

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、南海トラフ巨大地震等の災害に備え、平時から、災害発生時の生活支援に関する情報を整理し、提供しております。

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問い合わせください。

なお、総務省高知行政監視行政相談センターでも、災害に関して、いろいろなお問い合わ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 9:00～16:45

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 9:00～16:45

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：https://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7年11月1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、当センターホームページに掲載してまいります。<https://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**

〒780-0870 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 罹災証明書の交付 (P.1)
- 2 災害廃棄物について (P.1)
- 3 被災者のための住宅提供 (P.1)
- 4 被災住宅の応急修理制度 (P.2)



お金のこと

- 5 被災者生活再建支援制度 (P.3)
- 6 災害弔慰金、災害障害見舞金の支給 (P.4)
- 7 災害援護資金貸付制度 (P.4)
- 8 生活福祉資金の貸付 (P.5)
- 9 住宅の再建、補修等の融資 (P.5)
- 10 住宅ローンの返済について (P.6)
- 11 労働保険について (P.6)
- 12 雇用保険に関する特例措置 (P.7)



役所の手続きのこと

- 13 国税の特別措置 (P.8)
- 14 県税の特別措置 (P.9)
- 15 市町村税の特別措置 (P.10)
- 16 公共料金の減免措置等 (P.10)
- 17 年金手帳等の紛失や、国民年金等の保険料が払えない場合 (P.12)
- 18 権利証(登記識別情報又は登記済証)を紛失又は盗難に遭った場合 (P.13)
- 19 運転免許証の再交付 (P.14)
- 20 自動車の廃車手続き等 (P.14)
- 21 特定非常災害の被害者の権利利益の保全等を図るための特別措置に関する法律 (P.15)



民間の手続きのこと

- 22 損害保険について (P.16)
- 23 預貯金通帳や証書等を紛失した場合 (P.16)
- 24 災害義援金について (P.17)
- 25 災害時に便乗した悪質商法等の相談 (P.17)
- 26 法律相談等の窓口 (P.18)



医療・健康のこと

- 27 医療機関の受診について (P.19)
- 28 こころの悩みや健康に関する相談 (P.19)



教育のこと

- 29 奨学金の緊急採用、返還期限猶予、JASSO支援金の受付 (P.20)



事業者の方へ

- 30 会社・法人の印鑑カード等を紛失した場合 (P.21)
- 31 中小企業者を対象とした相談窓口 (P.21)
- 32 農林漁業関係の災害復興支援 (P.22)



そのほかの情報

- 33 生活困窮者自立支援制度 (P.23)
- 34 警察に相談したい場合 (P.23)
- 35 公共交通機関の運行状況 (P.23)
- 36 道路状況を知りたい場合 (P.24)
- 37 災害ボランティアについて (P.25)
- 38 ペット(犬・猫等)に関する相談窓口 (P.25)
- 39 Govbotによる相談 (P.26)
- 40 災害時の多言語支援について (P.27)

【参考】 高知県・市町村連絡先一覧 (P.28)





1 罹災^{りさい}証明書の交付

- ◆ 「罹災証明書」は、災害による住宅の被害の程度等を証明するもので、被災者生活再建支援金等の申請のほか、税金の減免、各種融資等、様々な申請に必要になります。
- ◆ 「罹災証明書」の交付や、手続きに必要な書類等、詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。

2 災害廃棄物について

- ◆ 災害廃棄物とは、地震災害や水害等の自然災害等により発生する廃棄物であり、その処理主体は市町村となっています。
- ◆ 被災された方がご自身で処理される前に、お住まいの市町村へお問い合わせください。

3 被災者のための住宅提供

- ◆ 災害救助法に基づく応急仮設住宅は、民間賃貸住宅を活用した「賃貸型応急住宅」（家賃上限有）、プレハブ住宅等の「建設型応急住宅」等があり、自宅が被害を受け住むことができなくなった場合、一時的に入居するものです。入居にあたっての条件や、世帯人数、高齢者や障害者、ペット連れの方のご相談等、詳しくは、お住まいの自治体にお問い合わせください。





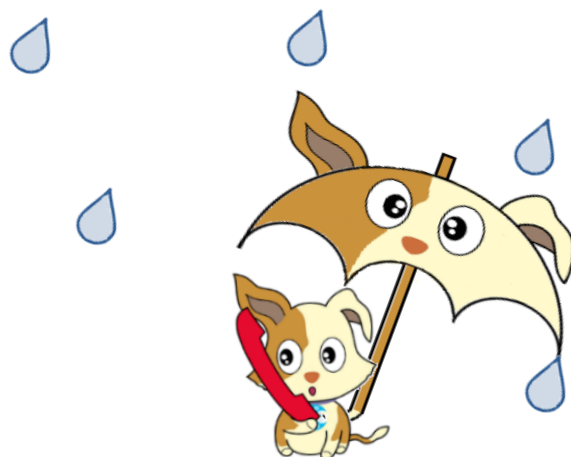
4 被災住宅の応急修理制度

- ◆ 応急修理制度とは、災害救助法が適用された市町村において、災害により住宅が大規模半壊、中規模半壊、半壊（半焼）及び準半壊の被害を受けた世帯に対し、被災した住宅や、上下水道の配管、配線設備、衛生設備等、日常生活に必要不可欠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た費用（限度額有）を負担する制度です。

- ◆ 1世帯当たりの限度額（国制度の場合）は以下のとおりです。
 - ※同一住家に2以上の世帯が居住している場合も、1世帯当たりの額以内です。
 - ・ 大規模半壊、中規模半壊、半壊（半焼）… 1世帯当たり73万9千円以内
 - ・ 準半壊…………… 1世帯当たり35万8千円以内

- ◆ 以下の全ての要件を満たす方（世帯）が対象になります。
 - ① 災害により大規模半壊、中規模半壊または半壊（半焼）若しくはこれに準ずる程度の住家被害を受け、そのままでは住むことができない状態にあること
 - ※全壊の住宅は、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。
 - 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 自らの資力では応急修理をすることができない方（ある程度資力がある場合は、ローン等個別事情を勘案し、判断する。）

- ◆ 詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。



可能であれば、被災した自宅の被害状況を、写真で記録しておきましょう。



5 被災者生活再建支援制度

- ◆ 災害により住宅が全壊する等、生活基盤に著しい被害を受けた世帯に対して支援金が支給される制度があります。支給額は下記の「基礎支援金」と「加算支援金」の合計額となり、制度の対象となる世帯は、以下のとおりです。

- ① 住宅が全壊した世帯
- ② 住宅が半壊、または住宅の敷地に被害が生じ、その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、住宅に居住不能な状態が長期間継続している世帯
- ④ 住宅が半壊し、大規模な補修を行わなければ居住することが困難な世帯
- ⑤ 住宅が半壊し、相当規模の補修を行わなければ居住することが困難な世帯

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」があります。基礎支援金は災害発生日から13か月以内、加算支援金は災害発生日から37か月以内が申請期間となっています。

【基礎支援金】※世帯人数が1人の場合は、各該当金額の3/4の額

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)	中規模半壊 (上記⑤)
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】※世帯人数が1人の場合は、各該当金額の3/4の額

住宅再建の方法	建設・購入	補修	賃借 (公営住宅は除く)
二人以上の世帯 (上記①～④)	200万円	100万円	50万円
一人世帯 (上記①～④)	150万円	75万円	37.5万円
二人以上の世帯 (上記⑤)	100万円	50万円	25万円
一人世帯 (上記⑤)	75万円	37.5万円	18.75万円

- ◆ 詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。



6 災害弔慰金、災害障害見舞金の支給

◆ 万が一災害によってお亡くなりになった方の遺族に対し「災害弔慰金」、重度の障害を受けた方には「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 |

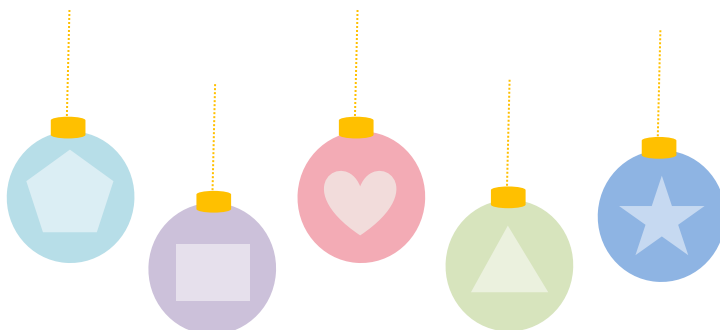
◆ 詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。

7 災害援護資金貸付制度

◆ 自然災害により世帯主が負傷した場合や、住宅・家財に被害を受けた場合に、所得が一定以下の世帯の世帯主に対して、条例の定めるところにより、生活立直しのための資金を貸し付ける制度です。（貸付限度額：350万円、償還期間：10年、所得制限有）

◆ 償還期限は、据置期間(元金返済猶予)3年を含め10年です。据置期間中は無利子ですが、市町村により据置期間経過後に利率が設定される場合があります。

◆ 詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。





8 生活福祉資金の貸付

【緊急小口資金】

- ◆ 地震等の災害で災害救助法の適用となった地域等で、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。
- ◆ 据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。

【災害援護費】

- ◆ 災害を受けたことによる困窮からの自立更生に必要な経費（被災した住宅の復旧及び家財の購入等150万円以内）の貸付があります。
- ◆ 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。
※災害弔慰金及び災害援護資金貸付制度の対象とならない災害が対象です。

9 住宅の再建、補修等の融資

- ◆ 「災害復興住宅融資」とは、地震等の災害で住宅が「全壊」、「大規模半壊」、「中規模半壊」、または「半壊」した旨の「罹災証明書」を交付されている方が利用できる住宅復旧のための建設資金、または購入資金に対する融資です。詳しくは、下記窓口にお問い合わせください。

窓 口	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	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う場合があります。詳しくは、各金融機関にお問い合わせください。



10 住宅ローンの返済について

- ◆ 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は、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。

窓 口	電話番号	受付時間
全国銀行協会相談室	(ナビダイヤル) 0570-017-109 03-5252-3772	平日 9:00～17:00 (銀行の休業を除く)

11 労働保険について

- ◆ 労働者の方が「工作中」や「通勤中」に地震により建物が崩壊したこと等が原因となって被災された場合には、「労災保険」による給付（治療や投薬、休業補償等）を受けられます。また、請求にあたって事業主や医療機関の証明が受けられなくても、請求書は受け付ける場合があります。詳しくは、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 高知労働総合庁舎 1階	088-885-6010 (総合労働相談コーナー)	高知市、南国市、香美市、長岡郡、土佐郡、吾川郡（仁淀川町を除く）
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 3階	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	安芸市矢ノ丸 2-1-6 安芸地方合同庁舎 1階	0887-35-2128	室戸市、安芸市、香南市、安芸郡



12 雇用保険に関する特例措置

- ◆ 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、雇用保険基本手当（失業手当）を受給できる場合があります。雇用保険加入期間等要件がありますので、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 土佐山田地方合同庁舎 1階	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 須崎地方合同庁舎 1・2階	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 1階	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	安芸市矢ノ丸 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



13 国税の特別措置

- ◆ 申告等の期限の延長・納税の猶予… 申告や納付等の期限延長や、納税を一定期間猶予する制度があります。
- ◆ 予定納税の減額・源泉徴収の徴収猶予等… 所得税の軽減免除は、最終的には翌年の確定申告で精算されますが、予定納税や源泉徴収の段階でも、その減額または徴収猶予を受けることができます。
- ◆ 所得税の全部又は一部の軽減（確定申告）… 災害により住宅や家財等に損害を受けた場合は、確定申告を行うことで、「所得税法」の雑損控除または「災害減免法」の適用を受けることができます。
- ◆ 住宅借入金等特別控除の適用期間の特例等… 災害により住宅用家屋が被害を受けた場合に、適用できる特例があります。
- ◆ 適用の条件等、詳しくは、国税庁ホームページで確認、または最寄りの税務署にお問い合わせください。

税務署	電話番号（代表）	管轄区域
安芸税務署	0887-35-3115	安芸市、室戸市、安芸郡
南国税務署	088-863-3215	南国市、香南市、香美市、長岡郡
高知税務署	088-822-1123	高知市、土佐郡
伊野税務署	088-893-1121	吾川郡、土佐市、高岡郡のうち日高村
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

※自動音声によりご案内していますので、所轄（または最寄り）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。



14 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、自動車税（環境性能割・種別割）、不動産取得税等の県税に関して、申告・納付等の期限延長や納税の猶予、減免等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。

県税事務所	電話番号	管轄区域等
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	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	088-821-4651 4652 4952	高知市（中央東県税事務所の管轄区域以外）、土佐市、いの町、仁淀川町、佐川町、越知町、日高村 ※「自動車税種別割」については中央東県税事務所の管轄になります。
須崎県税事務所	0889-42-2366 2367 2368	須崎市、中土佐町、梶原町、津野町、四万十町
幡多県税事務所	0880-35-5972 5974	宿毛市、土佐清水市、四万十市、大月町、三原村、黒潮町
高知県中央東県税事務所員駐在所	088-866-3705	自動車税環境性能割、自動車税種別割の申告（※自動車税の減免、課税免除等の制度に関するご質問、自動車税の完納照会につきましては、自動車税種別割担当区域の県税事務所へお問い合わせください。）



15 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、住民税や固定資産税、軽自動車税（環境性能割・種別割）等に関して、申告・納付等の期限延長や納税の猶予、減免等の救済措置が受けられる場合があります。
- ◆ 詳しくは、お住まいの市町村にお問い合わせください。

16 公共料金の減免措置等

- ◆ 災害救助法による救助が行われた区域内で、半壊、半焼または床上浸水以上の被害を受けた建物に設置された受信機の放送受信契約について、2か月間、受信料が免除になります。このほかに、非常災害があった場合、総務大臣の承認を受けて、免除する範囲と免除の期間をその都度定めて免除を行うことがあります。

窓 口	電話番号	受付時間
N H K ふれあい センター	(ナビダイヤル) 0570-077-077 050-3786-5003	9:00~18:00 (土・日・祝日も受付)

- ◆ 上下水道についても、基本料金や使用料金の減免、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。
- ◆ 電気、ガス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、支払期日の延長や料金の減免、工事費の免除、修理費用の軽減等、特別措置を行う場合があります。適用の条件や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は、契約先へご確認ください。



- ◆ 停電や電柱、電線の破損について、特に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、下記窓口までお問い合わせください。

四国電力送配電	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
田井サービスセンター	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
室戸サービスセンター	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
中村事業所	0120-410-388 0880-63-2178	四万十市、黒潮町（旧大方町）
窪川サービスセンター	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）
宿毛サービスセンター	0120-410-467 0880-63-2187	宿毛市、大月町、三原村
清水サービスセンター	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

※受付時間 8:40～17:20（日・祝日・年末年始除く）。但し、停電等緊急の場合は、全日24時間受け付けていますので、音声案内に沿ってご対応ください。



17 年金手帳等の紛失や、国民年金等の保険料が払えない場合

- ◆ 年金手帳や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にお問い合わせください。

年金事務所	電話番号	管轄区域
高知西年金事務所	088-875-1717	高知市、土佐市、須崎市、土佐郡、吾川郡、高岡郡 ※「船員保険」については、県内全域
高知東年金事務所	088-831-4430	高知西年金事務所が管轄する区域の厚生年金保険・健康保険、国民年金に関する届書の受付、相談を行います。
南国年金事務所	088-864-1111	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	0880-34-1616	四万十市、宿毛市、土佐清水市、幡多郡

※受付時間 平日 8:30～17:15。但し、年金相談については、週初の開所日は 8:30～19:00、第 2 土曜は 9:30～16:00 まで実施しています。





18 権利証(登記識別情報又は登記済証)を紛失 又は盗難に遭った場合

- ◆ 権利証は、所有権移転等の登記申請をする際に、登記所に提出していただく書類となりますので、大切に保管する必要がありますが、いかなる理由があっても再発行することはできません。これは、権利証が二重に存在することを避けるためです。

万一、権利証が盗難に遭った場合には、不正な登記申請を防止するため、登記所に不正登記防止の申出をすることができます。

詳しくは、最寄りの法務局へお問い合わせください。

高知地方法務局	電話番号 (代表)	管轄区域(不動産登記)
本局	088-822-3331	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	0887-52-3049	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	0889-42-0374	須崎市、高岡郡のうち(中土佐町、四万十町、梶原町、津野町)
安芸支局	0887-35-2272	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	0880-34-1600	四万十市、土佐清水市、宿毛市、幡多郡(黒潮町、大月町、三原村)



19 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、下記機関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	088-893-1221	吾川郡いの町枝川200番地

20 自動車の廃車（永久抹消）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や、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（永久抹消）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、罹災証明書を準備し、管轄の運輸支局、また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、自然災害等の被害状況により特例措置が講じられた場合は、自動車検査証やナンバープレートが手元になくても廃車（永久抹消）手続きを行うことができる場合がありますので、詳しくは下記運輸支局までお問い合わせください。
- ◆ 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い合わせください。

名 称	電話番号	住 所
四国運輸局 高知運輸支局	050-5540-2077	高知市大津乙1879-1



ナンバープレートに記載されている地域名が、管轄の陸運局になります。



- ◆ 軽自動車の廃車手続等については、下記の軽自動車検査協会にお問い合わせください。126cc以上の二輪車については「自動車検査登録総合ポータルサイト ヘルプデスク（国土交通省）」に、125cc以下の二輪車については「お住いの市町村」にお問い合わせください。

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3106-2	コールセンター業務時間 8:30～17:00 (土・日・祝日・年末年始除く)

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

21 特定非常災害の被害者の権利利益の 保全等を図るための特別措置に関する法律

- ◆ 特定非常災害の被害者の権利利益の保全等を図るための特別措置に関する法律は次の通りです。詳しくは各機関にご確認ください。

適用すべき措置の内容

- ① 行政上の権利利益に係る満了日の延長（法第3条）
（例：運転免許証（道交法92条の2））
- ② 期限内に履行されなかった義務に係る免責（法第4条）
（例：薬局の休廃止等の届出義務（医薬品医療機器等法10条））
- ③ 債務超過を理由とする法人の破産手続開始の決定の特例（法第5条）
- ④ 相続の承認又は放棄をすべき期間に関する民法の特例措置（法第6条）
- ⑤ 民事調停法による調停の申立ての手数料の特例措置（法第7条）
- ⑥ 景観法による応急仮設住宅の存続期間の特例措置（法第8条）



22 損害保険について

- ◆ 災害救助法が適用された地域、または金融庁国民保護計画に基づく対応要請があった地域で、家屋等の流失・焼失等により、損害保険会社との保険契約に関する手掛かりを失った場合は、次の窓口で契約照会を受け付けます。

※原則として、被災された方（ご本人）、被災された方（ご本人）の親族（配偶者・親・子・兄弟姉妹）からのご照会に限ります。

窓 口	電話番号	受付時間
(一社) 日本損害保険協会「自然災害等損保契約照会センター」	(フリーダイヤル) 0120-501-331	平日 9:15~17:00 (祝日・年末年始除く)

23 預貯金通帳や証書等を紛失した場合

- ◆ 災害救助法適用市町村にお住まいの被災者について、金融機関や証券会社、生命保険会社、損害保険会社等では、通帳や証書、届出印鑑等を紛失した場合でも、本人確認ができれば、預貯金や保険金等の払戻しを行っています。詳細は、下記機関にお問い合わせください。

名 称	電話番号等
各金融機関（銀行、信用金庫等）、 保険会社等の窓口	—
ゆうちょ銀行	最寄りのゆうちょ銀行店舗・郵便局の貯金窓口にご相談ください。
金融庁	03-3506-6000（代表）
四国財務局 高知財務事務所 理財課	088-822-9177



24 災害義援金について

- ◆ 被災された方に対する救援活動を支援するため、救援等を行う団体に宛て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。取扱時間や条件等は、最寄りの郵便局窓口にご確認ください。

25 災害時に便乗した悪質商法等の相談

- ◆ 自然災害が発生した場合、それに便乗した悪質商法等、消費者トラブル（家屋の修繕や義援金に関するトラブル等）が多く発生する傾向があります。また、悪質商法は災害発生地域だけが狙われるとは限りません。不安に思った場合やトラブルになった場合には、早めに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

名 称	電話番号	相談時間
高知県立消費生活センター	088-824-0999	9:00～16:45 (土・祝日・年末年始は除く)



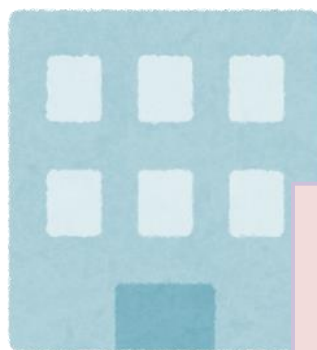
「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されても、すぐに契約せず、加入先の保険会社や保険代理店に相談しましょう。



26 法律相談等の窓口

- ◆ 法テラス（日本司法支援センター）では、「政令で指定された大規模災害により被災された方」を対象とした、無料法律相談を行う場合があります。また、高知弁護士会にでも、法律相談を実施する場合があります。詳しくは、下記機関にお問い合わせください。

名称	電話番号	受付時間
法テラス高知	(ナビダイヤル) 0570-078395	平日 9:00～17:00
高知弁護士会	(代表番号) 088-872-0324	平日 10:00～12:00 13:00～16:00



法律相談所



27 医療機関の受診について

- ◆ 被災によるマイナンバーカード又は資格確認書等の紛失や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、マイナポータル（資格情報のお知らせ）又は資格確認書等でご確認ください。）や各医療機関、または下記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	業務グループ	088-820-6010 （自動音声→ 「1」を押す）
高知県 健康政策部 国民健康保険課	国保・高齢者医療担当	088-823-9646

- ◆ 災害救助法適用市町村の住民の方で、適用市町村の国民健康保険や後期高齢者医療、協会けんぽ、一部の健保組合等に参加している場合、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が、一定期間支払いが不要となる場合があります。介護保険の利用料についても、同様の免除措置が適用される場合があります。

- ① 住家の全半壊、全半焼、床上浸水、また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、また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、または休止された方
- ⑤ 主たる生計維持者が失職し、現在収入がない方

28 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窓口については、下記機関にお問い合わせください。

名 称	電話番号	受付時間
高知県精神保健福祉センター	088-821-4966	平日8:30～17:15



29 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）は、災害により被害を受けた学生等への支援策として、①災害救助法適用地域の世帯の学生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（返還不要10万円）の申請を受け付けます。

①と③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②については、「奨学金減額返還願」もしくは「奨学金返還期限猶予願」を、日本学生支援機構へ提出する必要があります。

窓 口	電話番号	受付時間
奨学金相談センター	(ナビダイヤル) 0570-666-301 (IP電話) 03-6743-6100	9:00～20:00 (土・日・祝日・年末年始は除く)



奨学金の募集期間外であっても、生計維持者が震災・火災・風水害等に被災し家計が急変した場合、緊急採用（無利息）及び応急採用（利息付）への申請が可能です。詳細については、学校の奨学金担当係にご相談ください。



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い合わせください。

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 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する場合があります。
- ◆ 詳しくは、下記機関、また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 (ナビダイヤル) 0570-088-529
	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
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	087-811-3330
四国経済産業局 産業部 中小企業課	087-811-8529



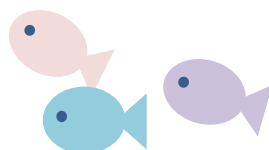
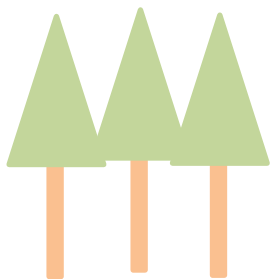
32 農林漁業関係の災害復興支援

- ◆ 民有林を含めた大規模な災害が発生した場合、地元市町村等への情報提供と、災害復旧にかかる提案・支援等を実施しています。

名 称	電話番号
中国四国農政局 高知県拠点	088-875-7236
四国森林管理局	088-821-2210

- ◆ 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	088-802-8001
西日本信用漁業協同組合連合会 高知支店	088-823-2251





33 生活困窮者自立支援制度

- ◆ 現に経済的に困窮し生活に困っている方や生活を維持することができなくなる恐れがある方の生活や仕事の相談に応じ、専門の支援員が寄り添いながら、一人ひとりの状況に応じた支援プランを作成し、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、お住まいの地域の市町村社会福祉協議会（四万十市は「生活相談窓口しるべ」、土佐清水市は「特定非営利活動法人ふくしねっとCoCoてらす」）または、下記県庁ホームページでご確認ください。

○ <https://www.pref.kochi.lg.jp/doc/2020040900496>

34 警察に相談したい場合

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

高知県警察	電話番号	受付時間
警察総合相談電話	088-823-9110 (または局番なしの #9110)	24時間対応

35 公共交通機関の運行状況

- ◆ 公共交通機関の運行状況については、下記機関へお問い合わせください。

公共交通機関	電話番号	ホームページ
J R 四国	0570-00-4592	https://www.jr-shikoku.co.jp/
土佐くろしお鉄道	中村・宿毛線 0880-35-4961	https://www.tosakuro.com/
	ごめん・なはり線 0887-34-8800	
とさでん交通	電車 088-833-7121	https://www.tosaden.co.jp/
	バス 088-833-7171	



そのほかの情報

36 道路状況を知りたい場合

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	0880-34-7301	
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IC～高知龍馬空港IC	土佐国道事務所	088-884-0359	
	南国安芸道路	高知龍馬空港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	
	四国横断 自動車道	須崎西IC～四万十町中央IC			
	窪川佐賀道路 (片坂バイパス)	四万十町西IC～黒潮拳ノ川IC	中村河川国道事務所	0880-34-7301	
		中村宿毛道路			四万十IC～宿毛和田IC
国道	194号	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	
	195号	室戸市、東洋町	同 室戸事務所	0887-22-1531	
	197号	南国市、香南市、香美市	中央東土木事務所	088-863-2171	
	321号	本山町、大豊町、土佐町、大川村	同 本山事務所	0887-76-2105	
	381号	高知市	高知土木事務所	088-882-8141	
	439号	土佐市、いの町、日高村	中央西土木事務所	088-893-2111	
	440号	佐川町、越知町、仁淀川町	同 越知事務所	0889-26-1161	
	441号	須崎市、梶原町、津野町、中土佐町	須崎土木事務所	0889-42-1700	
	493号	四万十町	同 四万十町事務所	0880-22-1212	
	県道	494号	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	0880-63-9101
			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い合わせください。				
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		



37 災害ボランティアについて

- ◆ 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）にお問い合わせください。

38 ペット（犬・猫等）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についての相談を、下記窓口で受け付けています。
※迷子や保護された犬・猫の情報は、「小動物管理センター」ホームページ（<https://kochi-apc.com>）へ掲載されています。また、最寄りの市町村役場や福祉保健所、警察署にもご確認ください。

高知県（・高知市）	電話番号	F A X
高知県 健康政策部 薬務衛生課 動物愛護担当	088-823-9673	088-823-9264
中央小動物管理センター	088-831-7939	088-831-7953
中村小動物管理センター（幡多地区）	0880-34-6252	0880-34-6252
安芸福祉保健所 衛生環境課	0887-34-3173	0887-34-3170
中央東福祉保健所 衛生環境課	0887-53-3190	0887-52-4561
中央西福祉保健所 衛生環境課	0889-22-2588	0889-22-9031
須崎福祉保健所 衛生環境課	0889-42-1999	0889-42-8924
幡多福祉保健所 衛生環境課	0880-34-5119	0880-35-5980
高知市保健所 生活食品課	088-822-0588	088-822-1880

※受付時間：平日 8:30～17:15（年末年始、及び中央小動物管理センターは水曜日を除く）



そのほかの情報

39 Govbotによる相談

- ◆ 総務省では、令和6年3月から子育て、マイナンバー、医療保険、防災・災害対応を始めとしたさまざまな制度などに関するよくある質問に対応することが可能な「国・地方共通相談チャットボット（Govbot（ガボット））」を運用しています。



（ガボットのご利用はこちら）

例えば、罹災証明って何？という質問に対しては、以下のように回答してくれます。

<p>①チャットを始める</p>  <p>国・地方共通相談チャットボット ガボット Govbot</p> <p>こんにちは！ 子育てやマイナンバー、医療保険などのさまざまな制度、給付金などに関するよくある質問にお答えします。</p> <p>がぼたん</p> <p>まだまだ学習中ですが、経験を積むとどんどん賢くなるので、たくさんのご質問やご意見をお願いします！</p> <p>お知らせ 利用規約</p> <p>チャットを始める</p>	<p>②「防災・災害対応」を選択</p>  <p>お聞きになりたいことはどのようなことですか？ 現時点では、以下の分野の回答について用意しています。 入力欄から直接入力することもできます（入力欄の左のボタンから質問分野を選ぶこともできます）。</p> <p>米国税対策</p> <p>経済対策に基づく給付金等</p> <p>子育て マイナンバー</p> <p>医療保険 税 年金</p> <p>不動産登記 戸籍</p> <p>防災・災害対応</p> <p>高齢者福祉（介護等）</p> <p>植物品種の権利と制度（種苗法）</p> <p>新しい制度等のお知らせ（マイナ免許証・戸籍への振り仮名記載・年取の壁対策）</p>
<p>③「被災者支援」を選択</p>  <p>お聞きになりたいことを次の中からお選びください。</p> <p>災害への備え</p> <p>災害時の応急対策</p> <p>被災者支援</p>	<p>④「り災証明書について知りたい。」を選択</p>  <p>お聞きになりたいことを次の中からお選びください。</p> <p>り災証明書について知りたい。</p> <p>災害が発生したごみの処分はどうすればよいのですか。</p> <p>経済支援（給付金・融資など）について知りたい。</p> <p>住宅支援について知りたい。</p> <p>就学支援について知りたい。</p> <p>相談窓口について知りたい。</p>
<p>⑤回答</p> <p>「り災証明書」は、災害による住宅の被害の程度等を証明する書類です。被災者生活再建支援金などの申請のほか、税金の減免、各種融資など様々な申請に必要となります。 詳細は、お住まいの市町村のホームページなどでご確認ください。</p>	



40 ^{さいがいじ たげんご しえん} 災害時の多言語支援について (Multilingual Support for Disaster)

- ◆ ^{だいきぼ}大規模な災害が^{さいがい}発生した^{はっせい}場合、^{ばあい}在留外国人等からの^{ざいりゅうがいこくじんとう}相談や^{そうだん}問い合わせ、^{とあ}多言語での^{たげんご}情報^{じょうほう}発信^{はっしん}を行っています。

^{そうだん}【相談】 (Consultation)

- ^{こうえきざいだんほうじん}公益財団法人 ^{こうちけん}高知県国際交流協会 ^{こうちけんがいこくじんせいかつそうだんせんたー}高知県外国人生活相談センター
(Kochi Consultation Center for Foreign Residents)

TEL : 088-821-6440

- ※ ^{げつようび}月曜日～^{どようび}土曜日 9:00～17:00 (^{にちようび}日曜日・^{しゅくじつ}祝日・^{ねんまつねんし}年末年始は^{やす}休み)

(Opened on: Mondays to Saturdays 9:00 to 17:00)

(Closed on: Sundays, Public Holidays, Year End and Start)

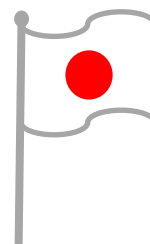
- ※ ^{そうだんいん}相談員が^{たいおう}対応できない^{げんご}言語については、^{ほんやくき}翻訳機や^{でんわつうやくき}電話通訳サービスを^{つか}使って^{たいおう}対応、または、^{つうやくすたっふ}通訳スタッフが^{たいおう}対応。

(For languages that the counselors cannot handle, we will use a translation device or a telephone interpretation service, or an interpreter staff will handle it.)

^{じょうほう}【情報】 (Information)

- ^{きしょうちようほ}気象庁ホームページ (^{ーお}Japan Meteorological Agency website)
<https://www.jma.go.jp/jma/index.html>

- ^{わーるど}NHKワールド ^{じゃぱん}ジャパン (NHK WORLD-JAPAN)
<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/>



【参考】高知県・市町村連絡先一覧

市区町村コード順

県・市町村名	郵便番号	住所	電話番号	FAX 番号
高知県	780-8570	高知市丸ノ内1-2-20	088-823-1111	088-823-9253
高知市	780-8571	高知市本町5-1-45	088-822-8111	088-824-6930
室戸市	781-7185	室戸市浮津25-1	0887-22-1111	0887-22-1120
安芸市	784-8501	安芸市土居82-1	0887-34-1111	0887-35-4445
南国市	783-8501	南国市大桶甲2301	088-863-2111	088-863-1167
土佐市	781-1192	土佐市高岡町甲2017-1	088-852-1111	088-852-5290
須崎市	785-8601	須崎市山手町1-7	0889-42-2311	0889-42-7320
宿毛市	788-8686	宿毛市希望ヶ丘1番地	0880-62-1111	0880-62-1274
土佐清水市	787-0392	土佐清水市天神町11-2	0880-82-1111	0880-82-2882
四万十市	787-8501	四万十市中村大橋通4-10	0880-34-1111	0880-34-5123
香南市	781-5292	香南市野市町西野2706	0887-56-0511	0887-56-0576
香美市	782-8501	香美市土佐山田町宝町1-2-1	0887-53-3111	0887-53-5958
東洋町	781-7414	安芸郡東洋町大字生見758-3	0887-29-3111	0887-29-3813
奈半利町	781-6402	安芸郡奈半利町乙1659-1	0887-38-4011	0887-38-7788
田野町	781-6410	安芸郡田野町1828-5	0887-38-2811	0887-38-2044
安田町	781-6421	安芸郡安田町大字安田1850	0887-38-6711	0887-38-6780
北川村	781-6441	安芸郡北川村野友甲1530	0887-32-1212	0887-32-1234
馬路村	781-6201	安芸郡馬路村馬路443	0887-44-2111	0887-44-2779
芸西村	781-5792	安芸郡芸西村和食甲1262	0887-33-2111	0887-33-4035
本山町	781-3692	長岡郡本山町本山636	0887-76-2223	0887-76-3593
大豊町	789-0392	長岡郡大豊町津家1626	0887-72-0450	0887-72-0474
土佐町	781-3492	土佐郡土佐町土居194	0887-82-0480	0887-82-2681
大川村	781-3703	土佐郡大川村小松27-1	0887-84-2211	0887-84-2328
いの町	781-2192	吾川郡いの町1700-1	088-893-1111	088-892-0353
仁淀川町	781-1592	吾川郡仁淀川町大崎200	0889-35-0111	0889-35-0571
中土佐町	789-1301	高岡郡中土佐町久礼6663-1	0889-52-2211	0889-52-4511
佐川町	789-1292	高岡郡佐川町甲1650-2	0889-22-7700	0889-22-1119
越知町	781-1301	高岡郡越知町越知甲1970	0889-26-1111	0889-26-0600
梶原町	785-0695	高岡郡梶原町梶原1444-1	0889-65-1111	0889-40-2010
日高村	781-2194	高岡郡日高村本郷61-1	0889-24-5111	0889-24-7966
津野町	785-0201	高岡郡津野町永野471-1	0889-55-2311	0889-55-2022
四万十町	786-8501	高岡郡四万十町琴平町16-17	0880-22-3111	0880-22-3123
大月町	788-0302	幡多郡大月町弘見2230	0880-73-1111	0880-73-1380
三原村	787-0892	幡多郡三原村来栖野346	0880-46-2111	0880-46-2114
黒潮町	789-1992	幡多郡黒潮町入野5893	0880-43-2111	0880-43-2788

国の相談パートナーについてはこちら



民生委員・児童委員





災害時の生活支援窓口案内（ガイドブック）
（令和7年11月1日現在）
