

総務省行政相談センター

まくみみ熊本

令和7年8月10日からの大雨により被災された皆様への生活支援窓口案内(熊本県版ガイドブック)

令和7年8月10日からの大雨により被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。

熊本行政評価事務所では、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。

【この生活支援情報について】〈8月28日時点〉

- ・ 熊本行政評価事務所が収集した各機関等における支援策等の情報を掲載しています。
- ・ **この冊子の最新版は、WEBでも公開しています。⇒⇒**

URL : https://www.soumu.go.jp/main_content/001025347.pdf



【相談の受付】 平日9:00~16:45

●行政相談専用ダイヤル **096-326-1100** (受付時間外は留守番電話)

●インターネット

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

まくみみ熊本



総務省行政相談センター

総務省 熊本行政評価事務所

〒860-0047

熊本市西区春日2丁目10番1号 熊本地方合同庁舎B棟4階

< 目 次 >



1 住まいや身の回りのこと

- (1) [罹災（りさい）証明書の発行](#) (P.1)
- (2) [被災した住宅の応急修理](#) (P.3)
- (3) [賃貸型応急住宅の供与について](#) (P.5)
- (4) [公営住宅の提供について](#) (P.6)



2 お金に関すること

- (1) [生活福祉資金の貸付（緊急小口資金等）](#)
(P.7)
- (2) [住宅の建設、補修等の融資](#) (P.8)
- (3) [住宅ローン等の返済](#) (P.8)
- (4) [その他](#) (P.9)



3 労働・雇用に関すること

- (1) [雇用保険失業給付の特例措置](#)(P.10)



4 役所の手続・公共料金

- (1) [国税の特別措置](#) (P.11)
- (2) [県税の特別措置](#) (P.12)
- (3) [市町村税の特別措置](#) (P.12)
- (4) [公共料金の減免措置](#) (P.12)
- (5) [年金証書等を紛失した場合、年金保険料の納付の猶予](#) (P.13)
- (6) [登記済証（権利証）、登記識別情報を紛失した場合](#) (P.14)
- (7) [自動車検査証の有効期間の伸長](#) (P.14)



5 民間の手続（損害保険等）

- (1) [損害保険に関すること](#) (P.15)
- (2) [生命保険に関すること](#) (P.15)
- (3) [預貯金通帳、印鑑を紛失した場合](#) (P.16)



6 教育に関すること

- (1) [奨学金の緊急採用、返還期限猶予等](#) (P.17)



7 事業経営に関すること

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



8 医療機関に関すること

- (1) [医療機関の受診、介護サービス等](#) (P.20)



9 その他の情報、お役立ち情報ウェブサイト

- (1) [災害に便乗した悪質商法等の相談窓口](#)
(P.21)
- (2) [お役立ち情報ウェブサイト](#) (P.21)
- (3) [災害ボランティアの依頼](#) (P.22)
- (4) [ペットに関する相談](#) (P.23)



10 外国人向けの情報・相談窓口

(1) 生活の困りごと、災害の時の案内など (P.24)

○ 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。

令和7年8月6日からの低気圧と前線による大雨に伴う災害により、熊本県内では次の11市町が適用を受けています。(8月28日現在)

玉名市、玉東町、長洲町、美里町、八代市、宇城市、氷川町、上天草市、天草市、熊本市、甲佐町

【ご注意】

- 1 このガイドブックに掲載している情報は、令和7年8月28日までに各機関のホームページに掲載された情報等に基づき作成しております。
状況の変化等に伴い、担当窓口が変更されるなどにより、掲載された窓口では対応できない場合がありますので、あらかじめご了承ください(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。)
- 2 被災者支援に関する各種支援制度の概要については、[内閣府ホームページ](https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/pdf/kakusyuseido_tsujjou.pdf)をご覧ください。



https://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/pdf/kakusyuseido_tsujjou.pdf



1 住まいや身の回りのこと

(1) 罹災（りさい）証明書の発行

- ◆ 「罹災証明書」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、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。
- ◆ 罹災証明書の発行は、各市町村が行います。
 - ・ 「罹災証明書」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。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、工事に係る事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。
- ◆ **罹災証明書の申請窓口**

被害認定調査の実施期間や結果、罹災証明書の発行予定などについては、各市町のホームページを確認するか、各窓口へお問い合わせください。

市町村	問合せ窓口	電話
玉名市	防災安全課	0968-75-1130
玉東町	総務課	0968-85-3111
長洲町	総務課	0968-78-3111
美里町	総務課	0964-46-2111
八代市	市民税課	0965-33-4107
宇城市	税務課 資産税係	0964-32-1487
氷川町	企画財政課	0965-52-5850
上天草市	税務課 固定資産税係	0964-26-5520

市町村	問合せ窓口	電話
天草市	課税課	0969-23-6050
熊本市	健康福祉政策課	096-328-2340
甲佐町	税務課 課税係	096-234-1112

(注) 本表は、各市町の本所等のみを記載しています。実際には、各支所等でも受け付けている場合がありますので、詳細は各市町にお問い合わせください。

◆ 写真の撮り方 (内閣府のホームページから抜粋)

住まいが被害を受けたとき 最初にする事

災害で住まい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の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。

家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、家の被害状況を写真に撮って保存しておきましょう。市町村から罹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、家の外と中の写真を撮ることです。

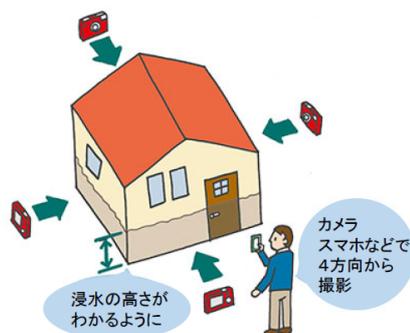
家の外の写真の撮り方

- 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。

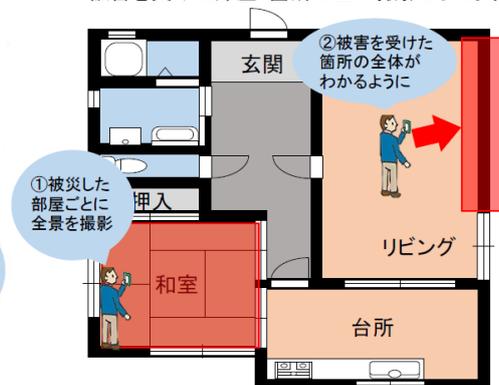
家の中の写真の撮り方

- 家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。



内閣府・△△県・〇〇市

(2) 被災した住宅の応急修理

◆ 災害救助法が適用された地域で、災害のために住宅被害を受けた世帯に対し、日常生活に必要不可欠な最小限度の部分（屋根等の基本部分、ドア等の開口部、上下水道等の配管・配線、トイレ等の衛生設備）について、市町村が応急的な修理を行い（市町村が修理業者に依頼し、修理費用を市町村が直接修理業者に支払う）、元の住家に引き続き住むことができるようにする、応急修理制度があります。

◆ 対象者（いずれにも該当）

- ① 「大規模半壊」「中規模半壊」の住宅被害を受けた世帯又は、「半壊」若しくは「準半壊」の住宅被害を受け、自らの資力では応急修理をすることができない世帯。
- ② そのままでは住むことができない（日常生活に不可欠な部分に被害がある）状態にあること。
- ③ 応急修理を行うことで被害を受けた住宅での生活が可能と見込まれること。
※ 全壊の住宅は、修理を行えない程度の被害を受けた住家であるので、住宅の応急修理の対象となりませんが、応急修理を実施することにより居住が可能である場合には対象になります。

◆ 基準額

1世帯あたりの限度額は以下のとおりです。

- ① 全壊、大規模半壊、中規模半壊、又は半壊の被害を受けた世帯
739,000円以内（税込）
- ② 準半壊の被害を受けた世帯
358,000円以内（税込）

◆ 詳しくは以下の各市町の窓口へお問い合わせください。

市町村名	担当課	開始日	連絡先	ホームページ
熊本市	住宅政策課	8月20日	096-328 -2989	https://www.city.kumamoto.jp/kiji00365772/index.html
八代市	営繕課	8月14日	0965-33 -4401	https://www.city.yatsushiro.lg.jp/kiji00324660/index.html

玉名市	総合福祉課 豪雨災害支援室	8月14日	0 9 6 8 - 5 7 - 7 1 9 6	https://www.city.tamana.lg.jp/q/aview/51/33548.html
宇城市	都市整備課	9月1日 予定	0 9 6 4 - 3 2 - 1 6 9 4	https://www.city.uki.kumamoto.jp/toppage/important/2518176
上天草市	都市整備課	8月22日	0 9 6 9 - 2 8 - 3 3 6 6	https://www.city.kamiamakusa.kumamoto.jp/q/aview/59/21628.html
天草市	建築課	8月21日	0 9 6 9 - 3 2 - 6 7 9 7	https://www.city.amakusa.kumamoto.jp/kiji00313513/index.html
玉東町	福祉課	8月21日	0 9 6 8 - 8 5 - 3 1 3 6	https://www.town.gyokuto.kumamoto.jp/kiji0031671/index.html
長洲町	福祉保健介護課 福祉係	8月25日	0 9 6 8 - 7 8 - 3 1 3 5	—
甲佐町	建設課	8月25日	0 9 6 - 2 3 4 - 1 1 8 3	https://www.town.kosasa.lg.jp/q/aview/184/12453.html
美里町	美里町役場 福祉課	8月20日	0 9 6 4 - 4 7 - 1 1 1 6	https://www.town.kumamoto-misato.lg.jp/kurashi_tetsuzuki/gou-saigai/3396.html
氷川町	建設下水道課 住宅係	9月1日 予定	0 9 6 5 - 5 2 - 5 8 6 2	https://www.town.hikawa.kumamoto.jp/kiji0036422/index.html

◆ 応急修理制度の概要は、以下の熊本県ホームページ又は上記の市町ホームページをご確認ください。

・熊本県ホームページ：<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/27/243832.html>

(3) 賃貸型応急住宅の供与について

- ◆ 熊本県及び熊本市では、令和7年8月10日からの大雨により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、民間賃貸住宅を借り上げて無償で提供しています。
- ◆ 被災者・貸主・県又は熊本市の三者契約が必要で、県又は熊本市が借主となります。被災者と貸主で既に令和7年8月10日以降に契約されて入居済の場合は、三者契約を結び直すことで、支払済の費用のうち、県又は熊本市負担分の一部を遡って精算することが可能です。
- ◆ 詳細は熊本県ホームページをご覧の上、以下の各市町窓口へお問い合わせください。
 - ・熊本県ホームページ：<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/27/244402.html>

市町村名	担当課	開始日	連絡先	ホームページ
熊本市	住宅政策課	8月20日	0 9 6 - 3 2 8 - 2 9 8 9	https://www.city.kumamoto.jp/kiji00365943/index.html
八代市	住宅課	8月21日	0 9 6 5 - 3 3 - 4 1 2 2	https://www.city.yatsushiro.lg.jp/kiji00324731/index.html
玉名市	総合福祉課 豪雨災害支援室	8月21日	0 9 6 8 - 5 7 - 7 1 9 6	https://www.city.tamana.lg.jp/q/aview/105/33625.html
宇城市	社会福祉課	8月25日	0 9 6 4 - 3 2 - 1 3 8 7	https://www.city.uki.kumamoto.jp/kurashi/sumai/sonota_sumai/2519913
上天草市	企画政策課 都市整備課	8月25日	0 9 6 4 - 2 6 - 5 5 3 9 0 9 6 9 - 2 8 - 3 3 6 6	https://www.city.kamiakusa.kumamoto.jp/q/aview/6/21653.html

天草市	健康福祉政策課 健康福祉政策係	8月21日	0 9 6 9 - 2 4 - 8 8 0 5	https://www.city.amakusa.kumamoto.jp/bousai/kiji00313512/index.html
玉東町	福祉課	8月22日	0 9 6 8 - 8 5 - 3 1 6 6	https://www.town.gyokuto.kumamoto.jp/kiji0031673/index.html
長洲町	福祉保健介護課 福祉係	準備中	0 9 6 8 - 7 8 - 3 1 3 5	準備中
甲佐町	福祉課	8月25日	0 9 6 - 2 3 4 - 1 1 1 4	https://www.town.kosa.lg.jp/q/aview/51/12471.html
美里町	美里町役場 福祉課	8月20日	0 9 6 4 - 4 7 - 1 1 1 6	https://www.town.kumamoto-misato.lg.jp/kurashi_tetsuzuki/gou-saigai/3396.html
氷川町	建設下水道課	準備中	0 9 6 5 - 5 2 - 5 8 6 2	準備中

(4) 公営住宅の提供について

- ◆ 熊本県及び熊本市では、今回の大雨で住宅が損壊し、「半壊」以上の罹災証明書が取れる方を対象に県営住宅及び市営住宅の提供を行っています。
- ◆ 詳細は、各ホームページをご覧ください。担当窓口にお問い合わせください。

(熊本県営住宅)

- ・ 熊本県ホームページ：<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/117/244094.html>
- ・ 熊本県営住宅管理センター：0 9 6 - 2 1 3 - 2 7 1 1

(熊本市営住宅)

- ・ 熊本市ホームページ：<https://www.city.kumamoto.jp/kiji00365900/index.html>
- ・ 熊本市市営住宅課：0 9 6 - 3 2 8 - 2 4 6 1



2 お金に関すること

(1) 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に貸し付ける少額の費用（緊急小口資金）」や「日常生活を送るうえで、または自立した生活を行うために一時的に必要であると見込まれる費用（福祉費（災害援護資金））」についての貸付があります。
詳しくは、熊本県社会福祉協議会、お住まいの市町村の社会福祉協議会にご相談ください。

福祉協議会	電話番号
熊本県社会福祉協議会	096-324-5454
熊本市社会福祉協議会	096-322-2331
八代市社会福祉協議会	0965-62-8228
玉名市社会福祉協議会	0968-71-0080
天草市社会福祉協議会	0969-32-2552
上天草市社会福祉協議会	0969-56-2455
宇城市社会福祉協議会	0964-32-1316
美里町社会福祉協議会	0964-47-0065
玉東町社会福祉協議会	0968-85-3150
長洲町社会福祉協議会	0968-78-1440
甲佐町社会福祉協議会	096-234-1192
氷川町社会福祉協議会	0965-52-5075

(注) 本表は、各社会福祉協議会の本所のみを記載しています。実際には、各支所等でも受け付けている場合がありますので、詳細は各社会福祉協議会にお問い合わせください。

(2) 住宅の建設、補修等の融資

◆ 災害復興住宅融資について

○建設、購入

災害で住宅が「全壊」、「大規模半壊」又は「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又は購入資金に対する融資です。

○補修

災害で住宅に被害を受け、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リフォーム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い合わせください。

- ・災害専用ダイヤル：0120-086-353

営業時間：9時～17時（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/fukkou/index.html>



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

(3) 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基づき、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。

(4) その他

◆ 民間の金融機関において、今回の大雨の影響を受けた事業者や個人の預金や融資に関する相談を受け付ける相談窓口を開設しています。

詳細は以下をご覧ください。

機関名	電話番号	WEBサイト
熊本銀行	096-385-1141	https://www.kumamotobank.co.jp/announcement/important/y2025/20250812josirase.html
肥後銀行	096-326-8607	https://www.higobank.co.jp/showimage/pdf?fileNo=3190



3 労働・雇用に関すること

(1) 雇用保険失業給付の特例措置

- ◆ 災害の影響により、指定された失業の認定日にやむを得ず、ハローワークに来所できなかったときは、来所可能な日に失業の認定日を変更することができます（事前の申出や、やむを得ない理由を証明する理由は不要）。
なお、失業の認定日を変更された方は、変更後の認定日の前日までの失業認定を一括で行います。
※やむを得ない理由があると認められる場合には、求職活動実績は問いません。
- ◆ 災害による交通の途絶や遠隔地への避難などにより、居住地を管轄するハローワークに来所できないときは、その他のハローワークで基本手当の受給手続きを行うことができます。
※受給手続きに必要な確認書類がない場合でも手続きを行うことができます。
- ◆ 災害の時点で被災地域内の事業所で勤務していた方について、災害により一時的に離職した場合に雇用保険の失業給付を受給できる特例措置があります。
- ◆ ご不明な点はお近くのハローワーク又は熊本労働局職業安定課（電話：096-211-1703）にお問い合わせください。



4 役所の手続・公共料金

(1) 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い合わせください。

税務署	電話番号
熊本東税務署	096-369-5566
熊本西税務署	096-355-1181
八代税務署	0965-32-3141
人吉税務署	0966-23-2311
山鹿税務署	0968-44-2181
玉名税務署	0968-72-2125
阿蘇税務署	0967-22-0551
菊池税務署	0968-25-2121
宇土税務署	0964-22-0410
天草税務署	0969-22-2510

- ・ 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>



(2) 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。
- ・ 熊本県ウェブサイト（災害を受けられた方に対する県税の軽減措置などについて）

<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/16/243528.html>

- ◆ 詳しくは、熊本県税務課にお問い合わせください。
熊本県税務課 096-333-2098

(3) 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い合わせください。

(4) 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、
手続方法については、各事業者へご確認ください。

《九州電力》 電気料金等の特別措置（電気料金の支払期日の延長、不使用月または不使用日の電気料金の免除、工事費負担金等の免除、基本料金の免除等）は、最寄りの営業所にお問い合わせください。

《NTT西日本》 局番なし「116」、携帯電話からは0800-2000116

《NHK受信料》 災害救助法が適用された区域内において、半壊、半焼又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。免除期間は、令和7年8月～9月まで（2か月間）。電話番号0570-077-077にお問い合わせください。

(5) 年金証書等を紛失した場合、年金保険料の納付の猶予

- ◆ 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い合わせください
- ◆ 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又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。）にお問い合わせください。

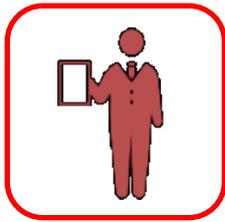
年金事務所	電話番号
熊本東年金事務所	096-367-2503
熊本西年金事務所	096-353-0142
八代年金事務所	0965-35-6123
本渡年金事務所	0969-24-2112
玉名年金事務所	0968-74-1612

(6) 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い合わせください。
<https://houmukyoku.moj.go.jp/kumamoto/table/shikyokutou/all00.html>

(7) 自動車検査証の有効期間の伸長

- ◆ 災害救助法が適用された地域に使用の本拠を有する自動車について、自動車検査証の有効期間が伸長されました。対象となる自動車について、伸長する日までに継続検査を受検すれば引き続き自動車を使用できます。
- ◆ 今後の状況に応じ、有効期間の再伸長が行われる場合があります。
(8月21日時点)
自動車検査証の有効期間：令和7年8月10日から9月9日まで
↓
自動車検査証の有効期間を伸長する日：令和7年9月10日
- ◆ 詳しくは、九州運輸局にお問い合わせください。
九州運輸局自動車技術安全部技術課 092-472-2539



5 民間の手続（損害保険等）のこと

(1) 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
電話：03-4332-52418（受付時間 平日 9:15～17:00）

- ◆ 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 9:00～17:00）

(2) 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。

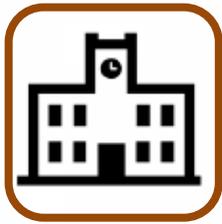
- ◆ 災害救助法が適用された地域（目次ページを参照）において被災し、家屋等の流失・焼失等により生命保険契約に関する手掛かりを失い、保険金の請求を行うことが困難な方は、次の窓口にお問い合わせください。
 - ・ 生命保険協会 災害時受付専用連絡先
0120-001-731（平日 9:00～17:00）

- ・ 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)

(3) 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8日～9月8日）
非常取扱い実施の対象地域は、災害救助法適用地域
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を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。



6 教育に関すること

(1) 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。
- ◆ 学生やその父母・留学生が居住する住宅に半壊以上、床下浸水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い合わせください。
奨学金に関するお問合せ: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/jp2025080803.html>





7 事業経営に関すること

(1) 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。



経済産業省ホームページ

<https://www.meti.go.jp/press/2025/08/20250815003/20250815003.html>

【日本政策金融公庫】

問合せ先	電話番号
日本政策金融公庫 熊本支店 国民生活事業	0 5 7 0 - 0 9 7 - 2 9 0
日本政策金融公庫 熊本支店 農林水産事業	0 9 6 - 3 5 3 - 3 1 0 4
日本政策金融公庫 熊本支店 中小企業事業	0 9 6 - 3 5 2 - 9 1 5 5
日本政策金融公庫 八代支店 国民生活事業	0 5 7 0 - 0 9 8 - 4 4 6

【九州経済産業局 産業部 中小企業課】

0 9 2 - 4 8 2 - 5 4 5 1

【熊本県信用保証協会】

本 所：0 1 2 0 - 6 9 - 3 2 2 1、0 9 6 - 3 7 5 - 2 0 0 0

八代支所：0 9 6 5 - 3 3 - 2 5 7 9

天草支所：0 9 6 9 - 2 3 - 2 0 1 5

【熊本県よろず支援拠点】

0 9 6 - 2 8 6 - 3 3 5 5

(2) 農林漁業者への資金融資・相談窓口

- ◆ 熊本県に、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、熊本県農林水産部 団体支援課

(096-333-2371 (平日8:30~17:15)) にお問い合わせください。

熊本県ホームページ

<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/72/243354.html>



8 医療機関に関すること

(1) 医療機関の受診、介護サービス等

- ◆ 被災により、被保険者証を紛失又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）

- ◆ 被災により、被保険者証及び負担割合証を紛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（1割又は2割）



9 その他の情報・相談、 お役立ち情報ウェブサイト

(1) 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
188（お近くの消費生活センターにつながります。）
- ◆ 熊本県消費生活センター 096-383-0999
（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
#9110（最寄りの警察本部などの相談窓口につながります。）

(2) 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

【熊本県】

- ◆ 令和7年8月10日からの大雨に関する情報
<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/1/243373.html>

(3) 災害ボランティアの依頼

- ◆ 各市町のボランティアセンターでは、ボランティア活動の依頼を受け付けています。依頼できる内容など、詳しくは、各市町のボランティアセンターにお問い合わせください。

窓口	電話	受付時間	ホームページ等
玉名市災害ボランティアセンター	0968-71-0080	午前 9 時 ～ 午後 4 時	https://www.tamasha.jp/business/detail.php?d=116
玉東町災害ボランティアセンター	080-2703-4819	午前 9 時 ～ 午後 4 時	https://www.town.gyokuto.kumamoto.jp/kiji0031654/index.html
長洲町ボランティアセンター	0968-78-1440	午前 9 時 ～ 午後 5 時	https://www.town.nagasu.lg.jp/soshiki/kiki/bousai/175508081630102
美里町災害ボランティアセンター	090-6775-5046	午前 9 時 ～ 午後 4 時	https://misatoshakyo.or.jp/pages/440/
八代市災害ボランティアセンター	080-5706-3112 090-9648-7651	午前 9 時 ～ 午後 4 時	https://www.yatsushiro-shakyo.jp/homepage_new/R07_saigai_vc_home.html
宇城市災害ボランティアセンター	0964-32-1316	午前 9 時 ～ 午後 4 時	https://www.city.uki.kumamoto.jp/toppage/boshu/2517575
氷川町災害ボランティアセンター	080-8389-9670 080-8389-9499	午前 9 時 ～ 午後 4 時	https://hikawa-syakyo.jp/news/20250817-2/
上天草市災害ボランティアセンター	0964-56-3470	午前 9 時 ～ 正午	https://www.city.kamiamakusa.kumamoto.jp/q/aview/705/21600.html
天草市災害ボランティアセンター	080-6446-6544 080-1773-6503 080-1530-6007	午前 9 時 ～ 午後 4 時	https://www.city.amakusa.kumamoto.jp/bousai/kiji00313480/index.html

熊本市災害ボランティアセンター	080-9704-6805 080-9704-6928	午前 9 時 ～ 午後 4 時	https://www.city.kumamoto.jp/kiji00365817/index.html
甲佐町ボランティアセンター	096-234-1192	午前 8 時 30 分 ～ 午後 4 時 30 分	https://kosa-shakyo.or.jp/pages/50/

(4) ペットに関する相談

◆ 今回の大雨に係り、ペットが迷子になった、ペットフード等の資材が手に入らない、避難所での飼育が難しい等のペットに関する相談を、以下の窓口で受け付けています。

・ 熊本県動物愛護センター「アニマルフレンズ熊本」

電話：0964-27-8115

電子メール：dobutsuaise@pref.kumamoto.lg.jp

相談日時：月曜～金曜までの 9 時～12 時、13 時～16 時まで（土日、祝祭日、年末年始を除く）

※熊本市内の相談については、熊本市動物愛護センターへご相談ください。（電話：096-380-2153）



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

For Foreign Residents

(1) 生活の困りごと、災害の時の案内など

◆ 日本 政府 観光局 (JNTO) Japan Visitor Hotline

病気、災害等、非常時のサポート

050-3816-2787 (24時間、365日対応)

3816-2787 (24時間、365日対応)



※対応：英語・中国語・韓国語

https://www.jnto.go.jp/projects/visitor_support/japanvisitorhotline.pdf

◆ 熊本県 外国人 サポートセンター (熊本県国際協会)

<https://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/70/2905.html>

080-4275-4489

(月曜日～金曜日、8:30～17:15。祝日、12/29～1/3を除く。)

〈対応言語〉

- 日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、タイ語、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、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語 ○ 日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、タイ語、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、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語

※通訳者を介した三者通話電話での対応となる場合があります。



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！

国・地方共通相談チャットボット

ガボット
Govbot



国・地方共通相談チャットボット (Govbot)

- ▶ URLはこちら↓
<https://www.govbot.go.jp>
- ▶ 右のQRコードもご活用ください。

