

第 7 回 被災者に対する国の支援の在り方に関する検討会 議事概要について

1. 検討会の概要

日 時：平成 26 年 6 月 27 日（金）13：30 ～ 15：45

場 所：合同庁舎第 8 号館 3 階 災害対策本部会議室

出席者：室崎座長、坂井、重川、新保、田近、林 各委員

松原委員代理 亀井課長、損保協会 工藤部会長、小宮リーダー
日原統括官、佐々木審議官、尾崎参事官、四日市参事官、
田平企画官、山田補佐、石切山補佐、北村補佐

2. 議事概要

【議題 1】関係

日本損害保険協会から地震保険・火災保険の加入促進に係る取り組み状況について発表いただき、それに基づいて意見交換を行った。

<主な意見等>

○具体的な課題はどのようなところにあるのか。（田近委員）

○全体として普及率は上がっているが、管理組合が管理するマンションの共用部分の保険加入率は 30%程度に留まっており、その実態を知らないマンション住民も多い。全体の底上げもさることながら、部分的に加入率が低い箇所を中心に、昨年度から重点的に取り組みを行っている。
（損保協会 小宮リーダー）

○議題 2 とも関連するが、被災者への連絡方法が「電話・書面等による連絡」となっているが、これ以外にインターネット等を通じた情報提供等を行っているのだろうか。スマートフォン普及率も高まっており、避難時には多くの人が携帯することから、効果的であると思われる。（新保委員）

○従来、顧客情報としてメールアドレス等を取得してこなかったことから、インターネット・メールでの情報提供は進んでいない。現状では、ホームページへの御見舞い広告の掲載、電話連絡先の掲示に留まっている。今後、各社が顧客情報をどこまで取得するかによる。当社では、最近になってようやくメールアドレスの取得を始めたところである。また、近年では、携帯電話番号を個人情報として取得するケースも増えつつあるため、SMSを用いた連絡方法についても検討しているところである。(損保協会 小宮リーダー)

○損害保険会社としては、火災保険加入者に対して、具体的にどのような情報発信を行っているのだろうか。例えば、地震保険の料率区分や耐震割引を提示する等、事前対策に寄与するような情報提供は実施しているのか。
(田近委員)

○保険料割引適用対象となる条件を提示し、それを説明することや、耐震化導入によるメリットを説明することで、耐震化促進への貢献はできていると考えている。(損保協会 小宮リーダー)

○保険商品としての魅力を考えると、物件の脆弱性に伴うリスク等についてより詳細に設定するなどにより、加入率向上につながる面があるとは思いますが、その部分は損害保険会社で対応することは難しい部分であると認識していたがどうだろうか。(林委員)

○地震保険の保険料は、中立団体である損害保険料率算出機構が算出し、金融庁が審査をしたものを各保険会社が使用することとなっており、保険料率そのものを変更することは個別の損害保険会社では対応できない部分である。
(損保協会 小宮リーダー)

○現状、災害発生後には、応急危険度判定調査、被害認定調査、保険会社による立ち会い調査の3種類の調査が、同一建物に対して発生するという非常に効率の悪い状況となっている。南海トラフ巨大地震では家屋被害は東日本大震災の倍以上と想定されており、調査に係る人員も制約を受ける。一般に被害認定調査と保険会社の立ち会い調査は、調査の観点が違うと言われるが、実態としては判定区分の違いだけであるようにも思う。例えば、損保協会側から調査業務そのものを効率化するといった可能性はありうるのだろうか。
(林委員)

- 保険会社にとっても調査は時間と手間を要するため、応急危険度判定や罹災証明書等を地震保険の査定に活用するといった調整を一部で始めているところである。(損保協会 工藤部会長)
- 一般市民が損害保険会社と接点を持つ機会である自動車保険の更新の際に、他の保険商品の加入促進を行うということは可能だろうか。(坂井委員)
- 従来から保険会社の営業活動として実施している内容である。個人の顧客に対して、多様な保険商品一覧と加入状況を対比しながら、加入促進するということを行っている。(損保協会 工藤部会長)
- 前回検討会でも申し上げたが、付帯割合の制限や判定に基づく支払割合の内容についても検討の余地があるということは意見として申し上げておきたい。(坂井委員)
- ご指摘の内容については、財務省のプロジェクトチームで既に検討がなされており、判定区分の割合を上げることは財政に響く点への留意と、区分を大きくした場合の査定労働が増大する点等が議論されたことを補足したい。(損保協会 工藤部会長)

【議題 2】関係

事務局より、被災者への「情報提供」の推進に係る取り組み状況について説明を行い、それに基づいて意見交換を行った。

<主な意見等>

○情報提供方法が課題であると認識している。特に、情報提供体制の整備の検討は急務である。多様なチャンネルで情報にアクセスできることはメリットである一方で、膨大な情報の中で必要な情報が埋もれてしまうことが懸念される。このため、行政としては、特定の場所へアクセスすれば正しい情報が一元的に得られるといった情報提供体制を制度的に担保し、構築していくことが求められる。

具体的には、社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）に基づくマイポータルにおいて被災者支援関連の情報を提供することを提案したい。こうすることで、被災者が必要とする情報を一元的に提供できる。現状、生活再建において個人情報を用いる局面としては、被災者の特定、本人確認、罹災証明書の交付となるが、従来、本人確認にあたって本人確認情報を提供できるケ

ースは住民基本台帳法第 30 条 7、8 の規定に基づく場合のみに限定されてきたが、マイナンバー制度の導入によりそれらがクリアされることになる。

遠隔地に避難している被災者が、住民票等を取り寄せることなく遠隔地から被災者支援に関する手続きが可能ということがメリットとして謳われているが、住民票コードを利用しても手続きの簡略化は可能である。むしろ、災害時の情報提供の総合窓口として、マイナンバー・マイポータルの活用を位置づける方が有効ではないか。現時点では、番号を用いることが可能なケースは激甚災害に限定されているが、情報連携基盤を活用すれば、国を含めたすべての地方公共団体の情報連携が可能となる。(新保委員)

○現時点での即答は難しいが、マイナンバー・マイポータルについては、法令上の規定が厳しく、具体的な活用方法については整理のうえ、別途ご相談させて頂きたい。(尾崎参事官)

○東日本大震災の発生直後にマイナンバーに関する検討会が開催され、防災目的での活用が急遽位置づけられた結果、利用用途の想定が限定されているという実態である。税制分野では銀行がマイナンバーを活用するといった提言もしていることから、是非積極的に稼働に向けて動いていただきたい。
(新保委員)

○情報提供には 2 種類あると考えている。安否情報や災害危険度情報など応急対応期の情報と、生活支援情報など復旧・復興期における情報の 2 種類があり、後者については紙面での情報提供だけでは不十分であり、特に高齢者に対しては口頭での説明等のサポートが必要となる。また、避難者情報を行政が把握する際の情報精度の向上が必要であると感じている。
(松原委員代理 亀井課長)

○発災直後の安否情報や余震情報といった情報と、今後の生活再建の判断根拠となる情報の重要度はまったく質が異なるものである。特に、生活再建に関する情報は、情報を受け取った後、今後どのように生活再建を行うかを判断・意思決定するためのものであり、そのために活用しやすい情報として伝達することが重要である。また、行政界を超えた被災生活が長期化するという状況では、個人単位で被災生活の状況や支援の状況を追うことができ、ニーズに合わせて適宜情報提供できる仕組みが重要だろう。(重川委員)

○被災者への情報提供は、「被災者自身が将来を見通せる」「自身で何かをできる」ものであることが重要である。この意味で、気象庁が提供するハザードマップ等の情報と、被害情報とが「災害情報」として一括りにされている現状について、再検討する必要がある。

また、情報には粒度がある。全国レベル、都道府県レベル、市町村レベル、より身近なコミュニティレベルといった対象に合わせてメディアを選択していく必要があり、単純に多様にメディアを組み合わせて情報提供すれば良いというものでもない。

また、災害時要援護者対策を情報提供体制という観点から考えると、紙媒体で情報提供してそれで完了ということは、まずありえない。災害時要援護者である以上、必ずそれをサポートする人員が前提であり、サポートする人員体制も含めての体制整備が重要だろう。どこまでいっても自分で自分を守るという前提は、年を取れば取るほど厳しい。

その際、国の関与のあり方について参考になるのが、米国である。米国に唯一ある国立大学は、全盲者の大学である。州立では採算がとれない部分を国が受けて一元化することで質の高いサービスを提供しており、災害時要援護者対策においても国が一元化して実施することが望ましい。

先ほどの情報粒度の問題と絡めて考えると、例えば、FEMA では、多言語に対応した「TV FEMA」というコンテンツをウェブ上で提供しており、災害情報・災害対応等に関する基本的なメッセージを多言語化・多媒体化（音声化、映像化）して提供している。後は各メディアに流してもらうといった方法を採用している。このように、基本的かつ重要な情報については、要援護者等の情報へのアクセシビリティを高める等の工夫を国が率先して行うことが重要である。（林委員）

○発災直後の課題は、被害の大きな地域ほど情報が得られにくいことである。情報については、MECE である（漏れなくだぶり無く）ことが重要だろう。被災者台帳の話とも通じるが、行政では手が回らない部分にはボランティア団体等を活用し、特に情報の漏れをつぶしていくことが重要だろうと思う。

（坂井委員）

○区分所有建物の地震保険加入率について課題とされたが、災害発生前から、被災を見越して対策を取ってもらうべき事項が多くあると思う。災害発生にかかわらず、災害発生前から積極的に情報提供を進めることが重要だろう。

（重川委員）

【議題 3】関係

事務局より、被災者台帳の整備状況について説明を行い、また林委員より、被災者台帳による被災者生活再建システムの実践状況についてご説明いただき、それに基づいて意見交換を行った。

<主な意見等>

○林委員の資料にも記載があるとおり、日常生活がまずあり、災害発生によって生活再建がなされ、最終的に日常生活に戻るという流れを考えると、事前情報をどれだけ活用できるかが重要になる。その際、税に関連する情報や平常時に高齢者情報を把握している地域包括支援センターが把握している情報等、必要となる最低限の事前情報がどのようなものであるかが明示されているとより良いのではないだろうか。

このシステムにおいて、事前情報をどのような方法で、またどのようなタイミングで組み込むことが想定されているのか、ご教示頂きたい。(田近委員)

○最も先進的である東京都の例についてお話ししたい。住民基本台帳は、各区市町村で保有しているものを災害発生後にまず導入する。23 区では課税台帳データを保有していないため、都が各区の税務課と連携して情報を出している。

パーフェクトな台帳を目指すことよりも、9 割を既存のデータやリストを活用することで対処し、残り 1 割はイレギュラーなケースの発生を前提として、個別に対応していくということをしている。その結果として、クリティカルパスは、被害認定調査を実施しそれをデータベース化することとなるので、発災後その部分に対するマネジメントを重点的に行い、迅速かつ公平公正な調査を行い、即座にデータ化するような体制構築を行うためのシステム作りを行っている。(林委員)

○先ほど指摘した地域包括支援センターが保有している情報の活用等もあり得るのだろうか。(田近委員)

○十分にあり得る。被災者支援業務管理システムの上に、その情報を付加することが想定される。要援護者対策情報は要援護者を管轄する部署が保有しており、業務の特性上情報へのアクセスを担当部署のみで閉じて問題がないものは、基本となる被災者の「人」「建物」「被害」の情報と個別に連携させることを想定している。オペレーションはすべてエクセルで可能であり、既に入力しているリストを活用しやすいよう設計しており、基本となる被災者情

報が整備できればそこに既存の情報を活用することが可能である。(林委員)

○どのような形で被災者台帳システムを活用していくことが目指されるべきなのだろうか。田近委員ご指摘のように、高齢者情報を事前に準備しておき、災害発生時に即座に動かしていくことも重要だろうと思うが、一方で、自治体の取り組み状況には差があるなかで、最低限台帳を整備し、罹災証明書、支援法、義援金に関する手続き事務を迅速に進めていくことがあり、そのうえで、田近委員ご指摘のような運用が次のステップとしてあるのだろうと考えている。(尾崎参事官)

○被災者を生活再建の状況から平常時の生活に戻すために、災害弱者をいつまでも災害弱者としておくのではなく、タイミングを切ってある時点で生活弱者として対応していくことが必要だろう。そのためにも、高齢者福祉に関する情報などの事前情報が必要であり、その観点から全体のコンセプトを検討する必要がある。

また、国と地方の財政改革に関わるなかで、高齢者の状況を日常的に把握することの難しさがあらわれていた。高齢者の状態を把握するために、ミルクを配布し、玄関先で飲まれなければなにかあるのではないかと判断しているような状況である。そもそもの情報収集が困難であるということも踏まえて、あまり台帳の範囲を限定した議論から出発しない方が良いと思う。

(田近委員)

○構築のフェーズと活用のフェーズに分けて考える必要があるというのが事務局の指摘であろう。利活用イメージとして田近委員ご指摘どおりであり、個々の業務の中での履歴管理をしていくことが重要であるが、まずは全市区町村で被災者支援の基盤となる情報を整理・構築することや、関係部署による体制整備も必要である。(林委員)

○被災者台帳は、行政が公的な支援を実施する際に漏れなくできるという点で非常に有効であると思う。被災者の立場からすると、復興まちづくりの段階でこうした履歴情報やまちづくりにおいて個別の地権者への対応等、専門家集団であるまちづくり部門が保有している情報とリンクさせることで、被災者にとってもよりプラスになるようなものになると良い。(重川委員)

○田近委員、重川委員のご指摘は、生活再建がどうあるべきかという大きな運用面でのご意見であるので、別途検討が必要である。(室崎座長)

○課題と感じているのは、被災者台帳システムの整備について、法律上、市町村が実施主体として定められていることから、関与に積極的でない都道府県がみられる点である。広域災害を想定すると、最もメリットを受けるのは都道府県であるにもかかわらず、都道府県自身がそれを認識しておらず、都道府県の関与が必須であることを検討する必要がある。

また、市町村内の体制について、被災者台帳システムを推進するにあたり、管理する司令塔としての主幹部局を決めないことには進んでいかないと思う。税務部門が担当するかどうかも含めて、いずれかに主幹部局を決めることが重要である。都道府県にしろ、主管部局にしろ、総合的な業務を遂行するためには核となる中心が必要である。(林委員)

【議題４】関係

※時間の関係上、６月３０日開催のワーキンググループの結果を踏まえ、次回検討会で検討することとする。

※次回検討会は、７月２４日（木）１５時３０分から開始

以上