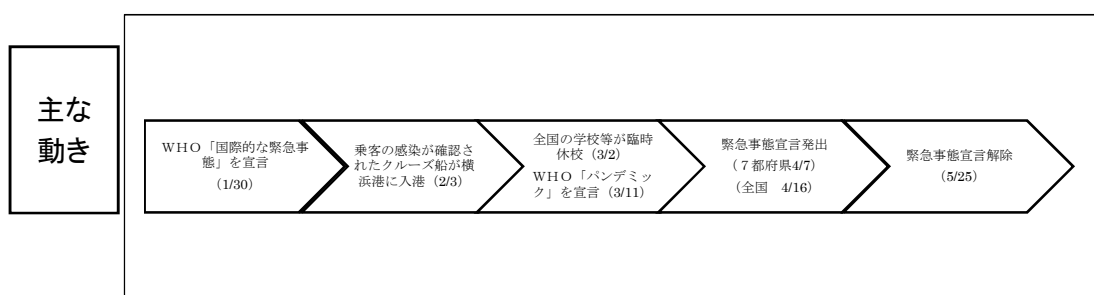
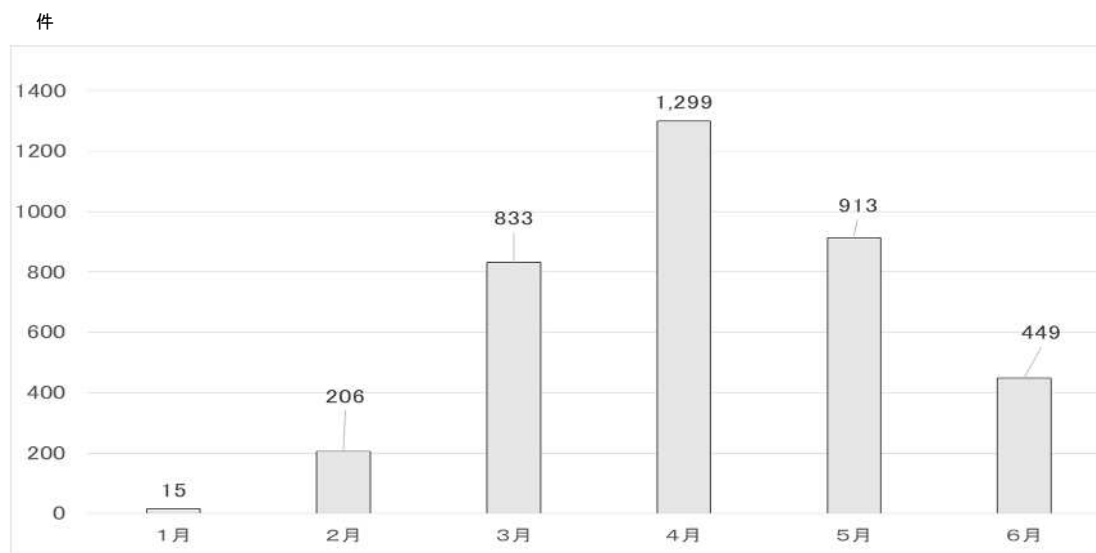


新型コロナウイルス関連の神奈川県内における消費生活相談の概要

1 相談件数の推移（図1）

- 令和2年1月から6月までの間に県内の消費生活センター等で受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談総件数（「苦情」と「問合せ」の合計）は4,078件で、このうち、「苦情」は3,715件でした。世界保健機関（以下「WHO」という。）が「国際的な緊急事態」を宣言した1月には15件だった苦情相談件数は、乗客の感染が確認されたクルーズ船が横浜港に入港した2月には206件、全国の小・中・高校等が臨時休校となった3月には833件と大幅に増え、その後、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言が発出された4月には1,299件に達しましたが、その後は減少に転じました。

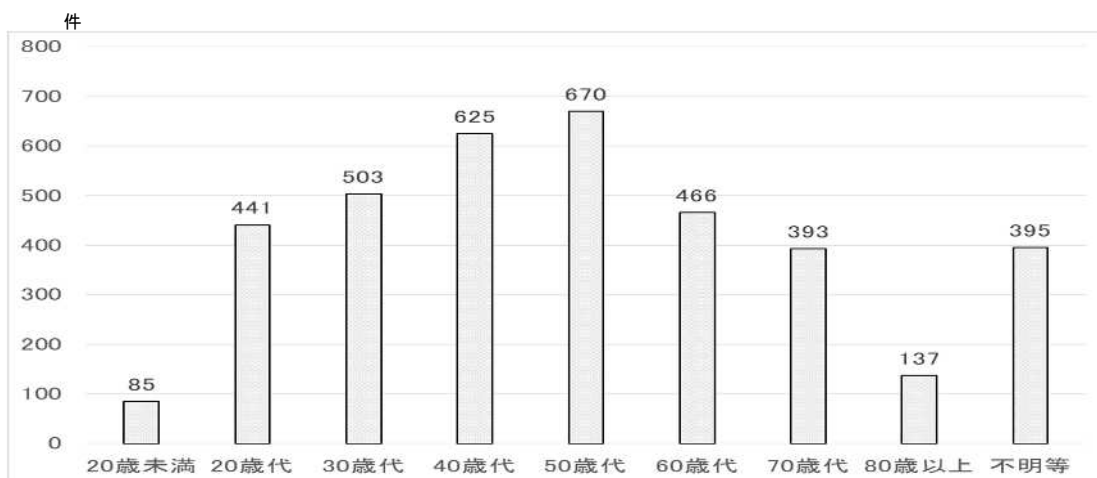
【図1 県内新型コロナウイルス関連苦情相談件数推移（令和2年1月から6月まで）】



2 年代別状況（図2）

- 契約当事者の年代別の状況をみると、50歳代（670件）、40歳代（625件）が多くなっていますが、30歳代（503件）、60歳代（466件）、20歳代（441件）の相談も多く、幅広い年代から相談が寄せられています。

【図2 年代別苦情相談件数】



3 苦情相談件数上位品目別（表1）

- 品目別の状況をみると、1位はマスク等の「他の保健衛生品」（1,043件）で「身に覚えのないマスクが届いた。」「トイレットペーパーを購入したいが、品切れで購入できない。」等といった内容となっています。
- 2位は「教室・講座」（389件）で「新型コロナウイルスのためスポーツ教室を解約することにしたが、解約料が高額だ。」等といった内容となっています。

【表1 苦情相談件数上位品目別】

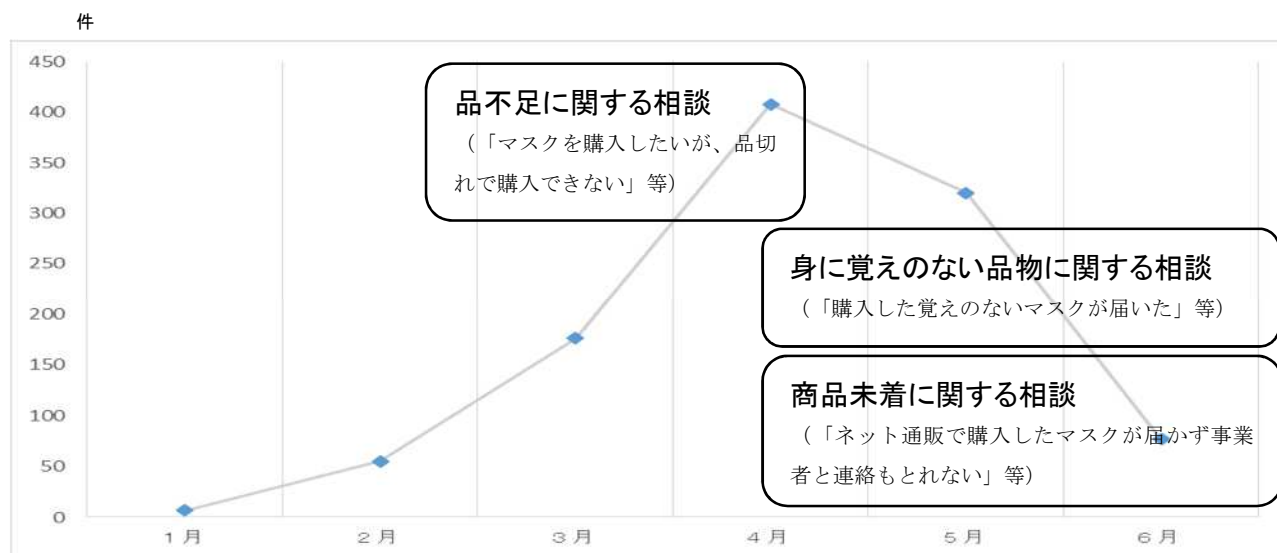
	商品・役務	主な商品役務	件数 (割合(%))
1	他の保健衛生品	マスク等（トイレットペーパー含む）	1,043 (28.1%)
2	教室・講座	スポーツ・健康教室等（ヨガ教室等）	389 (10.5%)
3	旅行代理業	海外ツアー、手配旅行、国内ツアー	300 (8.1%)
4	冠婚葬祭	結婚式等	192 (5.2%)
5	旅客運送サービス	航空券等	151 (4.1%)
6	他の教養・娯楽	スポーツジム等施設利用	105 (2.8%)
7	医薬品	消毒液等	93 (2.5%)
8	観覧・鑑賞	コンサート、スポーツ観覧等	86 (2.3%)
9	レンタル・リース・賃貸	レンタルサービス、賃貸アパート等	75 (2.0%)
10	放送・コンテンツ等	動画サイト、オンラインゲーム等	74 (2.0%)
	医療	医療サービス・マッサージ・指圧等	74 (2.0%)
(参考)			
15	他の行政サービス	特別定額給付金等	65 (1.7%)

4 主な品目別・相談内容別の傾向

(1) マスク等（他の保健衛生品）（図3）

○ 2月から3月は品不足の相談、4月以降は「ネット通販で品物を購入したが、商品が届かず、事業者と連絡がとれない。」といったインターネット通販トラブルや「身に覚えのないマスクが届いた。」等の相談が多く寄せられました。

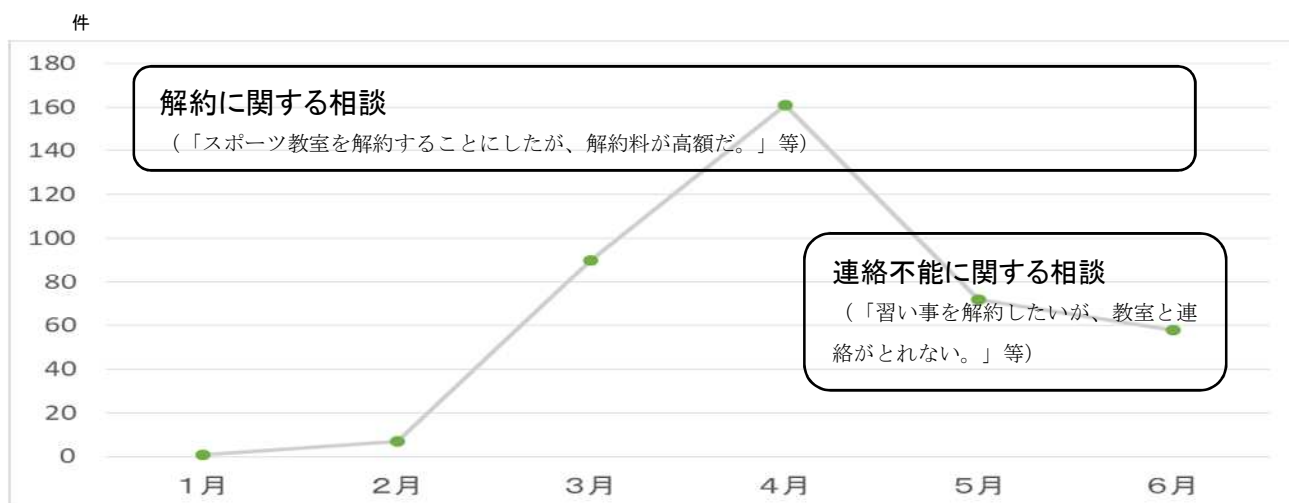
【図3 マスク等（他の保健衛生品）の苦情相談件数推移と主な相談内容】



(2) スポーツ・健康教室等（教室・講座）（図4）

○ 3月から4月をピークに、「スポーツ教室を解約することにしたが、解約料が高額だ。」といった解約に関する相談が寄せられたほか、4月以降「習い事を解約したいが、教室と連絡がとれない。」等、連絡不能の相談も寄せられました。

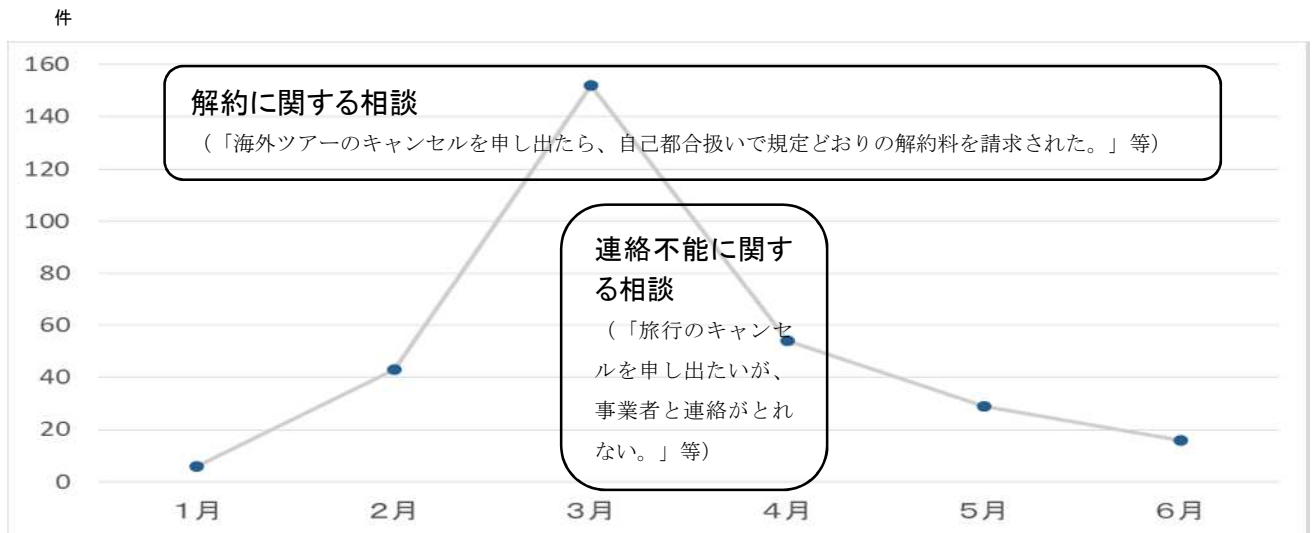
【図4 スポーツ・健康教室等（教室・講座）の苦情相談件数推移と主な相談内容】



(3) 海外ツアー等（旅行代理業）（図5）

- 3月をピークに、「海外ツアーのキャンセルを申し出たら、自己都合扱いで規定どおりの解約料を請求された。」といった解約に関する相談が寄せられたほか、3月には「旅行のキャンセルを申し出たいが、事業者と連絡がとれない。」等、連絡不能に関する相談も寄せられました。

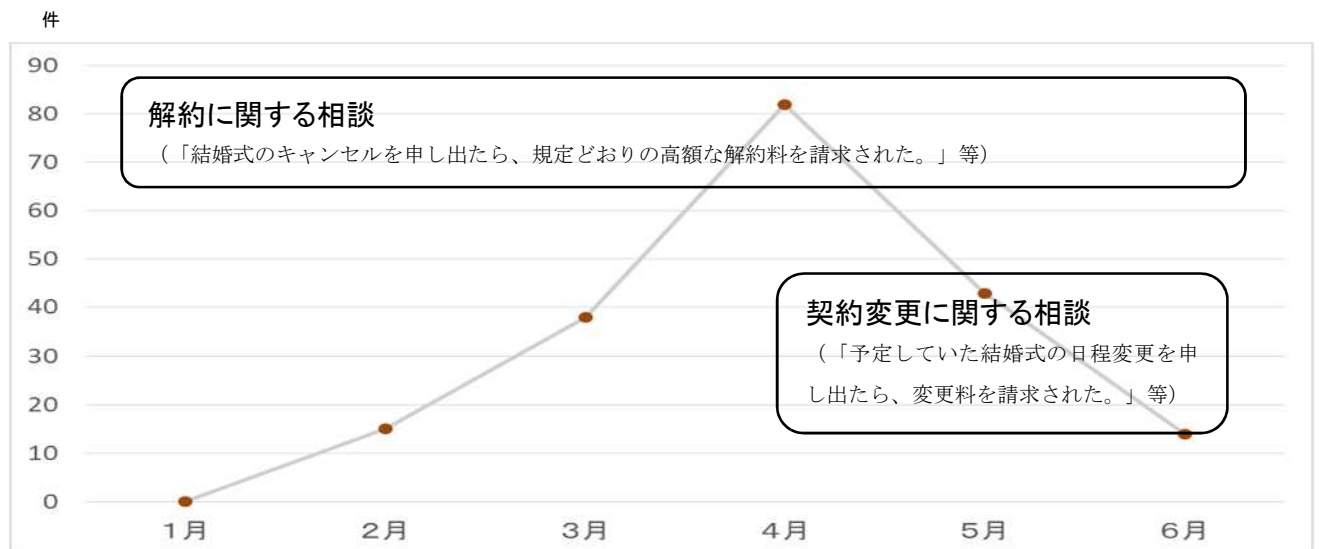
【図5 海外ツアー等（旅行代理業）の苦情相談件数推移と主な相談内容】



(4) 結婚式等（冠婚葬祭）（図6）

- 4月をピークに、「結婚式のキャンセルを申し出たら、規定どおりの高額な解約料を請求された。」といった解約に関する相談が寄せられたほか、4月以降「予定していた結婚式の日程変更を申し出たら、変更料を請求された。」等、契約変更に関する相談も寄せられました。

【図6 結婚式等（冠婚葬祭）の相談件数推移と主な相談内容】



<主な相談事例>

1 身に覚えのないマスク

(当事者)	70歳代 男性
(相談内容)	私宛の荷物が届いたので受け取ると、購入した覚えのない海外からのマスクだった。宛先として私の住所、氏名、電話番号が記載されているが、請求書のようなものは入っていない。宅配事業者の依頼主欄には外国語で住所が記載されているようだが、よくわからない。普段利用している通販サイトの注文履歴も確認してみたが、該当するものはない。どうしたらよいか。
(対応)	送り付け商法の場合であれば、請求書が届いても支払う必要はなく、商品の送付があった日から事業者による引き取りがないまま 14 日間を経過すれば処分できる。プレゼントの可能性もあるので、家族や友人に確かめること、クレジットカードの明細が届いたら、不明なものがないか確認するよう助言した。

2 スポーツ教室の解約

(当事者)	20歳代 男性
(相談内容)	スポーツ教室の会員になっているが、新型コロナウイルスの感染が心配なので教室に通うのを控えている。感染拡大が収まるまでは通えないので、解約したいと申し出たところ、規約どおりの解約料を請求された。
(対応)	違約金については原則として規約に従うことになるが、新型コロナウイルスを理由とする解約は事業者によって対応が異なるので、事業者と話し合ってみよう助言した。

3 旅行のキャンセル

(当事者)	60歳代 女性
(相談内容)	娘が海外で挙式する予定だったので、インターネットで航空券と宿泊のパックツアーを申し込んだ。ところが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、現地の披露宴会場が閉鎖となり、挙式することができなくなったため、旅行会社にパックツアーのキャンセルを申し出たところ、「自己都合となるため、規定のキャンセル料が発生する。」と言われた。無償解約できないか。
(対応)	キャンセル料は原則として約款に従うことになること、約款に記載されたキャンセル料を請求するかどうかについては、事業者の判断になることを説明し、専門の相談窓口として、旅行業に関わるトラブルの専門相談窓口を案内した。

4 結婚式のキャンセル

(当事者)	20歳代 男性
(相談内容)	数か月先に結婚式場を予約しているが、新型コロナウイルス感染症のため、解約を希望したところ、約款どおりの数十万の解約料を請求された。新型コロナウイルス感染が理由なのに、約款どおりの解約料を全額支払わなければならないのか。
(対応)	解約料については、通常約款の定めに従うことになるが、新型コロナウイルス感染症関連の解約については、業態や事業者ごとの対応が分かれていることを説明した。契約書等関係書類を持参し、自治体を実施している無料法律相談で見解を確認するよう助言し、連絡先を情報提供した。

5 通信販売で注文した消毒液が届かず、業者に連絡もつかない。

(当事者)	30歳代 女性
(相談内容)	新型コロナウイルス感染拡大が不安になり、通販サイトで手指の消毒液を探したところ、品薄な時期にもかかわらず、通常価格の半額と表示されていたので、購入することにした。注文した後にスマートフォンに届いた承諾メールには、個人名義の指定口座に入金するよう記載されていた。注文時に見たサイトにはクレジットカードのロゴが表示されていたので、不審に思ったが、注文当日ネットバンキングで指定の口座に入金した。しかし、その後、注文した商品が届かないので、ホームページに掲載されていた電話番号に何度か電話やメールをしてみたが、連絡がつかない。騙されたのだろうか。
(対応)	インターネット通販における商品が届かない等のトラブル事例について情報提供した。支払方法が前払いの銀行振込に限定され、通販サイト名とは異なる個人名義となっている場合は、詐欺的な通販サイトである可能性が高く、既に入金してしまっている場合、被害回復は困難であることを伝えた。入金口座の金融機関及び警察に経緯を連絡するよう助言した。

6 消毒液の効果

(当事者)	50歳代 女性
(相談内容)	次亜塩素酸ナトリウムと表示された消毒液を購入した。この製品は新型コロナウイルスに効果があるのか。
(対応)	消毒液に関する一般的な注意点について情報提供した。化学製品の専門相談窓口にご相談するよう助言し、連絡先を情報提供した。

7 特別定額給付金便乗

(当事者) 40歳代 男性

(相談内容) 自宅に市役所の関係者を名乗る人が来訪し、「給付金の申請をしましたか。」と尋ねられた。

不審に思い、市役所の部署名や名前等を確認したところ、「市の職員ではない。」と言い出したので、帰ってもらった。念のため市役所に確認したところ、そのような訪問は行っていないとのことだった。近隣市在住の高齢の母宅にも「給付金の申請はしましたか。」と訪問してくる人がいたという。情報提供したい。

(対応) 特別定額給付金の給付を装った詐欺があることを情報提供し、同様の電話、メールにも注意するよう伝えた。

この資料では、これまで寄せられた相談事例を取り上げましたが、今後も新型コロナウイルスに関連した消費生活に関わるトラブルが生じることも考えられます。

不安や疑問に思ったら、消費生活センターに相談しましょう。

消費者ホットライン 局番なし 188 (イヤヤ!)

神奈川県ホームページ「新型コロナウイルス感染拡大に関連して、消費者の皆さんに心がけていただきたいこと」も御覧ください。

<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/covid19.html>

