

消費者庁業務継続計画

平成22年7月
消費者庁

消費者庁業務継続計画

(目次)

はじめに	1
1. 計画の策定背景と位置付け	
2. 基本方針	
3. 計画の構成	
第1章 適用範囲、想定する災害・被害等	3
1. 適用範囲及び想定災害	
2. 被害想定	
3. 当庁周辺環境想定	
第2章 実施・継続すべき優先業務	6
1. 実施・継続すべき優先業務の選定にあたっての考え方	
2. 非常時優先業務	
3. 非常時優先業務以外の業務の取扱い	
第3章 非常時優先業務を実施・継続するための体制	10
1. 非常時参集職員等の指定	
2. 権限委任	
3. 職員の参集	
第4章 非常時優先業務を実施・継続するための執務環境の整備	12
1. 非常用備蓄品の調達	
2. 什器転倒対策の推進	
3. データのバックアップ	
4. 迅速な安否確認体制の整備	
第5章 教育・訓練及び計画の見直し	14
1. 教育・訓練等	
2. 計画の見直し	

はじめに

1. 計画の策定背景と位置付け

近年、大地震や感染症（新型インフルエンザ等）といった危機への警戒が高まっている。仮に、そのような危機が発生した場合に中央省庁の業務継続が的確に行われない場合には、国民生活及び経済活動等に対して多大な悪影響が発生することが想定される。したがって、政治、行政、経済の枢要部分を担う我が国の首都中枢機関の機能を維持することは、大変重要な課題である。

中央防災会議は、「首都直下地震対策大綱（平成17年9月中央防災会議決定）」及び「首都直下地震応急対策活動要領（平成18年4月中央防災会議決定）」において、首都直下地震が発生した場合、政治中枢、行政中枢、経済中枢といった首都中枢機能が極めて高度に集積し、かつ人口や建築物が密集している首都地域では膨大な人的・物的被害が発生するとともに、我が国全体の国民生活、経済活動に支障が生じるほか、海外への被害の波及が想定されることから、首都中枢機能の継続性確保が不可欠とし、首都中枢機関は首都中枢機能の継続性確保のための事業継続計画（BCP¹）の策定を施策として位置付けている。

当庁においては、防災に関し採るべき措置の基本を定めるため、災害対策基本法等に基づき、「消費者庁防災業務計画」を定めている（平成21年9月策定）。また、首都直下地震対策大綱においては、災害発生時の業務継続性を確保するための計画²を各省庁において定めることとされている。これを受け、今般、当庁の基本的考え方及び必要な対応等を具体的に定める「消費者庁業務継続計画」（以下、「業務継続計画」という。）を策定することとした。本計画は、特定の災害に焦点を置き、事務フロー等の具体的な業務継続体制を定め、当庁の業務継続力を向上することを目的とするものであり、一般的な業務継続体制を定めた防災業務計画を補完するものである。

2. 基本方針

首都直下地震発生時において当庁の機能の維持を図るべく、「首都直下地震

¹ BCP : Business Continuity Plan(事業継続計画)。緊急時の重要業務の継続を目的とした計画。

² 中央省庁自体も被災により機能低下し、資源に制約がある状況下において優先実施すべき業務（非常時優先業務）を特定し、必要な資源の確保・配分、指揮命令系統の明確化等について必要な措置を講じ、業務立ち上げ時間の短縮や発災直後の業務レベルの向上を図るもの。

対策大綱（平成17年9月中央防災会議決定）」及び「首都直下地震応急対策活動要領（平成18年4月中央防災会議決定）」等に従い、以下の方針に基づき、業務の継続性を確保するために必要な取組みを進めていく。

- ① 緊急事態の初動対処業務を迅速かつ円滑に遂行する。
- ② 当庁の業務継続性の確保のため、当庁の職員の安全を確保し、必要な体制を整備した上で、適切に行政資源を配分する。
- ③ 物資等の需給・価格動向等に関する情報の収集・提供を行う等、必要に応じ物価の安定に関する措置を検討・実施する。

3. 計画の構成

業務継続計画は全5章で構成する。

「第1章 想定する災害・被害等」では、業務継続計画において想定する災害の規模や被害想定、当庁庁舎や公共交通機関、庁舎に係るライフラインの状況について記述する。

「第2章 実施・継続すべき優先業務」では、想定する首都直下型地震発生時においても、当庁として優先して実施・継続すべき業務の概要及び基本的考え方について記述する。

「第3章 非常時優先業務を実施・継続するための体制」では、第2章で記述した非常時優先業務を実施・継続するにあたり、必要な要員等の人的資源に関し、体制を確保するための方針や権限の委任に対する考え方について記述する。

「第4章 非常時優先業務を実施・継続するための執務環境の整備」では、非常時優先業務を実施・継続するにあたり、庁舎・施設の被害・対策等の物的資源に関し、執務環境を確保するための取組について記述する。

「第5章 教育・訓練及び計画の見直し」では、災害対応の実効性を高めるための、業務継続計画の見直しに関する方針や、平時における職員に対する研修・訓練について記述する。

第1章 適用範囲、想定する災害・被害等

1. 適用範囲及び想定災害

業務継続計画の適用範囲は、首都直下地震（想定災害）とする。

なお、当面の間、想定する首都直下地震以外の災害についても、必要に応じて業務継続計画を準用することとする。

想定災害は、「中央防災会議首都直下地震対策専門調査会報告（平成17年7月）」（以下、「調査会報告」という。）に基づき、東京湾北部を震源とするM7.3の地震（東京湾北部地震、東京震度最大6強）が冬の日曜の夕方18時、風速毎秒15m下で発生した場合とする。

2. 被害想定

1. の想定災害が発生した場合に想定される首都圏の被害状況は、調査会報告に基づき、以下のとおり想定する。

- ・ 死者数 : 約1.1万人
- ・ 負傷者 : 約21万人（うち重傷者約3.7万人）
- ・ 帰宅困難者 : 約650万人（都内で約390万人）
（*）平日12時発災のケース
- ・ 避難者 : 1日後 約700万人（うち避難所生活者約460万人）
1ヶ月後 約410万人（うち避難所生活者約270万人）
- ・ 建物全壊 : 約85万棟（うち火災焼失約65万棟）
- ・ ライフライン施設被害による供給支障（発災1日後）
 - 電力 約160万軒（12.9%）
 - 上水道 約1,100万人（33.3%）
 - ガス 約120万軒（19.0%）
 - 通信 約110万回線（9.3%）

※ 上記（ ）内の数値は東京都内における支障率を表す。

3. 当庁周辺環境想定

想定災害発生時における当庁周辺環境（庁舎、公共交通機関、庁舎に係るライフライン等）の状況は、調査会報告等に基づき、以下のとおり想定する。

(1) 庁舎（山王パークタワー）

当庁庁舎は、震度6強の地震が発生した場合、建物の一部に損傷を許容するが、地震後も建物は継続使用可能とされている。従って、想定災害発生時において、庁舎に大きな物的損傷は発生しない。

外部からの商用電力供給が復旧するまでの間、消費者庁災害対策本部長が適当と認める場所において、継続して業務を行う環境を確保している。

(2) 公共交通機関（鉄道）

想定災害発生後3日間、公共交通機関は途絶するものと想定する。

(3) 庁舎に係るライフライン

① 電力

発災後2日間程度は外部からの商用電力供給が途絶するものと想定する。但し、庁舎においては、商用電力の供給が停止した場合に備え、非常用発電設備を有しており、想定災害発生後7時間程度は安全上最低限必要な機能（最低限の上下水道、エレベーター、非常用電灯等）は維持可能である。なお、非常用発電設備は、商用電力の供給が停止した場合に自動的に起動する。

外部からの商用電力供給が復旧するまでの間、庁内で用意する非常用電源を使用し、非常用端末等で最低限必要な業務を行う環境を確保している。

② 固定電話

外部からの商用電力供給が途絶している間は、固定電話の一部が非常用電源により発着信可能と想定している。

電力復旧後においても通信状況により電話及びFAXについて、発災後1週間～10日間程度輻輳によりつながりにくくなると想定する。但し、災害時優先電話については、発信に関して、一般回線よりもつながりやすいものと想定する。

③ 携帯電話

発災後数日間程度、輻輳によりつながりにくくなると想定する。携帯メール

等のパケット通信は利用が可能なものと想定する。衛星携帯電話についても、通常通りの利用が可能なものと想定する。

④ 情報発信・収集

当庁からの情報発信・収集に係るホームページ及びメールについては、発災時においても、一部を除き通常どおり情報発信・収集が可能である。

但し、発災後数時間～数日間程度は送受信、アクセスが集中するためつながりにくくなると想定する。また、アクセス先のサーバーが停電により機能せず、つながらない可能性もある。

⑤ 行政端末

当庁ネットワークシステムは耐震性を有しており、外部からの商用電力供給が途絶した場合でも数時間程度は使用可能である。また、非常用端末等については非常用電源を用いて、執務場所にかかわらず最低限必要な業務を継続することが可能である。

⑥ 上下水

ア) 上水

発災後3日間程度、外部からの供給が途絶するものと想定する。但し、外部からの電力供給途絶後最大7時間程度は、非常用発電設備が稼動するため、山王パークタワーに備えられている受水槽から上水の利用が可能であると想定する。

イ) 下水

発災後3日間程度、外部からの供給が途絶するものと想定する。但し、外部からの電力供給途絶後最大7時間程度は、非常用発電設備が稼動するため、山王パークタワーに備えられている受水槽からトイレ洗浄水（雑用水）の利用が可能であると想定する。

第2章 実施・継続すべき優先業務

1. 実施・継続すべき優先業務の選定にあたっての考え方

想定災害発生時においては、ライフライン等の機能が発災後に大幅に低下するため、当庁庁舎の設備機能も大幅に低下し、業務遂行に支障が生じることが考えられるほか、庁舎における職員の収容力にも制約が生じてくる。さらに、休日においては、公共交通機関に多大な被害が生じ、道路の変形・火災の発生・建物の倒壊等により歩行による当庁への参集も困難な中、業務に着手できる職員は非常に限られることが予想される。

そこで、こうした行政資源の制約を踏まえ、想定災害発生時において当庁が行うべき業務を、真に実施・継続が必要であると考えられる最小限の業務（非常時優先業務）に限ることとする。

具体的には、当庁が所掌する業務及び災害発生時における特有の業務を全て洗い出した上で、その停止・未実施による社会への影響度を5段階（レベルⅠ～レベルⅤ）で評価し、発災後2週間以内に中程度以上の影響が生ずると見込まれる業務を、非常時優先業務として選定する。

さらに、当庁では、こうした非常時優先業務に中程度の影響（対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより社会的影響が発生する。社会的な批判が一部で生じ得るが、過半の人はその行政対応は許容可能な範囲であると理解するレベル）が発生するに至ると見込まれる時間を、当該業務の「目標時間」として設定する。被災の状況にもよるが、遅くとも目標時間までに各業務を遂行することで、多大な社会的影響が発生することを抑制することに努める。

（参考）

社会への影響度の評価区分
レベルⅠ：影響は軽微
対象とする目標レベルに対象時間までに到達しなかったことによる社会的影響はわずかにとどまる。ほとんどの人は全く影響を意識しないか、意識をしてもその行政対応は許容可能な範囲であると理解する。
レベルⅡ：影響は小さい
対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより若干の社会的影響が発生する。しかし、大部分の人はその行政対応は許容可能な範囲であると理解する。

レベルⅢ：影響は中程度
対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより社会的影響が発生する。社会的な批判が一部で生じ得るが、過半の人はその行政対応は許容可能な範囲であると理解する。
レベルⅣ：影響は大きい
対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより相当の社会的影響が発生する。社会的な批判が発生し、過半の人はその行政対応は許容可能な範囲外であると考ええる。
レベルⅤ：影響は甚大
対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより甚大な社会的影響が発生する。大規模な社会的批判が発生し、大部分の人はその行政対応は許容可能な範囲外であると考ええる。

2. 非常時優先業務

第2章1. の考え方に基づき選定した主な非常時優先業務は、「職員・家族等の安否確認と職員の参集」、「消費者庁災害対策本部に係る業務」、「消費者安全の確保に関する緊急時対応に係る業務」、「生活関連物資等の価格の安定等に係る業務」及び「庁舎等の維持管理業務等」である。

(1) 職員・家族等の安否確認と職員の参集

全職員の安否を確認する。想定災害発生時に、非常時優先業務に従事する職員（以下、「非常時参集職員」という。）は、家族または自分自身が負傷し、参集することができない場合等を除き、速やかに決められた場所に参集する。

(2) 消費者庁災害対策本部に係る業務

消費者庁防災業務計画に基づき、想定災害である震度6強以上の地震が発生した場合、消費者庁における災害対応の取りまとめを行う消費者庁災害対策本部を、発災後即時に立ち上げる。消費者庁災害対策本部の機能を確保するため、以下の業務を開始する。

- ・ 消費者庁災害対策本部の設置・運営に関する庶務
- ・ 庁内で収集した被災状況に関する情報の集約・整理

- ・外部連絡先（政府災害対策本部、独立行政法人国民生活センター、地方消費者行政担当部局）との連絡・調整
- ・職員の参集・配置に関する総合調整

（３）消費者安全の確保に関する緊急時対応に係る業務

想定災害発生後において、消費者の生命又は身体に重大な被害が生じ又は生ずるおそれがある事案について、消費者の安全の確保の観点から、緊急に政府全体として幅広く取り組むことが必要な事態が生じた場合、関係府省庁と十分な連絡及び連携を図りながら迅速かつ適切に対応する。

（４）生活関連物資等の価格の安定等に係る業務

関係機関と密接な連携を図りつつ、生活関連物資等の需給・価格動向等災害に関する情報の収集及び伝達に努める。

被災者等の生活の安定のために、物価の安定及び生活関連物資等（食料、被服、日用品、燃料、生産資材その他の国民生活との関連性が高い又は国民経済上重要な物資又は役務）の適切な供給を図る必要があることから、生活関連物資等の価格が高騰しないよう、また、買占め及び売惜しみが生じないよう、農林水産省、経済産業省等の関係省庁と連携して、調査・監視するとともに、必要に応じ、関係事業者団体等に対して供給の確保や便乗値上げの防止等の要請等を行う。

被災地域において、生活関連物資等の供給が不足することにより、当該地域の住民の生活の安定が阻害され又は阻害されるおそれがあるときは、必要に応じ、農林水産省、経済産業省等の関係省庁と連携して、国民生活安定緊急措置法（昭和48年法律第121号）に基づき、当該生活関連物資等の売渡し、輸送又は保管に関する指示を行う。

（５）庁舎等の維持管理業務等

想定災害発生後、直ちに、全職員に対し、携帯電話・メール等により参集可能性の確認を開始する。

想定災害発生後、直ちに、庁舎や施設の安全確保・確認、ライフラインの状況の確認、及び災害時用に備蓄している食糧等の管理・配布への準備を開始する。

庁舎の安全確保にあたっては、ビル管理会社との連携を図る。

情報システムの障害の発生状況を把握し、災害対策本部に報告する。小被害が発生している場合には、被災範囲を特定し、復旧作業を行う。

3. 非常時優先業務以外の業務の取扱い

2. 以外の業務遂行にあたっての考え方は、災害発生当初は業務遂行を抑制し、その後、公共交通機関やライフライン等の復旧状況や当庁職員の被災状況等に応じ、非常時優先業務の遂行に支障を及ぼさない範囲において、職員の安全確保や庁舎の収容体制も念頭に置きながら、順次、通常業務体制への復帰を目指すものとする（おおよそ、災害後（災害に伴い危機的状況が発生した場合には、その沈静化後）14営業日以内を目途とする）。

第3章 非常時優先業務を実施・継続するための体制

非常時優先業務については、災害対策本部において一元的に情報を集約する必要性や災害時優先電話等の設備の面での優位性を勘案し、基本的に当庁庁舎において執行することとする。こうした前提の下、第2章1.において述べたように想定災害発生時において業務に従事できる職員は極めて限定されることが想定されることから、第2章2.に掲げる非常時優先業務を実施・継続するために必要な要員を確保すべく、予め非常時参集職員等を指定するほか、発災時における対応を定めることとする。

1. 非常時参集職員等の指定

非常時参集職員については、原則として、平時において非常時優先業務を所掌している者を指定する。非常時参集職員（消費者庁災害対策本部に係る業務に携わる職員を除く）は、各業務を目標時間内に遂行できるように参集するものとする。また、当該参集者が交通の状況等を理由に参集に時間を要し、当該業務を目標時間内に遂行できない場合に備え、徒歩により求められる時間内に庁舎等決められた場所に参集できる者を代替要員（以下、「非常時参集予備職員」という。）として指定する。

非常時参集職員のうち消費者庁災害対策本部員については、職名によって指定されている。消費者庁災害対策本部に係る業務に携わる職員は、災害発生後直ちに参集するものとする。

また、これらの職員が参集できない場合に備え、不在時における意思決定等の権限委任のあり方（後述）を定める。

2. 権限委任

災害の発生時においても、迅速に対応し的確に業務を遂行するために、当該業務の指揮命令・意思決定の権限を有する者は、非常時参集職員として原則参集することとされている。しかしながら、場合によっては、こうした権限者が参集できず、かつ、連絡がとれない場合も考えられる（参集できない場合であっても、連絡がとれ、指示を仰ぐことが可能な場合は、権限の委任は行わない）。

こうした事態に備えるため、災害発生時の権限委任については、非常時優先業務について権限者による意思決定が不可能な場合には、その権限は、当該業務を所掌する者のうち、予め別途非常時優先業務マニュアルで定められる順序

に従い、委任されるものとする。

なお、権限委任が課室長未満のレベルまで行われるようなケースにおいては、特に、消費者庁災害対策本部で密接に連携をとり、意思決定を行うこととする。

3. 職員の参集

想定災害発生時には、非常時参集職員は東京23区内震度6強以上の地震情報を覚知し次第、指示を待つことなく速やかに決められた参集場所に参集し、継続すべき優先業務を遂行する。参集できる状態のときには、参集途上の安全確保に留意しつつ参集するが、やむを得ず参集できない場合には、原則としてその旨を担当者に連絡する。なお、非常時参集予備職員は、非常時参集職員より参集する旨の連絡がない限りは、想定災害が発生したことを認識次第、参集するものとする。

非参集職員は安否情報を所属する課に報告した上で、公共交通機関が復旧するまでの間、連絡が取れるように留意して自宅等で待機し、状況把握に努めつつ、上司からの指示を待つ。なお、自宅待機の間、自宅周辺での救出・救助活動、避難者支援に携わる等、地域貢献、地元自治体への協力を積極的に取り組むよう努める。

第4章 非常時優先業務を実施・継続するための執務環境の整備

第1章で触れたように、当庁庁舎は想定災害である震度6強までの耐震性能を有していることから、想定災害発生時においても、庁舎において各非常時優先業務を遂行することを想定している。従って、これらの業務を円滑に遂行するためには、本庁舎の執務環境が適切に確保されることが重要である。

また、庁舎は民間ビルであることから、執務環境の確保に向けて、ビル管理会社と日常的に連携を図っていく。

当庁の業務継続力を確保し、非常時優先業務を確実に実施・継続するため、以下の取り組みを検討・実施していく。

1. 非常用備蓄品の調達

実施・継続すべき優先業務に従事する職員を対象として、3日分の食料、飲料水を早期に備蓄する。また、勤務時間内の発災に備え、全職員1日分の食料、飲料水を早期に備蓄する。

そのほか、簡易用トイレ、基本的な医薬品（包帯・消毒液・絆創膏）及びバール・ジャッキ・ハンマー等の器具が内包されている防災キャビネット等防災用品も早期に常備するものとする。

非常用端末等の追加配備を行うとともに、当該端末等を長時間使用可能な状態とさせる非常用電源の追加配備を早期に実現する。

2. 什器転倒対策の推進

各執務室において、壁に接面しているロッカー等は転倒防止対策を既に講じている。また、壁に接面していないロッカー等についても転倒防止対策を進める。

3. データのバックアップ

サーバーのデータバックアップを日次で行う。加えて、定期的に隔地保管を行っている。

4. 迅速な安否確認体制の整備

総務課において、各課を通じて全ての職員及びその家族の安否確認が行える体制を構築する。各課においては、非常時に連絡のつかない職員が発生しないよう、人事異動期等においても常に職員の連絡網を最新の状態に保つよう努める。

第5章 教育・訓練及び計画の見直し

1. 教育・訓練等

業務継続計画策定後、その実効性を高めていくためには、全職員が災害発生時における業務継続の重要性への認識を深めるとともに、災害発生時の行動への理解を深めることが重要である。

そのため、発災後の実働体制を平時から想定し、適切に業務を行えるように体制を整備して、発災後の実働体制に関する基礎知識を与える教育を行うとともに、想定どおりに機能させることを目的とした訓練を定期的に行うよう努める。

このほか、非常時参集職員、非常時参集予備職員については、日常より、担当する非常時優先業務の習熟に努める。

2. 計画の見直し

業務継続計画に記載している内容は、当庁の組織の変更や状況変化等に伴い、絶えず見直されることが必要であることから、必要に応じ、改訂を行うことを検討する。