

# 和歌山県消費生活センターにおける新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要（令和2年1月～8月）と被害防止の取組

## 1 月別苦情相談件数の推移（速報値）

1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
1	13	47	159	102	50	38	24	434

## 2 主な苦情内容

### (1) 商品・役務別苦情件数

商品・役務分類名	相談件数	割合	具体的な商品・サービスの内容
保健衛生品	181	41.7%	マスク等の品不足、届かない通販、送り付け
教養・娯楽サービス	53	12.2%	スポーツジム、旅行、宿泊施設の解約
運輸・通信サービス	42	9.7%	航空券の解約、儲からない情報商材、副業
他の行政サービス	31	7.1%	国アンケート、給付金、自治体施策への意見等
他の役務	25	5.8%	結婚式の解約、持続化給付金の申請代行サービス
食料品	13	3.0%	
被服品	13	3.0%	通信販売事業者の相談窓口につながらない
教養娯楽品	12	2.8%	
保健・福祉サービス	10	2.3%	エステ、休診等
その他	54	12.4%	新型コロナウイルスを口実にした個人情報の詐取等

### (2) 商品・役務別の特徴と分析

#### ①マスク（保健衛生品）

保健衛生品で最も多かったのがマスクに関する苦情で、「マスクを買えない」「マスクの価格が高い」などマスクの品不足や高価格についての苦情が寄せられました。

全国的に多かったマスクの高額転売に関する苦情は当センターにはあまり寄せられていませんが、3月15日の国民生活安定緊急措置法に基づくマスクの転売規制を機に、規制内容に関する相談や「マスク販売の怪しいSMSが届いた」という苦情が寄せられました。

#### ②消毒液、体温計、トイレトペーパー等（保健衛生品）

アルコールなどの消毒液や空間除菌剤については「商品を買えない」といった苦情が多く寄せられました。

トイレトペーパーについては、2月末にSNS上で品薄になるという不確かな情報が拡散されたことを機に、3月初旬に「紙製品が品薄になっている」という苦情が多数寄せられました。

そのほか、空間除菌剤について3月から「効能について知りたい」という相談が寄せられ、非接触型体温計について5月から「通信販売で注文したのに届かない」という相談が寄せられるようになりました。

#### ③スポーツジム、ヨガ教室等（教養・娯楽サービス）

スポーツジムやヨガ教室などの「スポーツ・健康教室」に関する苦情は、2月末から寄せられるようになり、4月、5月に多数寄せられました。

内容は、「自粛期間で通えない状況なのに月会費を請求された」や「通えない状況になったので、契約期間途中で解約を申し出ると解約料を請求された」など、解約料に関する相談や、「キャンペーン期間中に6か月契約をしたので、途中で解約するには違約金が必要と言われた」というものが多くみられます。

#### ④旅行、宿泊施設等（教養・娯楽サービス）

国内旅行や海外旅行、手配旅行、宿泊施設などに関する苦情は、3月から4月に多数寄せられました。

内容は、「旅行先でコロナウイルスが流行しているため解約したい」や「感染状況の拡大から、1週間前に自主的に解約料を支払って解約したが、先日旅行自体が中止になって解約料なしで解約できるようになった。解約料を返金してもらえるか」など、解約に関するものが多くみられます。

#### ⑤航空券等（運輸・通信サービス）

航空券やフェリーなどの苦情は、3月から寄せられるようになり、4月から5月にかけて多数寄せられました。

内容は、「旅行サイトで申し込んだ航空券を解約したが、現金ではなくポイントで返金された」や「旅行サイトで申し込んだフェリーのチケットを解約するために電話したが、つながらず解約できなかった」など、解約に関するものが多くみられます。

#### ⑥通販サイトの有料会員サービス（運輸・通信サービス）

通販サイトの商品販売や動画配信等の有料会員サービスに関する苦情が、4月から増加しました。

内容は、「申し込んでいないのに、有料会員登録されて会費が引き落とされてしまった」や「解約のために電話をしようとするが、電話がつながらない」などといったものが多くみられます。

こうしたトラブルが増加しているのは、新型コロナウイルス感染症対策として、インターネット通販の利用が広まっていること、その一方で事業者のテレワーク推進に伴い相談体制が縮小していることが影響していると考えられます。

#### ⑦ネットを利用した副業や情報商材等（運輸・通信サービス）

インターネットを利用した副業や情報商材に関する苦情が7月から増加しました。

内容は、「悩みを抱えている人とメールをするだけで報酬をもらえる」、「誰でも簡単に3,000万円稼げるとうたうサイトに誘導され会員登録したが、高額な登録料金やソフトウェア購入料金を請求されるばかりで一向に報酬を受け取ることができない」というもので、新型コロナウイルスで不安になった消費者の心理につけ込んだ悪質な商法に関するものが多くみられます。

#### ⑧つながらない電話（食料品・被服品・教養娯楽品等）

新型コロナウイルス感染症対策のため、事業者のテレワークが推進され、お客様相談窓口の相談体制が縮小されたことが影響して、4月以降、電話がつながらないといった苦情が多数寄せられました。

#### ⑨アンケート、給付金等（他の行政サービス）

3月、4月に厚生労働省がLINEを使ってアンケート調査をしたことに伴い、「このアンケートは信用できるのか」などといった相談が多数寄せられました。

5月には、「特別定額給付金」に関連して、「定額給付金を早く受け取りたくないか」というSMSが届いた」や「手続きに必要なだと言われて電話で口座番号を教えてしまった」という苦情が多数寄せられました。

そのほか、国や地方公共団体によるマスクの配布や生活支援施策についての意見が寄せられました。

### ⑩結婚式等（他の役務）

3月から5月にかけて外出自粛や緊急事態宣言の発令に伴い、結婚式の解約や延期に関する苦情が多数寄せられました。

内容は、「新型コロナウイルスの影響で安全に開催することができないと思ったので、解約を申し出ると、規約に定められた解約料を請求された」というものが多くみられます。

### ⑪持続化給付金関連

申請受付が始まった5月以降、「持続化給付金」に関する相談が寄せられました。

内容は、事業者からの「持続化給付金の窓口で電話をかけるが、話中でつながらない」といった苦情のほか、受給資格のない消費者から「友人に持続化給付金を受給できると誘われ、身分証明書等を渡して手続きを依頼したが、親から詐欺ではないかと言われた」といった、不正受給に関する相談も寄せられました。

## 3 消費者被害防止の取組

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、前記の苦情が多数寄せられたことを受け、和歌山県消費生活センターでは、テレビ、ラジオの番組に連続出演するなどマスメディアを通じて県民に注意を呼びかけました。併せて、当センターが毎月発行している「ホットな消費者見守りニュース」で新型コロナウイルスに便乗した詐欺の手口を取り上げ、県内各地で消費生活に関する啓発活動を担う「和歌山県消費生活サポーター」や福祉等の関係機関、消費者団体等に配布して、広く県民に対する注意喚起を行いました。

### (1) マスメディアを活用した啓発

○テレビ和歌山 ニュース番組(4/25, 4/26, 5/6, 6/2)

「きのくに21」(8/16)

「マンスリー県政」(8/28)

○和歌山放送 ニュース番組(5/6)出演、スポット放送

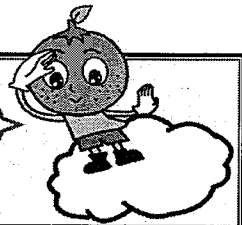
○報道機関への資料提供(5/22)

「新型コロナウイルスを口実にした悪質商法、個人情報詐取にご注意！」

### (2) 月刊「ホットな消費者見守りニュース」による注意喚起

○「新型コロナウイルスに便乗した詐欺の手口にご注意！」(5月)

配布先：県消費生活サポーター、福祉等の関係機関、消費者団体等



## 新型コロナウイルスに便乗した詐欺の手口にご注意！の巻



### 見守りポイント

- ◎新型コロナウイルスに便乗した悪質な勧誘や、国の給付金を装う詐欺の電話やメール、来訪があるかもしれません。
- ◎社会不安をもたらすような大きな事象が発生するたびに、消費者の心理につけこんだ悪質な手口が横行しがちです。

### 対処方法

- ◆公共機関や金融機関を名乗り、個人情報などを尋ねる電話は、相手にしないようにしましょう。
- ◆不安であれば電話帳などで公共機関等の番号を調べて、直接問い合わせてみましょう。
- ◆給付金の手続きで、通帳やキャッシュカードを預かったり、電話やメールなどで暗証番号などを聞き出すことは絶対にありません。

### 和歌山県消費生活センター

〒640-8319

和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛8F

073-433-1551

### 和歌山県消費生活センター紀南支所

〒646-0027

田辺市朝日ヶ丘23番1号 県西牟婁総合庁舎内

0739-24-0999

※消費者ホットライン☎188でもお近くの相談窓口につながります。

資料提供
令和2年5月22日
県消費生活センター 野田
TEL:073-402-0159

## 新型コロナウイルスを口実にした悪質商法、個人情報詐取にご注意！

新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が令和2年1月下旬から寄せられるようになり、3月以降急増し、4月末までの相談件数は、215件【速報値】に達しました。

その概要をお知らせするとともに、今後の被害を未然に防止するため、新型コロナウイルスを口実にした特に悪質な事例を紹介します。

### 1. 月別苦情件数の推移（令和2年1月～4月） （件）

1月	2月	3月	4月
1	13	46	155※

※4月の相談件数は  
5月15日時点の速報値

### 2. 新型コロナウイルスに関する苦情内容

商品・サービス分類名	相談件数	割合	具体的な商品・サービスの内容
保健衛生品	100	46.5%	マスク等の不足、届かない通販マスク
教養・娯楽サービス	34	15.8%	スポーツジムや旅行、宿泊施設の解約
運輸・通信サービス	15	7.0%	航空券やネット上の会員制サービスの解約
行政サービス	13	6.0%	厚生労働省「新型コロナ対策のための全国調査」
役務（冠婚葬祭など）	11	5.1%	結婚式の延期や解約
食料品	5	2.3%	電話がつながらない問い合わせ窓口
保健・福祉サービス	5	2.3%	エステ店や医療機関の臨時休業
レンタル・リース・貸借	5	2.3%	未利用の貸衣装や住居の賃借料
金融・保険サービス	5	2.3%	融資の勧誘やカード会社への連絡不能
その他	22	10.2%	新型コロナウイルスを口実にした個人情報の詐取など

### 3. 悪質な相談事例とアドバイス

#### ○相談事例1 ～注文どおりの商品が届かないネット通販～

通販サイトでマスク2箱をクレジットカード決済したが、届いたのはマスクの絵が書かれた2冊の冊子だった。メールで返品を申し出ると「1冊分の返品に応じる」と返答があり、納得できないことを伝えると受信拒否された。

#### ○アドバイス

通販サイトを利用するときは、信頼できる出店者から購入することが重要です。トラブルに遭ったときは、通販サイトやクレジットカード会社に状況を説明し、対応を依頼しましょう。

○相談事例2 ～結婚式の解約～

6月に予定していた挙式の11月への延期を希望したところ、希望の時間には開催できないと言われたため解約を申し出ると、100%の解約料が必要だと言われた。

○アドバイス

通常、解約は事業者の約款に従うこととなりますが、感染症拡大防止のための自粛は想定外のことと考えられるため、事業者と話し合い、解決をするのが望ましいことです。なお、事業者は合理的な根拠のない解約料を請求することはできません。解約料に納得ができないときは、事業者に明細を出してもらいましょう。

○相談事例3 ～個人情報を聞き出す電話～

県を名乗り、健康調査を口実にした不審な電話を受けたため、すぐに電話を切った。

○アドバイス

行政機関などを名乗り、個人情報を詐取する不審な電話が確認されており、中には「特別定額給付金の申請に必要」と言われ、マイナンバーカードの情報を伝えてしまったという相談も寄せられています。新型コロナウイルス感染症の拡大など、社会の不安につけ込み、新卒の詐欺の手口が次々と発生していますので、少しでもおかしいと思ったらすぐに電話を切るようにしましょう。

4. 今後注意が必要なこと

- 新型コロナウイルス感染症対策として支給される「特別定額給付金」に関連した相談が確認されています。これに便乗した詐欺等に十分御注意ください！

**市町村や総務省などが以下を行うことは絶対にありません！**

- ・現金自動預払機（ATM）の操作を求めること
- ・受給にあたり、手数料の振込みを求めること
- ・メールを送り、URLをクリックして申請手続きを求めること

和歌山県消費生活センターでは、消費生活全般に関するトラブルについて、相談を受けています。相談は早ければ早いほど、よりよい解決につながります。一人で悩まないで、お気軽に相談してください。

○相談電話  
和歌山県消費生活センター 073-433-1551  
同センター紀南支所 0739-24-0999

○県消費生活センターHP  
<http://www.wcac.jp>

QRコードからも ⇒ アクセスできます。

和歌山県消費生活センター **検索**

<来所相談について>

消費生活センターでは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、当面の間、来所での相談を控えていただくようお願いしています。相談は、電話かメールを御利用ください。

相談アドレス [shcenter@wcac.jp](mailto:shcenter@wcac.jp)

**メール相談**