

# 消費者庁業務継続計画

平成26年7月一部改定  
消費者庁

# 消費者庁業務継続計画 目次

はじめに	1
1. 計画改定の背景と位置付け	
2. 基本方針	
3. 計画の構成	
第1章 適用範囲、想定する災害・被害等	3
1. 適用範囲及び想定災害	
2. 被害想定	
第2章 実施・継続すべき優先業務	5
1. 実施・継続すべき優先業務の選定に当たっての考え方	
2. 非常時優先業務及び管理事務	
3. 非常時優先業務・管理事務以外の業務の取扱い	
第3章 非常時優先業務及び管理事務を実施・継続するための体制	9
1. 職員の参集状況の把握、参集要員の確保等	
2. 緊急的な権限委任及び職務代行者の選任	
3. 社会全体としての業務継続体制の構築	
4. 帰宅困難者の受入れ体制	
第4章 非常時優先業務及び管理事務を実施・継続するための執務環境の整備	11
1. 庁舎の耐震安全化等及び電力の確保	
2. 通信・情報システムの確保	
3. 物資の備蓄	
4. 代替庁舎の確保	
第5章 教育・訓練並びに評価の実施及び計画の見直し	13
1. 教育・訓練等	
2. 評価の実施及び計画の見直し	

## はじめに

### 1. 計画改定の背景と位置付け

近年、大地震や感染症（新型インフルエンザ等）といった危機への警戒が高まっている。仮に、そのような危機が発生した場合に中央省庁の業務継続が的確に行われない場合には、国民生活及び経済活動等に対して多大な悪影響が発生することが想定される。したがって、政治、行政、経済の枢要部分を担う我が国の首都中枢機関の機能を維持することは、大変重要な課題である。

政府の中央防災会議においては、東日本大震災を教訓に、今後発生が懸念される南海トラフ地震や首都直下地震について、最新の科学的知見に基づく被害想定等を行い、対策の検討を行ってきた。平成25年11月には議員立法により、「東南海・南海地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法」（平成14年法律第92号）の改正（改正後の法律の題名は「南海トラフ地震に係る地震防災対策の推進に関する特別措置法」）及び「首都直下地震対策特別措置法」（平成25年法律第88号）の制定が行われ、同年12月に施行された。平成26年3月には、首都直下地震対策特別措置法に基づき、「首都直下地震緊急対策推進基本計画」及び「政府業務継続計画（首都直下地震対策）」が閣議決定されたところであり、各府省等は、両計画に基づき、中央省庁の業務継続計画を作成することとされた。

これを受け、当庁においては、「消費者庁業務継続計画」（以下「業務継続計画」という。）を改定した。本計画は、特定の災害に焦点を置き、事務フロー等の具体的な業務継続体制を定め、当庁の業務継続力を向上することを目的とするものであり、災害対策基本法（昭和36年法律第223号）等に基づき、防災に関し採るべき措置の基本を定めた「消費者庁防災業務計画」（平成26年7月一部改定）を補完するものである。

### 2. 基本方針

首都直下地震発生時において当庁の機能の維持を図るべく、「政府業務継続計画（首都直下地震対策）」等に従い、以下の方針に基づき、業務の継続性を確保するために必要な取組みを進めていく。

- ① 緊急事態の初動対処業務を迅速かつ円滑に遂行する。
- ② 当庁の業務継続性の確保のため、当庁の職員の安全を確保し、必要な体制を

整備した上で、適切に行政資源を配分する。

- ③ 物資等の需給・価格動向等に関する情報の収集・提供を行う等、必要に応じ物価の安定に関する措置を検討・実施する。
- ④ 食品等の消費者安全の確保に関する措置を検討・実施する。
- ⑤ 緊急事態に対応した食品表示規制の弾力的な運用を検討・実施する。

### 3. 計画の構成

業務継続計画は全5章で構成する。

「第1章 適用範囲、想定する災害・被害等」では、業務継続計画において想定する災害の規模や被害想定等について記述する。

「第2章 実施・継続すべき優先業務」では、想定する首都直下型地震発生時においても、当庁として優先して実施・継続すべき業務の概要及び基本的考え方について記述する。

「第3章 非常時優先業務及び管理事務を実施・継続するための体制」では、第2章で記述した非常時優先業務及び管理事務を実施・継続するに当たり、必要な要員等の人的資源に関し、体制を確保するための方針や権限の委任に対する考え方及び帰宅困難者の受入れ体制に関する方針について記述する。

「第4章 非常時優先業務及び管理事務を実施・継続するための執務環境の整備」では、非常時優先業務及び管理事務を実施・継続するにあたり、庁舎・施設の被害・対策等の物的資源に関し、執務環境を確保するための取組について記述する。

「第5章 教育・訓練並びに評価の実施及び計画の見直し」では、災害対応の実効性を高めるための、業務継続計画の評価の実施及び見直しに関する方針や、平時における職員に対する研修・訓練について記述する。

## 第1章 適用範囲、想定する災害・被害等

### 1. 適用範囲及び想定災害

業務継続計画の適用範囲は、首都直下地震（想定災害）とする。

なお、当面の間、想定する首都直下地震以外の災害についても、必要に応じて業務継続計画を準用することとする。

想定災害は、中央防災会議防災対策実行会議首都直下地震対策検討ワーキンググループから示された「首都直下地震の被害想定と対策について（最終報告）」（平成25年12月）に基づき、マグニチュード7クラスの都区部直下の地震（都心南部直下地震（Mw7.3））が発生した場合とする。

### 2. 被害想定

1. の想定災害が発生した場合に想定される首都圏の被害状況は、「首都直下地震の被害想定と対策について（最終報告）」に基づき、次のとおり想定する。

#### (1) 地震の揺れによる被害

- ①揺れによる全壊家屋：約175,000棟 建物倒壊による死者：最大 約11,000人
- ②揺れによる建物被害に伴う要救助者：最大 約72,000人

#### (2) 市街地火災の多発と延焼

- ①焼失：最大 約412,000棟、建物倒壊等と合わせ最大 約610,000棟
- ②死者：最大 約16,000人、建物倒壊等と合わせ最大 約23,000人

#### (3) インフラ・ライフライン等の被害

- ① 電力： 発災直後は都区部の約5割が停電。供給能力が5割程度に落ち、1週間以上不安定な状況が続く。
- ② 通信： 固定電話・携帯電話とも、輻輳のため、9割の通話規制が1日以上継続。メールは遅配が生じる可能性。携帯基地局の非常用電源が切れると停波。
- ③ 上下水道： 都区部で約5割が断水。約1割で下水道の使用ができない。
- ④ 交通： 地下鉄は1週間、私鉄・在来線は1か月程度、運行停止する可能性。主要路線の道路啓開には、少なくとも1～2日を要し、その後、緊急交通路として使用。都区部の一般道はガレキによる狭小、放置車両等の発生で交通麻痺が発生。
- ⑤ 港湾： 非耐震岸壁では、多くの施設で機能が確保できなくなり、復旧には数か

月を要す。

- ⑥燃料：油槽所・製油所において備蓄はあるものの、タンクローリーの確保、深刻な渋滞により、非常用発電用の重油を含め、軽油、ガソリン、灯油とも末端までの供給が困難となる。

(4) 経済的被害

- ① 建物等の直接被害：約47兆円
  - ②生産・サービス低下の被害：約48兆円
- 合計：約95兆円

また、本計画では、「政府業務継続計画（首都直下地震対策）」に基づき、特に不確実性が高い項目については、次のとおり想定する。

- (1) 停電、商用電話回線の不通及び断水は、1週間継続する。
- (2) 下水道の利用支障は、1か月継続する。
- (3) 地下鉄の運行停止は、1週間継続する。JR及び私鉄の運行停止は、1か月継続する。
- (4) 主要道路の啓開には、1週間を要する。

なお、この場合において、庁舎の一部が使用不能となることも想定することとする。

## 第2章 実施・継続すべき優先業務

### 1. 実施・継続すべき優先業務の選定に当たっての考え方

想定災害発生時においては、ライフライン等の機能が発災後に大幅に低下するため、当庁庁舎の設備機能も大幅に低下し、業務遂行に支障が生じることが考えられるほか、庁舎における職員の収容力にも制約が生じてくる。さらに、休日においては、公共交通機関に多大な被害が生じ、道路の変形・火災の発生・建物の倒壊等により歩行による当庁への参集も困難な中、業務に着手できる職員は非常に限られることが予想される。

そこで、こうした行政資源の制約を踏まえ、想定災害発生時において当庁が行うべき業務を、真に実施・継続が必要であると考えられる最小限の業務（非常時優先業務）及び非常時優先業務を遂行するために必要な組織管理、庁舎管理等の事務（管理事務）に限ることとする。

具体的には、当庁が所掌する業務及び災害発生時における特有の業務を全て洗い出した上で、その停止・未実施による社会への影響度を5段階（レベルⅠ～レベルⅤ）で評価し、発災後2週間以内に中程度以上の影響が生ずると見込まれる業務を、非常時優先業務として選定する。

さらに、当庁では、こうした非常時優先業務に中程度の影響（対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより社会的影響が発生する。社会的な批判が一部で生じ得るが、過半の人はその行政対応は許容可能な範囲であると理解するレベル）が発生するに至ると見込まれる時間を、当該業務の「目標時間」として設定する。被災の状況にもよるが、遅くとも目標時間までに各業務を遂行することで、多大な社会的影響が発生することを抑制することに努める。

（参考）

社会への影響度の評価区分
<b>レベルⅠ：影響は軽微</b>
対象とする目標レベルに対象時間までに到達しなかったことによる社会的影響はわずかにとどまる。ほとんどの人は全く影響を意識しないか、意識をしてもその行政対応は許容可能な範囲であると理解する。
<b>レベルⅡ：影響は小さい</b>
対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより若干の社会的影響が発生する。しかし、大部分の人はその行政対応は許容可能な範囲であると理解する。

<b>レベルⅢ：影響は中程度</b>
対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより社会的影響が発生する。社会的な批判が一部で生じ得るが、過半の人はその行政対応は許容可能な範囲であると理解する。
<b>レベルⅣ：影響は大きい</b>
対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより相当の社会的影響が発生する。社会的な批判が発生し、過半の人はその行政対応は許容可能な範囲外であると考ええる。
<b>レベルⅤ：影響は甚大</b>
対象とする目標レベルに対象時間まで到達しなかったことにより甚大な社会的影響が発生する。大規模な社会的批判が発生し、大部分の人はその行政対応は許容可能な範囲外であると考ええる。

## 2. 非常時優先業務及び管理事務

第2章1. の考え方に基づき選定した主な非常時優先業務は、「生活関連物資等の価格の安定等に係る業務」、「食品等の消費者安全の確保に係る業務」及び「緊急時の食品表示規制の弾力的運用に係る業務」であり、そのための管理事務は、「職員・家族等の安否確認と職員の参集」、「消費者庁災害対策本部に係る業務」及び「庁舎等の維持管理業務等」である。

### (1) 生活関連物資等の価格の安定等に係る業務

関係機関と密接な連携を図りつつ、生活関連物資等の需給・価格動向等災害に関する情報の収集及び伝達に努める。

被災者等の生活の安定のために、物価の安定及び生活関連物資等（食料、被服、日用品、燃料、生産資材その他の国民生活との関連性が高い又は国民経済上重要な物資又は役務）の適切な供給を図る必要があることから、生活関連物資等の価格が高騰しないよう、また、買占め及び売惜しみが生じないよう、農林水産省、経済産業省等の関係省庁と連携して、調査・監視するとともに、必要に応じ、関係事業者団体等に対して供給の確保や便乗値上げの防止等の要請等を行う。

被災地域において、生活関連物資等の供給が不足することにより、当該地域の住民の生活の安定が阻害され又は阻害されるおそれがあるときは、必要に応



じ、農林水産省、経済産業省等の関係省庁と連携して、国民生活安定緊急措置法（昭和48年法律第121号）に基づき、当該生活関連物資等の売渡し、輸送又は保管に関する指示を行う。

## （２）食品等の消費者安全の確保に係る業務

想定災害発生後において、消費者の生命又は身体に重大な被害が生じ又は生ずるおそれがある事案について、消費者の安全の確保の観点から、緊急に政府全体として幅広く取り組むことが必要な事態が生じた場合、関係府省庁と十分な連絡及び連携を図りながら迅速かつ適切に対応する。

## （３）緊急時の食品表示規制の弾力的運用に係る業務

関係府省庁と十分な連絡及び連携を図りながら、緊急事態に対応した食品表示規制の弾力的な運用を検討・実施する。

## （４）職員・家族等の安否確認と職員の参集

全職員の安否を確認する。想定災害発生時に、非常時優先業務及び管理事務に従事する職員（以下「非常時参集職員」という。）は、家族又は自分自身が負傷し、参集することができない場合等を除き、速やかに決められた場所に参集する。

なお、通常の勤務時間以外の時間に参集要員へ参集を指示するシステム並びに全職員及びその家族の安否等に関する情報を自動的に集約するシステムを構築するよう努めるものとする。

## （５）消費者庁災害対策本部に係る業務

消費者庁防災業務計画に基づき、想定災害である震度6強以上の地震が発生した場合、消費者庁における災害対応の取りまとめを行う消費者庁災害対策本部を、発災後即時に立ち上げる。消費者庁災害対策本部の機能を確保するため、以下の業務を開始する。

- ・消費者庁災害対策本部の設置・運営に関する庶務
- ・庁内で収集した被災状況に関する情報の集約・整理
- ・外部連絡先（政府災害対策本部、独立行政法人国民生活センター、地方消費者行政担当部局）との連絡・調整

・ 職員の参集・配置に関する総合調整

#### (6) 庁舎等の維持管理業務等

想定災害発生後、直ちに、庁舎や施設の安全確保・確認、ライフラインの状況の確認、及び災害時用に備蓄している食糧等の管理・配布への準備を開始する。

庁舎の安全確保に当たっては、ビル管理会社との連携を図る。

情報システムの障害の発生状況を把握し、災害対策本部に報告する。小被害が発生している場合には、被災範囲を特定し、復旧作業を行う。

### 3. 非常時優先業務・管理事務以外の業務の取扱い

2. 以外の業務遂行に当たっての考え方は、災害発生当初は業務遂行を抑制し、その後、公共交通機関やライフライン等の復旧状況や当庁職員の被災状況等に応じ、非常時優先業務及び管理事務の遂行に支障を及ぼさない範囲において、職員の安全確保や庁舎の収容体制も念頭に置きながら、順次、通常業務体制への復帰を目指すものとする（おおよそ、災害後（災害に伴い危機的状況が発生した場合には、その沈静化後）14営業日以内を目途とする。）。

### 第3章 非常時優先業務及び管理事務を実施・継続するための体制

非常時優先業務及び管理事務については、災害対策本部において一元的に情報を集約する必要性や災害時優先電話等の設備の面での優位性を勘案し、基本的に当庁庁舎において執行することとする。こうした前提の下、第2章1.において述べたように想定災害発生時において業務に従事できる職員は極めて限定されることが想定されることから、第2章2.に掲げる非常時優先業務及び管理事務を実施・継続するために必要な要員を確保すべく、あらかじめ非常時参集職員等を指定するほか、発災時における対応を定めることとする。

#### 1. 職員の参集状況の把握、参集要員の確保等

##### (1) 非常時参集職員

非常時参集職員については、原則として、平時において非常時優先業務及び管理事務を所掌している者を指定する。想定災害発生時には、非常時参集職員（消費者庁災害対策本部に係る業務に携わる職員を除く。）は東京23区内で震度6強以上の地震情報を覚知し次第、各業務を目標時間内に遂行できるよう、指示を待つことなく速やかに決められた参集場所に参集し、継続すべき優先業務を遂行するものとする。参集できる状態のときには、参集途上の安全確保に留意しつつ参集するが、やむを得ず参集できない場合には、原則としてその旨を担当者に連絡する。

非常時参集職員のうち消費者庁災害対策本部員については、職名によって指定されている。消費者庁災害対策本部に係る業務に携わる職員は、災害発生後直ちに参集するものとする。

また、これらの職員が参集できない場合に備え、不在時における意思決定等の権限委任の在り方（後述）を定める。

##### (2) 非常時参集予備職員

非常時参集職員が交通の状況等を理由に参集に時間を要し、当該業務を目標時間内に遂行できない場合に備え、徒歩により求められる時間内に庁舎等決められた場所に参集できる者を代替要員（以下「非常時参集予備職員」という。）として指定する。非常時参集予備職員は、原則として、想定災害が発生したことを認識次第、参集するものとする。

### (3) 非参集職員

非参集職員は安否情報を担当者に報告した上で、公共交通機関が復旧するまでの間、連絡が取れるように留意して自宅等で待機し、状況把握に努めつつ、上司からの指示を待つ。なお、自宅待機の間、自宅周辺での救出・救助活動、避難者支援に携わる等、地域貢献、地元自治体への協力を積極的に取り組むよう努める。

## 2. 緊急的な権限委任及び職務代行者の選任

災害の発生時においても、迅速に対応し的確に業務を遂行するために、当該業務の指揮命令・意思決定の権限を有する者は、非常時参集職員として原則参集することとされている。しかしながら、場合によっては、こうした権限者が参集できず、かつ、連絡がとれない場合も考えられる（参集できない場合であっても、連絡がとれ、指示を仰ぐことが可能な場合は、権限の委任は行わない。）。

こうした事態に備えるため、災害発生時の権限委任については、非常時優先業務及び管理事務について権限者による意思決定が不可能な場合には、その権限は、当該業務を所掌する者のうち、あらかじめ別途非常時優先業務マニュアルで定められる順序に従い、委任されるものとする。

なお、権限委任が課室長未満のレベルまで行われるようなケースにおいては、特に、消費者庁災害対策本部で密接に連携をとり、意思決定を行うこととする。

## 3. 社会全体としての業務継続体制の構築

首都直下地震発生時において、情報の収集、分析及び発信、非常時優先業務及び管理事務の実施並びにそのための職員の調整等について、関係機関等との連携体制を構築するものとする。

## 4. 帰宅困難者の受入れ体制

当庁庁舎が民間ビルであることから、ビル管理会社と日常的に帰宅困難者の受入れ体制について連携を図っていく。

## 第4章 非常時優先業務及び管理事務を実施・継続するための執務環境の整備

当庁の非常時優先業務及び管理事務を確実に実施・継続するため、次の取り組みを検討・実施していく。

### 1. 庁舎の耐震安全化等及び電力の確保

当庁庁舎が民間ビルであることから、ビル管理会社と日常的に庁舎の耐震安全化等及び電力の確保について連携を図っていく。

### 2. 通信・情報システムの確保

専用回線、衛星携帯電話等の複数の通信手段の確保、通信網の冗長化等の措置を講ずるものとする。また、「中央省庁における情報システム運用継続計画ガイドライン(第2版)」(平成24年5月内閣官房情報セキュリティセンター)に基づき、「情報システム運用継続計画」を作成し、非常時優先業務及び管理事務に係る情報システムについて、必要により相互に連携協力して、平常時の情報システム設置拠点と同時被災しないことが想定される場所にバックアップシステムを確保する等の措置を講ずるものとする。

### 3. 物資の備蓄

首都直下地震発生時に、参集要員を始めとする職員が非常時優先業務又は管理事務を実施するために必要な食料、飲料水、医薬品、毛布、簡易トイレ等の物資が不足することがないように、その庁舎等において、参集要員の1週間分及び参集要員以外の職員等の3日分程度の物資を備蓄するものとする。特に、第1章2により下水道の利用支障は1か月継続することを想定することから、首都直下地震発生時における仮設トイレの提供について事業者との協定の締結を推進する等の措置を講ずるものとする。また、ボール、ジャッキ、担架等の救助用資機材を備蓄するものとする。

### 4. 代替庁舎の確保

首都直下地震発生時に庁舎の全部又は一部が使用不能となる場合を想定して、代替庁舎の確保について検討するものとする。

## 第5章 教育・訓練並びに評価の実施及び計画の見直し

### 1. 教育・訓練等

業務継続計画策定後、その実効性を高めていくためには、全職員が災害発生時における業務継続の重要性への認識を深めるとともに、災害発生時の行動への理解を深めることが重要である。

そのため、発災後の体制を平時から想定し、適切に業務を行えるように体制を整備して、発災後の体制に関する基礎知識を与える教育を行うとともに、想定どおりに機能させることを目的とした訓練を定期的に行うよう努める。その際、必要に応じて関係機関等との連携を図るものとする。

このほか、非常時参集職員、非常時参集予備職員については、日常より、担当する非常時優先業務の習熟に努める。

### 2. 評価の実施及び計画の見直し

消費者庁長官は、消費者庁業務継続計画の実効性について必要に応じて評価を行い、適宜、これを見直すものとする。