

報道発表資料

令和4年3月10日  
独立行政法人国民生活センター

## 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〉

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りました。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、報告書にとりまとめました。

この資料では、調査結果の概要をまとめています。詳細は、報告書本文を参照してください。

### 〇〇報告書のポイント〇〇

#### 1. 消費生活センターへのアンケート調査の結果

①災害時の相談対応⇒ 739センターのうち大規模災害にあったのは219センター、災害で相談窓口を運営できなかったのは32センター。運営できない場合、新規相談は188※の接続先変更や都道府県センター等により相談対応されてきた一方で、継続相談への対応は難しい面があった。

②災害時の注意喚起⇒ 情報提供手段の使い分け、災害関連の特設窓口等での実施が有効。

③業務運営が困難な場合への備え⇒ 自治体「間」、自治体「内」、関係団体との連携が重要。

④感染症⇒ 感染症により相談業務を停止・縮小したのは29センター。停止等した場合、都道府県センター等により相談対応されてきた一方で、相談体制の維持や継続相談への対応は難しい面があった。

#### 2. 大規模災害を経験したセンターへのヒアリング調査

- ・相談窓口の運営が困難な場合は、188接続先変更のほか都道府県センターが相談対応した。
- ・自治体の既存の法律相談、弁護士会の法律相談、災害関連のワンストップ窓口の設置が重要。
- ・注意喚起は、複数媒体の活用、地域に浸透した媒体の活用、災害関連の特設窓口付近での実施が有効。

#### 3. 今後の展望

- ・新規相談は他センター等で一定の対応が可能。継続相談は引き継ぐ備えと協力関係が重要。
- ・注意喚起は、被災状況に合った媒体の活用、災害関連の特設窓口付近での実施などが有効。
- ・平常時の業務や連携をもとに、災害時対応につなげることが重要。

※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。

## 1. 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っています。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りました。

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一参考資料にしたいと考え、現況調査を行いました。

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ました。

### (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>1</sup>
- ②調査方法：郵送および電子メール（調査対象に調査票（報告書参考資料参照）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ました。）

### (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）

---

<sup>1</sup> 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。

#### (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した(表1)。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す。

表1 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:%)

## 2. 調査の結果

### ○自然災害について

#### (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<sup>2</sup>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ったのは32センターでした(図2)。地域に甚大が被害があっても、通常通り相談窓口を運営している例の方が多かったことがわかりました。

<sup>2</sup> 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。

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)

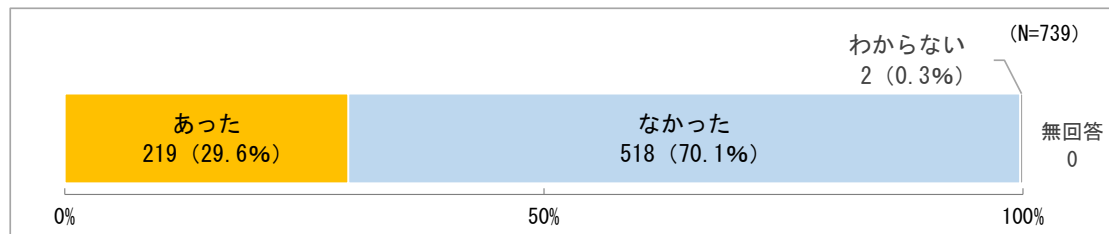
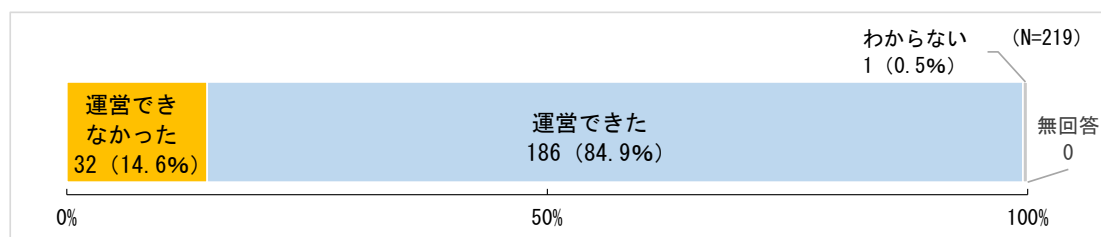
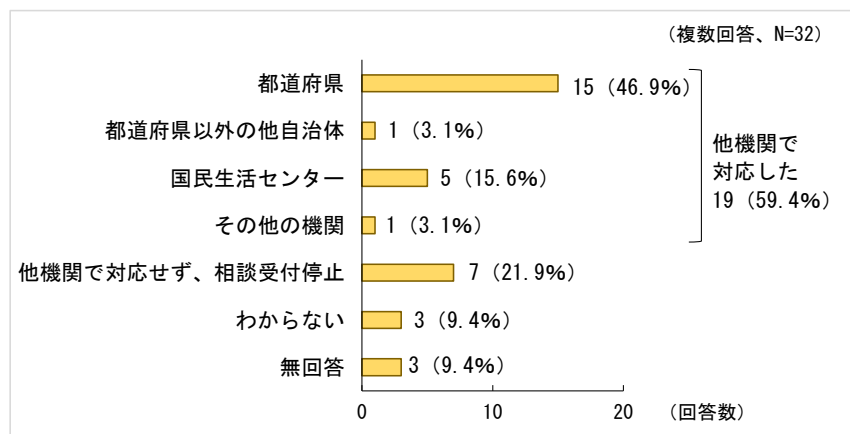


図2 被災時に消費生活相談窓口は通常通り運営できたか



また、被災時に通常通り運営できなかった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3)、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りました。

図3 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



大規模災害があった 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ったこと（図 4）、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ちました（図 5）。

図 4 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

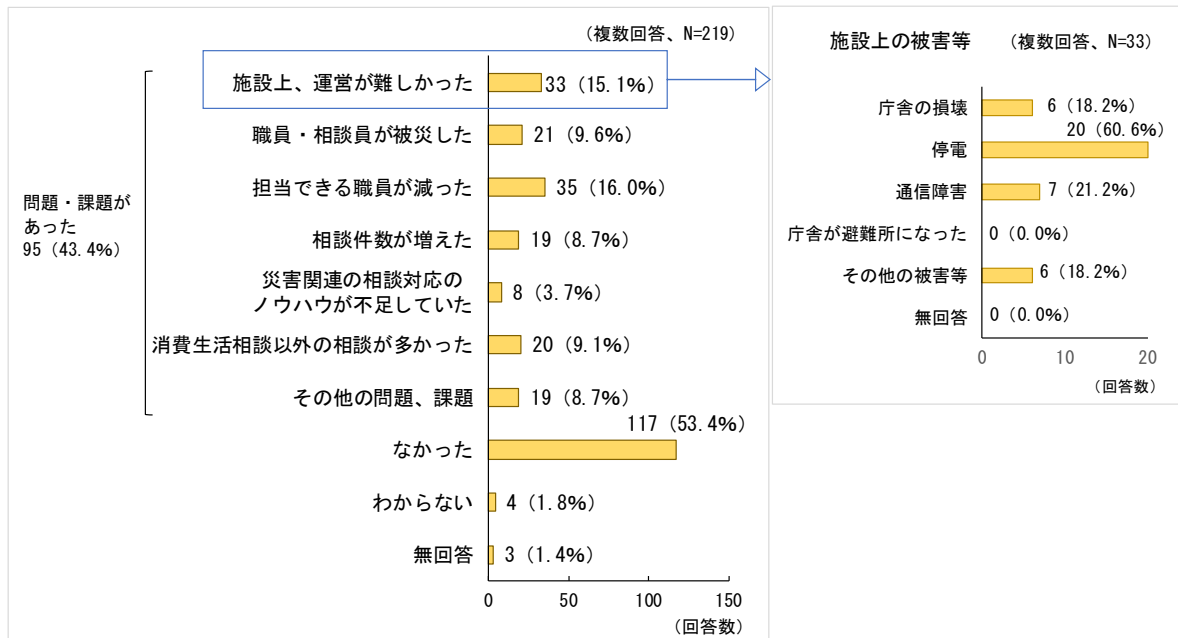
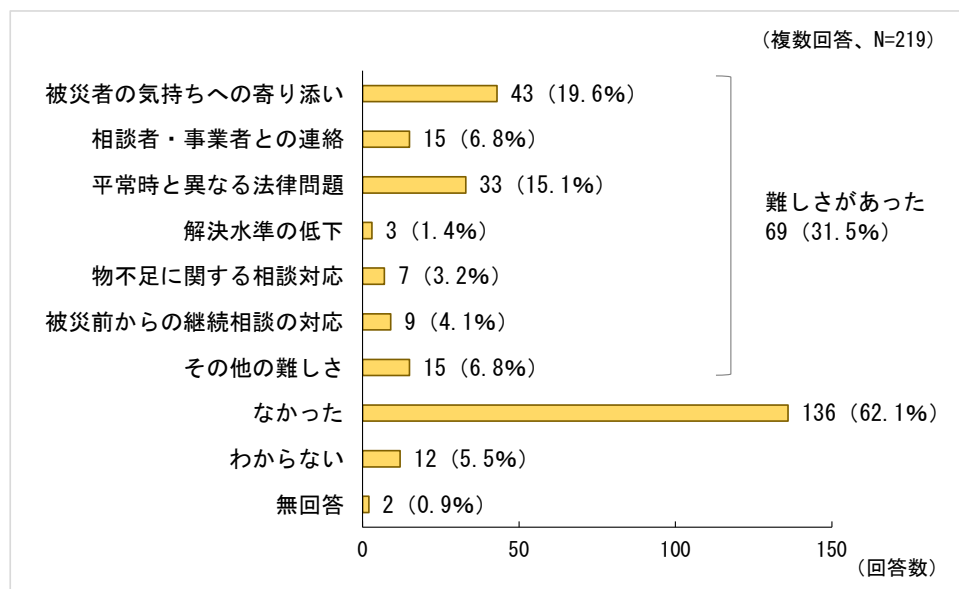


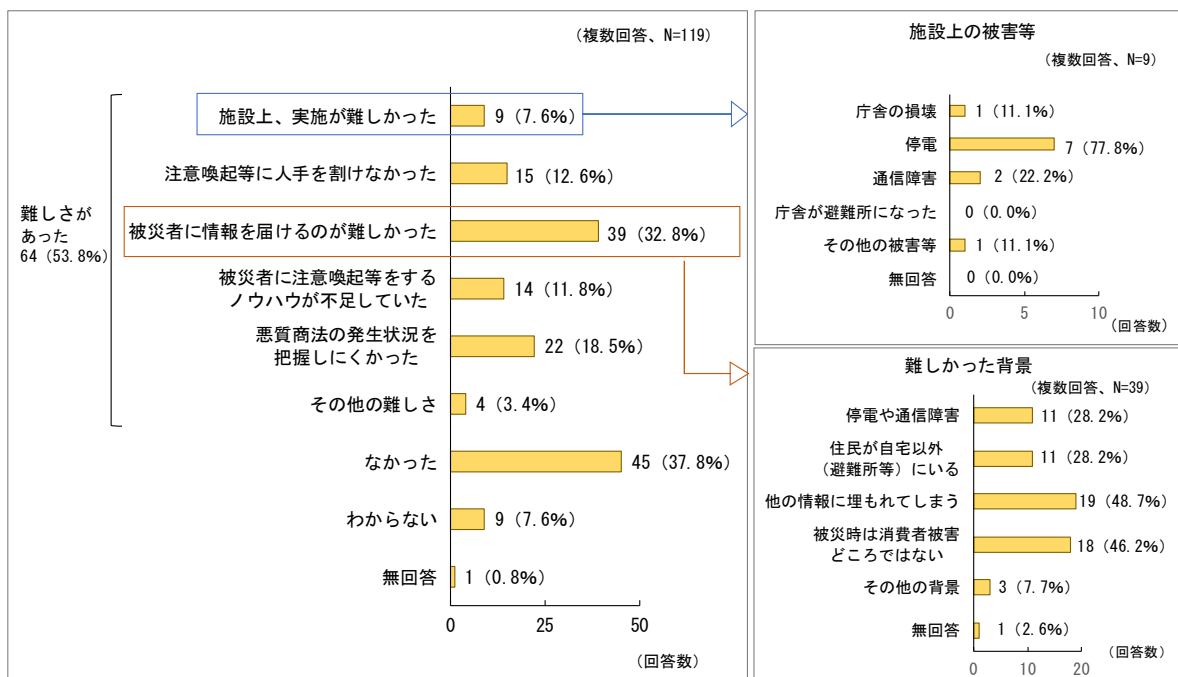
図 5 個別の消費生活相談への対応で平常時と異なる対応の難しさはあったか



## (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を実施したのは119センターでした。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(図6)、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りました(図6右下)。

図6 被災時の注意喚起等にどのような難しさがあったか



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っ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や、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ちました(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ったり、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ました。

## (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、大規模災害があった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ました(図7)。また、被災時の消費生活相談機能の維持に役に立った取組・支援として、弁護士会の無料法律相談が多く挙がりました(図8右)。

図7 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。

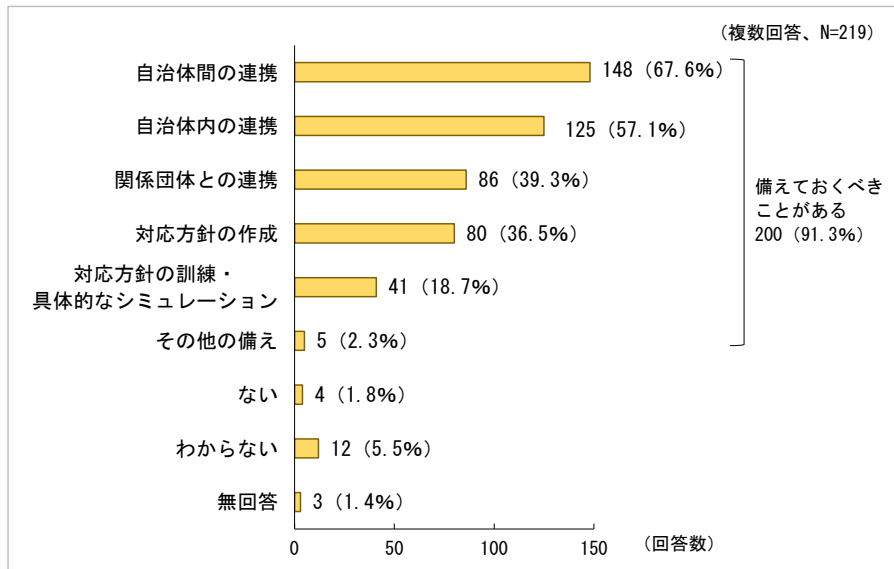
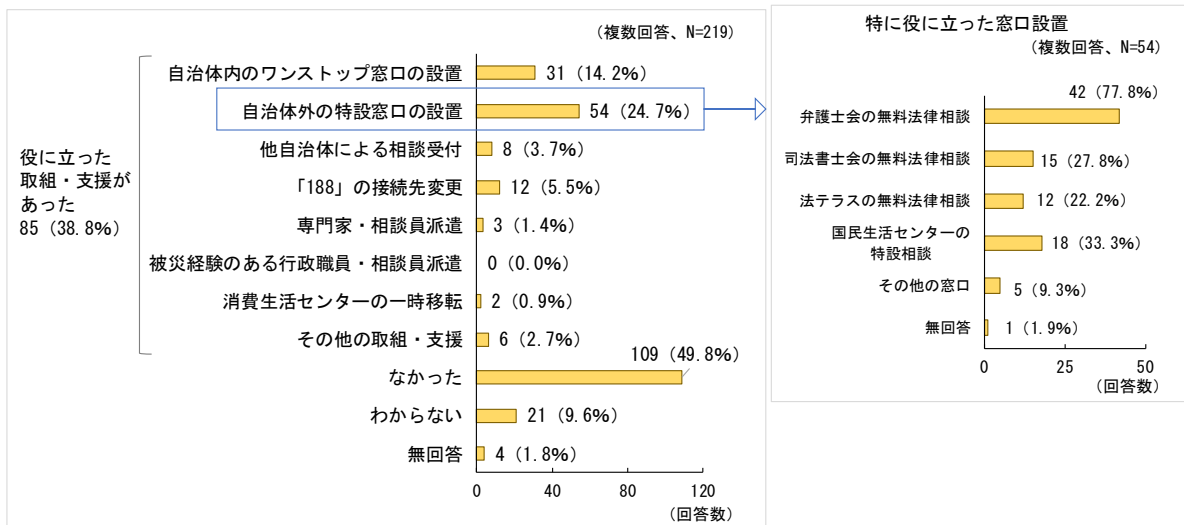


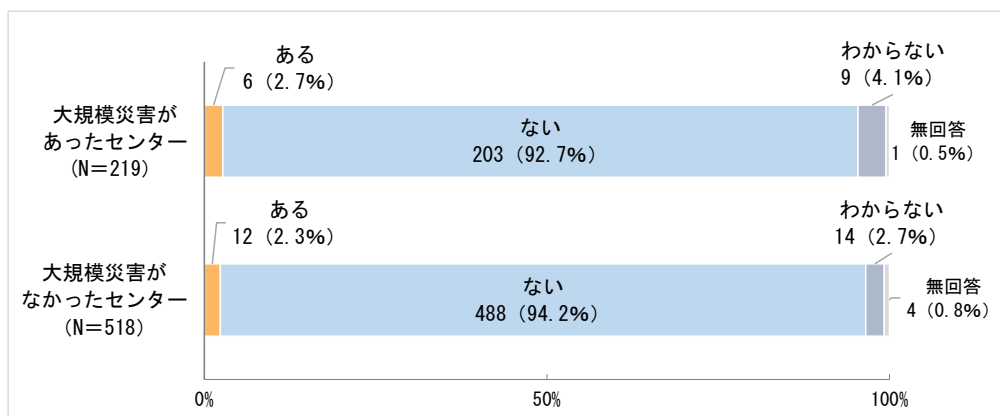
図8 被災時の消費生活相談機能の維持に役に立った取組・支援はあったか



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3）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した（図9）。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りました。

図9 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。



○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感染や感染疑い（濃厚接触者を含む）（以下、「感染等」）があったセンターは739センター中98センター、そのうち、相談業務の停止・縮小もあったセンターは29センターでした（図10）。

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りました（図11）。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ました（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ちました（問6-5）。

図10 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）

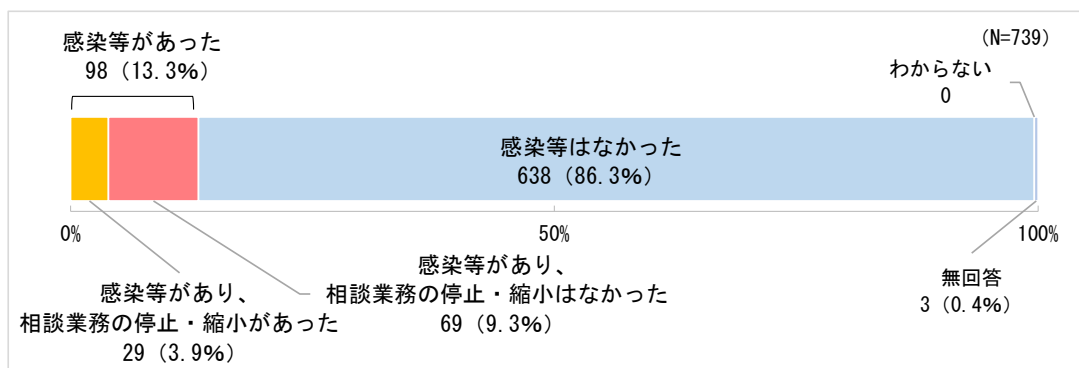
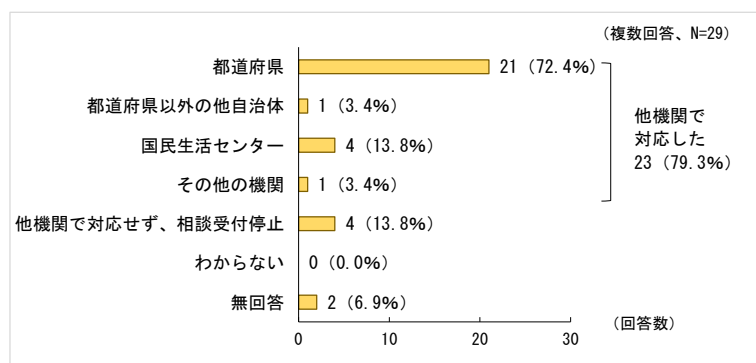




図 11 相談業務の停止・縮小時にどのような機関が相談対応したか



○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

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りました(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りました。

### 3. 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きました。

複数のセンターで共通した状況や、主な意見は、以下の通りです。

- ・ 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。

### 4. 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ました。

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、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りました。

一方で、継続相談への対応には課題がみられました。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ました。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ます。

## （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ります。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ました。

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ます。

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ちました。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ます。

## （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ちました。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ます。

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、平常時に自治体内でワンストップ窓口設置の体制を確認できると望ましいと思われれます。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おり、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、大きな備えとなると考えられます。

「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が期待されます。

なお、リモートワーク、オンライン相談受付の体制の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ました。

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考えられます。この報告書もその一助になることを期待します。

## 5. 情報提供先

- ・ 消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・ 内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・ 内閣府（法人番号 2000012010019）