

総務省行政相談センター

# 令和6年台風第10号の 被災者の皆様への生活支援 窓口案内(鹿児島県版ガイドブック)

令和6年台風第10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。  
鹿児島行政監視行政相談センターでは、被災者の皆様への生活支援に関する情報を提供するとともに、国民の皆様からのお問合せなど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、お気軽にご利用ください。

○ 相談の受付：平日 8:30~17:15

◆ 行政相談専用ダイヤル：099-223-1100  
(上記時間帯以外は留守番電話になります。)

住所：鹿児島市浜町2番5-1号 鹿児島港湾合同庁舎5階  
鹿児島行政監視行政相談センター

◆ インターネット (右のQRコードからアクセスできます。)

URL：<https://www.soumu.go.jp/form/hyouka/gyousei-form.html>



まくみみ鹿児島



総務省行政相談センター

総務省 鹿児島行政監視行政相談センター

〒892-0812

鹿児島市浜町2番5-1号 鹿児島港湾合同庁舎5階

電話：099-224-3247

FAX：099-224-3248

## < 目次 >



### 住まいや身の回りのこと

- 1 災害証明書の発行 (P. 1)



### お金のこと(生活資金、住宅等)

- 2 災害弔慰金、災害障害見舞金 (P. 3)
- 3 災害援護資金の貸付 (P. 3)
- 4 生活福祉資金の貸付(緊急小口資金等) (P. 3)
- 5 住宅の建設、補修等の融資 (P. 4)
- 6 住宅ローン等の返済 (P. 4)



### 労働・雇用に関すること

- 7 失業認定日、指定来所日の取扱い(P. 6)



### 役所の手続・公共料金

- 8 国税の特別措置 (P. 8)
- 9 県税の特別措置 (P. 9)
- 10 市町村税の特別措置 (P. 9)
- 11 公共料金の減免措置 (P. 10)
- 12 年金証書を紛失した場合、年金保険料の納付の猶予 (P. 10)
- 13 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(損害保険等)のこと

- 14 損害保険に関すること (P. 12)
- 15 生命保険に関すること (P. 12)
- 16 預貯金通帳、印鑑を紛失した場合 (P. 13)



### 教育のこと

- 17 奨学金の緊急採用、返還期限猶予等 (P. 14)



## 事業経営に関すること

- 18 中小企業・小規模事業者の特別相談窓口（P. 15）
- 19 農林漁業者への資金融資・相談窓口（P. 15）



## 医療機関に関すること

- 20 医療機関の受診、介護サービス等（P. 16）



## その他の情報、お役立ち情報ウェブサイト

- 21 消費者トラブル（災害に便乗した悪質商法等）の相談窓口（P. 17）
- 22 お役立ち情報ウェブサイト（P. 17）



## 外国人向けの情報・相談窓口

### For Foreign Residents

- 23 生活の困りごと、災害の時の案内など（P. 18）

- 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。  
今回の令和6年台風第10号については、鹿児島県内の災害救助法適用市町村は以下のとおりです。

（災害救助法施行令第1条第1項第4号による適用）

屋久島町、龍郷町

- ※ 本冊子の情報は、令和6年12月20日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。
- ※ 被災者支援の情報は、各関係機関・団体等のホームページで、随時、更新されています。



# 住まいや身の回りのこと

## 1 災害証明書の発行

- ◆ 「災害証明書」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、税金の減免、各種の支援金・融資の申請などに必要となる場合があります。
- ◆ 災害証明書の発行は、各市町村が行います。
  - ・ 「災害証明書」は、「住家」が対象で、カーポート、倉庫、門扉等は対象外です。
  - ・ 持ち家に限らず賃貸住宅の借主も申請が可能です。持ち家に限らず賃貸住宅の借主も申請が可能です。また、住民票がない場合でも実際に居住していれば申請が可能です。
  - ・ なお、住家以外の店舗、事業所、工場、自動車、動産等について、「被災証明」等の名称で市町村が証明を行うことがあります。
- ◆ 市町村では、交付申請書に被害状況の写真の添付を求めています。また、各市町村が被害状況調査を行います。この調査の前に、浸水の片づけ、建物の撤去や修繕工事を実施する場合は特に、後日の被害認定ができるように、被害状況の写真をできるだけ多く撮影し、保管しておいてください。また、工事に係る業者との契約書や見積書、領収書なども保管しておいてください。写真の撮り方は、次ページをご参照ください。
- ◆ 詳しくは、お住まいの市町村の窓口にお問合せください。

## 建物が被害を受けたとき 最初にする事

災害で建物が被害を受けたときは、あまりのショックに、何から手を付けたらいいか分からなくなるかもしれません。被災者の方々が一日も早く日常生活を取り戻せるように、行政も様々な支援に動き出します。それらの支援を受けながら、一歩ずつ再建を進めていきましょう。その支援を受けるためにも、被害状況を写真で撮るようお願いします。

### 建物の被害状況を写真で記録しましょう

片付けや修理の前に、建物の被害状況を写真に撮って保存しておきましょう。市から災証明書を取得して支援を受ける際や、保険会社に損害保険を請求する際などに、たいへん役に立ちます。

**ポイントは、建物の外と中の写真を撮ることです。**

#### 建物の外の写真の撮り方

- カメラ・スマホなどでなるべく4方向から撮るようにしましょう。
- 浸水した場合は、浸水の深さがわかるように撮りましょう。  
※メジャーなどをあてて「引き」と「寄り」の写真をとると、被害の大きさが良くわかります。

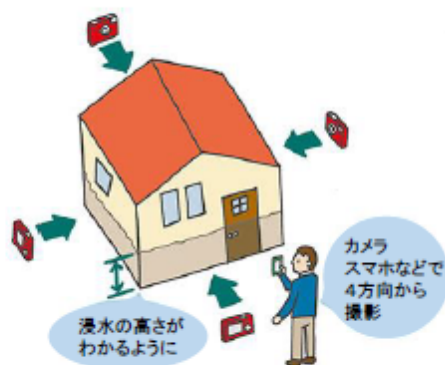
#### 建物の中の写真の撮り方

- 建物の中の被害状況写真は、  
①被災した部屋ごとの全景写真  
②被害箇所の「寄り」の写真を撮影しましょう。

<想定される撮影箇所>

内壁、床、窓、出入口、サッシ、襖、障子、システムキッチン、洗面台、便器、ユニットバス など

### <イメージ図>



★被害を受けた部屋・箇所は全て撮影しましょう。



鹿児島市



## お金のこと(生活資金、住宅等)

### 2 災害弔慰金、災害障害見舞金

- ◆ 自然災害で亡くなられた方の遺族等を対象として、災害弔慰金、災害障害見舞金が支給されます。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、お住まいの市町村の窓口にお問合せください。

### 3 災害援護資金の貸付

- ◆ 災害により負傷又は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。※所得制限等、一部条件があります。
- ◆ 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%以内で条例の定める率となります。
- ◆ 貸付限度額は、150万円～350万円(住家の損害の程度、世帯主の傷病の有無により区分)  
詳しくは、お住まいの市町村にお問合せください。

### 4 生活福祉資金の貸付(緊急小口資金等)

- ◆ 生活福祉資金は、金融機関等からの借入が困難な低所得世帯、障害者世帯や高齢者世帯に対して、経済的な自立と生活の安定を図るために必要な経費を貸し付けるものです。
- ◆ 生活福祉資金には、「緊急かつ一時的に生計の維持が困難となった場合の少額の費用(緊急小口資金)」や「災害を受けたことにより臨時に必要な費用(福祉費(災害援護費))」についての貸付があります。  
それぞれの貸付限度額等は次のとおりです。

- ・ 緊急小口資金：10万円以内
- ・ 福祉費（災害援護費）：150万円（目安）

◆ なお、大規模災害時には、貸付対象世帯の拡大や、据置期間や償還期間の拡大などの特例措置が実施されることがあります。

詳しくは、鹿児島県社会福祉協議会、お住まいの市町村の社会福祉協議会にご相談ください。

## 5 住宅の建設、補修等の融資

### ◆ 災害復興住宅融資

災害で住宅が「全壊」、「大規模半壊」又は「半壊」した旨のり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又は購入資金に対する融資です。詳しくは、住宅金融支援機構にお問合せください。

- ・ 災害専用ダイヤル：0120-086-353

（祝日・年末年始を除き土日も利用可）

- ・ ウェブサイト：<https://www.jhf.go.jp/loan/yushi/info/saigai.html>

◆ 各金融機関の被災者向けの特別融資については、各金融機関にお問合せください。

## 6 住宅ローン等の返済

◆ 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（自然災害債務整理ガイドライン）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。

- ・ 全国銀行協会相談室

0570-017-109 又は 03-5252-3772

（受付：月～金（祝日及び銀行の休業日を除く）の9時～17時）

- ・ 自然災害債務整理ガイドライン

<https://www.dgl.or.jp/guideline/>

※ 自然災害の影響によって、住宅ローン等を借りている個人や事業性ローンを借りている個人事業主が、既往債務を抱えたままでは、再スター

トに向けて困難に直面する等の問題が生じることが考えられます。そのような債務者が一定の要件を満たした場合に、法的倒産手続によらずに、債権者と債務者の合意にもとづき、債務整理を行う際の準則として取りまとめられたものです。





## 労働・雇用に関すること

### 7 失業認定日、指定来所日の取扱い

#### ◆ 台風10号の接近に係る失業給付認定日等の取扱い

台風の接近に伴い、公共交通機関の運休等により来所することが困難である場合には、認定日の変更が可能です。警報解除等安全が確保できる状態となりましたら、遅くとも次の認定日の前日までには来所してください。

(注意点)

公共交通機関が運休したことの証明書については、必要ありません。

雇用保険初回説明会開催の有無等、詳細については、各ハローワーク窓口におたずねください。

#### ◆ 台風10号の接近に係る指定来所日等の取扱い

台風の接近に伴い、公共交通機関の運休等により来所することが困難である場合には、指定来所日の変更が可能です。来所することが困難となった場合または警報解除等安全が確保できる状態となり来所可能となった場合は、どちらの場合も各ハローワーク窓口へ連絡をお願いします。

#### ◆ 詳細は、鹿児島労働局、ハローワーク（職業安定所）までお問合せください。

問合せ先	電話番号
鹿児島労働局（職業安定課）	099-219-8711
ハローワークかごしま	099-250-6060
ハローワーク伊集院	099-273-3161
ハローワーク加世田	0993-53-5111
ハローワーク指宿	0993-22-4135
ハローワーク川内	0996-22-8609
ハローワーク出水	0996-62-0685

ハローワーク宮之城	0 9 9 6 - 5 3 - 0 1 5 3
ハローワーク国分	0 9 9 5 - 4 5 - 5 3 1 1
ハローワーク大口	0 9 9 5 - 2 2 - 8 6 0 9
ハローワークかのや	0 9 9 4 - 4 2 - 4 1 3 5
ハローワーク大隅	0 9 9 - 4 8 2 - 1 2 6 5
ハローワーク熊毛	0 9 9 7 - 2 2 - 1 3 1 8
ハローワーク名瀬	0 9 9 7 - 5 2 - 4 6 1 1
ハローワーク徳之島	0 9 9 7 - 8 2 - 1 4 3 8



## 役所の手続・公共料金

### 8 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」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せください。

税務署	電話番号
鹿児島税務署	099-255-8111
川内税務署	0996-22-2830
鹿屋税務署	0994-42-3127
大島税務署	0997-52-4321
出水税務署	0996-62-0200
指宿税務署	0993-22-2548
種子島税務署	0997-22-0440
知覧税務署	0993-83-2411
伊集院税務署	099-273-2541
加治木税務署	0995-62-2161
大隅税務署	099-482-0007

- ・ 国税庁ウェブサイト（災害関連情報）  
<https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/saigai/index.htm#a002>

## 9 県税の特別措置

- ◆ 被災された方に対して、県税（個人事業税、自動車税、不動産取得税等）の減免措置が講じられる場合があります。また、家屋の全壊・半壊・床上浸水等、県税を納めることが困難と認められる事実が発生した場合、申請に基づき被害の程度に応じて、1年以内の期間について徴収の猶予が認められる場合があります。
- ◆ 詳しくは、鹿児島県県税務課や最寄りの地域振興局にお問合せください。  
鹿児島県税務課 099-286-2194

## 10 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(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合せください。

## 11 公共料金の減免措置

- ◆ 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、手続き方法については、各社へご確認ください。

《九州電力》 特別措置の適用は、最寄りの九州電力営業所にお問合せください。

《NTT西日本》 局番なし「116」

《NHK受信料》 0570-077-077

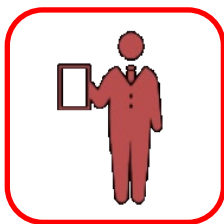
## 12 年金証書等を紛失した場合、年金保険庁の納付の猶予

- ◆ 年金証書を紛失した場合は、再発行されます。また、年金手帳、基礎年金番号通知書を紛失した場合は、基礎年金番号通知書が再発行されます。  
詳しくは、最寄りの年金事務所にお問合せください
- ◆ 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、市町村の国民年金担当窓口または最寄りの年金事務所（平日8時30分～17時15分、土曜・日曜・祝日除く。）にお問合せください。

年金事務所	電話番号
鹿児島南年金事務所	099-251-3111
鹿児島北年金事務所	099-225-5311
川内年金事務所	0996-22-5276
加治木年金事務所	0995-62-3511
鹿屋年金事務所	0994-42-5121
奄美大島年金事務所	0997-52-4341

## 13 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、相続、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。
- ◆ 詳しくは、最寄りの地方法務局にお問合せください。  
<http://houmukyoku.moj.go.jp/kagoshima/table/shikyokutou/all00.html>



## 民間の手続(損害保険等)のこと

### 14 損害保険に関すること

- ◆ 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。
  - ・ 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（受付時間 平日 9:15~17:00）  
IP電話からは 06-7634-2321
- ◆ 災害救助法が適用された地域（目次ページ参照）で、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。
  - ・ 日本損害保険協会 自然災害損保契約照会センター  
0120-501-331（受付時間 平日 9:15~17:00）
  - ・ 外国損害保険協会 自然災害等損保契約照会センター  
03-5425-7850（受付時間 平日 9:15~17:00）

### 15 生命保険に関すること

- ◆ 各生命保険会社において、今回の災害で災害救助法が適用された地域（目次ページを参照）の被災契約者の契約について、次の特別取扱いが行われています。
  - ・ 申出により、保険料の払込みの猶予期間が最長6か月延長されます。
  - ・ 申出により、必要書類を一部省略する等により、簡易迅速な取扱いが行われます。
- ◆ 災害救助法が適用された地域（目次ページを参照）において被災し、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。
  - ・ 生命保険協会 災害時受付専用連絡先  
0120-001-731（平日 9:00~17:00）

- かんぽコールセンター  
0120-552-950  
(平日 9:00~21:00、土・日・休日 9:00~17:00)

## 16 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
    - ゆうちょ銀行（非常取扱い実施期間：8月29日～9月30日）  
詳細はゆうちょコールセンター（0120-108-420）へ  
(平日 9:00~19:00土・日・休日・12月31日 9:00~17:00)  
(1月1日~1月3日・5月3日~5月5日は、ご利用いただけません)
- ※ 携帯電話等からも通話料無料でご利用いただけます。
- ※ IP電話等一部ご利用いただけない場合があります。





## 教育のこと

### 17 奨学金の緊急採用、返還期限猶予等

- ◆ 独立行政法人日本学生支援機構（JASSO）では、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、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。

給付奨学金（家計急変採用）、貸与奨学金（緊急採用・応急採用）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、減額返還・返還期限猶予については、「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。

- ◆ 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、在学している学校を通じてJASSO支援金（10万円、返還不要）の申請受付をしています。

- ◆ 詳しくは、独立行政法人日本学生支援機構にお問合せください。

奨学金に関するお問い合わせ：奨学金相談センター 0570-666-301（ナビダイヤル）

月曜～金曜：9時00分～20時00分（土日祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く）

<https://www.jasso.go.jp/about/press/jp2024082901.htm>



## 事業経営に関すること

### 18 中小企業・小規模事業者の特別相談窓口

- ◆ 被害を受けた中小企業・小規模事業者の方々を対象とした災害復旧貸付の利用や融資及び返済については、次の窓口で相談を受け付けています。

【日本政策金融公庫】

日本政策金融公庫	鹿児島支店	国民生活事業	0570-098-842
日本政策金融公庫	鹿児島支店	中小企業事業	099-223-2221
日本政策金融公庫	鹿児島支店	農林水産事業	099-805-0511
日本政策金融公庫	鹿屋支店	国民生活事業	0570-098-951
日本政策金融公庫	川内支店	国民生活事業	0570-099-616

【九州経済産業局 産業部 中小企業課】

092-482-5447

【商工組合中央金庫 鹿児島支店】

099-223-4101

【鹿児島県信用保証協会】

保証部：099-223-0271

経営支援部：099-223-0274

【鹿児島よろず支援拠点】

099-219-3740

### 19 農林漁業者への資金融資・相談窓口

- ◆ 日本政策金融公庫鹿児島支店に、被災された農林漁業者を対象とした特別相談窓口が設置されています。

詳しくは、日本政策金融公庫鹿児島支店（農林水産事業 099-805-0511）にお問合せください。



## 医療機関に関すること

### 20 医療機関の受診、介護サービス等

- ◆ 被災により、被保険者証を紛失または自宅等に残したまま避難し、医療機関等で提示できない場合でも、次の情報を医療機関等に伝えていただければ保険診療が受けられます。
  - ① 氏名
  - ② 生年月日
  - ③ 連絡先（電話番号等）
  - ④ 加入している医療保険者がわかる情報（健康の被保険者にあつては事業所名、国民健康保険又は後期高齢者医療制度の被保険者にあつては住所（国民健康保険組合の被保険者については、これらに加えて、組合名））
  
- ◆ 被災により、被保険者証及び負担割合証を消失又は自宅等に残して避難している場合でも、次の情報を介護事業所等にお伝えいただければ、被保険者証等がなくても介護サービスを受けることができます。
  - ① 氏名
  - ② 住所
  - ③ 生年月日
  - ④ 負担割合
  
- ◆ 国民健康保険では世帯主（国民健康保険組合にあつては組合員）が、後期高齢者医療制度では被保険者が、次のいずれかに該当したことにより、医療機関窓口での医療費の支払が困難と保険者（市町村、国保組合及び福岡県後期高齢者医療広域連合）が認める場合に、この支払う額を減額・免除、徴収猶予する制度があります。

詳しくは、お住まいの市町村の医療保険担当課（組合員にあつてはご加入の国保組合）までお問合せください。

  - 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した
  - ② 主たる生計維持者が死亡し又は重篤な傷病を負った
  - ③ 主たる生計維持者の行方が不明である
  - ④ 主たる生計維持者が業務を廃止し、又は休止した
  - ⑤ 主たる生計維持者が失職し、現在収入がない。



## その他の情報・相談、 お役立ち情報ウェブサイト

### 21 消費者トラブル(災害に便乗した悪質商法等)の相談窓口

- ◆ 消費者ホットライン  
1 8 8 (お近くの消費生活センターにつながります。)
- ◆ 鹿児島県消費生活センター 0 9 9 - 2 2 4 - 0 9 9 9  
(月曜日～金曜日 9 : 00 ~ 17 : 00 、土曜日 10 : 00 ~ 16 : 00)
- ◆ 警察相談専用電話番号  
# 9 1 1 0 (最寄りの警察本部などの相談窓口につながります。)

### 22 お役立ち情報ウェブサイト

#### 【政府広報オンライン】

- ◆ 防災・減災に役立つ情報  
[https://www.gov-online.go.jp/tokusyu/cu\\_bosai/index.html](https://www.gov-online.go.jp/tokusyu/cu_bosai/index.html)

#### 【厚生労働省】

- ◆ 令和6年台風第10号による被害状況等について  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_43028.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_43028.html)

#### 【鹿児島県】

- ◆ 台風第10号に関する情報について  
<https://www.pref.kagoshima.jp/bosai/saigai/kinkyu/2024taihudai10gou.html>



# がいこくじんむけ じょうほう そうだんまどぐち 外国人向けの情報・相談窓口

## For Foreign Residents

### 23 せいかつ こま さいがい とき あんない 生活の困りごと、災害の時の案内など

- ◆ にっぽん せいふ かんこうきょく (JNTO) Japan Visitor Hotline

びょうき じこ きんきゅう あんない さいがい あんない  
病気、事故 など 緊急のときの案内、災害のときの案内  
050-3816-2787 (24時間、365日 対応)

※ たいおう えいご ちゅうごくご かんこくご  
対応：英語・中国語・韓国語

- ◆ がいこくじん そうごう そうだん まどぐち  
外国人 総合 相談 窓口

070-7662-4541

(火曜日～日曜日、9:00～17:00、12/29～1/3 を除く。)

〈たいおう げんご〉  
〈対応 言語〉

- にほんご えいご ベトナム語は、相談窓口で対応

- その他の言語

ちゅうごくご タガログ語、かんこくご 韓国語、インドネシア語、ネパール語、  
クメール語、タイ語、ミャンマー語、ポルトガル語、スペイン語、  
マレー語、フランス語、ロシア語、ドイツ語、イタリア語、  
モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語、ベンガル語、  
ウクライナ語、ウルドゥー語は、多言語コールセンターなどを活用



被災者支援の情報は、各関係機関・  
団体等のホームページで、随時、更新  
されています！