

大規模災害時における 国民生活センターの取組み

平成28年10月25日

独立行政法人国民生活センター 総務部
相談情報部

1. 全体的な取組み - 平成28年熊本地震発生時の対応 -

国民生活センターでは、**災害に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るための情報収集・情報提供と被災自治体のニーズに応じた支援**を実施

平成28年熊本地震発生時には、東日本大震災における経験を踏まえ以下の取組みを実施

情報収集・消費者への情報提供

震災直後の被災自治体の状況把握

熊本県下自治体の消費生活相談窓口から電話で聴取

センター内緊急会議の開催

震災発生の翌朝に理事長が理事・関係部長を招集、対応策検討(以降、随時開催・情報共有)

消費者庁との連携・情報共有

- ・消費者庁地震対応チーム会合に出席
- ・震災関連相談受付状況報告(休日を含む毎日)
- ・熊本県下のPIO-NET登録状況報告(平日毎日)

自治体への協力要請

- ・震災関連の相談受付情報の提供
- ・PIO-NET早期登録・指定ワード付与

消費者への情報提供

- [ホームページによる情報提供]
- ・熊本地震のバナーをトップページに掲載
- ・従来からの災害関連注意情報に加え、関係機関の被災者支援情報のリンク集・地方自治体へのリンクなどを随時追加
- [注意喚起情報の発信]
- 記者公表・ホームページを通じて、以下を発信
- ・熊本地震関連トラブル速報(地震に便乗した不審な電話・訪問・メール等に関する注意喚起) 3件
- ・熊本地震消費者トラブル110番の受付状況 3回
- ・「平成28年熊本地震」で寄せられた消費生活相談情報 2回

被災自治体ニーズに応じた取組み

被災自治体の消費者トラブル防止のため、熊本県・熊本市から対面・電話により被災状況や具体的な支援策に関する要望を聞き取り、以下の事業を実施

「熊本地震消費者トラブル110番」の開設

- ・震災により打撃を受ける一方で震災特有の相談が増加する被災地の相談窓口を支援するため、センターで相談を受付
- ・期間:平成28年4月28日(木)～7月14日(木)10時～16時
土日祝日も含め、77日間実施
- ・受付対象地域:九州地方(沖縄県を除く)
- ・受付方法:特設のフリーダイヤルにより対応

専門家派遣事業(消費者庁との共同事業)

- ・自治体の相談窓口の機能維持と生活再建に伴う消費生活相談への対応を支援するため、熊本県弁護士会、熊本県司法書士会、(公社)全国消費生活相談員協会の協力のもと、熊本県・熊本市の相談窓口へ専門家を派遣(5月から実施)
- *熊本市の相談受付業務を直接支援するため、消費生活相談員を6月～7月に18回派遣
- *弁護士・司法書士の派遣回数(9月末時点 以降も継続中)
熊本県:弁護士 13回、司法書士 22回
熊本市:弁護士 34回

消費者向けリーフレットの提供

- ・避難所での掲示等に活用するため、自然災害に関連する「見守り新鮮情報」を再編集した「震災トラブル注意報」を3点作成、熊本県及び熊本市に各500部提供

2.. 消費者トラブル110番の設置・運営について

目的

- ・ 大規模災害が発生すると被災地では消費生活センター等も被害を受けることが多い。災害の影響によって消費生活相談を実施できない地域を支援する
- ・ 消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、収集した情報から注意喚起等につなげる

消費者トラブル110番窓口設置までの流れ

- ・ 被災地域からの相談を受ける消費者トラブル110番窓口の開設に向けて、110番対応チームを発足
 - 110番専用の通話料無料の回線を手配、会場設営
 - 各種マニュアル作成・各種資料の準備
 - 相談員シフトの手配・調整、予算調整
 - 連携機関への協力依頼

熊本地震消費者トラブル110番の概要

実施期間

平成28年4月28日(木)～7月14日(木) 77日間(6/11は緊急電気工事のため実施せず)

相談受付体制

受付時間 10:00～16:00(土日祝日も実施)

受付回線 2回線

受付番号 110番のために特設したフリーダイヤル

0120-7934-48(なくそうよ、心配)

(050から始まるIP電話からはかからないので、03-5793-4110でも受付)

受付対象地域 九州地域の各県(沖縄県を除く)



相談員

受付相談員6名およびスーパーバイザー相談員1名で対応

国民生活センター内部の相談員とともに、外部から相談員を要請

東日本大震災の際に開設した「震災に関連する悪質商法110番」にも携わった

経験豊富な相談員を配置

熊本地震消費者トラブル110番の運営

マニュアルの作成

- ・110番窓口運営マニュアル（電話の操作方法、相談処理事務の流れなど）
- ・相談対応マニュアル（特に震災において予想されるトラブルを項目別にQ & A方式で用語の説明、考え方を整理したもの、相談内容別専用窓口一覧）

情報収集

- ・被災により相談受付業務ができず、「188」の接続を変更していたセンターがあったことから、最新情報を得るため、消費者庁担当課に被災地域の消費生活センターの回線接続状況を随時確認
- ・定期的に熊本県および熊本市の消費生活センターと連絡をとり、ニーズを確認
- ・地方紙「熊本日日新聞」を取り寄せ、被災地域の詳細な情報を収集

専門家へのヒアリング

- ・弁護士への法律相談
- ・月2回の定例の住宅相談に追加して、約週1回建築士へのヒアリングを実施

行政との連携

- ・熊本県および熊本市のニーズに合わせて専門家（消費生活専門相談員）を派遣
- ・受付件数および相談受付状況を消費者庁等に毎日報告するとともに、主な相談内容について、消費者庁を通じて関係省庁に報告

報道機関向けの公表資料

独立行政法人 国民生活センター
18-459-4701 (03) 591-2111

平成25年6月17日
独立行政法人国民生活センター

「熊本地震消費者トラブル110番」の受付状況(第1報)
—開設後10日間のまとめ—

このたびの熊本地震において被災された方々に対し、心からお見舞い申し上げます。国民生活センターは、今度も、熊本地震および被災地等の国民生活センターと連携・連携・連携を進めると、被災者および被災地等の消費者トラブルの対応に努めます。

2016年4月14日(水)以降に発生した「平成25年熊本地震」(以下、熊本地震)に関し、被災地等および被災者の皆さまの支援に、国民生活センター等のバックアップを目的として、国民生活センターでは、4月20日(水)より、消費者相談窓口「熊本地震消費者トラブル110番」(電話番号:0120-7934-48、通話料無料、九州地方限定受付、受付時間:0時から16時)を開設しました。

今般、「熊本地震消費者トラブル110番」の開設から10日間の受付状況を速報としてご報告いたします。

1. 相談の概要
1.1 相談件数
「熊本地震消費者トラブル110番」では、4月20日(水)から6月1日(土)までの10日間に315件の相談を受け付けました(1日平均、約32件)。

1.2 主な相談内容
相談の内容を被災地別に見ると、被災地別の種類や件数の「不動産売買」が114件(約36%)で最も多くなっています。さらに、屋根工事などの「工事・修繕」が89件(約28%)で上位にあり、住宅に関する相談が総数に多く占めています。また、日中の受診等などで相談の機会を失ったなどの「期間延長」や、手遅れ感等についての問合せもあられます。

2. 商品・サービス別割合

商品・サービス	割合
不動産売買	36%
工事・修繕	28%
期間延長	15%
その他	21%

1. 問い合わせ先

リーフレットによる注意喚起

震災消費者
トラブル注意報
No.1

ケース 屋根にブルーシートを張る工事を依頼したいが、業者に「大変混んでいるので今日中に契約してほしい。急いでいるので見積りは出せない」と言われた。この業者と契約して大丈夫だろうか。

今日中に契約を!!

見積りは?

あわてないで
住宅修理の契約

アドバイス

- 具体的な工事内容を説明しないうちに契約を急がせて、後から高額な費用を請求する例があります。契約する前に、工事内容、工事代金をしっかり確認することが大切です。できれば複数の事業者から見積もりを取って比較しましょう。
- 契約後でも、訪問販売によるものであれば、契約書面を受け取った日から8日間以内ならクーリング・オフができます。また、契約書面を受け取っていない場合や記載内容に不備がある場合もクーリング・オフができます。
- 不安や疑問に思うことがあれば、お住まいの自治体の消費生活センターや「熊本地震消費者トラブル110番」にご相談ください。

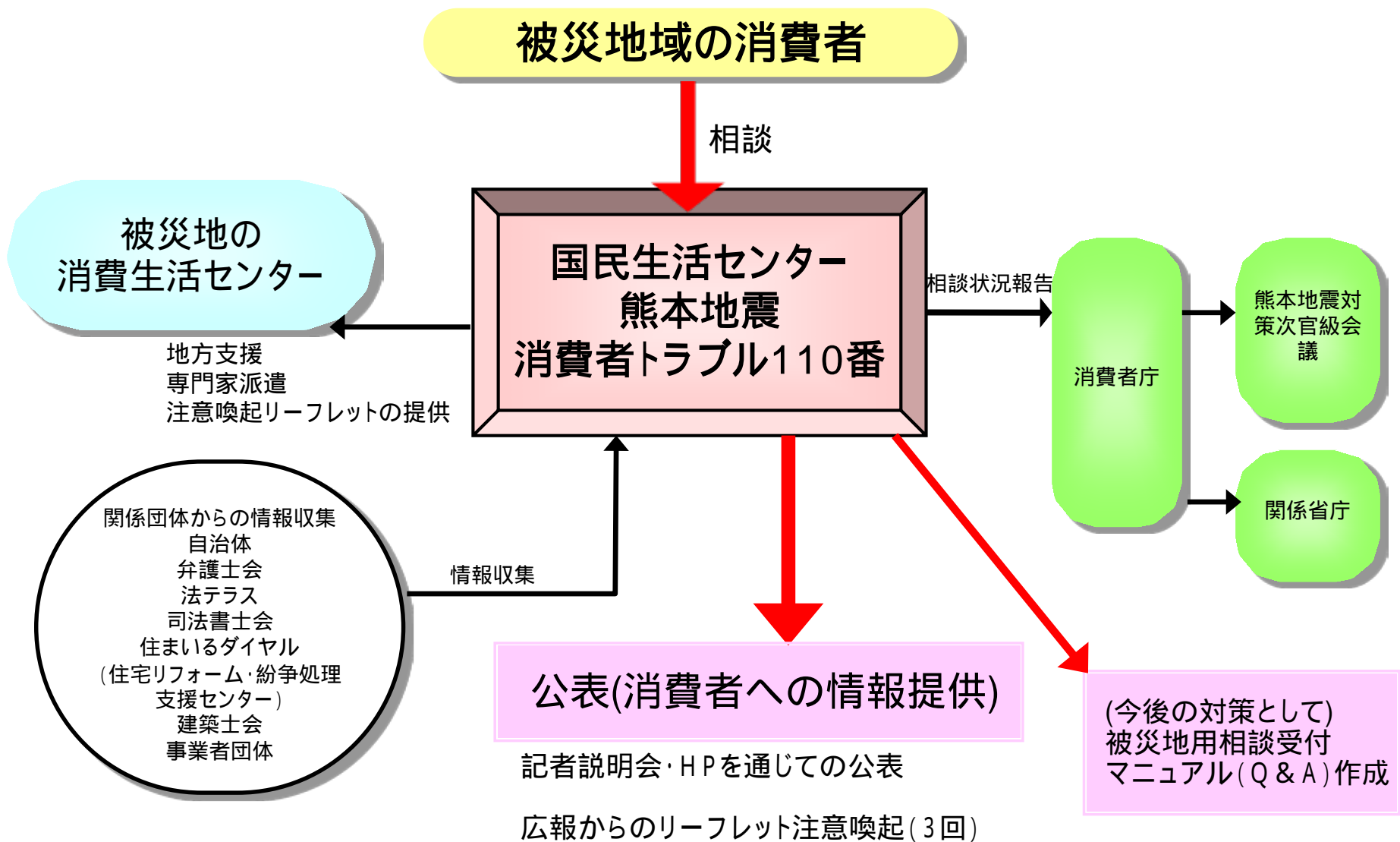
ご相談は

- 熊本県消費生活センター (096) 383-0999
- 熊本市消費生活センター (096) 353-2500
- 「熊本地震消費者トラブル110番」 (フリーダイヤル) 0120-7934-48

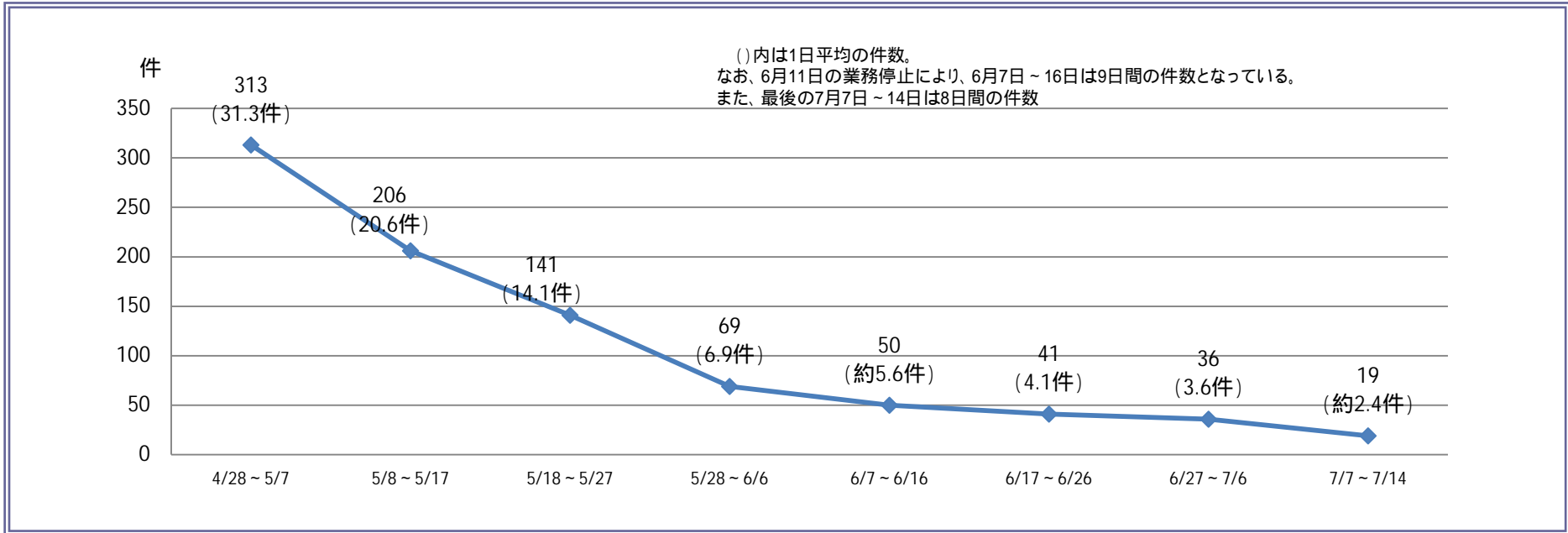
イラスト: 藤崎 圭 発行: 独立行政法人国民生活センター (2016年6月23日)

避難所に掲示して被災者がすぐに見られるように現物を送付した

(参考1) 110番業務の連携

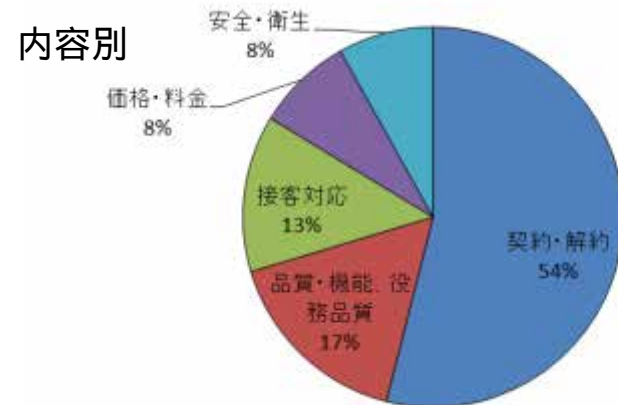
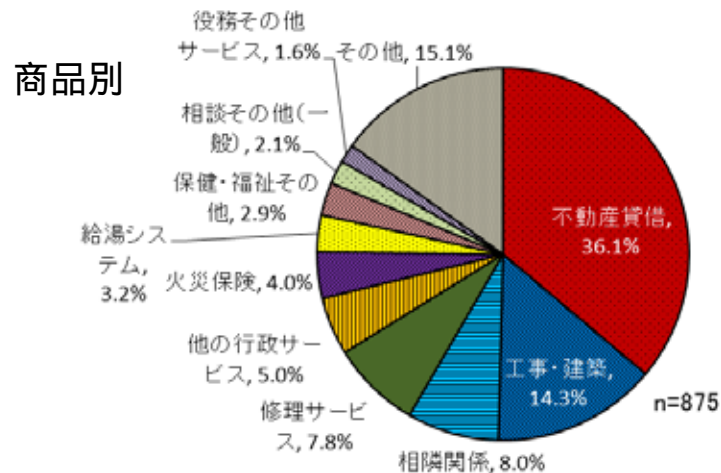


(参考2)受付相談件数



4月28日～7月14日までの総受付件数 875件 (最多は4月28日で53件)

当事者の居住地域 熊本県が823件(全体の96%)で、福岡県16件、大分県7件と続く 無回答を除く857件が全体数



(参考3)過去の震災時の特設窓口状況

	阪神・淡路大震災	東日本大震災	平成28年熊本地震
災害発生日	1995年1月17日	2011年3月11日	2016年4月14日・16日
窓口名称	震災関連消費生活ダイヤル	震災関連悪質商法110番	熊本地震消費者トラブル110番
相談窓口開設期間	1995年2月7日 ～3月31日	2011年3月24日 ～7月28日	2016年4月28日 ～7月14日
開設日数	53日間	120日間	77日間
対象地域	全国	岩手県、宮城県 福島県、茨城県	九州地方 (沖縄県を除く)
相談受付件数	564件	919件	875件
1日あたり受付件数	10.6件	7.7件	11.4件

阪神淡路大震災		東日本大震災		熊本地震	
不動産賃貸借(166)	29.4%	工事・建築(110)	12.0%	不動産賃貸借(316)	36.1%
住宅・工事関連(120)	21.3%	不動産賃貸借(106)	11.5%	工事・建築(125)	14.3%
罹災証明・義援金・行政等サービス(77)	13.7%	修理サービス(61)	6.6%	相隣関係(70)	8.0%
融資・貸付(50)	8.9%	他の行政サービス(53)	5.8%	修理サービス(68)	7.8%
保険(17)	3.0%	相談その他(35)	3.8%	他の行政サービス(44)	5.0%
家電製品(13)	2.3%	デジタルコンテンツ(29)	3.2%	火災保険(35)	4.0%
		火災保険(29)	3.2%		
		四輪自動車(29)	3.2%		