

消費生活センターのコーナー

被災後の消費生活センターの取り組みについて

宮城県消費生活センター（宮城県消費生活・文化課）

〒980-8570 仙台市青葉区本町3-8-1（県庁1F）

TEL 022-261-5161（相談専用）、022-211-2524（啓発担当）

ホームページ<http://pref.miyagi.jp/syoubun/syohi-sc/>

宮城県消費生活センターは、平成21年4月に県庁に移転し、消費者行政担当課（消費生活・文化課）と同一組織になりました。相談啓発班（消費生活センター）は行政庁舎の1階に、消費者行政班は13階で業務を行っております。

相談体制としては、16人の消費生活相談員が土・日も交代で相談に当たっています。この他に、県内6箇所の県民サービスセンターには、計13人の相談員が配置されています。

平成23年3月11日に発生した東日本大震災では、県庁も大きな揺れに見舞われましたが、建物に大きな被害が無かったため、庁舎の1階と2階の一部をしばらくの間一般に開放し、被災者を受け入れていました。

一方、沿岸の消費生活相談窓口は大きな被害を受けました。

港のすぐ近くにあった気仙沼合同庁舎は津波に襲われ、1階にあった県民サービスセンターはすべて流出してしまいました。また、石巻合同庁舎は1階が浸水してしまい、3階にあった県民サービスセンターは無事でしたが、一時的に市内の施設に間借りするなど移転を余儀なくされました。

当センターは、震災直後の3月14日から10日間相談窓口を閉鎖し、県警からの要請を受けて相談員を行方不明者相談ダイヤルに派遣しました。

震災直後の相談は、物資調達やライフラインの復旧に関する事、各自治体の窓口で電話が繋がらないなどという被災に伴う混乱での問い合わせ等がほとんどでしたが、その後、住居の被災に伴う工事関係の相談や賃貸借関係の相談、損害保険における被災状況の判定に関する相談等、通常の消費生活相談では対応困難な相談が続きました。

現在は、震災関連の相談件数は全体の1割程度に減りました。

県としては、ラジオや情報誌等により被災地を狙った悪質商法に関する注意喚起をするなど県民に対して情報提供を行ってきました。

さらに、本年2月には新たな被災地支援事業として、ラジオの公開放送と連携し、被災地3カ所に出張相談窓口を臨時に設け、弁護士・建築士・看護師による消費生活相談会やパネル展等を開催し、多くの相談を受けました。

当センターとしては、今後とも被災者の生活支援と消費者被害の未然防止のため、関係機関との連携を図りながら消費生活センターの役割を果たしてまいりたいと考えています。