

時 期	応急段階
区 分	応急生活支援
分 野	消費生活・防犯対策
検 証 項 目	消費生活相談

根拠法令・事務区分	国民生活安定緊急措置法
執 行 主 体	国、県（自治事務）、市町（自治事務）、国民生活センター
財 源	自主財源
概 要	<p>兵庫県においては、専門性の高い生命保険、損害保険、家電製品の3項目に関する消費生活相談に対応するため、1月25日から、関係業界団体等の協力を受け、月曜から土曜まで、県立神戸生活科学センターに消費生活特別相談窓口を開設した。また、借地借家契約、マンションの修復、壊れた家屋や家財の損害補償等法律的専門知識を必要とする消費生活相談に対処するため、2月6日から18日までの期間、神戸弁護士会、消費者保護委員会と同弁護士会姫路支部の協力を得て、国民生活センターとの共催により、弁護士との面談による特別相談窓口を同センターに開設した。さらに、3月15日、あらゆる分野の課題について専門的に対応できる総合的かつ一元的な相談窓口を整備することを目的とし、従来の「県民サービスセンター」を改組して「震災復興総合相談センター」を神戸市中央区の神戸クリスタルタワー内に設置した。</p> <p>兵庫県警においては、交番速報、ミニ広報誌等を警察署、交番等に広報掲示した他、仮設住宅やその周辺のスーパーマーケット等への掲出、街灯での配布などにより、住民の身近な生活環境情報や悪質商法への注意の呼びかけ等を行った。</p> <p>神戸市においては、震災後、防災マニュアルの一つとして「物価の調査・監視等マニュアル」を整備し、災害時における消費者保護対策に関する手順を示した。</p>

阪神・淡路大震災における取組内容とその結果	
国	<p>阪神・淡路大震災に対して取った措置</p> <p>農林水産省は、消費者からの便乗値上げ、食料品等の需給状況・価格動向等の情報収集、苦情等に適切に対応するための近畿農政局内に「消費者情報窓口」を設置した。[『阪神・淡路大震災調査報告 総集編』阪神・淡路大震災報告編集委員会,p164]</p>
県	<p>阪神・淡路大震災に対して取った措置の結果</p> <p>阪神・淡路大震災に対して取った措置</p> <p>震災直後から、既設の物価ダイヤル等を利用して県民からの苦情・相談に対応したが、1月24日からは物価ダイヤルを増設し、24時間対応体制に拡充、便乗値上げ・買い占め売り惜しみの疑いのある業者に対しては すみやかに事実確認のうえ、不当な行為については是正指導を行った。[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県, p121]</p> <p>専門性の高い生命保険、損害保険、家電製品の3項目について、1月25日より県立神戸生活科学センターにおいて、関係業界団体等の協力により月曜から土曜まで消費生活特別相談窓口を開設した。[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県, p67]</p> <p>また、同センターにおいて、借地借家契約、マンションの修復、壊れた家屋や家財の損害補償等法律的専門知識を必要とする消費生活相談に対処するため、2月6日から18日までの期間、神戸弁護士会、消費者保護委員会と同弁護士会姫路支部の協力を得て、国民生活センターとの共催により、弁護士との面談による特別相談窓口を開設した。[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県, p76]</p> <p>3月15日、あらゆる分野の課題について専門的に対応できる総合的かつ一元的な相談窓口を整備することを目的とし、従来の「県民サービスセンター」を改組して「震災復興総合相談センター」を神戸市中央区の神戸クリスタルタワー内に設置。その中で、消費生活に関する相談も承っている。[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県, p78]</p> <p>兵庫県警は、交番速報、ミニ広報誌等を警察署、交番等に広報掲示した他、仮設住宅やその周辺のスーパーマーケット等への掲出、街灯での配布などにより、住民の身近な生活環境情報や悪質商法への注意の呼びかけ等を行った。また、阪神・淡路大震災に便乗し、暴力団員が違法、不当</p>

な行為によって資金の獲得を図っている実態が明らかとなったため、警察では、暴力団対策法を活用するなどして、これら違法行為に対する取締りを徹底した。[『警察白書(平成7年)』警察庁 p57]

阪神・淡路大震災に対して取った措置の結果

物価ダイヤル受付件数は、以下のとおり。[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県, p121]

- ・1月18日～3月31日 404件
- ・4月1日～6月30日 143件
- ・7月1日～平成8年1月31日 138件

消費生活特別相談の実施状況[『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県, p77]

分野	期間	受付件数	主な内容
生命保険	1/25～3/31	250	保険掛金・保険金の給付条件、証書の再発行、等
家電製品		2,286	転倒、変形・冠水した製品の使用不可、等
損害保険	1/25～4/28	923	加入会社、給付内容の照会、手続き方法等
弁護士	2/6～2/18	328	借地・借家の契約、マンションの再建・補修

震災復興総合相談センターにおける消費生活相談分の相談実績 [『阪神・淡路大震災 - 兵庫県の1年の記録』兵庫県, p79]

- ・相談内容：商品・サービスの品質、安全、契約、悪徳商法や便乗値上げ等の苦情や問い合わせ
- ・相談の曜日の時間：月～金(9:00～17:15) 土・日・祝(10:00～17:00)
- ・担当：消費生活相談員
- ・相談件数(平成8年1月末まで)：7,670人

震災に便乗した悪質商法等の取締事例 [『警察白書(平成7年)』警察庁, P56 - 57]

〔事例1〕 建設会社の社員(43)らは、兵庫県尼崎市内の会社員等に対し、「当社と被災家屋の修理契約をすれば、行政から補助金が出る」などと虚偽の勧誘を行い、壊れた住宅の屋根や壁の修理契約をした。平成7年2月に訪問販売法違反(不実告知)で3人を逮捕(兵庫)

〔事例2〕 廃棄物処理会社の役員(26)らは、兵庫県尼崎市が震災廃棄物の集積場所を設けて廃棄物の受入れをしていることに便乗して、震災に関係のない建設廃材を集積場所に不法投棄した。3月までに廃棄物処理法違反で逮捕3人を含む9人を検挙(兵庫、大阪)

暴力団による震災に便乗した違法行為の取締事例 [『警察白書(平成7年)』警察庁 P57]

〔事例1〕 山口組直系組長(55)らは、阪神・淡路大震災の被災者に対し、兵庫県福祉協議会から生活福祉資金(災害援護資金)の特別融資が受けられることを奇貨として、被災事実がないにもかかわらず、また、二重借入れであることを隠して同貸付金の借入れを申し込み、総額630万円の交付を受けた。3月検挙(兵庫)

〔事例2〕 山口組傘下組織幹部(46)は、神戸市内の倒壊家屋の解体撤去及び建て替え工事を受注した建設会社の社員に対し、「マンション建設のとき、うちにも仕事をさせてくれ」などと告げ、同工事の一部の受注等を要求した。4月中止命令(兵庫)

市 町

阪神・淡路大震災に対して取った措置

神戸市における対応事例 [『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市, p506]

- ・神戸市においては、震災後2～3日経過した頃より、「訪問販売で屋根工事を契約したが高額過ぎるので解約したい」といった相談が比較的被害の少なかった市の西北部を中心として区役所に寄せられ始めた。生活情報センターは、震災により事務所が使用できなくなったが、このような相談に対応するため、1月25日から当該センターの北側に隣接する生活学習センター(現神戸市男女共同参画センター)内に臨時に消費生活相談所を開設し、解約・契約に関するトラブルの相談受付を開始した。
- ・神戸市内各区役所の消費生活相談所は、まず5月8日に垂水・西・北区が再開し、次いで6月から東灘・中央・兵庫・須磨も再開した。その後、北須磨支所、長田も再開し、通常の相談体制に戻った。

大阪市における対応事例[『阪神・淡路大震災調査報告 総集編』阪神・淡路大震災報告編集委員

会,p171]

- ・大阪市内に「兵庫県南部地震関連生活問題110番（略称：生活問題110番）」を設置し、当面の生活上の相談に応ずるとともに、生活上の問題点の迅速かつ的確な把握に努めた。また、国民生活センターにおいても通常の相談業務に加え、「震災関連消費生活ダイヤル」を設置して、相談を受けた。

阪神・淡路大震災に対して取った措置の結果

（神戸市）震災に関する相談の受付状況は、以下のとおり。[『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録 1995年 - 』神戸市,p506]

順位	商品・役務	平成6年度 (1/25~3/31)	平成7年度 (4/1~10/31)	累計
1	屋根工事	488	170	658
2	賃貸アパート	241	59	300
3	増改築工事	70	128	198
4	解体工事	118	57	175
5	借家(1戸建て)	79	14	93
6	1戸建て住宅	70	17	87
7	修理サービス	62	19	81
8	壁工事	25	551	576
9	衛生設備工事	37	21	58
10	分譲マンション	37	5	42
11	英会話教室	12	15	27
12	クリーニング	16	9	25
13	自動車	24	0	24
14	駐車場	12	4	16
15	旅行代理業	14	0	14
	その他の震災相談	456	208	664
	震災関連相談の計	1761	777	2538
	その他の一般相談	443	2752	3195
	合計	2204	3529	5733

その他

阪神・淡路大震災に対して取った措置

国民生活センターの提供するパソコン通信システム「生活ニューネット」内に「震災関連生活情報」ボードを設置し、公的機関情報の中から生活関連情報を集約し、情報を提供した。[『阪神・淡路大震災調査報告 総集編』阪神・淡路大震災報告編集委員会,p171]

阪神・淡路大震災に対して取った措置の結果

阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取り組み内容とその結果

国

阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取り組み
阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果

県

阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取り組み
阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果

市 町

阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取り組み
物価の調査・監視等マニュアル(神戸市)[『神戸市地域防災計画 防災対応マニュアル(概要版)』神戸市]

- ・神戸市においては、防災マニュアルの一つとして「物価の調査・監視等マニュアル」を整備し、災害時における消費者保護対策に関する手順を示した。

A 消費者保護対策

1 悪質商法に対する市民啓発

災害時には、悪質商法等による被害が懸念されることから、市民に注意を呼びかけ被害の未然防止に努める。
<手段等>

- (1) 「くらしのかわらばん」の発行・配布・掲示(避難所、区役所、量販店、警察署・派出所等)
- (2) 広報紙「こうべ」等での情報提供
- (3) 街頭キャンペーン等の実施
- (4) 戸別訪問による啓発と広報パトロール

2. 消費生活相談業務の実施

災害の混乱に乗じた悪質商法等が懸念されることから、消費者被害の救済が図れるよう契約・解約に関するト

	<p>ラブルについての相談を行う。</p> <p><体制></p> <p>(1) 臨時電話の増設や休日受付、受付時間延長など相談体制の強化</p> <p>(2) 「悪質商法110番」などのわかりやすい名称によるPRの実施</p> <p>3. 広告の適正化</p> <p>虚偽又は誇大な広告、誤解を招く紛らわしい広告など不適正な広告を排除するため、条例に基づく指導や関西広告審査協会等への要請を行う。</p> <p>4. 計量緊急調査・指導の実施</p> <p>適正な計量を確保するため、調査・指導及び精度確認を行う。</p> <p><調査・指導項目></p> <ul style="list-style-type: none"> ・はかり調査店舗：量販店、小売店、小売市場等 ・商品量目調査店舗：量販店、ミニスーパー等 ・ガソリンメーター調査店舗：ガソリンスタンド <p><調査方法></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週2～3日間程度、1班3名で2～3班編成（合計6～9名） <p>5. 他の行政機関との連携</p> <p>兵庫県及び兵庫県警と連携して、特定商品取引法等に基づく悪質・不当な商法の取り締まり、街頭キャンペーン等を実施する。</p> <p>資料：「物価の調査・監視等マニュアル」（神戸市）より抜粋</p> <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p>
その他	<p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取り組み</p> <p>阪神・淡路大震災の教訓を踏まえた取組の結果</p>
<p>これまでの各方面からの指摘事項</p>	
<p>（神戸市）このような屋根工事の訪問販売の中には、書面不備や虚偽説明など訪問販売法違反の疑いのあるケースも発生したため、事業者に対して指導を行った。兵庫県警でもいち早く、違反業者の逮捕に踏み切ったため抑制効果となり、比較的違反事例は少なかったように思える。県外の訪問販売業者2社が、生活情報センターに来所し、「落ち着くまでは訪問販売を自粛したい」との申し出もあった。（『阪神・淡路大震災 - 神戸市の記録1995年 - 』神戸市）</p> <p>災害発生時に、被災地における二次災害による被害の発生の防止及び被災民が避難した地域の治安の確保のため、各都道府県からの支援及びボランティアとの連携を含め、危険地域の警戒活動、窃盗犯罪、災害に便乗した悪質商法、民事介入暴力事犯等の防庄・検挙活動のためのパトロール、監視活動等を行うために必要な体制の整備を図る必要がある。（平成7年警察白書 p63）</p>	
<p>課題の整理</p>	
<p>災害時における消費生活相談体制の充実（相談員の確保、弁護士、税理士等の職能団体との連携確保など）</p>	
<p>今後の考え方など</p>	
<p>震災は、被災地の消費生活に大きな影響を及ぼす。被災地の復旧に伴い発生する悪質な訪問販売、不当な取引行為や便乗値上げなどによる被害防止のため、各機関と連携したキャンペーンの展開や災害直後から相談窓口を開設し、消費者に対する適切な情報の強化を図らなければならないと考える。（神戸市）</p> <p>関係機関との連携確保に努める。（尼崎市）</p>	