

もしもの時に備えよう!

総務省行政相談センター

まぐみみ高知

災害時の生活支援窓口案内 (ガイドブック)

総務省高知行政監視行政相談センターでは、高知官公庁等行政苦情相談連絡協議会の構成機関と協力して、南海トラフ巨大地震等の災害に備えて、平時から、災害発生時の生活支援に関する情報を整理し、提供することとしました。

本誌は随時更新しますが、各種生活支援情報等は、様々な要件が設けられている場合や、時間の経過とともに受付が終了している場合、また、新たな支援策が設けられている場合がございますので、随時、次ページ以降の各担当窓口にお尋ねください。

また、総務省高知行政監視行政相談センターでは、災害に関して、いろいろなお問合せやご相談を受け付けております。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 8：30～17：15

行政相談専用ダイヤル **088-873-1100**

※ 受付時間外は、留守番電話対応となります。

- 来所による相談受付：平日 8：30～17：15

住所：高知市本町 4-3-41 高知地方合同庁舎 2階

まぐみみ高知（高知行政監視行政相談センター）

- インターネットによる相談受付

URL：http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan.html

- FAXによる相談受付

088-824-4194



- (注) 1 ガイドブックの情報は、令和元年12月13日時点の情報で作成しています。
2 関係各機関等における支援策等については、随時、追加、変更し、当局ホームページに掲載してまいります。<http://www.soumu.go.jp/kanku/shikoku/kochi.html>

総務省行政相談センター

まぐみみ高知



総務省 高知行政監視行政相談センター

高知市本町4-3-41 高知地方合同庁舎2階

電話：088-824-4100 FAX：088-824-4194

協力：高知官公庁等行政苦情相談連絡協議会

目 次

住まいや身の回りのこと

- 1 被災証明書の発行 (P. 3)
- 2 被災者のための住宅提供 (P. 5)
- 3 被災住宅の応急修理等 (P. 5)

役所の手続きのこと

- 12 国税の特別措置 (P. 11)
- 13 県税の特別措置 (P. 12)
- 14 市町村税の特別措置 (P. 13)
- 15 公共料金の減免措置 (P. 15)
- 16 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. 18)
- 17 登記済証(権利証)、登記識別情報を紛失した場合 (P. 20)
- 18 運転免許証の再交付 (P. 21)
- 19 自動車の廃車手続き等 (P. 21)
- 20 特定非常災害の指定により講じられる措置 (P. 22)

医療・健康のこと

- 26 医療機関の受診 (P. 26)
- 27 こころの悩みや健康に関する相談 (P. 26)

事業者の方へ

- 29 中小企業者を対象とした相談窓口 (P. 28)
- 30 会社・法人の印鑑カード等を紛失した場合 (P. 29)
- 31 農林漁業関係の復興支援 (P. 29)

お金のこと

- 4 被災者生活再建支援金の支給 (P. 6)
- 5 災害弔慰金、災害障害見舞金の支給 (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. 8)
- 8 住宅の建設、補修等の融資 (P. 8)
- 9 住宅ローンの返済 (P. 9)
- 10 労働保険 (P. 9)
- 11 雇用保険に関する特別措置及び雇用調整助成金 (P. 10)

民間の手続きのこと

- 21 損害保険 (P. 23)
- 22 生命保険の契約内容 (P. 23)
- 23 預貯金通帳、印鑑を紛失した場合 (P. 24)
- 24 消費生活相談窓口 (P. 24)
- 25 法律相談等の窓口 (P. 25)

教育のこと

- 28 奨学金の緊急採用、返還期限猶予、JASSO支援金の受付 (P. 27)

そのほかの情報

- 32 生活困窮者自立相談支援事業 (P. 30)
- 33 警察に相談したい場合 (P. 30)
- 34 列車の運行状況 (P. 30)
- 35 道路状況を知りたい場合 (P. 31)
- 36 災害ボランティア (P. 32)
- 37 ペット動物に関する相談窓口 (P. 32)
- 38 太陽光発電システムに関する留意点・相談窓口 (P. 33)



1 り災証明書の発行

- ◆ 「り災証明書」は、住宅等の建物が被害にあったことを証明するもので、生活再建支援金・各種融資の申請、税金の減免などに必要となる場合があります。
- ◆ 各市町村における「り災証明」の相談窓口は以下のとおりです。
(発行には、本人確認書類、被災状況が分かる写真等が必要です。)

市町村	部 署	電 話
高知市	福祉管理課	088-823-9444
室戸市	防災対策課	0887-22-5132
安芸市	危機管理課	0887-37-9101
南国市	税務課	088-880-6554
土佐市	税務課 収納係	088-852-7629
須崎市	税務課 固定資産税係	0889-42-1291
宿毛市	危機管理課	0880-63-0951
土佐清水市	市民課	0880-82-1107
四万十市	税務課	0880-34-1112
香南市	防災対策課	0887-57-8501
香美市	税務収納課 固定資産税班	0887-53-3116
東洋町	総務課	0887-29-3111
奈半利町	住民福祉課	0887-38-4012
田野町	総務課	0887-38-2811
安田町	総務課	0887-38-6711

市町村	部 署	電 話
北川村	総務課税務係	0887-32-1212
馬路村	総務課	0887-44-2111
芸西村	総務課	0887-33-2111
本山町	総務課	0887-76-2223
大豊町	住民課税務班	0887-72-0452
土佐町	住民課税務係	0887-82-2500
大川村	総務課	0887-84-2211
いの町	本庁：町民課 吾北総合支所：住民福祉課 本川総合支所：住民福祉課	088-893-1117 088-867-2300 088-869-2112
仁淀川町	町民課 池川総合支所：住民福祉課 仁淀総合支所：住民福祉課	0889-35-1088 0889-34-2111 0889-32-1111
中土佐町	総務課 危機管理室	0889-52-2211
佐川町	総務課	0889-22-7700
越知町	総務課 危機管理課	0889-26-1111 0889-26-1231
梶原町	総務課 危機管理係	0889-65-1111
日高村	住民課	0889-24-5111
津野町	総務課	0889-55-2311
四万十町	税務課	0880-22-3116
大月町	町民福祉課	0880-73-1113
三原村	総務課	0880-46-2111
黒潮町	大方地区：住民課住民税係 佐賀地区：地域住民課総合窓口第1係	0880-43-2816 0880-55-3113



2 被災者のための住宅提供

【公営住宅の支援】

- ◆ 住宅に被害を受けられた方に対して、公営住宅等を提供する場合があります。

詳しくは、以下の窓口又はお住まいの市町村の公営住宅の係までお問い合わせください。

窓口	電話番号
高知県 土木部 住宅課 住宅管理担当	088-823-9855

3 被災住宅の応急修理等

- ◆ 災害救助法が適用された市町村において、災害により住宅が半壊又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。
- ◆ 1世帯当たり58万4千円が上限となります。
- ◆ 以下の全ての要件を満たす方(世帯)が対象となります。
 - ・ 当該災害により半壊又は大規模半壊の住家被害を受けたこと
 - ※全壊の住家は、応急修理を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。
 - ・ 応急仮設住宅（民間賃貸住宅含む）を利用しないこと
 - ・ 自ら修理する資力がないこと（半壊の方）
- ◆ 詳細は、お住まいの市町村にお問い合わせください。



お金のこと

4 被災者生活再建支援金の支給

- ◆ 生活再建支援法の適用を受けた地域において、住宅が全壊・大規模半壊した場合、半壊の被害や敷地被害を受けてやむをえない事由で住宅を解体したなどの場合において、生活再建のための支援金が支給されます。

また、対象となる世帯は、以下のとおりです。

- ① 住宅が全壊した世帯
- ② 住宅が半壊、又は敷地被害が生じ、住宅をやむを得ず解体した世帯
- ③ 災害による危険な状態が継続し、居住不能な状態が長期間継続している世帯
- ④ 住宅が大規模半壊した世帯

支援金は、住宅の被害の程度に応じて支給される基礎支援金と、住宅の再建方法に応じて支給される加算支援金とがあります。基礎支援金は災害発生日から13月以内、加算支援金は災害発生日から37月以内が申請期間となっています。

【基礎支援金】

住宅の被害の程度	全壊、解体、長期避難 (上記①、②、③)	大規模半壊 (上記④)
二人以上の世帯	100万円	50万円
一人世帯	75万円	37.5万円

【加算支援金】

住宅再建の方法	建設・購入	補修	賃貸
二人以上の世帯	200万円	100万円	50万円
一人世帯	150万円	75万円	37.5万円

- ◆ 詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。



5 災害弔慰金、災害障害見舞金の支給

- ◆ 災害でお亡くなりになられた場合に災害弔慰金が、災害による負傷、疾病で著しい障害が生じた場合に災害見舞金が、以下のとおり支給されます。
 - ・ 生計維持者がお亡くなりになられた場合 500万円
 - ・ 生計維持者以外がお亡くなりになられた場合 250万円
 - ・ 生計維持者が重度の障害を受けた場合 250万円
 - ・ 生計維持者以外が重度の障害を受けた場合 125万円
- ◆ また、お住まいの市町村から災害見舞金等が支給される場合があります。
- ◆ 上記の災害弔慰金、災害見舞金について、詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。

6 災害援護資金の貸付

- ◆ 災害により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。
- ◆ 償還期限は、据置期間(3年)を含め10年です。据置期間中は無利子ですが、据置期間経過後の利率は年3%です。
- ◆ 詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。



7 生活福祉資金の貸付

【緊急小口資金】

- ◆ 被災された方で県内に住所を有し、当座の生活費を必要とする世帯に対し、生活福祉資金の特例貸付が行われる場合があります。なお、原則として、一世帯につき一回限り10万円（一定の要件を満たす場合には20万円）以内とされています。
- ◆ 措置期間は貸付の日から1年以内、償還期限はその後2年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い合わせください。

【住宅補修費・災害援護費】

- ◆ 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て、住宅の補修等のための資金(250万円以内)や災害により臨時に必要な経費(150万円以内)の貸付が行われます。
- ◆ 償還期限は、据置期間(6か月以内)終了後、7年以内とされています。また、連帯保証人がいる場合は無利子です。
- ◆ 詳しくは、お住まいの市町村社会福祉協議会にお問い合わせください。

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、建設資金、購入資金または補修資金について、金利を優遇した災害復興住宅融資を行っています。借り入れには、市町村が発行する「り災証明書」が必要です。
詳しくは、住宅金融支援機構にお問い合わせください。

名称	電話番号	受付時間
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)	0120-086-353 (通話料無料)	9:00~17:00

- ◆ 各金融機関においても、被災者向けの特別融資を行う場合があります。
詳細は、各金融機関にお問い合わせください。



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い合わせください。

借入先が銀行の場合、全国銀行協会相談室にお問い合わせいただくこともできます。

担当部署	連絡先	受付時間
全国銀行協会相談室	0570-017-109（ナビダイヤル） 03-5252-3772	平日9:00～17:00

10 労働保険

- ◆ 事業に雇用される労働者が「工作中」や「通勤途中」に負傷された場合、労災保険給付が受けられます。
- ◆ 災害により、所属事業場が倒壊するなど、労災保険給付請求書等に事業主の証明を受けることが困難な場合には、請求書等に事業主の証明がなくとも労働基準監督署で受け付ける場合があります。

詳細は最寄りの労働基準監督署までお問い合わせください。

労働基準監督所	所在地	電話番号	管轄区域
高知労働基準監督署	高知市南金田 1-39	088-885-6031	高知市、南国市、香美市、長岡郡、土佐郡、吾川郡（須崎署の管轄区域を除く）
須崎労働基準監督署	須崎市緑町 7-11	0889-42-1866	土佐市、須崎市、吾川郡のうち仁淀川町、高岡郡
四万十労働基準監督署	四万十市右山五月町 3-12 中村地方合同庁舎	0880-35-3148	宿毛市、土佐清水市、四万十市、幡多郡
安芸労働基準監督署	安芸市矢の丸 2-1-6 安芸地方合同庁舎	0887-35-2128	室戸市、安芸市、香南市、安芸郡



1 1 雇用保険に関する特別措置及び雇用調整助成金

- ◆ 災害救助法の適用を受けた市町村において被災した事業所に雇用されている方、求職者の方々に対し、災害時における雇用保険失業給付の支給等について、特別措置が実施される場合があります。
- ◆ 災害により事業所が休止・廃止し、一時的に離職された方については、失業給付を受給できる場合があります。
詳しくは、最寄りのハローワークまたは高知労働局所業安定部職業安定課（088-885-6051）にお問い合わせください。
- ◆ 災害に伴う経済上の理由により休業を余儀なくされた事業所の事業主が、労働者の休業についての手当てを支払う場合、雇用調整助成金が利用できる場合があります。
詳しくは、事業所を管轄するハローワークまでお問い合わせください。

ハローワーク (職業安定所)	所在地	電話番号	管轄区域等
高知公共職業安定所	高知市大津乙 2536-6	088-878-5320	高知市（春野町を除く）、南国市、長岡郡、土佐郡
香美出張所	香美市土佐山田町旭町 1-4-10	0887-53-4171	香美市、香南市
須崎公共職業安定所	須崎市西糺町 4-3	0889-42-2566	須崎市、高岡郡（日高村を除く）、吾川郡仁淀川町
四万十公共職業安定所	四万十市右山五月町 3-12 中村地方合同庁舎	0880-34-1155	四万十市、宿毛市、土佐清水市、幡多郡
安芸公共職業安定所	安芸市矢の丸 4-4-4	0887-34-2111	安芸市、室戸市、安芸郡
いの公共職業安定所	吾川郡いの町枝川 1943-1	088-893-1225	土佐市、吾川郡いの町、高知市春野町、高岡郡日高村
高知労働局	高知市南金田 1-39 労働総合庁舎	088-885-6051	職業安定部 職業安定課
		088-885-6026	総務部 労働保険徴収室
		088-885-6041	雇用環境・均等室



1 2 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」などの措置が設けられる場合があります。いずれも所轄税務署への申請が必要です。
- ◆ 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。
- ◆ 詳細については、国税庁ホームページ（www.nta.go.jp）の「災害関連情報」をご覧ください。
- ◆ 詳しくは、最寄りの税務署にお問い合わせください。

名称	電話番号（代表）	管轄区域
高知税務署	088-822-1123	高知市、土佐郡
安芸税務署	0887-35-3115	室戸市、安芸市、安芸郡
南国税務署	088-863-3215	南国市、香南市、香美市、長岡郡
須崎税務署	0889-42-2355	須崎市、高岡郡（伊野税務署管内の地域を除く）
中村税務署	0880-35-2135	四万十市、宿毛市、土佐清水市、幡多郡
伊野税務署	088-893-1121	土佐市、吾川郡、高岡郡のうち日高村

（参考）自動音声によりご案内していますので、所轄（又は最寄り）の税務署に電話をかけて、相談内容に応じて該当の番号を選択してください。



1 3 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、不動産取得税、自動車税、自動車取得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受けられる場合があります。
- ◆ 詳しくは、最寄りの県税事務所にお問い合わせください。

名称	電話番号	管轄区域
安芸県税事務所	0887-34-1161	室戸市、安芸市、東洋町、奈半利町、田野町、安田町、北川村、馬路村、芸西村
中央東県税事務所 (中央西県税事務所の管轄区域の自動車税を含む)	088-866-8500 8510	高知市東南部(池、仁井田、種崎、十津1~6丁目、吸江、五台山、屋頭、高須、葛島1~4丁目、高須新町1~4丁目、高須本町、高須新木、高須1~3丁目、高須東町、高須大島、高須大谷、高須絶海、高須西町、高須砂地、大津甲・乙、介良甲・乙・丙、介良、潮見台1~3丁目)、南国市、香美市、香南市、本山町、大豊町、土佐町、大川村
中央西県税事務所 (自動車税を除く)	088-821-4651 4652 4952	高知市(中央東県税事務所の担当区域以外)、土佐市、いの町、仁淀川町、佐川町、越知町、日高村
須崎県税事務所	0889-42-2366 2367 2368	須崎市、中土佐町、檮原町、津野町、四万十町
幡多県税事務所	0880-35-5972	宿毛市、土佐清水市、四万十市、大月町、三原村、黒潮町
高知運輸支局 県税駐在	088-866-3705	自動車税・自動車取得税の申告等



1 4 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、固定資産税、住民税、国民健康保険税(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等の救済措置が受けられる場合があります。
- ◆ 詳しくは、市町村の窓口にお問い合わせください。

市郡	市町村名	担当課	電話	FAX
	高知市	資産税課	088-823-9426	088-823-9037
		市民税課	088-823-9421	088-823-9384
		保険医療課	088-823-9358	088-823-9371
		介護保険課	088-823-9927	088-824-8390
	室戸市	税務課	0887-22-5127	0887-24-2044
	安芸市	税務課	0887-35-1006	0887-35-4445
	南国市	税務課	088-880-6554	088-863-1167(※)
	土佐市	税務課	住:088-852-7619 固:088-852-7627 徴:088-852-7629	088-852-7626
	須崎市	税務課	0889-42-1291	0889-42-9689
	宿毛市	税務課	0880-63-1115	0880-63-1203
	土佐清水市	税務課	0880-82-1129	0880-82-1210
	四万十市	税務課	0880-34-1112	0880-35-5554
	香南市	税務収納課	0887-57-8504	0887-56-0576(※)
香美市	税務収納課	住:0887-52-9292 固:0887-53-3116	0887-53-1098	

市郡	市町村名	担当課	電話	FAX
安芸郡	東洋町	税務課	0887-29-3393	0887-29-3775
	奈半利町	総務課	0887-38-8180	0887-38-7788
	田野町	総務課	0887-38-2811(※)	0887-38-2044(※)
	安田町	総務課	0887-38-6711	0887-38-6780
安芸郡	北川村	総務課	0887-32-1215	0887-32-1234
	馬路村	総務課	0887-44-2111(※)	0887-44-2779(※)
	芸西村	総務課	0887-33-2111(※)	0887-33-4035(※)
長岡郡	本山町	住民生活課	0887-76-2115	0887-76-1102
	大豊町	住民課	0887-72-0450(※)	0887-72-0474(※)
土佐郡	土佐町	住民課	0887-82-2500	0887-82-1331
	大川村	総務課	0887-84-2211(※)	0887-84-2328(※)
吾川郡	いの町	町民課	088-893-1118	088-893-1212
	仁淀川町	税務課	0889-35-1080	0889-20-2116
高岡郡	中土佐町	税務課	0889-52-2214	0889-52-2013
	佐川町	税務課	税:0889-22-7704 徴:0889-22-7703	0889-22-1119
	越知町	税務課	0889-26-1383	0889-26-3777
	梶原町	総務課	0889-65-1111(※)	0889-40-2010(※)
	日高村	住民課	0889-24-5111(※)	0889-24-7966
	津野町	町民課	0889-55-2314	0889-55-2022(※)
	四万十町	税務課	0880-22-3116	0880-22-0361
幡多郡	大月町	税務課	0880-73-1112	0880-73-1577
	三原村	総務課	0880-46-2111(※)	0880-46-2114(※)
	黒潮町	税務課	0880-43-2816	0880-43-2788

電話・FAX欄の(※)は代表番号。



15 公共料金の減免措置

- ◆ N H Kでは、災害救助法が適用された区域内において半壊、半焼または床上浸水以上の程度の被害を受けた建物の放送受信契約を対象に、受信料を免除する場合があります。

免除の手続き等、詳しくはN H Kにお問い合わせください。

名称	電話番号	受付時間
N H K ふれあいセンター	0570-077-077 (ナビダイヤル) 050-3786-5003 (有料)	9:00~20:00 (土・日・祝日も受付)

- ◆ 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。

- ◆ 電話、ガス、電気等については、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、手続き方法について、各社へご確認ください。

◇ 電話

各電話会社において、災害救助法の適用区域の被災者に対し電話料金の支払い期限の延長等の支援措置を実施する場合があります。

名称		電話番号
N T T 西日本	一般電話から	(局番なし) 116
	携帯電話、PHSから	0800-2000-116
N T T ドコモ	ドコモ携帯電話から	(局番なし) 151 (通話料無料)
	一般電話などから	0120-800-000 (通話料無料)
a u	a u 携帯電話から	(局番なし) 157 (通話料無料)
	一般電話などから	0077-7-111 (通話料無料)
ソフトバンク	ソフトバンク携帯電話から	(局番なし) 157 (通話料無料)
	一般電話などから	0800-919-0157 (通話料無料)



役所の手続きのこと

◇ ガス

名称		電話番号
四国ガス	高知支店	088-802-5005
L P ガス	高知県L P ガス協会	088-805-1622

◇ 電気

【電気料金の支払期日の延長等】

四国電力では、災害救助法適用市町村及び隣接地域において、電気料金の支払期日の延長、家屋再建のための工事費負担金の免除、使用不能設備の基本料金の免除等を実施する場合があります。最寄りの四国電力営業所にお申し込みください。

営業所名	電話番号	管轄区域
高知支店	0120-410-430 088-822-9211	高知市、土佐市、須崎市一部、いの町、日高村、土佐町、本山町、大豊町、大川村、南国市、香南市、香美市
安芸営業所	0120-410-650 0887-35-3558	安芸市、奈半利町、田野町、安田町、北川村、馬路村、芸西村、室戸市、東洋町
中村支店	0120-410-787 0880-34-2161	四万十市、黒潮町、四万十町、中土佐町（旧大野見村）、宿毛市、大月町、三原村、土佐清水市
須崎営業所	0120-410-785 0889-42-1721	須崎市（一部除く）、仁淀川町、中土佐町（旧大野見村を除く）、佐川町、越知町、梶原町、津野町



【停電や電柱・電線の破損】

電線が切れて垂れ下がっているのを見つけたときは、大変危険ですので絶対に近づかないでください。停電や、電柱・電線については、以下の窓口までお問い合わせください。

配送電カンパニー 支社・事業所名	電話番号	管轄区域
高知支社	0120-410-286 088-826-8320	高知市、土佐市、須崎市一部、いの町（旧伊野町、旧吾北村）、日高村
田井お客さまセンター	0120-410-316 088-826-8321	土佐町、本山町、大豊町、大川村、いの町（旧本川村）
安芸事業所	0120-410-381 0887-35-3561	安芸市、奈半利町、田野町、安田町、北川村、馬路村、芸西村
室戸お客さまセンター	0120-410-387 0887-35-3562	室戸市、東洋町
山田事業所	0120-410-361 088-826-8325	南国市、香南市、香美市
中村支社	0120-410-388 0880-63-2178	四万十市、黒潮町（旧大方町）
窪川お客さまセンター	0120-410-468 0880-63-2186	四万十町、中土佐町（旧大野見村）、黒潮町（旧佐賀町）
宿毛お客さまセンター	0120-410-467 0880-63-2187	宿毛市、大月町、三原村
清水お客さまセンター	0120-410-438 0880-63-2182	土佐清水市
須崎事業所	0120-410-366 088-826-8337	須崎市（一部除く）、仁淀川町、中土佐町（旧大野見村を除く）、佐川町、越知町、梶原町、津野町



役所の手続きのこと

16 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。
- ◆ 免除となる対象者の範囲の詳細や申請手続きについて、詳しくは、最寄りの年金事務所[平日8:30~17:15]にお問い合わせください。

名称	電話番号、管轄区域
高知東年金事務所	電話：088-831-4430 管轄エリア：高知市（高知西年金事務所管内の地域を除く。）、土佐郡
南国年金事務所	電話：088-864-1111 管轄エリア：南国市、室戸市、安芸市、香南市、香美市、安芸郡、長岡郡
幡多年金事務所	電話：0880-34-1616 管轄エリア：四万十市、宿毛市、土佐清水市、幡多郡



名称	電話番号、管轄区域
高知西年金事務所	<p>電話：088-875-1717</p> <p>管轄エリア：高知市のうち赤石町、曙町一丁目、曙町二丁目、朝倉甲、朝倉乙、朝倉丙、朝倉丁、朝倉戊、朝倉己、朝倉東町、朝倉本町一丁目、朝倉本町二丁目、朝倉南町、朝倉横町、旭駅前町、旭上町、旭天神町、旭町一丁目、旭町二丁目、旭町三丁目、愛宕町一丁目、愛宕町二丁目、愛宕町三丁目、愛宕町四丁目、井口町、石立町、伊勢崎町、入明町、岩ヶ淵、鶉来巢、宇津野、永国寺町、越前町一丁目、越前町二丁目、円行寺、追手筋二丁目、大川筋二丁目、大谷、大谷公園町、大原町、小津町、帯屋町二丁目、鏡川町、加賀野井一丁目、加賀野井二丁目、上本宮町、上町一丁目、上町二丁目、上町三丁目、上町四丁目、上町五丁目、鴨部、鴨部一丁目、鴨部二丁目、鴨部三丁目、鴨部上町、鴨部高町、唐岩、北秦泉寺、北端町、北八反町、口細山、小石木町、幸崎、神田、河ノ瀬町、寿町、幸町、相模町、桜馬場、佐々木町、三ノ丸、柴巻、下島町、城北町、城山町、上里、新屋敷一丁目、新屋敷二丁目、水源町、水通町、宗安寺、大膳町、鷹匠町一丁目、鷹匠町二丁目、宝町、玉水町、塚ノ原、通町、鳥越、長尾山町、中久万、中秦泉寺、中水道、中須賀町、中万々、七ツ淵、行川、縄手町、西久万、西秦泉寺、西塚ノ原、西町、八反町一丁目、八反町二丁目、針木東町、針原、春野町秋山、春野町内ノ谷、春野町甲殿、春野町西畑、春野町西分、春野町西諸木、春野町仁ノ、春野町東諸木、春野町弘岡上、春野町弘岡下、春野町弘岡中、春野町平和、春野町南ヶ丘一丁目、春野町南ヶ丘二丁目、春野町南ヶ丘三丁目、春野町南ヶ丘四丁目、春野町南ヶ丘五丁目、春野町南ヶ丘六丁目、春野町南ヶ丘七丁目、春野町南ヶ丘八丁目、春野町南ヶ丘九丁目、春野町森山、春野町芳原、東石立町、東久万、東城山町、尾立、筆山町、一ツ橋町一丁目、一ツ橋町二丁目、福井町、福井扇町、福井東町、平和町、洞ヶ島町、本町三丁目、本町四丁目、本町五丁目、本宮町、本丁筋、榎山町、升形、万々、丸ノ内一丁目、丸ノ内二丁目、三園町、三谷、南久万、南河ノ瀬町、南万々、南元町、宮前町、元町、山手町、山ノ端町、横内、吉田町、領家、蓮台、若草町及び若草南町、土佐市、須崎市、吾川郡、高岡郡</p>



役所の手続きのこと

1 7 登記済証(権利証)、登記識別情報を紛失した場合

◆ 権利証は、登記の申請をする際に、本人確認資料として登記所に提出していただくものですが、登記をするには、権利証のほかに、所有者の印鑑証明書等の本人確認資料も必要となりますので、権利証を紛失しただけで、直ちに所有権の移転の登記や抵当権の設定の登記が不正にされるなどして、登記記録上の権利関係が変わることはありません。

また、権利証を紛失したからといって不動産の売却等の処分をすることができなくなるわけでもありません。

なお、紛失した権利証を再発行することはできませんが、不正な登記がされることを予防する方法として、不正登記防止申出制度がありますので、詳しくは、下記の地方法務局・支局にお問い合わせください。

名称	電話番号、管轄区域（不動産登記）
高知地方法務局	電話：088-822-3331 管轄エリア：高知市、土佐市、吾川郡(いの町、仁淀川町)、高岡郡のうち（日高村、佐川町、越知町）
香美支局	電話：0887-52-3049 管轄エリア：南国市、香美市、香南市、長岡郡（大豊町、本山町）、土佐郡（土佐町、大川村）
須崎支局	電話：0889-42-0374 管轄エリア：須崎市、高岡郡のうち（中土佐町、四万十町、禰原町、津野町）
安芸支局	電話：0887-35-2272 管轄エリア：室戸市、安芸市、安芸郡（東洋町、奈半利町、田野町、安田町、北川村、馬路村、芸西村）
四万十支局	電話：0880-34-1600 管轄エリア：四万十市、土佐清水市、宿毛市、幡多郡（黒潮町、大月町、三原村）



18 運転免許証の再交付

- ◆ 災害により自動車運転免許証を汚損、紛失した場合は再交付ができます。また、再交付手数料が免除される場合があります。
- ◆ 詳しくは、下記連絡先にお問い合わせください。

名称	電話番号	住所
高知県運転免許センター	088-893-6001	吾川郡いの町枝川200番地

19 自動車の廃車手続き等

- ◆ 大雨による浸水被害等を受けて水に浸かった車両は、水が引いても使用しないでください。外見上問題がなさそうな状態でも、感電事故や、電気系統のショート等による車両火災が発生するおそれがありますので、自分でエンジンをかけず、お買い求めの販売店、最寄りの整備工場にご相談ください。
- ◆ 被災自動車（軽自動車除く）の廃車手続きの際には申請書、ナンバープレート2枚、自動車検査証、所有者の印鑑証明書、所有者の実印を準備し、管轄の運輸支局又は自動車検査登録事務所で手続きする必要があります。なお、手続きにつきましてはその他必要となる書類もありますので、下記運輸支局までお問合せ下さい。

名称	電話番号	住所
四国運輸局 高知運輸支局	050-5540-2077	高知県高知市大津乙1879番地1



役所の手続きのこと

- ◆ 軽自動車の廃車手続きについては、下記の軽自動車検査協会にお問合せください。なお、手続きに時間を要しますので、ご来場の場合は、受付時間終了の30分前までにお越しください。

名称	電話番号	住所	受付時間
軽自動車検査協会 高知事務所	050-3816-3125	高知市長浜3106番2	平日8:45～11:45 13:00～16:00

軽自動車検査協会ホームページ「Q & A」のコーナーからも廃車手続きに必要な書類等を確認することができます。

20 特定非常災害の指定により講じられる措置

- ◆ 特定非常災害に指定された場合、次の措置が講じられます。
 - ① 運転免許のような許認可等について存続期間（有効期間）が延長されます（対象となる許認可、対象地域、延長後の満了日は、各府省の告示で定められます。）
 - ② 事業報告書の提出などの法令上の義務を履行できない場合の免責期限が設定されます（免責期限までに履行すれば、処分や刑罰を受けません。）上記のほか、③法人に係る破産手続開始の決定の留保、④相続放棄等の熟慮期間の延長、⑤民事調停の申立手数料の免除などの措置が講じられます。（⑤の詳細は、最寄りの裁判所にお尋ねください。）

民間の手続きのこと



2 1 損害保険

- ◆ 損害保険の適用などについては、次の窓口にお問い合わせください。

名称	電話番号	受付時間
ご契約の損害保険会社	—	—
そんぽADRセンター	(ナビダイヤル) 0570-022-808 (IP電話からは087-883-1031)	平日9:15~17:00

証券の紛失等により、保険契約に関する手掛かりを失った方は次の窓口で照会できます。

名称	電話番号	受付時間
自然災害損保契約照会センター	(フリーダイヤル) 0120-501-331 (ナビダイヤル) 0570-001-830 (IP電話からは03-6836-1003)	平日9:15~17:00

2 2 生命保険の契約内容

- ◆ 生命保険会社、かんぽ生命では、災害救助法適用市町村にお住まいの被災者について、保険料の払い込み猶予期間の延伸、保険金の非常時即時払い等の非常取扱いを実施する場合があります。詳しくは、ご契約の生命保険会社、かんぽ生命にお問い合わせください。

また、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、次の窓口にお問い合わせください。

名称	電話番号
生命保険協会災害地域生保契約照会センター	(フリーダイヤル) 0120-001-731
かんぽコールセンター	(フリーダイヤル) 0120-552-950



民間の手続きのこと

2 3 預貯金通帳、印鑑を紛失した場合

- ◆ 災害救助法適用市町村にお住まいの被災者について、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、保険金等の払戻しを行っています。

名称	電話番号
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	（フリーダイヤル）0120-108-420
金融庁相談ダイヤル	（ナビダイヤル）0570-016-811 （IP電話からは03-5251-6811）
高知財務事務所理財課	088-822-9177

- ◆ 郵便物について、一定の要件のもと、所定の団体（自治体等）を送付先とした、災害義援金を内容とする現金書留郵便物の郵便料金が免除されます。

名称	電話番号
日本郵便株式会社 お客様サービス相談センター	（フリーダイヤル）0120-2328-86 （携帯電話からは 0570-046-666（有料））

2 4 消費生活相談窓口

- ◆ 消費生活センター等では、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談を受け付けています。また、災害の被災地域及び被災者の方を対象としてフリーダイヤル（通話料無料）で、消費生活に関する相談を受け付ける場合もあります。

名称	電話番号
消費者ホットライン	（局番なし） ^{いやや} 188
高知県立消費生活センター	088-824-0999
国民生活センター お昼の消費生活相談	03-3446-0999



25 法律相談等の窓口

【法テラス】

- ◆ 法テラス（日本司法支援センター）では、被災者の方を対象とした無料法律相談を行う場合があります。弁護士・司法書士による面談での相談は最寄りの法テラスにご連絡ください。

また、災害に関する法的問題の解決に役立つ制度や相談窓口の情報提供については、下記のサポートダイヤルにお問合せください。

名称	電話番号	受付時間
法テラス高知	（ナビダイヤル）0570-078395 （IP電話からは050-3383-5577）	平日9:00～17:00
法テラス サポートダイヤル	（ナビダイヤル）0570-078374 （IP電話からは03-6745-5600）	平日9:00～21:00 土曜9:00～17:00 （祝日・年末年始を除く）

【高知弁護士会】

- ◆ 高知弁護士会では、災害に関連する無料の法律相談を実施する場合があります。法律相談の日時や開催場所については、下記の窓口にお問合せください。

名称	電話番号	受付時間
高知弁護士会	代表番号 088-872-0324	平日 8:30～12:00 13:00～17:00
	相談予約専用番号 088-822-4867	平日10:00～12:00 13:00～16:00



医療・健康のこと

26 医療機関の受診

- ◆ 被災により被保険者証等を紛失、家に置いたまま避難している等、医療機関に提示できない場合には、医療機関の窓口で氏名、生年月日、連絡先、住所等を申し立てすることにより保険診療で受診することができます。詳しくは、保険者（※保険者については、それぞれお持ちの保険証をご確認ください）、各医療機関にお問い合わせください。

名称		電話番号
四国厚生支局 医療課		087-851-9502
全国健康保険協会高知支部	レセプトグループ	088-820-6019
	業務グループ	088-820-6014
高知県 健康政策部 国民健康保険課	国保指導担当	088-823-9646
	高齢者医療担当	088-823-9629
各医療機関		—

- ◆ 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、後期高齢者医療、協会けんぽに加入している場合、下記①～⑤のいずれかに該当する方は、医療機関、介護サービス事業所等の窓口でその旨を申告していただくことで、医療保険の窓口負担や介護保険の利用料について、一定期間内の支払いが不要となる場合があります。

- ① 住家の全半壊、全半焼、床上浸水又はこれに準ずる被災をされた方
- ② 主たる生計維持者が死亡し又は重篤な傷病を負われた方
- ③ 主たる生計維持者の行方が不明である方
- ④ 主たる生計維持者が業務を廃止、又は休止された方
- ⑤ 主たる生計維持者が失職し、現在収入がない方

27 こころの悩みや健康に関する相談

- ◆ こころの悩みや健康に関する相談を電話でお受けしています。

名称	電話番号	受付時間
心のテレ相談 (高知県精神保健福祉センター)	088-823-0600	平日13:00～15:00



28 奨学金の緊急採用、返還期限猶予、 JASSO支援金の受付

- ◆ 独立行政法人日本学生支援機構（JASSO）では、①災害救助法適用地域の世帯の学生に対する奨学金の緊急採用・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を受け付けています。緊急採用奨学金については、在学している学校を通じて申し込む必要があります。また、奨学金返還の減額返還・返還期限猶予は、「奨学金減額返還願」もしくは「奨学金返還期限猶予願」を同機構に提出する必要があります。
- ◆ 学生本人が居住する住宅に半壊以上等の被害を受けた方に対してJASSO支援金（10万円（返還不要））の申請受付をしています。在学している学校を通じて申し込む必要があります。



事業者の方へ

29 中小企業者を対象とした相談窓口

- ◆ 被害を受けられた中小企業者の方々を対象に災害復旧貸付の利用や融資及び返済についての特別相談窓口を設置している場合があります。
- ◆ 詳しくは、次の相談窓口又はお近くの商工会議所にお問い合わせください。

名称		電話番号
日本政策金融公庫 高知支店	国民生活事業	088-822-3191
	中小企業事業	088-875-0281
高知県信用保証協会	本所	088-823-3261
	幡多支所	0880-34-3164
商工組合中央金庫 高知支店		088-822-4481
商工会議所	安芸	0887-34-1311
	高知	088-875-1177
	須崎	0889-42-2575
	中村	0880-34-4333
	宿毛	0880-63-3123
	土佐清水	0880-82-0279
高知県商工会連合会		088-846-2111
高知県中小企業団体中央会		088-845-8870
独立行政法人中小企業基盤整備機構 四国本部		087-811-3300
四国経済産業局 産業部 中小企業課		087-811-8529



30 会社・法人の印鑑カード等を紛失した場合

- ◆ 会社の代表者の印鑑や印鑑カードを紛失された場合には、高知地方法務局までお問合せください。

名称	電話番号	受付時間
高知地方法務局	088-822-3331	平日8:30~17:15

31 農林漁業関係の災害復興

- ◆ 農林水産省相談窓口

名称	電話番号	受付時間
中国四国農政局高知県拠点	088-875-7236	平日8:30~17:15
四国森林管理局（林業関係）	088-821-2210	平日8:15~17:00

- ◆ 被災された農林漁業者を対象に農林漁業セーフティネット資金等の利用や災害復旧貸付等について、相談窓口を設置する場合があります。また、各農業協同組合等でも、融資等に関するご相談を受け付けています。

名称	電話番号
日本政策金融公庫 高知支店 農林水産事業	088-825-1091
高知県信用農業協同組合連合会 融資センター 融資渉外グループ	088-802-8009
高知県信用漁業協同組合連合会 企画事業部事業推進課	088-823-2251



そのほかの情報

3 2 生活困窮者自立相談支援事業

- ◆ 生活保護受給者以外の仕事や生活に困っている方の相談に応じ、専門の支援員が寄り添いながら、他の専門機関と連携して、解決に向けた支援を行います。詳しくは、お住まいの地域の相談窓口までお問合せください。

3 3 警察に相談したい場合

- ◆ 高知県警察本部では、困りごと相談、警察活動全般についての要望、意見を受けています。

名称	電話番号	受付時間
警察総合相談電話	088-823-9110（＃9110）	24時間対応

3 4 列車の運行状況

- ◆ 列車の運行状況について知りたい方は、以下までお問い合わせください。

区分	電話番号	ホームページ
J R 四国	0570-00-4592	http://www.jr-shikoku.co.jp/info/
とさでん交通	088-833-7111	http://www.tosaden.co.jp/
土佐くろ しお鉄道	中村・宿毛線 0880-35-4961	http://www.tosakuro.com/
	ごめん・なはり線 0887-34-8800	



35 道路状況を知りたい場合

◆ 道路状況を知りたい方は、以下までお問合せください。

道路名		管轄区域	機関名	電話番号
一般 国道	32号	大豊町（徳島県境）～高知市	土佐国道事務所	088-884-0359
	33号	高知市～仁淀川町（愛媛県境）		
	55号	東洋町（徳島県境）～高知市		
	56号	高知市～中土佐町	中村河川国道事務所	
四万十町～宿毛市（愛媛県境）				
高知 東部 自動車道	高知南国道路	高知南IC～高知龍馬空港IC	土佐国道事務所	088-884-0359
	南国安芸道路	香南のいちIC～芸西西IC		
四国 横断 自動車道	須崎道路	須崎東IC～須崎西IC	土佐国道事務所	088-884-0359
		須崎西IC～四万十町中央IC		
	中村宿毛道路	四万十IC～平田IC	中村河川国道事務所	
県道		安芸市、奈半利町、田野町、安田町、北川村、馬路村、芸西村	安芸土木事務所	0887-34-3135
		室戸市、東洋町	同 室戸事務所	0887-22-1531
		南国市、香南市、香美市	中央東土木事務所	088-863-2171
		本山町、大豊町、土佐町、大川村	同 本山事務所	0887-76-2105
		高知市	高知土木事務所	088-882-8141
		土佐市、いの町、日高村	中央西土木事務所	088-893-2111
		佐川町、越知町、仁淀川町	同 越知事務所	0889-26-1161
		須崎市、栲原町、津野町、中土佐町	須崎土木事務所	0889-42-1700
		四万十町	同 四万十町事務所	0880-22-1212
		四万十市、黒潮町	幡多土木事務所	0880-34-5222
		宿毛市、大月町、三原村	同 宿毛事務所	0880-63-2141
		土佐清水市	同 土佐清水事務所	0880-82-1232
市町村道	市町村の道路担当課にお問合せください。			
高知自動車道	西日本高速道路株式会社 四国支社 高知高速道路事務所		088-862-1116	



そのほかの情報

3 6 災害ボランティア

- ◆ 災害ボランティア活動については、高知県社会福祉協議会（電話：088-850-9100）にお問合せください。

3 7 ペット動物に関する相談窓口

- ◆ 迷子になったペットに関する相談、飼い主不明のペットの保護情報、その他ペットの飼育全般の相談を受け付けています。

受付窓口	連絡先
高知県 健康政策部 食品・衛生課 動物愛護担当	電 話：088-823-9673 F A X：088-823-9264 メー ル：131901@ken.pref.kochi.lg.jp
中央小動物管理センター	電 話：088-831-7939 F A X：088-831-7953
中村小動物管理センター	電 話：0880-34-6252

受付時間は、いずれも平日8：30～17：15



38 太陽光発電システムに関する留意点・相談窓口

- ◆ 総務省行政評価局は、使用済太陽光パネルの廃棄処分等の実施状況を調査し、その結果を公表しています（平成29年9月8日）。

調査においては、

- ① 災害によって損壊したパネルであっても、日光が当たれば発電するため、直接接触すると感電の危険性があること、
- ② パネルには有害物質が含有されているものもあり、廃棄に当たっては適正な処理が必要であること

とされているところ、こうした点が十分認識されていなかったことなどが明らかとなっています。詳細は、ホームページに掲載しています。

- http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/107317_0908.html
総務省行政評価局 評価監視官（法務、外務、経済産業等担当）
TEL：03-5253-5450（直通）

- ◆ 浸水等の被害を受けた太陽光発電システムの取扱い上の留意点をホームページに掲載しています。

- <http://www.jpea.gr.jp/topics/180710.html>
一般社団法人 太陽光発電協会
〒105-0004 東京都港区新橋 2-12-17 新橋 I-Nビル8F
TEL：03-6268-8544

被災した太陽光発電設備の保管等について、注意喚起がなされています。

- http://www.env.go.jp/recycle/waste/disaster/h30gouu/04_180706_solar.pdf
環境省環境再生・資源循環局災害廃棄物対策室
TEL：03-5521-8358（内線6825）