

消費者庁業務継続計画

令和6年11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 想定する災害・被害等	3
1. 想定災害	
2. 被害想定	
第2章 実施・継続すべき優先業務	6
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	
4. 業務手順の共有	
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	12
1. 非常時参集職員及び非常時参集予備職員の指定	
2. 想定災害発生時の行動	
3. 緊急的な権限委任及び職務代行者の選任	
4. 社会全体としての業務継続体制の構築	
5. 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	16
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. 物資の備蓄等	
4. 代替庁舎	
5. 新未来創造戦略本部によるバックアップ体制	
第5章 教育・訓練並びに評価の実施及び計画の見直し	19
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）」（平成26年3月28日閣議決定）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。

当庁においては、令和4年2月、「消費者庁業務継続計画」（以下「業務継続計画」という。）を改定したところであるが、今般、「政府業務継続計画（首都直下地震対策）」第2章第2節4（3）に基づく評価を踏まえ、令和6年11月、業務継続計画を改定する。業務継続計画は、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」（令和6年4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を進めていく。

- ① 緊急事態の初動対応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 生活関連物資等の需給・価格動向等に関する情報の収集・提供を行い、必要に応じ相談窓口・情報収集窓口の充実を図る。また、物資所管省庁と連携して物価の安定に関する措置を検討・実施する。
- ④ 被災地域にある消費生活センター等の状況を確認し、消費生活相談体制の継続性確保に向けた対応を検討・実施する。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 消費者庁の情報発信体制の確保を検討・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 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・継続するに当たり、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。

なお、業務継続計画の実効性を担保するため、必要な下部マニュアルを策定することとする。

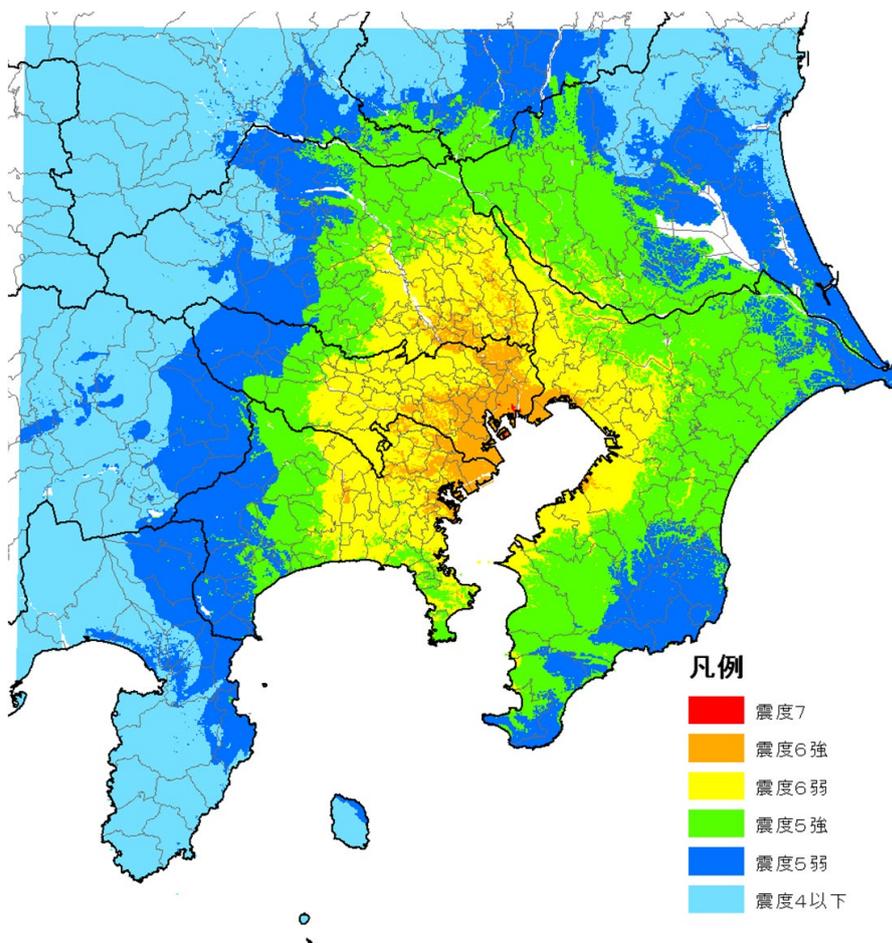
第1章 想定する災害・被害等

1. 想定災害

想定災害は、中央防災会議で想定されている都心南部直下地震（マグニチュード7.3、東京23区は震度6強程度）が発生した場合とし、その被害想定は、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「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19日）の想定を基本とする。

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。

図 震度分布



出典：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「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19日）

2. 被害想定

想定災害が発生した場合の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^{ふくそう}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週間で要する。

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、休日など勤務時間外においては、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
レベルⅠ：影響は軽微
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。
レベルⅡ：影響は小さい
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。

レベルⅢ：影響は中程度
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Ⅳ：影響は大きい
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。
レベルⅤ：影響は甚大
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」、「消費生活相談体制の継続性確保に係る業務」、「食品等の消費者安全の確保に係る業務」、「緊急時の食品表示規制の弾力的運用に係る業務」及び「消費者庁の情報発信に係る業務」であり、これを遂行するために必要な管理事務は、「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（庁舎及び情報システム）の維持管理業務等」である。これらの業務について業務開始の目標時間ごとに整理すると次のとおりである。

消費者庁の非常時優先業務と管理事務

開始目標時間	業務の区分	代表的な業務の例
想定災害発生後3時間以内	非常時優先業務	○食品等の消費者安全の確保に係る業務 ○消費者庁の情報発信に係る業務
	管理事務	○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 ○庁舎等（庁舎及び情報システム）の維持管理業務等

3日以内	非常時優先業務	○生活関連物資等の価格の安定等に係る業務 ○消費生活相談体制の継続性確保に係る業務 ○緊急時の食品表示規制の弾力的運用に係る業務
------	---------	--

(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とともに、必要に応じ、消費生活センターにPI0-NETへの早期登録を要請する。

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、物資所管省庁と連携して、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、物資所管省庁と連携して、国民生活安定緊急措置法（昭和48年法律第121号）に基づき、適切な措置を講ずる。

(2) 消費生活相談体制の継続性確保に係る業務

都道府県の消費者行政担当課を通じて、被災地域にある消費生活センター等の状況を確認し、必要に応じて消費者ホットライン188の接続先の変更や独立行政法人国民生活センターと連携した専用のホットライン設置等、消費生活相談体制の継続性確保に向けた対応を検討・実施する。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 消費者庁の情報発信に係る業務

(1) から (4) までに掲げる業務のほか、消費者に周知すべき情報を適時に発信するため、報道発表及び情報提供を行う広報体制を整える。

その際、インターネットによる情報発信の重要性に鑑み、消費者庁ウェブサイト及び消費者庁ソーシャル・ネットワーク・サービス（SNS）を活用し、積極的な情報発信に努める。

(6) 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し、その情報を取りまとめて消費者庁災害対策本部に報告する。想定災害発生時に、非常時優先業務又は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、消費者庁では、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しており、安否確認及び参集の一斉指示は当該システムを用いて行うこととする。

(7) 消費者庁災害対策本部に係る業務

消費者庁として採るべき措置を適時的確に実施するためには、緊急災害対策本部と連絡・調整を密にして、政府全体の方針に沿って、効率的かつ実効的に意思決定を行うことが必要である。このため、想定災害発生後即時に、消費者庁防災業務計画に基づき、政府全体の情報の集約とこれを踏まえた消費者庁における災害対応を意思決定する消費者庁災害対策本部を設置する。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
- ・ 緊急災害対策本部及び関係府省庁等との連携により収集した被災状況に関する情報の集約・整理
- ・ 新未来創造戦略本部及び外部連絡先（緊急災害対策本部、独立行政法人国民生活センター及び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

- ・代替庁舎に関する調整

(8) 庁舎等（庁舎及び情報システム）の維持管理業務等

想定災害発生後、直ちに、庁舎や施設の安全性の確保及びライフラインの状況の確認を行い、中央合同庁舎第4号館の管理官庁及び他の入居官庁と連携して必要な安全確保措置を採るとともに、当該確認結果及び措置を消費者庁災害対策本部に報告する。

情報システムの障害の発生状況を把握し、消費者庁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、被災内容をデジタル庁に報告し、復旧作業を依頼する。

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、各課室の長が優先順位を判断しながら、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。）。

4. 業務手順の共有

想定災害発生後の相当の混乱が予想される中で的確に非常時優先業務及び管理事務を遂行することができるようにするためには、あらかじめ実施すべき業務を時系列で整理し、これを職員間で共有することが効果的である。

このため、各課室においては、非常時における対応要領を時系列で整理し平時から関係職員間で共有するものとする。人事異動があった際には、業務手順を引き継ぐこととする。

5. 災害時の記録

想定災害発生後、後から参集した職員等が、被災等の状況を正確に把握し、適切な指揮の下、迅速に非常時優先業務等を実施できるよう、各課室の長は記録管理責任者として、収集した情報や実施した措置等を「災害対応記録表」に記録させることとする。

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

職員及びその家族の安全の確保は、職員が安心して業務を継続する上で非常に重要であり、また、業務継続に必要な人員資源を配分する上でも非常に重要である。消費者庁においては、業務継続のための初動として、職員及びその家族の安否確認を行うこととする。

なお、家族の安否確認については、平時から家族内でメールや災害用伝言ダイヤル等の連絡方法を確認しておくよう周知徹底を図ることとする。

非常時優先業務及び管理事務については、消費者庁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. 非常時参集職員及び非常時参集予備職員の指定

各課室の長は、非常時優先業務の実施に必要な特別な知識・技能・資格の洗い出しを行った上で、あらかじめ非常時参集職員を指定する。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。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。

他方、遠方に居住する職員も少なからず存在し、勤務時間外に想定災害が発生した時においては、こうした職員の緊急参集は困難となることも想定されるほか、家族及び職員自身の負傷等の理由により緊急参集が困難となることも想定される。このため、各課室の長は、非常時参集職員が交通状況や家族及び職員自身の安全確保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。

また、各課室の長は、指定された職員の人事異動があった場合や非常時優先業務を見直すことが必要となった場合等には、速やかに新しい非常時参集職員及び非常時参集予備職員の指定を行うものとする。

2. 想定災害発生時の行動

(1) 勤務時間外に発生した場合

① 非常時参集職員及び非常時参集予備職員の行動

非常時参集職員及び非常時参集予備職員は、東京23区内で震度6強以上の地震の情報を把握次第、家族を含めた安否情報及び参集の可否を安否確認システムを用いて報告し、指示を待つことなく速やかに庁舎に徒歩、自転車等により参集する。やむを得ず参集できない場合は、速やかに課室の長に状況を連絡する。何らかの事情により安否確認システムによる安否報告を行うことができなかった場合も、課室の長に対し、電話や行政端末等による連絡により報告を試みる。

参集途上には、余震、夜間の停電、路上における交通障害等があることが予想されることから、職員自身が負傷しないよう、参集途上の安全確保に留意しつつ、可能な限り非常時参集職員間で被災状況及び参集状況の情報共有に努める。また、参集に当たっては、照明用具、本人用の飲食物及び着替えを可能な限り携行する。冬季の場合は防寒対策に留意する。

参集後は、直ちに非常時優先業務及び管理事務に従事する。

② 非参集職員の行動

非参集職員は、家族を含めた安否情報及び参集の可否を安否確認システムを用いて報告した上で、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、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、地元の地方公共団体への協力を積極的に取り組むよう努める。徒歩等による参集が可能な職員については、家族の安否を確認した後、状況に応じて参集し、非常時参集職員が行う非常時優先業務及び管理事務の支援に当たるなど、積極的に行動する。

③ 各課室の長の行動

安否確認システムで把握できない職員及びその家族の安否確認を行い、総務課（職員係）に報告する。やむを得ず参集できない非常時参集職員を

把握した場合は、代替要員の調整を行う。

非常時参集業務及び管理事務の遂行に当たっては、現に業務に従事している職員に過度の負担がかからないよう、随時他の職員と交代させる。

(2) 勤務時間内に発生した場合

勤務時間内に地震が発生した場合は、むやみに移動せずに公共交通機関の情報が明らかになるまで庁舎内で待機し、状況把握に努める。

① 非常時参集職員及び非常時参集予備職員の行動

非常時参集職員及び非常時参集予備職員は、家族の安否を確認し、非常時優先業務及び管理事務を遂行する。テレワーク中の場合は、各課室の長へ非常時優先業務及び管理事務の実施について判断を仰ぐ。

② 非参集職員の行動

帰宅困難者の大量発生により帰宅経路上での混乱が予想されることから、帰宅経路上の混乱が落ち着くか、公共交通機関についての情報が明らかになるまでの間はむやみに移動しない。

庁舎内待機中は、職員自身の家族の安否を確認した後、安否が確認されていない職員及びその家族の安否確認、庁舎内の復旧業務、非常時優先業務及び管理事務の支援、庁舎内及び庁舎周辺地域の被災者の支援に従事する。

③ 各課室の長の行動

安否確認システムで状況を把握できない職員及びその家族の安否確認を行い、総務課（職員係）に報告する。やむを得ず非常時優先業務及び管理事務の遂行ができない非常時参集職員及び非常時参集予備職員を把握した場合は、代替要員の調整を行う。テレワークによる非常時優先業務及び管理事務の実施については、状況に応じ柔軟に判断する。

非常時参集業務及び管理事務の遂行に当たっては、現に業務に従事している職員に過度の負担がかからないよう、随時他の職員と交代させる。

3. 緊急的な権限委任及び職務代行者の選任

想定災害発生時においても、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、連絡が取れない場合も考えられる。

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への報告等により、的確な意思決定を行うことができるようにする。

なお、権限者が参集できない場合であっても、連絡が取れ、指示を仰ぐことが可能な場合は、権限の委任は行わない。

4. 社会全体としての業務継続体制の構築

非常時優先業務及び管理事務の遂行に当たっては、緊急災害対策本部、関係府省庁等との間で必要な情報を共有し、有機的な連携を図ることにより、非常時優先業務等を機動的かつ効果的に実施する。

また、平時から関係機関の業務継続計画と当庁の業務継続計画との整合性を検証し、課題がある場合、継続的改善の取組を行うこととする。

5. 帰宅困難者の受入れ体制

当庁庁舎が中央合同庁舎第4号館であることから、管理官庁及び入居官庁との連携の下、非常時優先業務及び管理事務の遂行に支障のない範囲で可能な限り帰宅困難者支援を行う。また、平時から管理官庁及び入居官庁と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、次の取組を検討・実施していく。

1. 庁舎の耐震安全化等及び電力の確保

当庁庁舎が中央合同庁舎第4号館であることから、管理官庁及び入居官庁と平時から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。

消費者庁の執務室の安全性の確保については、平時から執務室内のオフィス家具やパソコンを始め、什器の固定等の措置を講じ、定期的に点検する。各課室においては、発災後の業務再開が円滑になるよう、平時から執務室の環境整備に努める。

なお、当庁庁舎は、想定災害発生時、庁舎において非常時優先業務を実施することができる耐震性を確保している。

2. 通信・情報システムの確保

想定災害発生時の情報通信の輻輳や通信設備の直接被害による通信途絶の影響を受け、通信が困難となる可能性を考慮し、MCA無線等の複数の通信手段を確保することにより通信網の冗長化を図っているところ、状況に応じてこれを活用する。あわせて、テレワークにより実施可能な非常時優先業務及び管理事務については、状況に応じてこれを活用する。また、通常業務で使用している庁内電話基盤、GSSのほか、中央防災無線、災害時優先回線の固定電話又は災害時優先回線携帯電話を活用することにより通信を確保する。災害時優先回線を使用する際には、こちらからの発信が他の電話よりも優先される機能を有している災害時優先電話を受信に使用することによって、発信のための利用を阻害することのないよう注意する。

また、デジタル庁の「GSS運用継続計画」に基づき、府省等管理者であるデジタル・業務改革推進室の担当者はデジタル庁に対して、消費者庁の情報システムに係る被害状況の報告を行い、また、デジタル庁からの情報を庁内に共有する。

3. 物資の備蓄等

想定災害発生時に、非常時参集職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、多様な職員のニーズに配慮しつつ、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、非常時参集職員の1週間分及び非常時参集職員以外の職員等の3日分程度の物資を備蓄するものとする。各課室の長は、物資運搬要員について指名を行う。また、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確保及び廃棄物の処理について、平時から中央合同庁舎第4号館の管理官庁及び入居官庁と連携・調整を行っていく。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

想定災害により庁舎での執務が不可能となった場合の代替庁舎の取扱いは次のとおりとする。

(1) 緊急災害対策本部が内閣総理大臣官邸、中央合同庁舎第八号館又は防衛省本省に設置される場合は、次の順序による。

- ア 第一順位 独立行政法人国民生活センター東京事務所
- イ 第二順位 独立行政法人国民生活センター相模原事務所

なお、代替庁舎の非常時電源、備蓄食糧等の確保状況等については、独立行政法人国民生活センターと日常的な連携・調整を行っていくとともに、代替庁舎への移動手段に係る具体的なオペレーションについて検討を行うこととする。

(2) 緊急災害対策本部が立川広域防災基地に置かれる場合

代替庁舎の周辺地域の被災状況等を踏まえ、独立行政法人国民生活センター相模原事務所又は国際法務総合センターを活用する。

(3) 上記(1)及び(2)による代替庁舎の使用が困難となった場合

上記（１）及び（２）による代替庁舎の使用が困難となった場合においては、「政府業務継続計画（首都直下地震対策）」第２章第１節７に定める内閣府による庁舎のあっせんの求めその他必要な対応を行うものとする。

５．新未来創造戦略本部によるバックアップ体制

想定災害発生時に、消費者庁災害対策本部及び消費者庁各課との連絡体制を確立する。また、情報通信網の復旧に支障が生じた場合や非常時参集職員が不足する場合には、消費者庁の情報収集や情報発信に係る業務などの非常時優先業務のほか管理業務の一部について支援を行う。

６．サプライチェーンの分析

各課室の長は、関係機関に依存する特有の業務資源がある場合には、依存先が更なる依存先を有しているかも含めて、依存先の業務の継続性の確保について確認し、必要な対応を行うこととする。

７．その他

（１）発災時に活用すべきデータについては、普段の取扱者が存在しない場合に備えて、他の担当者でもデータを引き出せるようにしておくこととする。

（２）アレルギー対応の食料や常備薬などの物資は、あらゆるニーズを踏まえて確保することが困難であることから、職員は自宅だけではなく職場（机やロッカー等）にも職員個人で用意する等、当該物資の備蓄に努めるものとする。

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

(1) 教育

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。

また、非常時参集職員及び非常時参集予備職員については、平時から、担当する非常時優先業務及び管理事務の習熟に努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。

(2) 訓練

非常時においても想定どおりに機能させることを目的として、毎年1回以上、安否確認訓練、徒歩参集訓練、消費者庁災害対策本部運営訓練等を行うよう努める。訓練は、別途定める実施計画に基づき、適切な目標を設定し、訓練の実施結果を適切に評価するものとする。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。

(3) 検討事項

代替庁舎が独立行政法人国民生活センター東京事務所又は相模原事務所に置かれる場合を想定した代替庁舎での執務環境の立ち上げに関する訓練や、非常時優先業務の実施に関する訓練を行うことについて、引き続き検討を行う。

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、業務継続計画の発動にかかわらず、国内で発生した大規模災害への対応記録も参考にして、適宜、これを見直すものとする。