

総務省行政相談センター

まぐみみ茨城

令和5年台風13号による 被災者の皆様への生活支援 窓口案内（ガイドブック）

令和5年台風13号による災害で被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。
総務省行政相談センターまぐみみ茨城では、今回の災害に関して、いろいろなお問合せ
や相談を受け付けております。

また、支援措置を講じている関係機関等と協力して被災者の皆様への生活支援に関する
情報を提供しておりますので、お困りになっていることがありましたら、どうぞお気軽に
ご利用ください。

- **電話**による相談受付：平日 8：30～17：00
上記時間帯以外は留守番電話対応となります

行政相談専用ダイヤル 0570-090110

- **来所**による相談受付：平日 8：30～17：00
住所：水戸市北見町1-11 水戸地方合同庁舎2階
総務省行政相談センターまぐみみ茨城



- **インターネット**による相談受付
URL：https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html
- **FAX**による相談受付
029-221-3349

まぐみみ茨城



総務省行政相談センター

総務省 行政相談センターまぐみみ茨城
(茨城行政監視行政相談センター)

〒310-0061

水戸市北見町1-11 水戸地方合同庁舎2階

電話：029-221-3347

FAX：029-221-3349

ご注意

- 1 このガイドブックに掲載している情報は、令和5年9月27日時点の情報で作成しております。各機関等における支援策等については、随時、追加・変更してまいります。

最新の情報は、総務省行政相談センターきくみみ茨城（茨城行政監視行政相談センター）ホームページ(下記URL参照)の「【特設情報】〈令和5年台風13号による災害に関する生活支援の情報〉」に掲載しております。

URL : <https://www.soumu.go.jp/kanku/kanto/ibaraki.html>

- 2 災害救助法の適用が条件となっている支援措置がありますが、今回の台風13号による災害においては、茨城県内の3市が適用を受けています。

【災害救助法適用市町村（3市）】

日立市、高萩市、北茨城市



住まいや身の回りのこと

- 1 被災証明書の発行 (P. 4)
- 2 被災者のための住宅提供 (P. 4)
- 3 被災住宅の応急修理等 (P. 5)
- 4 被災住宅の補修や再建に関する相談 (P. 5)



お金のこと

- 5 災害弔慰金等の支給 (P. 7)
- 6 災害援護資金の貸付 (P. 7)
- 7 生活福祉資金の貸付 (P. 7)
- 8 住宅の建設、補修等の融資 (P. 8)
- 9 住宅ローンの返済 (P. 8)



役所の手続のこと

- 10 国税の特別措置 (P. 9)
- 11 県税の特別措置 (P. 9)
- 12 市町村税の特別措置 (P. 10)
- 13 公共料金の減免措置等 (P. 10)
- 14 年金手帳などを紛失した場合、国民年金等の保険料が払えない場合 (P. 11)
- 15 登記済証(権利証)、登記識別情報を紛失した場合 (P. 11)



民間の手続のこと

- 16 生命保険の契約内容 (P. 12)
- 17 預貯金通帳、印鑑を紛失した場合 (P. 12)
- 18 法律相談等の窓口 (P. 13)



医療・健康のこと

- 19 医療機関の受診、介護保険サービス等の利用 (P. 14)
- 20 こころの悩みに関する相談 (P. 14)



教育のこと

- 21 奨学金の緊急採用、返還期限猶予、JASSO災害支援金の受付 (P. 15)
- 22 大学入学者選抜における入学検定料免除の特別措置 (P. 15)



事業者の方へ

- 23 中小企業者を対象とした相談窓口 (P. 16)
- 24 農林漁業関係の災害復興の融資、農林漁業者を対象とした相談窓口 (P. 17)
- 25 労働保険料等の納付猶予 (P. 17)



そのほかの情報

- 26 太陽光発電システムの水害時の感電の危険性 (P. 18)
- 27 災害ボランティア (P. 18)
- 28 がいこくじん かた そうだんまどぐち
外国人の方の相談窓口 (P. 19)



住まいや身の回りのこと

1 り災証明書の発行

- ◆ 「り災証明書」は、住宅などの建物が災害の被害にあったことを証明するものです。税金の減免、各種の融資の申請などに必要となる場合があります。
- ◆ 各市の「り災証明書」の窓口は、現在のところ、以下のとおりです（店舗、農業関係については、直接、市町村の窓口にお問合わせください。）。

市 町	部 署	電 話
日立市	市民課	0294-22-3111
高萩市	市民課	0293-23-2116
北茨城市	税務課	0293-43-1111

2 被災者のための住宅提供

【公営住宅の提供】

- ◆ 住宅に被害を受けられた方に対して、公営住宅等を提供している場合があります。
詳しくは、以下の窓口にお問い合わせください。

県、市町	問合せ先等
茨城県	茨城県土木部都市局住宅課 029-301-4750
日立市	保健福祉部市営住宅課 0294-22-3111
高萩市	都市建設課 0293-23-7032

【民間賃貸住宅の借り上げ(みなし仮設住宅)】

- ◆ 災害救助法の適用市において、住居が全壊等の被害を受け、自らの資力では住居が確保できない被災者に対し、民間住宅を借り上げて無償で提供するものです。
- ◆ 詳しくは、各市へお問合わせください。

3 被災住宅の応急修理等

- ◆ 災害救助法の適用市において、災害により住宅が一部損壊（準半壊）又は半壊もしくは大規模半壊の被害を受けた世帯に対し、被災した住宅の居室、台所、トイレ等日常生活に必要な最小限度の部分を、市町村が業者に依頼し、一定の範囲内で応急的に修理します。
- ◆ 一世帯当たり70万6千円（一部損壊（準半壊）の場合は34万3千円）が限度額です。
- ◆ 以下の全ての要件を満たす方（世帯）が対象になります。
 - ① 今回の台風により「半壊」もしくは「一部損壊（準半壊）」の住家被害を受け自らの資力では応急修理することができない方又は「大規模半壊」の住家被害を受け、そのままでは住むことができない状態にある方
 - ・ 「全壊」の住家は、修理を行えない程度の大きな被害を受けた住家であるため、応急修理の対象外とされていますが、全壊の場合でも応急修理を実施することにより居住が可能である場合は対象となります。
 - ② 応急修理を行うことによって、避難所等への避難を要しなくなると見込まれること
 - ③ 応急住宅（仮設住宅）を利用しないこと
- ◆ 詳しくは、各市にお問合わせください。

4 被災住宅の補修や再建に関する相談

- ◆ 住宅の補修や再建に関して、相談やお困りごと、不安に感じていることの相談窓口として、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターが「住まいるダイヤル」を開設しています。
詳しくは、以下の窓口にお問い合せください。

【住まいるダイヤル】

- ・ 電話 0570-016-100（又は、03-3556-5147）
- ・ 受付時間：10:00～17:00（土日祝日、年末年始を除く）

〈注意！〉 点検商法、便乗商法等のトラブルにご注意ください！

- ◆ 大規模災害の後は、点検商法・便乗商法等のトラブルが発生する傾向がありますのでご注意ください。
不審な勧誘や電話を受けた場合、「火災保険の申請を代理します」「公

的機関として被害を調べています」といったセールストークから屋根のリフォームを勧められた場合など、ご心配なことがある場合には、下記の番号までご相談ください。

- 消費者ホットライン：188（市外局番なしの3桁番号）
- 警察相談専用電話：#9110（全国共通の短縮ダイヤル）
- 住まいるダイヤル（再掲）：0570-016-100



5 災害弔慰金等の支給

- ◆ 今回の台風によりお亡くなりになられた方の遺族に対して災害弔慰金（最大500万円）が、精神又は身体に著しい障害を受けた方に対して災害障害見舞金（最大250万円）が支給されます。また、市町村が独自に見舞金を支給する場合があります。

詳しくは、お住まいの市町村にお問合わせください。

6 災害援護資金の貸付

- ◆ 今回の台風により、世帯主が1か月以上の負傷、住居や家財に被害を受けた場合に被害の種類や程度に応じて、災害援護資金の貸付が受けられます（最大350万円）。
- ◆ 償還期限は、据置期間（3年）を含め10年です。
- ◆ 詳しくは、お住まいの市町村にお問合わせください。

7 生活福祉資金の貸付

【緊急小口資金】

- ◆ 緊急かつ一時的に生計の維持が困難になった低所得世帯、障害者世帯、介護等を要する高齢者世帯に対し、資金の貸付が行われます。一世帯につき10万円以内とされています。
- ◆ 償還期限は、据置期間（通常：2か月以内）終了後、12か月以内とされています。また、無利子です。
- ◆ 詳しくは、お住まいの市町村社会福祉協議会にお問合わせください。

名 称	電 話
日立市社会福祉協議会	0294-87-7222

名 称	電 話
高萩市社会福祉協議会	0293-23-8341
北茨城市社会福祉協議会	0293-42-0782

8 住宅の建設、補修等の融資

- ◆ 自然災害により自宅に被害を受けられた方に対して、金利等を優遇した建設資金、購入資金又は補修資金の融資（災害復興住宅融資）を行っています。詳しくは、独立行政法人住宅金融支援機構にお問合わせください。

【(独)住宅金融支援機構 お客様コールセンター（災害専用ダイヤル）】

- ・ 電話：0120-086-353（通話料無料）
- ・ 受付時間：9:00～17:00（祝日、年末年始を除く）

- ◆ 各金融機関においても、被災者向けの特別融資を行っています。詳細は、各金融機関にお問合わせください。

9 住宅ローンの返済

- ◆ 住宅ローンの返済について、借入先の同意のもと、返済の免除や減額を申し出る仕組み（自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン）があります。

詳しくは借入先の金融機関にお問合わせください。



10 国税の特別措置

- ◆ 国税の特例措置として「申告等の期限延長」、「納税の猶予」、「所得税等の軽減」、「相続税又は贈与税の災害減免措置」などの措置が設けられています。
- ◆ 災害によって、住宅や家財などに損害を受けたときは、確定申告で「所得税法」に定める雑損控除の方法、「災害減免法」に定める税金の軽減免除による方法のどちらか有利な方法を選ぶことによって、所得税の全部又は一部軽減が図られます。
- ◆ 詳しくは、最寄りの税務署にお問合わせください。

税務署名	電話番号	管轄区域
日立税務署	0294-21-6346	日立市、高萩市、北茨城市

11 県税の特別措置

- ◆ 災害によって大きな損害を受けた場合、被災者に対して、個人事業税、不動産所得税、自動車税等の県税に関して、減免、徴収の猶予、申告・納付などの期間の延長の救済措置があります。
- ◆ 詳しくは、最寄りの県税事務所にお問合わせください。

名称	電話番号	税目等	管轄区域
常陸太田県税事務所	0294-80-3314	徴収の猶予、自動車税（種別割）	常陸太田市、ひたちなか市、常陸大宮市、那珂市、那珂郡、久慈郡、日立市、高萩市、北茨城市※
	0294-80-3316	徴収の猶予	
	0294-80-3311	個人事業税	
	0294-80-3312	不動産取得税	
常陸太田県税事務所高萩支所	0293-22-2019	個人事業税	日立市、高萩市、北茨城市

名称	電話番号	税目等	管轄区域
水戸県税事務所 自動車税分室	029-247-1297	自動車税（環境性能割）、 軽自動車税（環境性能割）	水戸市、日立市、常陸太田市、高萩市、北茨城市、笠間市、ひたちなか市、鹿嶋市、潮来市、常陸大宮市、那珂市、神栖市、行方市、鉾田市、小美玉市、東茨城郡、那珂郡、久慈郡

※ 個人事業税については、支所の管轄範囲を除きます。

1 2 市町村税の特別措置

- ◆ 災害によって大きな損害を受けた場合、被災者に対して、固定資産税、市町村税・県民税、国民健康保険料（税）、後期高齢者医療保険料、介護保険料等に関して、減免、徴収の猶予、申告・納付などの期間の延長の救済措置があります。
- ◆ 詳しくは、市町村の窓口にお問合わせください。

1 3 公共料金の減免措置等

- ◆ 電気、ガス、電話等については、各事業者において、災害救助法の適用区域の被災者に対し、支払期日の延長、料金の減免、工事費の免除、修理費用の軽減など特別措置を行う場合があります。適用の条件、支援措置の内容については、事業者ごとに異なります。
また、減免措置等は、お客様からの申出が必要な場合がありますので、手続方法について、各社へご確認ください。
- ◆ 上下水道についても、基本料金、使用料金の減免や支払い期限の延長等が行われる場合があります。詳しくは上下水道の事業者（市町村）にご確認ください。
- ◆ N H K では、災害救助法の適用区域内で建物が、半壊、半焼又は床上浸水以上の程度の被害を受けた場合、申出に基づき、2 か月間、受信料が免除になります。
詳しくは、N H K（0570-077-077（9：00～18：00）ご利用になれない場合、050-3786-5003（有料））にお問合わせください。

1 4 年金手帳などを紛失した場合 国民年金等の保険料が払えない場合

- ◆ 年金手帳、年金証書を紛失した場合は、再発行ができます。
- ◆ 国民年金被保険者について、一定の要件に該当する場合には、申請に基づいて災害時の保険料が免除されます。
また、被災に伴い厚生年金保険料等の納付が困難な事業所に対しては、納付の猶予制度があります。
- ◆ 詳しくは、日本年金機構（ねんきんダイヤル：0570-05-1165）にお問合わせください。
- ◆ 最寄りの年金事務所又は市町村の国民年金担当窓口にお問合わせすることもできます。

名称	電話番号	管轄区域		
		健康保険・厚生年金保険	国民年金	船員保険
日立年金事務所	0294-24-2194	日立市、高萩市、北茨城市	同左	※

※船員保険は、水戸南年金事務所（029-227-3278）にお問い合わせください。

1 5 登記済証(権利証)、登記識別情報を紛失した場合

- ◆ 土地・建物の権利証（登記済証・登記識別情報通知書）を紛失したことによって土地・建物の所有権等の権利を失うことはありません。売買、贈与、抵当権設定時に、上記書類を紛失している場合、他の手段での本人確認となります。詳細は、地方法務局・支局にお問合わせください。

名称	電話番号	管轄区域（不動産登記）
水戸地方法務局 日立支局	0294-21-2253	日立市、高萩市、北茨城市



民間の手続のこと

1 6 生命保険の契約内容

- ◆ ご家族等が、災害救助法が適用された地域において被災し死亡または行方不明となった場合で、家屋等の流失・焼失等により生命保険契約に関する手掛かりを失い、保険金の請求を行うことが困難な方は、次の窓口にお問合わせください。

- ・生命保険協会「生命保険相談所（災害時受付専用連絡先）」
電話：0120-001-731（フリーダイヤル）
受付時間：平日9：00～17：00（土日祝日・年末年始を除く）

- ◆ かんぽ生命の保険契約及び簡易生命保険契約に関する保険料の払込猶予期間を通常の払込猶予期間を含めて、最長6か月間延伸します。また、保険金の支払い等の非常取扱いを令和5年9月11日(月)から同年10月10日(火)まで実施します。次の窓口にお問合わせください。

- ・かんぽコールセンター
電話：0120-552-950（フリーダイヤル）
受付時間：平日9：00～21：00
土日祝日9：00～17：00（1月1日から3日を除く）

1 7 預貯金通帳、印鑑を紛失した場合

- ◆ 金融機関、証券会社、生命保険会社、損害保険会社等では通帳、保険証書や印鑑を紛失した場合でも、本人確認ができれば、預貯金、保険金等の払戻しができます。

- ・各金融機関（銀行、信用金庫、信用組合）、保険会社等の窓口
- ・ゆうちょコールセンター
電話：0120-108-420（通話無料）
受付時間：平日9：00～19：00、土・日・祝・12月31日9：00～17：00
（1月1日～1月3日・5月3日～5月5日を除く。）

18 法律相談等の窓口

- ◆ 茨城県弁護士会では、台風13号に関する臨時電話相談を開始しました。

電話番号：080-7531-3173（令和5年9月26日以降 毎週火・木曜日14:00～16:00）

【対象者】 令和5年台風13号災害救助法が適用された自治体（日立市・高萩市・北茨城市）にお住まいかお勤めの方

【相談範囲】 令和5年台風13号に関連する相談全て

【相談回数】 1回 30分程度

【相談方法】 上記の電話番号へ相談者から電話を掛けて弁護士が直接応答

※ 混みあっている場合は、申し訳ありませんが、時間を改めて掛けなおしてください。

また弁護士会の都合で実施しない日や時間があります。

実施日や実施時間については茨城県弁護士会ホームページ

(<https://www.ibaben.or.jp/>) で確認してください。



医療・健康のこと

19 医療機関の受診 介護保険サービス等の利用

- ◆ 被災により保険証を紛失するなどして医療機関に提示できない場合は、氏名、生年月日、連絡先（電話番号等）、加入している医療保険者が分かる情報（被用者保険の場合は事業所名、国民健康保険の場合は住所及び組合名、後期高齢者医療制度の場合は住所）を医療機関の窓口伝えることにより、保険診療で受診することができます。
- ◆ 災害救助法の適用市町村の住民の方で、適用市町村の国民健康保険・介護保険、適用市町村が所在する県の後期高齢者医療、協会けんぽに加入している場合、保険料及び窓口負担の減免・支払猶予措置が講じられる場合があります。
また、要介護被保険者及び要支援被保険者で、利用者負担額が減免される場合があります。
- ◆ ご不明な点は、加入されている保険者（各市の国民健康保険・後期高齢者医療窓口等）にお問合わせください。

20 こころの悩みに関する相談

- ◆ 災害にあわれた方のこころの悩みに関する相談を電話でお受けしています。
 - ・ いばらきこころのホットライン（県精神保健福祉センター）
029-244-0556（平日）
0120-236-556（土日）
（時間）9:00～12:00、13:00～16:00
 - ・ こころの健康相談統一ダイヤル（日本精神保健福祉士協会、日本公認心理師協会）
0570-064-556（平日）
（時間）18:30～22:30（22時まで受付）
 - ・ 子どもホットライン（茨城県教育委員会）
029-221-8181（18歳まで対象）



教育のこと

2 1 奨学金の緊急採用、返還期限猶予、 JASSO災害支援金の受付

- ◆ 独立行政法人日本学生支援機構（JASSO）では、災害により被害を受けた学生等への支援策を下記のとおり受け付けます。
 - 1 災害救助法適用地域の世帯の学生等に対する給付奨学金の家計急変採用、貸与奨学金の緊急採用・応急採用
 - 2 奨学金返還者からの減額返還・返還期限猶予の願出
 - 3 居住する住宅に半壊以上等の被害を受けた学生等からの支援金の申請※ 1 及び 3 については、現在在学している学校を通じて申し込みください。

また、奨学金返還に関する相談は、奨学金相談センターにお問合わせください。

・奨学金相談センター

電話番号：0570-666-301（ナビダイヤル）

海外からの電話、一部携帯電話、一部IP電話からは

03 - 6743 - 6100

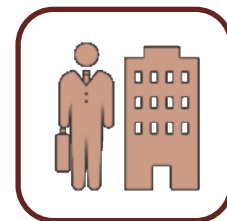
受付時間：平日9:00～20:00（土日祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く）

※奨学金に関する来訪による相談は受け付けておりません

2 2 大学入学者選抜における 入学検定料免除の特別措置

- ◆ 茨城大学では、被災者の経済的負担を軽減し、志願者の受験機会の確保を図るために、令和6年度入学者選抜において、入学検定料免除の特別措置を実施しています。

申請の条件や申請方法等については、ホームページ
(<https://www.ibaraki.ac.jp/guidance/exemption/>)を確認の上、
茨城大学学務部入学課（029-228-8064）にお問合せください。



23 中小企業者を対象とした相談窓口

- ◆ 日本政策金融公庫では、被害を受けられた中小企業者・小規模事業者の方々を対象に「令和5年台風第13号に伴う災害に関する特別相談窓口」を設置し、「災害復旧貸付」の取り扱いを開始しました。

- ◆ 詳しくは、次の相談窓口にお問合わせください。

【日本政策金融公庫】

日立支店 国民生活事業	0570-012777
水戸支店 中小企業事業	029-231-4246

- ◆ 次の窓口でも中小企業を対象とした相談を受け付けております。

【茨城県信用保証協会】総務部 総務課 029-224-7811

【商工組合中央金庫】水戸支店 029-225-5151

【日立商工会議所】 0294-22-0128

【高萩市商工会】 0293-22-2501

【北茨城市商工会】 0293-42-0503

【茨城県商工会連合会】 029-224-2635

【茨城県中小企業団体中央会】 029-224-8030

【独立行政法人中小企業基盤整備機構】関東本部 03-5470-1620

【関東経済産業局 産業部 中小企業課】 048-600-0321

【中小企業庁】茨城県よろず支援拠点 029-224-5339

【茨城県】

- ・ 経営に関すること 029-301-3550（中小企業課経営支援室）
- ・ 融資に関すること 029-301-3530（産業政策課金融 G）
- ・ 製造業の技術的な相談 029-301-3579（技術革新課技術革新 G）
029-293-7213（産業技術イノベーションセンター）

24 農林漁業関係の災害復興の融資 農林漁業者を対象とした相談窓口

- ◆ 農林漁業者等の方々を対象に、本災害により被害を受けた方を対象とする窓口を設置し、農林漁業セーフティネット資金等の利用や融資についての相談窓口を設置しています。

日本政策金融公庫 水戸支店（農林水産事業）

029-232-3623

25 労働保険料等の納付猶予

- ◆ 災害によって事業財産に損失を受けたため、納期限内に労働保険料等を納付することが困難となった場合には、申請により一定期間その納付の猶予を受けることができます。
- ◆ 災害がやんだ日（※）から2か月以内に、茨城労働局又は茨城県内の労働基準監督署に「納付猶予申請書」及び「被災明細書」を提出していただく必要があります。
- ◆ 詳しくは、茨城労働局総務部労働保険徴収室（029-224-6213）にお問合せください。



26 太陽光発電システムの水害時の感電の危険性

- ◆ 水没・浸水した太陽光発電システムに近づくと感電のおそれがあります。
 - ・災害により損壊したパネルであっても、光が当たれば発電するため、接近 又は接触すると感電する恐れがあります。
 - ・被害にあった太陽光発電システムにむやみに近づかずに、システムの事業者や管理者に連絡してください。
- ・一般社団法人 太陽光発電協会 0570-003-045
 (土日祝日及びJPEA所定休日を除く平日)
 9:00～12:00 13:00～17:00

27 災害ボランティア

- ◆ 災害ボランティアを必要とされている方やボランティア活動への参加を希望されている方は、以下の窓口にご相談ください。市町村によって、ボランティアの受け入れに制限を設けている場合がありますので、事前にご確認ください。

◆ 現在開設中の災害ボランティアセンター等一覧

市	ボランティアによる支援の 依頼窓口	問合せ先
日立市	日立市災害ボランティアセンター (日立市社会福祉協議会)	①ボランティア支援を受けたい方 0294-87-7222 ②ボランティア活動をしたい方 https://hitachive-ibaraki.jimdofree.com/
高萩市	高萩市災害ボランティアセンター (高萩市社会福祉協議会)	①ボランティア支援を受けたい方 080-3700-8341 080-5805-5076

市	ボランティアによる支援の 依頼窓口	問合せ先
		②ボランティア活動をしたい方に https://takahagivc-ibaraki.jimdofree.com/
北茨城市	北茨城市災害ボランティア センター (北茨城市社会福祉協議 会)	①ボランティア支援を受けたい方 0293-44-8558 ②ボランティア活動をしたい方 https://kitaibarakivc-ibaraki.jimdofree.com/

28 外国人の方の相談窓口

- ◆ 外国人相談センターでは、外国人の皆さんの生活についての相談を受けています。

電話番号： 029-244-3811

時間： 8:30~17:00

※土曜日・日曜日・休日は相談を受けていません。

H P: <https://www.ia-ibaraki.or.jp/consultation/support-center/>