

「国民生活研究」第62巻第1号 (2022年7月)

[調査報告]

# 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

福原奈央\*

- 
1. はじめに
  2. 自然災害や感染症等と消費生活センター
  3. 消費生活センターへのアンケート調査概要
  4. アンケート調査の結果
  5. 大規模災害を経験したセンターへのヒアリング調査
  6. まとめと考察
  7. むすびにかえて
- 

## 1. はじめに

近年、大規模な自然災害による被害や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、災害時等に消費生活センターが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考えらる。

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ことを目指して、報告書を取りまとめた（令和4年3月公表<sup>1)</sup>）。

本稿では、その調査結果の概要をまとめ、本調査結果を踏まえて若干の考察を追記した。

なお、調査結果の詳細は、報告書本文<sup>2)</sup>を参照していただきたい。

---

\*ふくはらなお（独立行政法人国民生活センター教育研修部上席調査研究員付主査）

## 2. 自然災害や感染症等と消費生活センター

### (1) 消費生活相談業務が運営できないケースと支援

まず、既存の報告等から把握できた自然災害等による消費生活センター業務への影響を整理する。

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 188<sup>3)</sup> (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<sup>4)</sup>をまとめた (表 1)。被災した消費生活センターや相談窓口の 188 の接続先を変更することにより、都道府県センターや当センター、近隣のセンターで相談対応してきた実態を垣間見ることができる。

表 1 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 県センター	7 月 9 日 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)

また、当センターでは、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 2、3）。

表 2 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 3 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～2022 年 6 月 23 日	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）PI0-NET における大規模な自然災害時等の消費生活相談<sup>5)</sup>

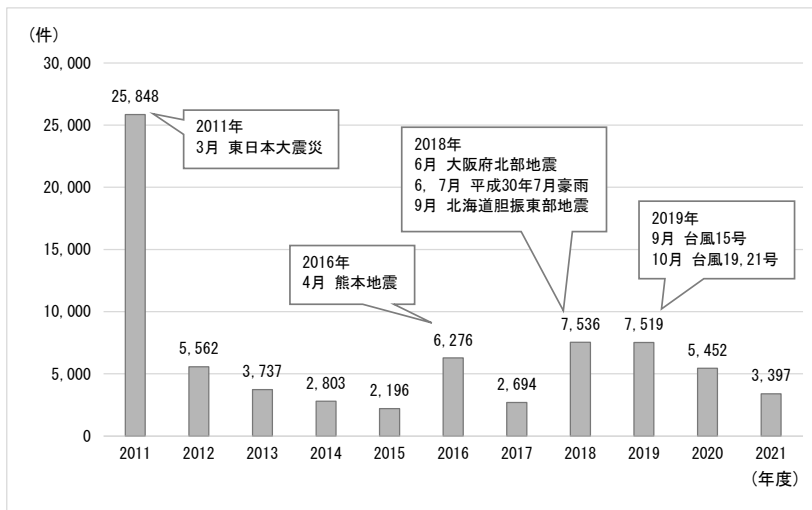
次に、消費生活センターに寄せられた自然災害や感染症等に関連する相談について概要をまとめた。

### 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 1）。

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、どの年度も災害で損壊した住居に関する相談や、住居に関連する工事や修理に関する相談が多い。近年は、「保険が使える」と言われ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に関する相談が多く寄せられている。

図 1 自然災害に関連する消費生活相談の年度別件数

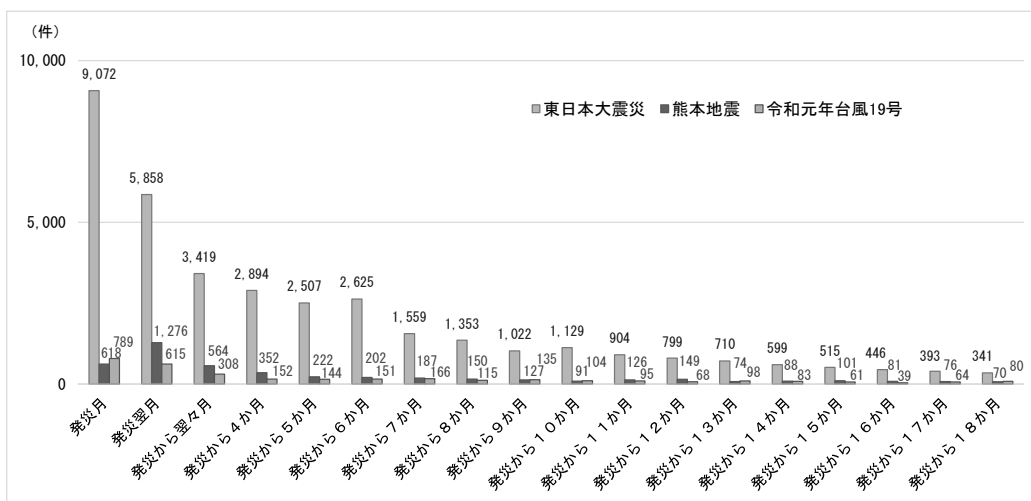


② 災害別にみた消費生活相談

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）<sup>6)</sup>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2）。

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。

図 2 発災からの月別にみた相談件数<sup>7)</sup>



### 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 1 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<sup>9)</sup>は図 3、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 4 の通りである<sup>9)</sup>。

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。

図 3 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

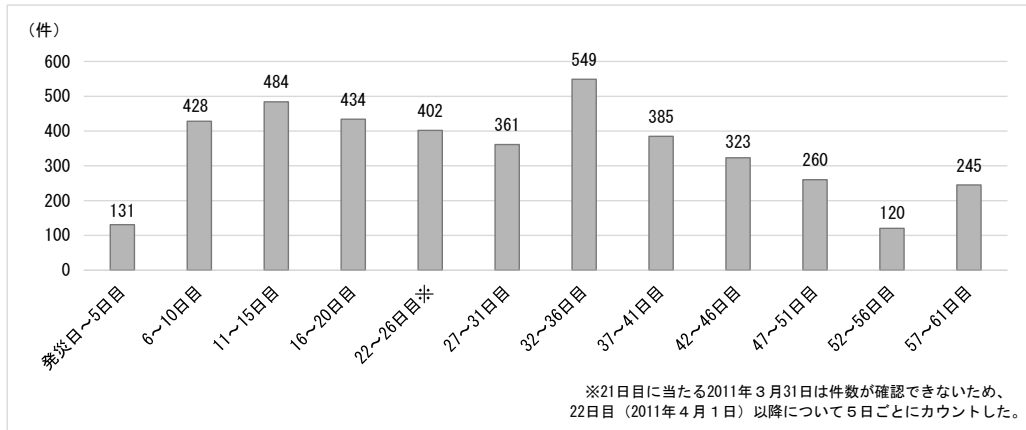
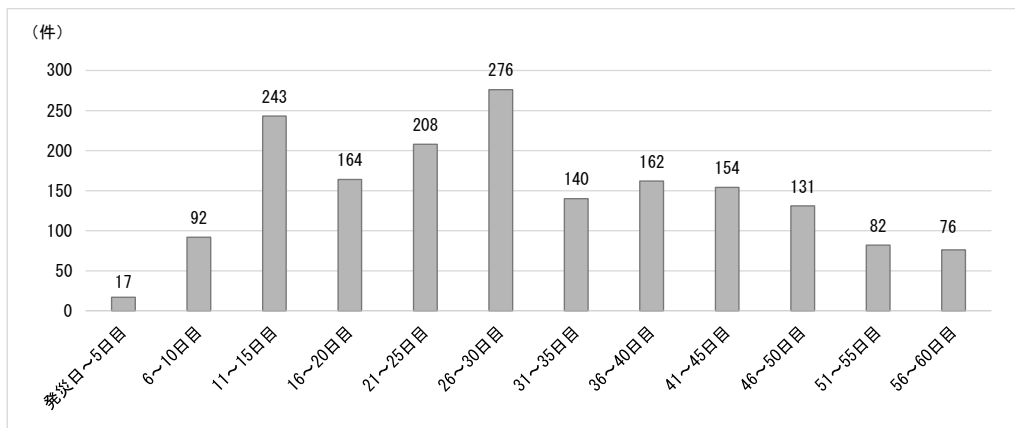


図 4 熊本地震に関連する被災県（熊本県）からの相談件数



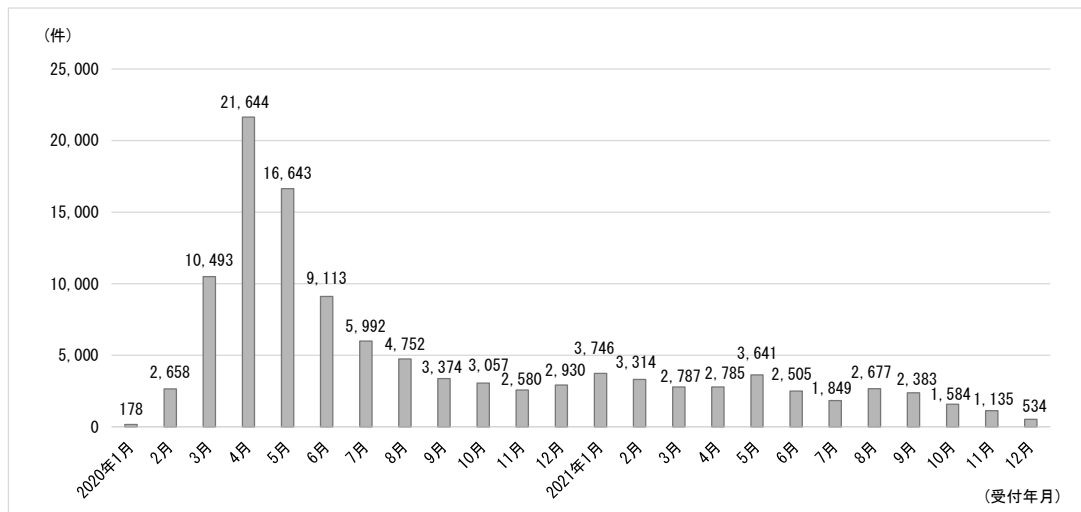
#### ④ PIO-NET における新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談

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5)。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た2020年1月から、相談が多かった2021年6月までの傾向をみると<sup>10)</sup>、マスクに関連する相談のほか、「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月にはトイレットペーパー、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。

なお、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<sup>11)</sup>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5 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



#### (3) 消費者行政の災害時優先度

次に、災害時の自治体における消費者行政関連業務の優先度を大まかに把握するため、各都道府県の業務継続計画等を確認した。

各都道府県の自治体ウェブサイトを見たところ、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。災害時や感染症の蔓延時に、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、消費生活センターへのアンケート調査やヒアリング調査を実施して探った。

### 3. 消費生活センターへのアンケート調査概要

#### （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<sup>12)</sup>
- ② 調査方法：郵送および電子メール（調査対象に調査票<sup>13)</sup>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

○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)

○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

○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(表4)。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である。

表 4 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：%)



#### 4. アンケート調査の結果

アンケート調査の結果は以下の通りである。

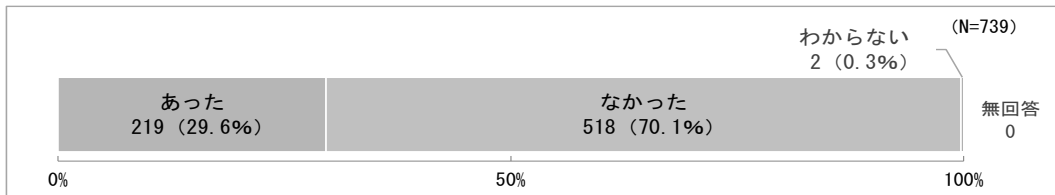
##### ○自然災害について

###### (1) 被災時の消費生活相談窓口

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<sup>14)</sup>があったかを聞いた (図 6)。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 センターで全体の 3 割であった。

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ところ、最も回答が多かったのは「令和元年台風第 19 号」で 82 センター、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、「平成 30 年北海道胆振東部地震」が 16 センターと続いた。

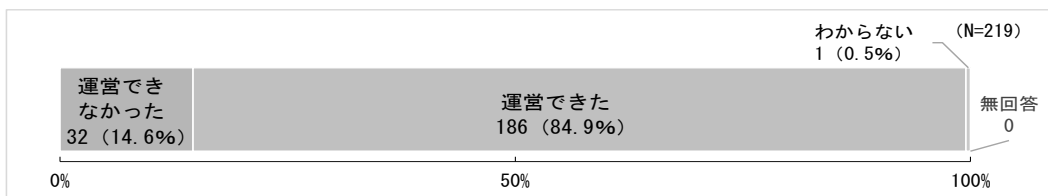
図 6 貴センターの地域において大規模な自然災害による甚大な被害はあったか  
(平成28 (2016) 年度以降、令和 3 (2021) 年 8 月末時点)



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。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ところ、消費生活相談窓口を運営できなかったのは 32 センターであった (図 7)。地域に甚大な被害があっても、通常通り相談窓口を運営している例の方が多いことがわかった。

また、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。

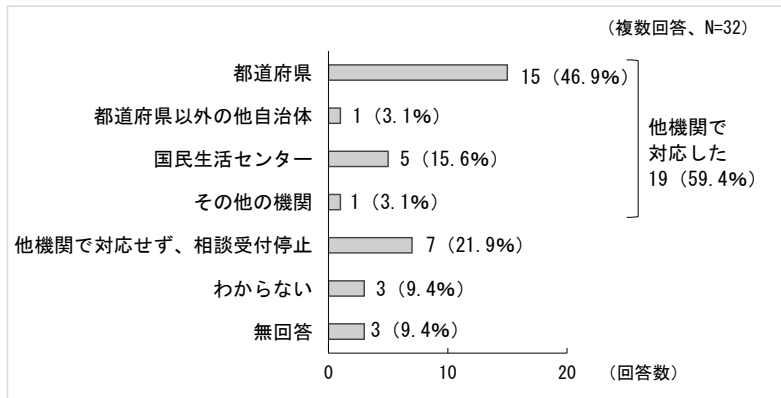
図 7 被災時に消費生活相談窓口は通常通り運営できたか



相談窓口を通常通り運営できなかったセンター (N=32) に対し、通常通りの運営となったのは、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。

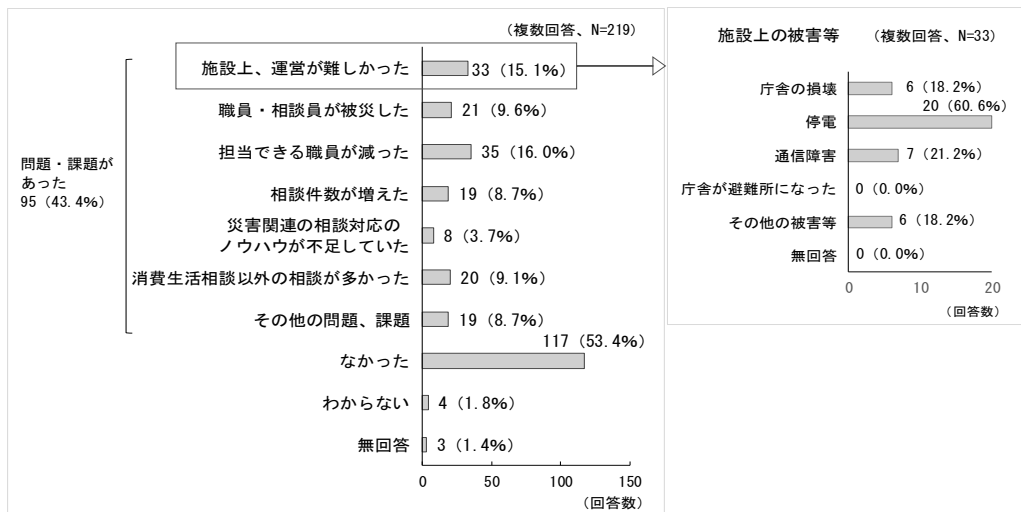
また、代わりにどのような機関が相談対応したかを聞いたところ、都道府県センターや国民生活センターで一定程度相談を受け付けていた (図 8)。

図 8 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



次に、大規模災害があったセンター (N=219) に対し、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 9)。

図 9 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



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ところ、最も多かったのが停電で 20 センターであった。

「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

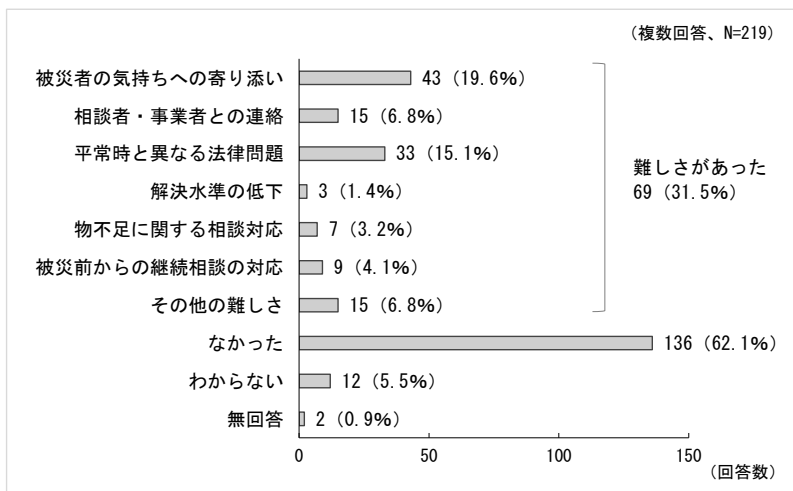
- ・ 公共交通機関の運休、道路状況の悪化により、職員や相談員の通勤に支障があった。(同内容複数。都道府県、政令市、東京特別区、市)

○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)

次に、大規模災害があったセンター (N=219) に対し、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 10)。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 10 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)

**(2) 注意喚起等の課題と有効な注意喚起例**

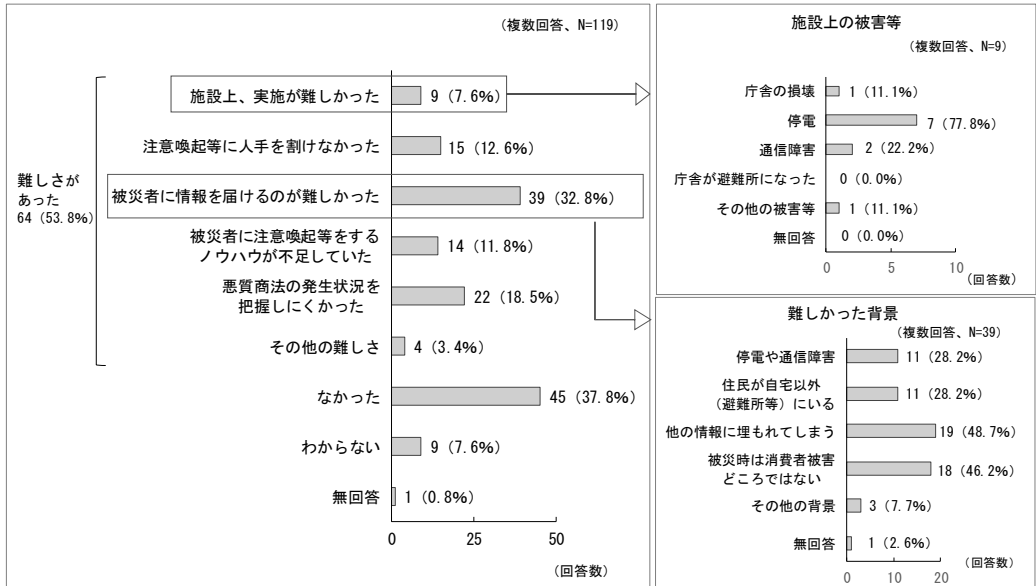
大規模災害があった 219 センターのうち、災害関連の注意喚起等を実施したセンター(N=119)に対し、被災時の情報提供・注意喚起業務について聞いた。

まず、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 11)<sup>15)</sup>。

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。

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(図 11 右下)。

図 11 被災時の注意喚起等にどのような難しさがあったか



次に、大規模災害があり、災害関連の注意喚起を実施した 119 センターに対し、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。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布、相談受付も行った。(市)
  - ・ 注意喚起チラシを罹災証明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

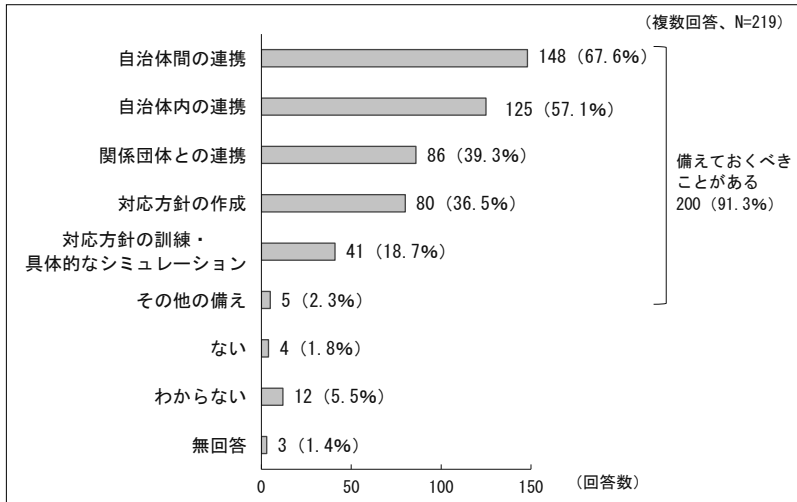
- ・ 被災者に必要と想定される相談窓口の包括的な周知。(都道府県)
- ・ 相談受付時およびチラシで、県住宅課ホームページの業者紹介 (検索) サイトを案内した。(都道府県)
- ・ 誤解を招く勧誘を行っていた業者への注意連絡を行った。(市)
- ・ 災害に便乗した悪質商法の注意喚起チラシを市内全班回覧した。(市)

### (3) 大規模災害への備え

以下では、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。

まず、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 12)。「自治体間の連携」が最も多く 148 センターで、次いで、「自治体内の連携」が 125 センター、「関係団体との連携」が 86 センターと続いた。

図 12 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。



次に、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する。平常時の連絡窓口のチャンネルを密に多く持つ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ると、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

- ・ 日ごろ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）

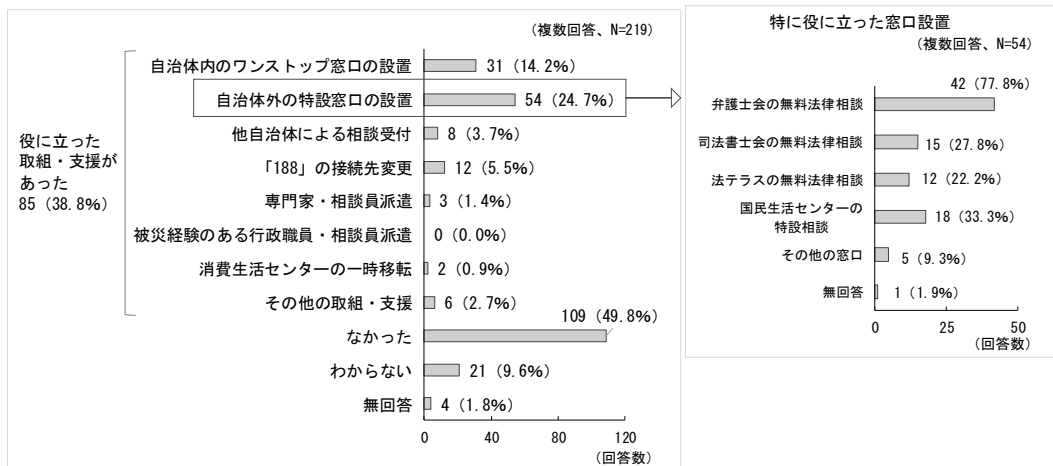
○リモートワーク用のパソコンを避難所等に配置し、職員間で情報共有した

- ・ 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)

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機能の維持に役に立った取組・支援を聞いた(図 13)。具体的な回答としては、「自治体外の特設窓口の設置」の回答が 54 センターと最も多く、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(図 13 右)。

図 13 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。

次に、全センター (N=739) に対して、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」)<sup>16)</sup>の有無を聞き、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」) 別に集計した(図 14)。

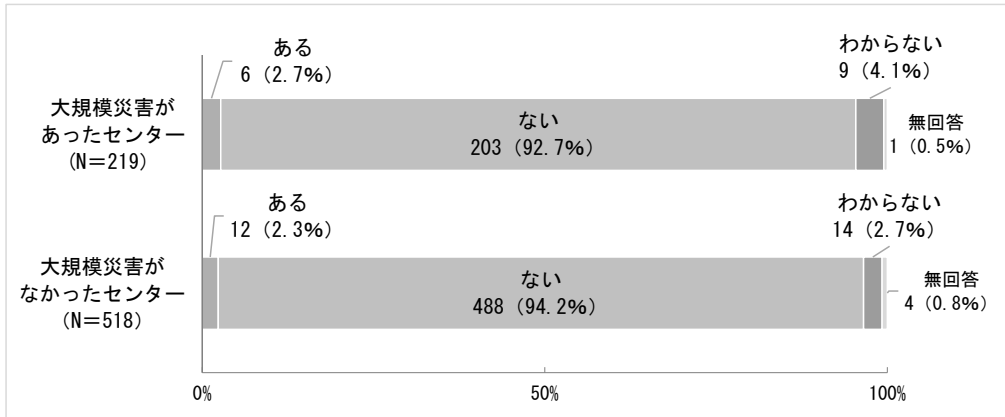
連携や災害時協定があるのは、大規模災害があったセンターで 6 センター、大規模災害がなかったセンターで 12 センター、合わせて 18 センターであった<sup>17)</sup>。



この連携数は、災害の経験の有無で大きな差はなく、重要性の認識はあっ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った。

図 14 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。



上記で「ある」と回答したセンターに、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。

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。

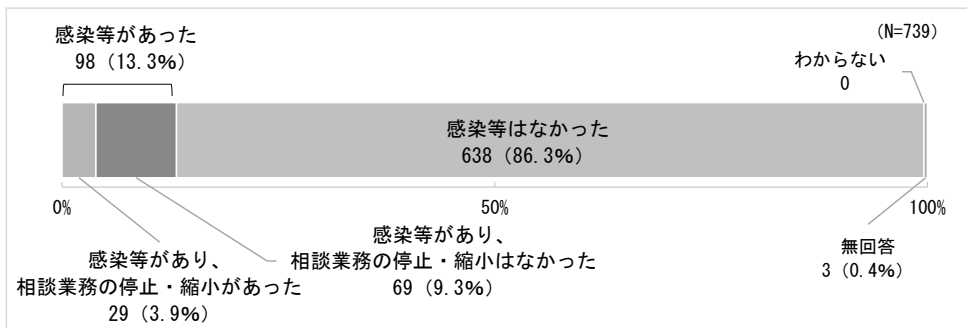
災害時協定を締結している団体としては、大規模災害があったセンターでは、弁護士会が3件で最も多かった。大規模災害がなかったセンターでは、弁護士会、司法書士会が7件で並んだ。

**○新型コロナウイルス感染症について**

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。

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 15)。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。

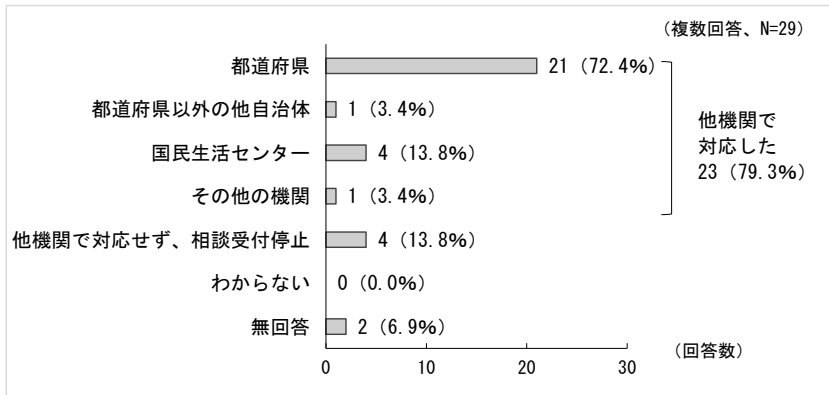
図 15 新型コロナウイルス感染症の感染等、および相談受付業務の停止・縮小があったか  
(令和 3 (2021) 年 8 月末時点)



「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。「1 日以上 3 日未満」に開始できたのが 13 センターで、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 センターだった。

相談業務を停止・縮小した 29 センターに対して、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 16)。

図 16 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



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、急き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き継ぐことができず、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)

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、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<sup>18)</sup>

- ・ 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)

#### ○消費生活相談員、職員の派遣<sup>19)</sup>

- ・ 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<sup>20)</sup>

- ・ 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)

## ○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こと

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。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。

### 5. 大規模災害を経験したセンターへのヒアリング調査

次に、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に、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。

令和 2 年 7 月豪雨 (熊本豪雨) の災害時の状況に関して、

- ・ 熊本県消費生活センター (以下、熊本県) に、県内の被災地域を支援した取り組み等
- ・ 熊本県人吉市消費生活センター (以下、人吉市) に、地域に大きな被害があった際の対応等

を聞いた。

また、令和元年台風 19 号 (2019 年 10 月発災) の災害時の状況に関して、

- ・ 栃木県栃木市消費生活センター (以下、栃木市) に、庁舎が被災した災害時の対応等を聞いた。

主なヒアリング調査結果は、以下の通りである。

#### (1) 各センターの被災状況等

まず、各センターの被災状況等をまとめる。

#### ○熊本県

県庁周辺に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。

発災後は、熊本県では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。

#### ○人吉市

当時のセンターは職員 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。

センターがある市役所庁舎は球磨川の氾濫で断線し、業務用の電話が使えず、熊本県に

188の接続先が変更された。数日後電話は使えるようになったが、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り、消費生活センターは1週間窓口業務を停止した。避難所は市職員が運営するため、職員が避難所に24時間3交代制で待機していた。

災害後1週間で消費生活相談窓口は再開、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。避難所運営は職員のみで、相談員はセンター業務に当たった。センター職員の避難所待機がなくなったのは12月頃で、最終的には避難所運営を外部委託するようになった。

## ○栃木市

当時、市役所本庁舎に担当課、本庁近くの入舟庁舎1階に消費生活センターがあった。台風の被害は本庁舎にはなく、入舟庁舎は浸水の被害にあった。

連休中のセンター開所日でない日に浸水したため、センター職員は避難所運営や部の幹事課業務に当たり、入舟庁舎の状況を見に行けなかった。発災後初めての開所日に入舟庁舎に行くと、庁舎管理担当により水は掃き出されており、キャビネット等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。

台風が来る前に電子機器等はなるべく高い場所に配置し、デスクより高い位置に置いた機器は無事だったが、机上の電子機器は故障していた。配線類は泥水に埋まって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。

職員は出勤後すぐ、188の接続先変更の依頼、ホームページに案内掲載の対応を行い、その他、水浸しになった執務室の片づけ作業に追われた。

栃木市は、もともと翌年1月に本庁舎に移転予定だったため、入舟庁舎での復旧はせず、本庁舎に早めに仮移転し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が対応した。

## (2) 相談窓口の運営や相談対応等について

### ・ 相談窓口の運営

いずれのセンターでも、市町村で相談窓口の運営が困難な場合、188接続先変更のほか県センターが相談対応していた。

熊本県では、熊本地震の経験から、発災後すぐ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、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市町村分の188の接続先を熊本県に変更した。

栃木市は、業務用パソコンやPIO-NET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。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。発災から2～3週間はそのような対応を行っていたことから、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、とのことであった。

- ・ **関係団体の迅速な支援**

熊本県によると、熊本地震発災後すぐに、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という。熊本地震時は、消費生活センターに法律関係や建築等の専門性の高い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がりことはほとんどなかった。

人吉市の場合も、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、必要な支援を聞いて回ってくれて助かった、とのことであった。また、行政評価事務所職員が行政の問い合わせ先一覧のパンフレットを市役所に届けてくれたので、避難所に配布したそうである。

### (3) 災害時の注意喚起について

- ・ **複数の媒体を使った注意喚起が重要**

いずれのセンターでも複数の媒体を使った注意喚起が実施されていた。挙げた注意喚起方法は、避難所へのチラシ配布・パンフレット配置・ポスター貼付、ホームページへの情報掲載のほか、防災行政無線、ラップ型有線放送、新聞、SNS、ラジオ、自治体広報誌などを使ったものであった。

一般的には注意喚起のテーマによって適する媒体が異なると思われるが、熊本県によると、被災時の注意喚起は、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とのことだった。熊本豪雨の際は、停電、携帯電話の基地局の被災もあったため、様々なメディアで悪質商法の注意喚起等の情報を流した。また、避難所にチラシを置いても他のチラシ等に埋没しやすいため、可能なら玄関口などに貼り出した方が良く、有線放送、AMラジオしか使えない避難所もあるため様々な手段で情報発信し、どこかで目にする、どこかで耳にする状況にしていくのが大事とのことである。

栃木市では、平常時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言う。

- ・ **災害関連の特設窓口近くでの注意喚起**

人吉市によると、罹災証明対応窓口近くでのチラシ配布を行って良かったとのことだった。罹災証明の対応窓口の横に、県の弁護士会に無料法律相談ブースを設けてもらい、そこに消費生活センターの職員が行って、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。

- ・ **被災地センターの注意喚起の支援**

熊本県では、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。

人吉市からは、災害後すぐに熊本県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との話があった。

#### ・ 関係機関との連携の重要性

熊本県によると、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ため、注意喚起が他の情報に埋もれないための横の連携も重要だと言う。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とのことであった。

栃木市は、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、このチラシ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、注意喚起を行ったとのことであった。

#### （４）その他、必要となる取組や備え

##### ・ 災害関連のワンストップ窓口の早期設置と住民への周知

熊本県は、188の接続先変更後に熊本地震時のように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熊本県センターに寄せられたようである。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だと言う。

また、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う。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く、消費生活センターを運営したくても災害対応が優先となる地域がほとんどだと思われる、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とのことだった。

##### ・ 関係機関等との平常時からの連携

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できた。

栃木市の場合、普段から緊急的な注意喚起を行ってきたことで、災害時でも自治体広報担当との連携がスムーズにできたと言う。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とのことであった。

また、栃木市によると、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と言う。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、どの辺りであるか、被災地域であるかもわかり、地域ならではの「すぐわかる」というメリットがあるとのことであった。

## 6. まとめと考察

本調査を踏まえ、消費生活センターの機能維持の課題と対応策について、若干であるが考察を行った。なお、「6. まとめと考察」「7. むすびにかえて」内の意見に関する箇所は、あくまでも筆者の意見であることをあらかじめお断りさせていただく。

### (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・相談員の被災のほか、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、当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

本アンケート調査では、被災時の注意喚起等を被災者に届けるのは難しいという回答が目立った。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、という状況がわかった。そうした状況がありながらも、実施して良かった注意喚起として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が挙げられた。

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て、情報提供手段を活用することが有効であり、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、そ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注意喚起を支援する方法として、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、関係機関においても、被災地で二次利用しやすいような注意喚起が積極的に行われることも、被災地支援につながると期待される。

### (3) 被災地センターにおける優先業務とは

被災地の消費生活センターにおいては、職員・相談員の被災や、職員が避難所運営等に当たることから、被災直後から長ければ数カ月間、消費者行政に割けるマンパワーが限られてしまう状況がある。その限られたマンパワーでどのような業務を優先すべきなのか。本調査を踏まえて、消費生活センターの中心業務である消費生活相談業務と注意喚起業務について検討を行った。

本調査から、被災で相談窓口の運営ができないセンターの代わりに、都道府県センターや当センターが相談対応してきたことがわかった。また、被災地の消費者からの消費生活相談は、東日本大震災では発災から 5 日目まで、熊本地震では発災から 10 日目までは比較的多く寄せられない傾向があった。これらのことから、被災地の消費生活センターにおいては、継続の相談者への連絡等は必要だが、新規相談受付の早期再開に尽力する必要性はそれほど高くないと思われた。

一方、注意喚起業務については、被災時は住民が避難していたり、被災状況により使用できる通信機器が異なったりするほか、地域によって浸透している情報提供手段は様々であることから、地域の状況に精通していないと有効な情報提供手段を見極めることは難しい。人吉市の罹災証明対応窓口近くでのチラシ配布や、アンケートで回答があった給水所近くでの注意喚起のように、被災地の行政でしか把握しにくい有効な情報提供手段を活用することが注意喚起には重要である。

被災地の消費生活センターでは、消費生活相談窓口の迅速な再開よりも、被災地の行政でしか把握できない有効な情報提供手段を使って、消費者トラブルの未然防止や、いざトラブルが地域内に発生した際の注意喚起に尽力されることが、限られたマンパワーの有効活用となるのではないかと思われた。

### (4) 災害時対応につながる平常時の業務や連携

本調査では、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。一方で、関係団体との連携や災害時協定があると回答したセンターは 18 センターという状況であった。

自治体内、自治体間、関係団体間の連携は、ヒアリング調査でも指摘があった通り、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、災害時の窓口の混乱を避けるためにも、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、平常時に自治体内でワンストップ窓口設置の体制を確認できるとよい。

加えて、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。

アンケート調査の自由回答によると、あるセンターでは、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避難所や災害の総合窓口等に配置したため、避難所運営に当たる職員間で適切に情報共有ができ、市民を消費生活センターにつなぐことができたという。また、あるセンターでは、平常時に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電話を転送する運用としていたため、災害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という。

この他にも、アンケート調査では、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。消費生活相談のデジタル化は、今後の重要課題であると思われる。

万が一の災害時に備えて万全の準備ができるケースは多くないと思われる。「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。

## 7. むすびにかえて

本調査では、消費生活センターにおける自然災害等への対応について現況を調査した。アンケート調査の自由記述やヒアリング調査で伺った内容の節々から、消費生活センターの職員や相談員が自ら被災しつつも、消費生活センター業務を遂行してきたことがわかった。

また、報告書には、兵庫県立大学大学院減災復興政策研究科教授阪本真由美氏による「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」、専修大学法学部教授飯考行氏による「災害時のリーガルニーズ」と題するコメントを掲載しているので、是非参照していただきたい。

阪本氏や人吉市の指摘にもある通り、災害対策のマニュアルの整備も重要であるが、実際に想定外の自然災害等に見舞われると、マニュアル通りにいかない事態となることが少なくないと思われる。被害状況は災害ごとに違っても、過去の災害対応実例が何かのヒントになることもあるだろう。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る。この報告書もその一助になることを期待する。

最後に、本調査の実施にあたり、多大なご協力を頂いた消費生活センターの方々に、この場を借りて、お礼申し上げます。

## [注]

- 1) 「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<結果・概要>」  
[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220310\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220310_1.html)
- 2) 「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」  
[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20220310\\_1\\_2.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20220310_1_2.pdf)
- 3) 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。
- 4) 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。
- 5) 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。
- 6) 「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。
- 7) 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2011年度の消費生活相談 - 全国から -」（[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20120906\\_2.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20120906_2.pdf)）より転載。
- 8) 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://warp.da.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/11436742/www.kokusen.go.jp/news/data/n-20110415\\_1.html](https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndl.jp/pid/11436742/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。
- 9) 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。
- 10) 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](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200917_3.html)）を参照。
- 11) 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。
- 12) 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。
- 13) 前掲注2の参考資料参照。
- 14) 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。
- 15) 難しさは「なかった」という回答は、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による回答が多い。以下、図12、13も同様である。
- 16) 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。
- 17) 「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。

- 18) 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案内したり、②都道府県を経由して消費者庁の 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。
- 19) 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。
- 20) 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>）。