

震災に対応した相談窓口の速やかな設置等を求める意見書

2011（平成23）年3月24日

全国消費者行政ウォッチねっと

3月11日の東日本大地震から2週間が過ぎようとしています。

この間、東北地方を中心とする被災地では、避難生活等にまつわるさまざまな問題が発生しています。また被災地以外の地域においても、物品の不足や震災に便乗した悪質商法被害、原子力発電所問題等に関連した不安が広がっています。

阪神淡路大震災など過去の震災の例を見ても、住宅問題の相談や救援対策についての問い合わせなど、震災時特有の相談が数多く寄せられていました。

このように、震災に対応した相談窓口が強く望まれているにもかかわらず、震災にあった現地では、相談業務に対応できない自治体も多く、住民に対する適切な情報提供や相談の受付ができていない状況にあります。事態は切迫しています。

他方で、今後、業者による買占めや売惜しみ等による物品の不足や価格高騰も懸念されます。

以上のような状況に鑑み、政府は以下のような措置を速やかに行ってください。

- 1 震災に対応した相談窓口（無料電話相談窓口）を直ちに設置すること。
- 2 適切な相談業務を実施するため、上記相談窓口をはじめとする全国の相談窓口からの情報を早急に集約・整理するとともに、同窓口に対し、救援対策等についての適時適切な情報提供を行うこと。
- 3 被災者はもちろん、被災地以外の地域の住民も含め、設置した上記相談窓口の連絡先をひろく周知すること。
- 4 生活必需品の物価・品不足については、消費者からの情報提供を幅広く受け入れるために、上記電話相談または物価・品不足ダイヤルを別途設置するなどして情報収集を行うとともに、適時に正確な情報を消費者に対してホームページや政府広報などで提供し、必要に応じて「生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律」や「国民生活安定緊急措置法」などの関連法規の適用を行って価格高騰・物品不足に迅速に対処すること。