事関係の相談が増えるのではないか。

2. 被災時に役立った取組・備え・支援

(1) 相談対応について

○県・国・民間団体の迅速な支援

- ・ 災害後すぐに、熊本県や国の行政職員、県の弁護士会の担当者が来訪し、「必要なことはないか」と聞いて回ってくれて大変助かった。
- ・ 行政評価事務所の職員が来訪し、行政のどこに相談したらよいかの問い合わせ先の一覧が載っているパンフレットを市役所に届けてくれたので、避難所に配布した。

(2) 注意喚起について

①注意喚起資料の提供

- ・ 災害後すぐに、熊本県消費生活センターが注意喚起用のチラシを作成してくれて、大変助かった。被災地の職員は災害対応を優先するため、チラシを作る余裕がない。
- ・ 注意喚起は、避難所へのチラシ配布・パンフレット配置・ポスター貼付のほか、ホームページに注意喚起情報を掲載したり、防災行政無線を使って実施した。

②罹災証明対応窓口近くでのチラシ配布

- ・ 被災後、災害関連の相談窓口が集約されて、1カ所で人吉市の被災者支援の相談対応を行うことになった。窓口ができた数日間は大変多くの市民が来訪し、多少の混乱もあったが、地域ごとに対応する日にちを振り分けたりしながら、だんだん落ち着いていった。
- ・ そのころ、罹災証明の対応をする窓口の横に、県の弁護士会に無料法律相談のブースを設けてもらった。そこに消費生活センターの職員が行き、罹災証明の順番を待っている市民に悪質ローンなどの注意喚起チラシを配布した。この注意喚起はやって良かったと思う。

3. 今後、さらに強化が必要と考える取組・備え・支援

○災害関連相談窓口の早期集約

- ・ 人吉市には災害対策のマニュアルがあるが、大規模災害は、庁舎の被災、避難所運営、インフラ面の被害の有無など、様々なケースがあり、マニュアルで想定し切れないものである。マニュアル等の準備は必要だが、災害の状況や災害対策本部の対応によって、考えながら進めていくしかない。消費生活センターを運営したくても、大規模災害の場合、災害対応が優先となる地域がほとんどだと思われる。
- ・ 災害時の混乱はどれだけ備えても起こるものだと思うが、どのような被害状況であっても、災害に関連する相談窓口の早期集約は重要である。

●栃木県・栃木市消費生活センター（令和元年台風19号への対応）

※令和元年台風19号：令和元年東日本台風は、関東甲信および東北地方を中心に大規模な災害をもたらした。栃木市では、降り始めから10月12日1日の降水量が記録的なものとなり、巴波川等の氾濫、19カ所の土砂崩れなどが発生した。

※写真・上記説明：令和3年3月栃木市「令和元年東日本台風（台風第19号）災害対応検証報告書」（<https://www.city.tochigi.lg.jp/uploaded/attachment/34401.pdf>）より。説明は要約。

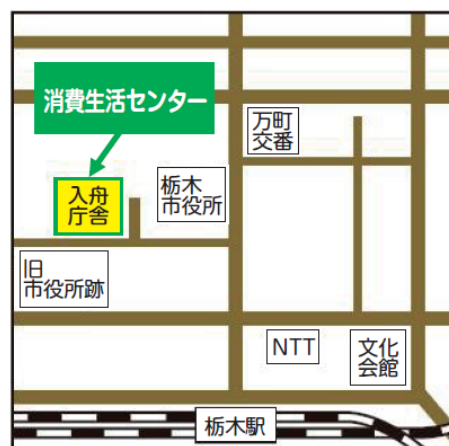


《巴波川周辺：市役所立体駐車場屋上から》

1. 被災時の状況

（1）栃木市消費生活センターの状況

- ・ 当時、栃木市役所本庁舎に担当課（市民生活課）、本庁近くの入舟庁舎1階に消費生活センターがあり（右は当時の案内地図）、台風による被害は本庁舎ではなく、入舟庁舎が浸水の被害にあった。
- ・ 台風が来た10月12日（土）から14日（月）は連休でセンター開所日ではなく、職員は避難所運営や部の幹事課業務に当たっていたため入舟庁舎を見に行けなかった。
- ・ 発災後初めての開所日である10月15日（火）に職



員が入舟庁舎に行くと、庁舎管理担当課で清掃が済んでいたため水は掃き出されており、キャビネットや壁に付いた泥で床から 80 センチ辺りまで浸水していたことがわかった。

- ・ 入舟庁舎は平成 27 年 9 月関東・東北豪雨の際に浸水したことがあったため、台風 19 号が来る前に電子機器等をなるべく高い場所に置くよう対策していたが、想定以上の高さまで浸水していた。机上より高い場所に置いた電子機器は無事だったが、机上の電子機器は浸水の湿気のせいか故障していた。配線類は泥水に埋まり、電話やインターネット等のネットワークは使えなかった。PIO-NET 端末は故障しなかったが、ネットワークとつなげず使用できなかった。
- ・ 出勤後すぐに（2）①②の対応を行った。

（2）発災から数日間の状況

① 188 の接続先変更の依頼

- ・ 平成 27 年の浸水経験から 188 の接続先変更の必要性がわかっていたため、相談受付の開始時間前に栃木県に連絡し、接続先の変更依頼をした。入舟庁舎の電話は使えなかったため、本庁舎の担当課から外部に電話連絡等していたと思う。
- ・ 契約中の電話サービスの機能を使って、入舟庁舎の相談窓口の入電を本庁舎に転送しようと考えたが、不通の状態では転送すらできなかった。

② ホームページに案内掲載

- ・ 当市ホームページに消費生活相談は県センターに相談すること、188 の案内を掲載した。

③ 継続相談への対応

- ・ 業務用パソコンや PIO-NET 端末が使えず、継続相談の相談者の連絡先が確認できないケースがあった。当センターに連絡があった相談者には、相談者了解のもと、県の消費生活センターに引き継いだ。10 月中（発災から 2～3 週間）はそのような対応を行っていた。
- ・ ホームページに消費生活センターの状況を掲載したが、インターネットを閲覧できない相談者もいると考え、入舟庁舎の掲示板に消費生活センターの被災状況と連絡先を記載した。

④ 水没した執務室の片づけ作業

- ・ 上記対応のほかは、水浸しになった執務室の片づけ作業に追われた。

（3）その後：相談窓口の再開

- ・ 栃木市消費生活センターは、もともと翌年 1 月に本庁舎への移転予定があり、既に回線移転工事の予約も完了していた。入舟庁舎で復旧しても数カ月で移転となるため、入舟庁舎では再開せず、本庁舎への移転を早め、12 月に本庁舎に仮移転し、1 月から本格的に再開した。
- ・ 相談窓口の再開までは、新規の相談は県の消費生活センターに対応の依頼をしていたので、相談員は片づけ作業後、予定されていた出前講座や研修以外は出勤せず、職員は水没したものの処分と同時に、本庁舎での配管・配線工事の立ち合いや備品の搬入など、復旧業務を行っていた。

2. 被災時に役立った取組・備え・支援

(1) 相談対応について

①法律相談

- ・ 消費生活センターの本庁舎の移転先が、無料法律相談を担当する市民相談室の隣であった。市民相談室に声をかけやすい環境だったので、消費生活センターでは対応しにくい相談内容について、法律相談を案内してよいか、問い合わせしやすかった。また、通常法律相談以外に、弁護士会による台風の特化した法律相談があり、相談者に案内しやすかった。

②災害の総合相談窓口

- ・ 相談を再開したのは発災から数カ月が経過した12月、1月だったため、災害総合窓口もあり、振り分けもしやすかった。その時期には災害後の混乱もなかった。

(2) 注意喚起について

①注意喚起の媒体の使い分け

- ・ 消費生活相談窓口は本庁舎への移転まで休止していたが、注意喚起業務は続けていた。
- ・ 注意喚起は、高齢者には紙媒体、若者にはSNSが良いと常々考えており、それに加えて、災害関連の注意喚起には以前から市が活用してきたケーブルテレビの文字放送を利用することにした。結果的に、SNSとケーブルテレビの文字放送は即効性があり、高齢者には、長い目で見て、広報紙等でお知らせするのが良かったと思う。

②高齢者への注意喚起

- ・ 高齢者は紙媒体を見る人が多いため、広報紙と「ふれあい通信」という高齢介護課が発行するチラシを中心に注意喚起を行った。災害時に限らず、「ふれあい相談員」（地域住民）が安否確認のため高齢者の独居・夫婦世帯を訪問し「ふれあい通信」を配っており、センターからのお知らせを掲載すると、後々「通信を見た」と相談に至る高齢者が多い。
- ・ 「ふれあい通信」には普段から消費生活センターのお知らせを掲載してもらっており、台風19号の際も臨時でスペースをもらい、注意喚起を行った。

3. 今後、さらに強化が必要と考える取組・備え・支援

(1) 「念には念を」の災害シミュレーション

- ・ 災害に対して十分に設備等を備えられる自治体ばかりではないと思う。十分に備えられなくても、想定以上の被害の可能性も考えて、「念には念を」のシミュレーションを行うだけでも違う。以前の浸水被害を踏まえて電子機器の保管場所を変えるなど対策したが、想定以上の被害があった。より大きな被害をシミュレーションしておいてもよい。

(2) 継続相談の把握

- ・ 新規の相談は188の接続先変更等により他センターに受けってもらえるが、継続相談はそうはいかない。せめて、発災時期が想定できる台風の場合は、事前に継続相談を把握しておけば良かった。

(3) 近隣地域との連携

- ・ 当センターが相談対応が困難となった際に、近隣センターで本市住民からの相談を受けてもらう連携も重要である。地域全体が被災した場合には、別の地域の消費生活センターや国民生活センターで相談対応してもらうことが必要だが、地元であれば住所を聞くだけで、どの辺りか、被災地域かもわかる。地域ならではの「すぐわかる」というメリットがある。

(4) 自治体内の連携強化

- ・ 当センターの場合、普段から緊急的な注意喚起を行ってきたことで、災害時でも広報担当との連携がスムーズにできた。災害時の自治体内の連携強化には、平常時に取組前例を作り、業務のルートを作っておくことが大事ではないか。

第5章 有識者コメント

I. 想定外の災害に対応するために消費者行政が備えること

阪本 真由美（兵庫県立大学大学院減災復興政策研究科教授）

大規模な災害が発生すると消費生活センターが被災する、職員が被災する等の事情により、センターの運営が困難になることがある。そのような状況においても、被災したことによる消費生活の悩みや、災害に便乗した消費者トラブルに関する相談は増える。「消費生活センターの自然災害等への対応に関する現況調査」では、災害により消費生活センターの窓口運営ができなかったセンターが14.6%を占めていた（図2-1）。その一方で、災害発生後は消費生活相談件数は大きく増加し、かつ増加が長期化することが示されている。センターが運営できない間の消費生活相談については、都道府県や国民生活センター等の他機関で対応したセンターが59.4%に上っている（図2-2）。このことは、消費生活センターが被害を受けないように備えるための「防災計画」や「業務継続計画」を策定するのみならず、想定外の状況に直面した時には、被災した消費生活相談機能をいち早く回復させるための「即興(improvisation)」が求められることを示している。ここでいう「即興」とは、ジャズ、オーケストラ、劇などで、その場の状況に応じて即座に創り出される演奏をメタファーとした社会学の理論である¹⁾。災害時には、事前には想定もしていないような事態が相次いで発生するが、そのような状況においても利用可能な資源を活用し、「即興」で柔軟に対応していく必要がある。

即興で対応できるようにするには、過去の災害対応から知見を得て、それを対策に活かすことが重要である。現況調査から把握される消費生活センターが直面した課題としては、第一に消費生活センターの機能維持、第二に消費生活センターを支える職員確保、第三に市民が相談しやすい体制の構築の必要性が挙げられる。以下にその概要と具体的な対応策を述べる。

第一の、消費生活センターの機能維持であるが、前述の通り、災害により消費生活センターの相談窓口運営ができないセンターが複数みられたが、相談受付業務を停止・縮小したセンターに代わり相談対応したのは、都道府県が46.9%、国民生活センターが15.6%となっていた（図2-2）。したがって、消費生活センターの運営が困難になった時には、都道府県からのバックアップを得ることや、188の接続先を変更する等の対策が考えられる。また、災害に備え、消費生活センター業務が市町村の地域防災計画、業務継続計画（BCP, Business Continuity Plan）、災害対応マニュアル等においてどのように位置付けられているのかを確認するとともに、可能な市町村については、災害発生後の早い段階から再開が求められる「非常時優先業務」として位置付ける等、早期に相談窓口を再開できるよう、自治体内の職員の追加配置をも含む体制を検討しておくことが望ましい。

第二に、災害発生から一週間程度で、消費生活相談件数が増えることから、消費生活センター業務を支援するための職員確保の仕組みを検討する必要がある。災害対策基本法は、災害時の地方公共団体間の相互連携の重要性を示すとともに、応急対策・災害復旧のために必要な時は、他の市町村や都道府県に職員の「派遣」や「応援」を要求することができることを定めている。調査においても、消費生活センターの業務運営が困難な場合のために備えておくべきこととして「自

治体間の連携」(67.6%)、「自治体内の連携」(57.1%)が挙げられており(図4)、自治体内外との連携の重要性が示されている。それにも関わらず、災害時の消費生活センターに対する職員の応援協力体制を定めている自治体はほとんどみられない。従って、災害により対応が困難な場合は、他の自治体からの職員の応援協力を得て対応できるよう相互応援協定を締結する等の取り組みが望まれる。なお、過去の災害における相談件数の推移をみると、災害から2カ月程度の期間は相談件数が多く、その後徐々に減少する傾向がある。そのため、災害発生直後は都道府県や他の市町村から複数の職員の応援協力を得ることとする、なかでも過去に災害対応を経験したことがある消費生活相談員による応援協力があると有効である。

第三に、被災した市民が、消費生活について相談しやすくするための仕組みの構築である。災害が発生すると、自治体の公式ホームページを「通常モード」から、災害対応に関する情報をトップ画面に掲載する「災害モード」へと切り替えるところが増えている。そのため、災害モードへ切り替わった直後から対応できるよう、災害時の消費者トラブルに関する注意喚起や、窓口情報をあらかじめ災害モードのホームページに組み込むと有効である。また、罹災証明書の発行、住民票の発行手続き等を一カ所で行うことができる「ワンストップ窓口」が設置される場合は、消費生活相談窓口も併せて設置すると、関連する他の窓口と連携が取りやすい。消費生活相談のなかには、法律や損害保険等と関連する事項もあることから、弁護士会、司法書士会、損害保険センター等の民間団体との連携体制の構築も重要である。

なお、想定外の状況に即興で対応するにはリーダーシップと人材育成が何よりも大切である。音楽の即興演奏では良い指揮者がおり、個々の演奏者が自分のレパートリーを熟知しているからこそ、新たなハーモニーを生み出すことができる。同様に、災害対応についても、責任者と職員が自らの役割を熟知しているからこそ即興で対応することができる。災害対応に向けた職員の人材育成は、想定外の状況に対応するためには不可欠である。なかでも、過去の災害対応の経験から得られる学びを対策に活かすことは大切である。本調査報告をぜひ自らの災害対応に活かしてほしい。

参考文献

- 1) Moorman, C., and Miner, A., S. : “Organizational Improvisation and Organizational Memory,” *The Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 4, pp.698-723, 1998

Ⅱ. 災害時のリーガルニーズ

飯 考行（専修大学法学部教授）

1. 調査結果に見るリーガルニーズ

国民生活センターによる「消費生活センターの自然災害等への対応に関する現況調査」（2021年9-10月実施）は、全国の消費生活センターが過去（2016年度から2021年8月時点まで）に大規模自然災害と新型コロナウイルス感染症に直面した際の状況を調査したものである。同調査で回答したセンターは739で、有効回答率は高く（92.3%）、災害時の消費者問題への対応の実情と課題を検討する上で、有益な知見を提供するものである。

同調査結果によれば、219センター（29.6%）に地域内で大規模災害による甚大な被害が、98センター（13.3%）に新型コロナウイルス感染症の感染等があった。このことは、地震や台風等の災害が頻発する日本全国の消費生活センターにおいて、大規模自然災害と感染症は珍しくなく、常日頃から対応体制を整備する必要があることを、あらためて物語る。

回答で目を引くのは、法律問題や弁護士会に関する内容が数多く含まれていることである。すなわち、大規模災害があったセンターのうち、個別の消費生活相談への対応で平常時と異なる対応につき、「難しさがあった」と69センター（31.5%）が回答し、具体的には、「被災者の気持ちへの寄り添い」が43センター、「平常時と異なる法律問題」が33センターで挙げられている（図2-4）。「その他の難しさ」を回答した15センター（6.8%）の自由記述では、消費生活センターで対応困難な相談の増加（事業者への連絡不能等の相談、個人間のトラブル、権利関係が複雑な事案を含む）や、相談内容、契約内容の把握のしにくさなどが記されている。

被災時の消費生活相談機能の維持に役に立った取組・支援が「あった」と回答する85センター（38.8%）では、「自治体外の特設窓口の設置」を挙げる回答が54センターと最も多い。役立った窓口としては、「弁護士会の無料法律相談」が42センター（77.8%）、「司法書士会の無料法律相談」が15センター（27.8%）、「法テラスの無料法律相談」が12センター（22.2%）で、それぞれ挙げられている（図2-5）。連携している団体は、大規模災害があったセンターでは、弁護士会が6件で最も多かった。大規模災害がなかったセンターでは、司法書士会が最も多く8件、弁護士会が7件と続く。災害時協定を締結している団体は、大規模災害があったセンターでは、弁護士会が3件で最も多かった。大規模災害がなかったセンターでは、弁護士会、司法書士会が7件で並んでいる（表5-1、5-2）。

以上の回答は、大規模災害等の後、平常時と異なる法律問題やセンターで対応困難な相談が増加し、弁護士会・司法書士会・法テラスの無料法律相談が役立ったことを示している。他方で、弁護士会・司法書士会との連携や災害時協定の締結は多くないことが分かる。

2. 災害時に発生する法律問題と過去の災害時の弁護士会等の活動

大規模災害時は、平時の売買、賃貸借や家族などに関わる問題に加えて、災害からの復旧・復興に関わる問題が生じる。法規も、平時からの憲法、民法や刑法などに加えて、災害に特化した

法律等の知識と援用が重要になる。例えば、災害救助法での避難所や仮設住宅の供与、災害対策基本法にもとづく市町村長による罹災証明書の発行、被災者生活再建支援法による家屋の罹災の程度等に応じた支援金の支給、いわゆる災害弔慰金法にもとづく遺族への金銭支給や、いわゆる被災ローン減免制度による住宅ローン等の免除などである。その他にも、火災・地震保険や不動産登記などの内容や手続に関する様々な知識が有用になる。

弁護士会等では、1991年の雲仙普賢岳噴火を契機として、この30年間ほど、各地で自然災害等が起こるたびに、被災地の弁護士を中心に、災害に関する法的知見を蓄積し、法律相談等に取り組み、日本弁護士連合会として災害復興支援体制を整備してきた。弁護士会の無料法律相談は、確認できる限りで、1995年の阪神・淡路大震災後の1年で推計10万件（永井幸寿・津久井進「《報告》東日本大震災における弁護士の被災者支援の軌跡」災害復興研究4号（2012年）68頁）、2011年の東日本大震災後の1年2ヶ月で約4万件に上る（日本弁護士連合会「東日本大震災無料法律相談情報分析結果（第5次分析）」（2012年）13頁、無料相談には法律扶助制度によるものが含まれる）。後者の相談内容の内訳は、原子力発電所事故等（18.6%）、震災関連法令（14.1%）、不動産賃貸借（借家）（13.5%）、遺言・相続（11.2%）、工作物責任・相隣関係（妨害排除・予防・損害賠償）（8.5%）、その他（8.1%）、住宅・車・船等のローン、リース（7.6%）などであった。

無料法律相談のほかに、東日本大震災後は、仙台弁護士会などで震災ADRが実施され、弁護士が裁判官役となって災害で生じた紛争事案で、当事者の話し合いを仲介し、簡易迅速な解決に取り組んだ。また、被災者・地の復興に資する立法提言や活動、全国の広域避難者への支援、復興まちづくり支援、災害ケースマネジメント（被災者ごとの生活再建支援）の法的側面からの協力なども行われ、弁護士会の取り組みは多角化しつつある。

情報提供の工夫の例に、岩手弁護士会の「岩手弁護士会NEWS」がある。これは、被災者に有用な法律情報をA3判の紙にまとめて、避難所や仮設住宅集会場に1号から5号まで無料配布されたものである。その内容は、生活福祉資金の貸し付け、罹災証明書、保険・共済、紛失物その他の問題の相談先や解決方法、労災保険のほか、前述の災害に関する法制度の周知と申請の促しなど、多岐に及んだ。この取り組みは高く評価され、後の熊本地震、熱海土砂災害などでも、各被災地の弁護士会で同様のニュースが作成、配布されている。

また、各地の弁護士会および弁護士会を含む士業ネットワークでは、自然災害等に備えて、災害協定を自治体等と締結する動きが進んでいる（2021年末時点で100以上の都道府県・市町村に上る）。災害協定には、弁護士会による災害対応パンフレットやQ&A作成を含む自治体と住民向けの情報提供、災害後の法律相談無償支援や、震災・災害ADR実施と、それらのための自治体による広報・会場提供や災害ケースマネジメントの協力など、平時における災害対策および災害時の被災者支援活動につき、相互の連携を約する内容が見られる。

3. 消費生活センターによる災害リーガルニーズへの対応の期待

消費生活センターは、売買や保証をめぐるトラブルや詐欺など、日頃から法律問題に関わる消費者被害等を扱っている。また、前述の調査結果からは、少なからぬセンターが災害後に対応困難な相談に直面し、弁護士会等の無償法律相談が役立ったと回答しており、災害時のリーガルニーズへの対応が課題であると考えられる。

課題への対応策は、災害前後を念頭に置いたセンターのBCP（事業継続計画）を整備するとともに、弁護士会等の被災者支援の取り組みを参照して良い点を学ぶことにある。消費者は災害により被災者になるため、消費者の被害からの回復はその人の生活再建を念頭に置いた状態の改善を意味する。消費者・被災者の気持ちに寄り添って相談に応じ、災害後の詐欺被害等の防止の周知に弁護士会ニュースのような媒体を活用して注意喚起を行い、国民生活センター紛争解決委員会によるADRを災害時の消費者問題にさらに対応するものとし、弁護士会等との災害協定の締結を進めることなどが、重要であろう。平時と災害時を問わない、消費者の救済を十全にはかるための体制整備が、消費生活センターに期待される。

第6章 まとめ

1. 現状と課題

(1) 被災時の消費生活相談窓口

平成28(2016)年度以降、令和3(2021)年8月末までで、地域内に大規模災害による甚大な被害があった消費生活センターは739センター中219センターと全体の3割(図1)、そのうち、消費生活相談窓口を運営できなかつたのは32センターであった(図2-1)。地域に甚大が被害があつても、通常通り相談窓口を運営している例の方が多かつたことがわかつた。

また、被災時に通常通り運営できなかつた32センターに対して、代わりにどのような機関が相談対応したかを聞いたところ、都道府県センターや国民生活センターで一定程度相談を受け付けていたことから(図2-2)、新規相談の受付については、ある程度、他の相談窓口での受入体制があることがわかつた。

大規模災害があつた219センターに被災時の相談窓口の課題や難しさを聞いたところ、担当できる職員が減つたこと(図2-3)、被災者の気持ちへの寄り添い、平常時と異なる法律問題について対応が難しいという回答が目立つた(図2-4)。

(2) 注意喚起等の課題と有効な注意喚起例

大規模災害があつた219センターのうち、災害関連の注意喚起を実施したのは119センターであつた。被災時の注意喚起等は、被災者に情報を届けるのが難しく、その背景として、他の情報に埋もれる、被災時は消費者被害どころではない状況がわかつた(図3-2)。

大規模災害があり災害関連の注意喚起を実施した119センターに、被災時に実施して良かつた注意喚起例を聞いたところ、チラシ配布、ウェブサイト、SNSなど、様々な媒体を使った情報提供、災害関連の特設窓口等での注意喚起について回答が目立つた(問3-3)。

被災時には、住民が自宅以外の場所に避難していたり、被災状況により使用できる通信機器が異なつたり、災害の状況によって様々なケースがあることから、多種多様な媒体を使った情報提供や、災害関連の特設窓口等での注意喚起は有効と考えられた。

(3) 大規模災害への備え

被災により業務運営が困難な場合のために備えておくべきこととして、大規模災害があつた219センターのうち、7割が自治体「間」の連携、6割が自治体「内」の連携、4割が関係団体との連携と回答した(図4)。また、被災時の消費生活相談機能の維持に役に立つた取組・支援として、弁護士会の無料法律相談が多く挙げた(図2-5)。

自治体「間」の連携については、大規模災害時に都道府県が市町村をサポートしてきた実績が確認できた(図2-2)一方で、自治体と関係団体との連携があるのは18センターとまだ少ない状況であつた(図5)。この連携数は、災害の経験の有無で大きな差はなく、重要性の認識があつても災害時の協力に関する明確な連携にまでは至っていない状況がわかつた。

(4) 新型コロナウイルス感染症について

令和3(2021)年8月末時点で、職員や相談員の新型コロナウイルス感染症の感染等があったセンターは739センター中98センター、相談業務の停止・縮小もあったセンターは29センターであった(図6-1)。

相談業務を停止・縮小した29センターに対して、代わりにどのような機関が相談対応したかを聞いたところ、多くの地域で都道府県センターが対応していたことがわかった(図6-3)。一方で、職員・相談員の急な出勤停止等により、相談体制の維持や継続相談への対応が難しいという課題もみられた(問6-4)。

また、感染等への対策を739センターに聞いたところ、業務運営できないセンターの代わりに他の機関が相談を受ける体制整備や、相談員派遣、在宅勤務やオンライン相談ができる仕組みづくりを求める回答が目立った(問6-5)。

(5) 災害や感染症以外でセンターの業務運営が困難になったケース

739センターに対して、自然災害や感染症以外で消費生活センターの業務運営が困難になったことがあったかを聞いたところ、少人数体制のセンターでは、相談員の急病や研修参加、交通機関の運行の乱れなどによって、日常的に業務運営が困難になる懸念があることがわかった(問7)。また、急な欠員があっても消費生活相談員を採用できない地域があることがわかった。

(6) 大規模災害を経験したセンターへのヒアリング調査

令和2年7月豪雨(熊本豪雨)にあった熊本県消費生活センター、熊本県人吉市消費生活センター、令和元年台風19号にあった栃木県栃木市消費生活センターにヒアリングを行い、災害時の状況や対応、今後強化が必要な取組や備えなどを聞いた。

複数のセンターで共通した状況や、主な意見は、以下のものであった。

- ・ 市町村で相談窓口の運営が困難な場合は188接続先変更のほか県センターが相談対応した。
- ・ 自治体の既存の法律相談のほか、弁護士会の法律相談が役立った。
- ・ 注意喚起チラシ等、すぐに使える資料の提供が役立った。
- ・ 紙媒体、ウェブ、SNSなど、複数の媒体を使った注意喚起が重要だった。
- ・ 災害関連のワンストップ窓口の早期設置や住民への周知が重要である。
- ・ 災害関連の特設窓口近くでの注意喚起は行って良かった。
- ・ 災害後、職員は避難所運営等、自治体の災害対応に当たっていた。

2. 今後の展望

(1) 継続相談を引き継ぐための備えと協力関係

被災地の消費生活センターにおいては、庁舎や職員・相談員の被災や、避難所運営等を優先することにより相談受付業務を運営できなくなる例がみられた。

新規相談の受付は、188の接続先変更や、都道府県センターによる受付、また、国民生活センターや弁護士会等による特設の相談窓口設置などにより、一定程度、被災地住民からの相談に対応できている実態があった。

一方で、継続相談への対応には課題がみられた。突如起こる災害や感染症感染等に備えることは難しく、窓口閉鎖後、慌ただしく都道府県センターに引き継いだり、相談者に連絡する例がみられた。台風のように発災のタイミングが予測できる災害に対しては、継続相談者のリストアップ等の備えが有効と考えられるほか、いざという時に協力できる市町村・都道府県間、近隣市町村間の連携が今後さらに進むことが期待される。

（２）被災地の状況に合った注意喚起が重要

災害時は、住民が自宅だけでなく避難所等におり、また、停電等により使用できる情報提供手段が異なることがある。そのため、災害時の注意喚起は、その被害の特性や被災地の実情に即した方法、情報提供手段を使用することが有効と考えられた。

被災地の消費生活センターにおいては、広報紙やケーブルテレビなどの地域に浸透した情報提供手段の活用、災害関連の特設窓口付近での情報提供等、できる範囲で、その地域において有効な注意喚起等を実施することが消費者被害の未然防止につながると考えられる。

他方、被災地の消費生活センターの支援としては、注意喚起チラシ等、すぐにそのまま使えるものの提供が役立ったという回答が目立った。また、被災地のセンターで他機関の注意喚起情報を二次利用する例もあることから、他地域のセンター、関係機関の注意喚起も積極的に行われることが被災地支援につながると期待される。

（３）災害時対応につながる平常時の業務や連携

業務運営が困難な場合への備えとして、平常時から自治体間の連携、自治体内の連携、関係団体との連携をしておくべきという回答が目立った。平常時から連携して注意喚起や会議運営することで、連携強化や業務のルートができ、いざという時に活かせる協力体制となることが期待できる。

また、ワンストップ窓口の早期設置と周知が重要であることから、平常時に自治体でワンストップ窓口設置の体制を確認できるとよい。消費生活センターでは専門外の相談を受けた際、日常的に相談者に他機関を紹介していることから、その紹介先のリストに「災害時はどうするか」という視点を加えるだけでも、大きな備えとなるだろう。

「平常時の連携が災害の備えとなる」「平常時に使用しているものを災害時に活用する」、そうした視点で業務を見直すことにより、より強固で効率的な災害への備えにつながることを期待する。

なお、リモートワーク、オンライン相談受付の体制整備についても回答がみられ、消費生活相談のデジタル化の重要性も高いことがうかがえた。

また、災害を経験した場合には、ノウハウの継承を意識し、災害後の記録と伝承が重要と思われた。この報告書もその一助になることを期待する。

消費生活センターの自然災害等への対応に関する現況調査 調査票

令和3年9月
独立行政法人国民生活センター

[調査の目的とご協力のお願い]

近年、大規模な自然災害により、消費生活センターの業務運営が難しくなるケースが目立っています。また、昨年来、新型コロナウイルス感染症の蔓延により、消費生活センターの業務運営に少なからず影響が生じています。

国民生活センターでは、全国の消費生活センター（消費者安全法の規定に基づく消費生活センター）が過去に災害等に直面した際の状況を調査し、消費生活センターの機能を維持するために必要な支援や備え、有効な取組や課題を明らかにし、今後の参考資料にしたいと考えております。

ご多用のところ恐れ入りますが、本調査の回答にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

なお、ご回答の内容は、統計処理をしたうえで、原則として本報告書の作成のために使用します（年度内に当センターホームページで公表予定）。また、報告書において、センター名は明らかにしないで自由記述の回答を掲載させていただくことがあります。

<回答上の留意点>

- ◆本調査では、紙の調査票に加え、別途電子ファイルの調査票も配布いたします。
- ◆**10月22日（金）までに、以下の①または②のいずれかでご回答ください。**
 - ①紙の調査票で回答 → 郵送でご回答ください（同封の返信用封筒を使用）
 - ②電子ファイルで回答 → 電子メールに添付してご回答ください
(送付先メールアドレス：***)
- ◆調査票の電子ファイルは、当センターから都道府県、政令指定都市の消費生活センターまたは本課にメールでお送りします。市区町村のセンターには、都道府県から送信していただきます。電子ファイルで回答される場合は、メールで受領されたファイルを使用してください（市区町村にメールが届くまで数日かかる場合があります）。
- ◆ご回答は、消費者行政担当職員の方にお願いいたします。消費生活センター、消費者行政担当部局（本課）のいずれかからの回答でも差し支えありません。
- ◆複数の消費生活センターが設置されている場合、メインセンター等1か所のみに調査票を送付しています。回答はメインセンター等1か所で取りまとめてください。
- ◆調査の一環として、ご回答内容について国民生活センターよりお尋ねする場合があります。

<本調査に関するお問い合わせ先>

独立行政法人国民生活センター 教育研修部（調査研究担当）

◆はじめに、貴組織について伺います。

センター等の名称・部課室名等			
自治体の区分 (1つだけ○)	1. 都道府県 2. 政令指定都市	3. 市(2以外) 4. 東京特別区	5. 町・村 6. 広域連合、一部事務組合
連絡先	電話 ()	—	FAX () —

◆ 1. 被災経験について伺います。

(すべてのセンターへ)

問1-1 平成28(2016)年度以降、令和3(2021)年8月末時点で、貴センターの管轄地域において、**大規模な自然災害による甚大な被害***はありましたか。(1つだけ○)

※災害救助法適用(火災、大雪、地滑りを除く)または同レベルの甚大な被害

1. あった	2. なかった	3. わからない
--------	---------	----------

「2」または「3」を選んだセンターは6頁の問5-1へお進みください

(問1-1で「1. あった」を選んだセンターへ)

問1-2 その災害名をお答えください。※問2-1以降は、その災害について伺います。

災害名(1つだけ○)	
※複数該当の場合：より詳細に回答可能な災害、または、より被害が大きかった災害に○	
(特定非常災害)※()内は通称名	
1. 令和2年 7月豪雨(熊本豪雨)	3. 平成30年 7月豪雨(西日本豪雨)
2. 令和元年 台風第19号	4. 平成28年 熊本地震
(上記以外の災害救助法適用災害)※()内は、災害救助法適用市町村のある都道府県名	
5. 令和3年 8月11日からの大雨(長野県、島根県、広島県、福岡県、佐賀県、長崎県)	12. 平成30年 北海道胆振東部地震(北海道)
6. 令和3年 台風第9号から変わった温帯低気圧に伴う大雨(青森県)	13. 平成30年 8月30日からの大雨(山形県)
7. 令和3年 7月1日からの大雨(静岡県、鳥取県、島根県、鹿児島県)	14. 平成30年 大阪府北部地震(大阪府)
8. 令和3年 福島県沖地震(福島県)	15. 平成29年 台風第21号(三重県、京都府、和歌山県)
9. 令和2年 台風第14号(東京都)	16. 平成29年 台風第18号(大分県)
10. 令和元年 台風第15号(千葉県、東京都)	17. 平成29年 7月22日からの大雨(秋田県)
11. 令和元年 8月の前線に伴う大雨(佐賀県)	18. 平成29年 九州北部豪雨(福岡県、大分県)
12. その他 上記以外で甚大な被害があった災害	19. 平成28年 鳥取県中部地震(鳥取県)
・発生時期：(いずれかに○：平成・令和) _____年 _____月	20. 平成28年 台風第10号(北海道、岩手県)
・災害名：_____ (通称名で構いません)	

↓ 次の設問へお進みください

◆ 2. 被災時の消費生活相談窓口の業務について伺います。

(大規模災害があったセンターへ)

問 2-1 問 1-2 で回答した被災時に消費生活相談窓口は通常通り運営できましたか。(1つだけ○)

- | | | |
|-------------------------------|----------|----------|
| 1. 運営できなかった
(例：相談受付の停止や縮小) | 2. 運営できた | 3. わからない |
|-------------------------------|----------|----------|

「2」または「3」を選んだセンターは問 2-4 へお進みください

(問 2-1 で「1. 運営できなかった」を選んだセンターへ)

問 2-2 通常運営となったのは、被災からどのくらい後でしたか。(1つだけ○)

(被災した当日を1日目と数える)

- | | | |
|--------------|---------------|----------|
| 1. 3日未満 | 3. 1週間以上2週間未満 | 5. わからない |
| 2. 3日以上1週間未満 | 4. 2週間以上 | |

問 2-3 相談受付業務を停止・縮小した際、地域住民からの消費生活に関する相談は、

「188」の接続先変更も含めて、どのような機関が対応しましたか。

(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------|------------------------|
| 1. 都道府県 | 4. その他の機関 (自由記述 _____) |
| 2. 都道府県以外の他自治体 | 5. 他機関で対応せず、相談受付停止 |
| 3. 国民生活センター | 6. わからない |

↓ 次の設問へお進みください

(大規模災害があったセンターへ)

問 2-4 被災当時(被災からおおよそ2週間以内)の消費生活相談窓口では、どのような受付体制上の問題、課題がありましたか。(あてはまるものすべてに○)

1. 施設上、運営が難しかった

→どのような施設上の被害等がありましたか。(あてはまるものすべてに○)

- | | | |
|----------|---------------|-------------------------|
| 1. 庁舎の損壊 | 3. 通信障害 | 5. その他の被害等 (自由記述 _____) |
| 2. 停電 | 4. 庁舎が避難所になった | _____ |

- 職員・相談員が被災した
- 担当できる職員が減った (例：被災地への人材派遣、避難所運営等)
- 相談件数が増えた
- 災害関連の相談対応のノウハウが不足していた
- 消費生活相談以外の相談が多かった
- その他の問題、課題 (自由記述 _____)
- なかった
- わからない

↓ 次の設問へお進みください

問2-5 個別の消費生活相談への対応で、平常時と異なる対応の難しさはありましたか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 被災者の気持ちへの寄り添い
2. 相談者・事業者との連絡 (例：避難所にいる、電話が繋がらない等)
3. 平常時と異なる法律問題
4. 解決水準の低下 (例：事業者が被災し交渉を拒まれた等)
5. 物不足に関する相談対応 (例：食料、ガソリン等の取扱店舗等の問合せ)
6. 被災前からの継続相談の対応
7. その他の難しさ (自由記述_____)
8. なかった
9. わからない



次の設問へお進みください

問2-6 被災時の消費生活相談機能の維持に役に立った取組・支援はありましたか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 自治体内のワンストップ窓口の設置
(例：災害関連の総合窓口等の設置により、専門外の問合せが入らなくなった)
2. 自治体外の特設窓口の設置 (例：他機関の特設窓口を紹介しやすかった)

→特にどのような窓口の設置が役に立ちましたか。(あてはまるものすべてに○)

1. 弁護士会の無料法律相談	4. 国民生活センターの特設相談
2. 司法書士会の無料法律相談	5. その他の窓口 (自由記述_____)
3. 法テラスの無料法律相談	_____
3. 他自治体による相談受付 (例：被災センターへの相談を都道府県で対応した)
4. 「188」の接続先変更 (例：接続先変更により 188 受電分は他センターが対応した)
5. 専門家・相談員派遣 (例：国や他の自治体、民間団体から相談員が派遣された)
6. 被災経験のある行政職員・相談員派遣
7. 消費生活センターの一時移転 (例：近隣自治体の庁舎を間借りした。駐車場に移転した)
8. その他の取組・支援 (自由記述_____)
9. なかった
10. わからない



次の設問へお進みください

◆ 3. 被災時の情報提供・注意喚起業務について伺います。

(大規模災害があったセンターへ)

問3-1 問1-2で回答した被災時に、災害に関連する消費者トラブルに関して情報提供・注意喚起(以下、注意喚起等)を開始できたのは、被災からどのくらい後でしたか。(1つだけ○)
(被災した当日を1日目と数える)

- | | | |
|---------------|---------------|----------------|
| 1. 3日未満 | 4. 2週間以上3週間未満 | 6. 注意喚起等はしなかった |
| 2. 3日以上1週間未満 | 5. 3週間以上 | 7. わからない |
| 3. 1週間以上2週間未満 | | |

「6」または「7」を選んだセンターは5頁の間4-1へお進みください

(問3-1で「1」、「2」、「3」、「4」、「5」のいずれかを選んだセンターへ)

問3-2 被災時の注意喚起等には、どのような難しさがありましたか。

(あてはまるものすべてに○)

1. 施設上、実施が難しかった

→どのような施設上の被害等がありましたか。(あてはまるものすべてに○)

- | | | |
|----------|---------------|-------------------------|
| 1. 庁舎の損壊 | 3. 通信障害 | 5. その他の被害等 (自由記述 _____) |
| 2. 停電 | 4. 庁舎が避難所になった | _____) |

2. 注意喚起等に人手を割けなかった

3. 被災者に情報を届けるのが難しかった

→その背景として、どのようなことがありましたか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 1. 停電や通信障害 | 4. 被災時は消費者被害どころではない |
| 2. 住民が自宅以外(避難所等)にいる | 5. その他の背景 (自由記述 _____) |
| 3. 他の情報に埋もれてしまう | _____) |

4. 被災者に注意喚起等をするノウハウが不足していた

5. 悪質商法の発生状況を把握しにくかった

6. その他の難しさ (自由記述 _____)

7. なかった

8. わからない

問3-3 他センターの参考になると思われる、被災時にやって良かった注意喚起や注意喚起方法、工夫はありましたか。(1つだけ○)

1. あった →具体例をお答えください。(自由記述)

2. なかった

3. わからない

↓ 次の設問へお進みください

◆ 4. 被災経験から必要と考える備え等について伺います。

(大規模災害があったセンターへ)

問4-1 被災経験から思われる、被災により消費生活センターの業務運営が困難な場合のために平常時から備えておくべきことはありますか。(あてはまるものすべてに○)

※一般的な防災・減災のための取組は除く。

1. 自治体間の連携 (例: 都道府県と市町村や、近隣自治体との連携)
2. 自治体内の連携 (例: 防災や広報担当部署等との連携)
3. 関係団体との連携 (例: 弁護士会、司法書士会、メディア等)
4. 対応方針の作成
5. 対応方針の訓練・具体的なシミュレーション
6. その他の備え (自由記述 _____)
7. ない
8. わからない

↓ 次の設問へお進みください

問4-2 貴センターまたは自治体として、被災により消費生活センターの業務運営が困難な場合に協力できる官民の連携や協定締結 (以下「災害時協定」) はありますか。(1つだけ○)

※自治体間の災害時相互協力協定や、官民の防災面・生活支援面を目的とした協定等は除く。

1. ある

2. ない

3. わからない

「2」または「3」を選んだセンターは問4-3にお進みください

(問4-2で「1. ある」を選んだセンターへ)

(1) 連携しているのはどのような団体ですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 弁護士会
2. 司法書士会
3. 建築関連の団体
4. 消費者団体
5. メディア関連
6. その他の団体 (自由記述 _____)

(2) そのなかで、災害時協定を締結している団体はありますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 弁護士会
2. 司法書士会
3. 建築関連の団体
4. 消費者団体
5. メディア関連
6. その他の団体 (自由記述 _____)
7. 協定締結はない

↓ 次の設問へお進みください

(大規模災害があったセンターへ)

問4-3 被災した経験から、他センターの被災時に参考になると思われること、その他、お気づきの点、ご意見がございましたらお答えください。(自由記述)

・ 他センターの被災時に参考になると思われること

・ その他、お気づきの点、ご意見

→ 6頁の問6-1にお進みください

◆ 5. 大規模災害がなかった消費生活センターに伺います。

(問1-1で「2」または「3」を選んだセンター(大規模災害がなかったセンター)へ)

問5-1 貴センターまたは自治体として、被災により消費生活センターの業務運営が困難な場合に協
力できる官民の連携や協定締結(以下「災害時協定」)はありますか。(1つだけ○)

※自治体間の災害時相互協力協定や、官民の防災面・生活支援面を目的とした協定等は除く。

1. ある

2. ない

3. わからない

「2」または「3」を選んだセンターは問5-2にお進みください

(問5-1で「1. ある」を選んだセンターへ)

(1) 連携しているのはどのような団体ですか。(あてはまるものすべてに○)

1. 弁護士会 3. 建築関連の団体 5. メディア関連
2. 司法書士会 4. 消費者団体 6. その他の団体(自由記述_____)

(2) そのなかで、災害時協定を締結している団体はありますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 弁護士会 4. 消費者団体 7. 協定締結はない
2. 司法書士会 5. メディア関連
3. 建築関連の団体 6. その他の団体(自由記述_____)

↓ 次の設問へお進みください

(大規模災害がなかったセンターへ)

問5-2 被災時の消費生活センターの対応、備えについて、その他、お気づきの点やご意見等ござい
ましたら、お答えください。(自由記述)

↓ 次の設問へお進みください

◆ 6. 新型コロナウイルス感染症に関して伺います。

(すべてのセンターへ)

問6-1 令和3(2021)年8月末時点で、職員や相談員の新型コロナウイルス感染症感染や感染疑い
(濃厚接触者を含む)(以下、「感染等」)、及び、相談受付業務の停止・縮小はありましたか。
(1つだけ○)

1. 感染等があり、相談業務の停止・
縮小があった

2. 感染等があり、相談業務の停止・縮小はなかった
3. 感染等はなかった
4. わからない

「1」を選んだセンターは
7頁の問6-2にお進みください

「2」、「3」、「4」のいずれかを選んだセンターは
7頁の問6-5にお進みください

(問6-1で「1. 感染等があり、相談業務の停止・縮小があった」を選んだセンターへ)

問6-2 相談受付業務は、感染等発覚からどのくらいで開始できましたか。(1つだけ○)

(発覚した日を1日目と数える)

- | | | |
|----------------|---------------|----------|
| 1. 1日未満(半日停止等) | 3. 3日以上1週間未満 | 5. 2週間以上 |
| 2. 1日以上3日未満 | 4. 1週間以上2週間未満 | |

問6-3 相談受付業務を停止・縮小した際、地域住民からの消費生活に関する相談は、「188」の
接続先変更も含めて、どのような機関が対応しましたか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----------------|----------------------|
| 1. 都道府県 | 4. その他の機関(自由記述_____) |
| 2. 都道府県以外の他自治体 | 5. 他機関で対応せず、相談受付停止 |
| 3. 国民生活センター | 6. わからない |

問6-4 感染等で最も困ったことをお答えください。(自由記述)



次の設問へお進みください

(すべてのセンターへ)

問6-5 感染等で消費生活センターの業務運営が困難な場合のために、必要な備え、連携、支援、その他、ご意見がございましたらお答えください。(自由記述)

※一般的な感染症予防(マスク着用、消毒液・アクリル板設置、来訪相談の縮小等)は除く。

- ・ 必要な備え、連携

 - ・ 必要な支援

 - ・ その他、ご意見



次の設問へお進みください

問7 自然災害や感染症以外で、消費生活センターの業務運営が困難になったことはありましたか。
あった場合、どのような事態であったか、お答えください。(自由記述)

- ◆ 設問は以上です。ご回答いただきありがとうございました。
- ◆ 恐れ入りますが、ご回答漏れがないかをご確認いただき、10月22日(金)までにご返信をお願いいたします。