

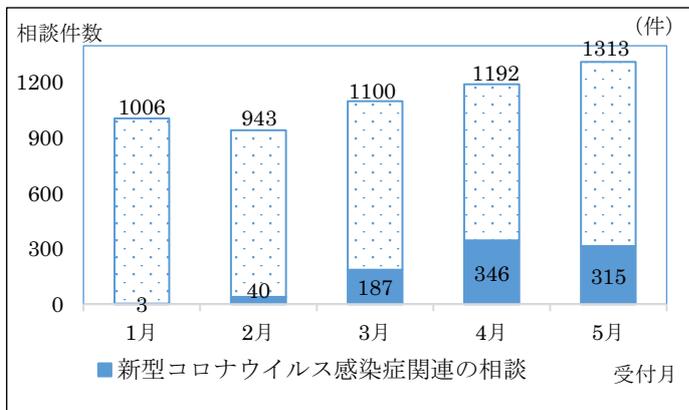
市政記者クラブ 様

スポーツ市民局市民生活部消費生活課
 担当：橘・安原 電話：222-9679

速報 新型コロナウイルス感染症に関連した消費生活相談の現況

令和2年1月から5月までに名古屋市消費生活センターに寄せられた新型コロナウイルス感染症関連の消費生活相談の傾向と特徴について報告します。

1 受付月別相談件数の推移



1月から5月までに受け付けた消費生活相談5,554件のうち、新型コロナウイルスに関連した相談は891件、約16%ありました。

特に新型コロナウイルスの影響が社会に大きく現れた4月以降については、受け付けた消費生活相談のうち、約26%が新型コロナウイルスに関連したものでした。

2 商品・サービス別にみた相談件数（上位5位）

新型コロナウイルスに関連した相談のうち、マスクなどの「保健衛生品その他（1位）」についての相談が全体の約3割を占めました。「結婚式（2位）」、「教室・講座（3位）」、「旅行（4位）」および「航空券（5位）」についての相談が上位を占め、「感染予防等を理由にキャンセルしたところ、規約通りのキャンセル料を請求された」など解約やそれに伴う解約料に関する相談が多く寄せられました。契約当事者の年齢でみると、若者（30歳未満）では「結婚式」、高齢者（65歳以上）では、「保健衛生品その他」に関する相談が多く寄せられました。

順位	商品・サービス名 件数（割合%）		
	全体 [総数:891件]	うち30歳未満 [142件]	うち65歳以上 [175件]
1	保健衛生品その他 271 (30.4%)	結婚式 38 (26.8%)	保健衛生品その他 69 (39.4%)
2	結婚式 72 (8.1%)	旅行 17 (12.0%)	旅行 14 (8.0%)
3	教室・講座 68 (7.6%)	航空券 12 (8.5%)	給付金その他 12 (6.9%)
4	旅行 62 (7.0%)	保健衛生品その他 10 (7.0%)	航空券 9 (5.1%)
5	航空券 51 (5.7%)	教室・講座 8 (5.6%)	不特定※ 6 (3.4%)

※心当たりのないメールや不審な電話、中身の分からない荷物が届いたなど

3 受付月別にみた商品・サービス別相談件数の推移（上位5位）

寄せられた「保健衛生品その他」に関する相談のうち、マスクについての相談が最多でした。マスクの相談内容に関しては、品不足や高価格に関する相談、「インターネット通販で申し込んだマスクが届かない」などの相談のほか、4月になると「注文していないマスクが届いた」などという送りつけに関する相談が急増し、5月末までに81件の相談を受け付けました。

順位	商品・サービス名 件数（割合％）				
	1月	2月	3月	4月	5月
1	保健衛生品その他	旅行 14(35.0%)	保健衛生品その他 51(27.3%)	保健衛生品その他 97(28.0%)	保健衛生品その他 115(36.7%)
2	旅行 その他(対策方法)	保健衛生品その他 7(17.5%)	旅行 航空券 教室・講座	結婚式 47(13.6%)	教室・講座 18(5.8%)
3	各1(33.3%)	観覧・鑑賞 4(10.0%)		教室・講座 23(6.6%)	給付金その他 15(4.8%)
4		航空券 3(7.5%)	各26(13.9%)	旅行 13(3.8%)	航空券 結婚式
5		結婚式 2(5.0%)	結婚式 11(5.9%)	航空券 10(2.9%)	各12(3.8%)

4 新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法や詐欺まがいの相談事例

- 業者が自宅を訪問し、「保健所の依頼で来た。自宅で新型コロナの検査ができる商品がある。通常50万円のところ今回は特別に10万円で販売する。」と勧誘された。
- 定額給付金の偽申請サイトにより個人情報を詐取されそうになった。
- 注文した覚えがないのに、「マスクを発送した。身に覚えのない人も連絡するように。」とURLが書かれたメールが送られてきた。

5 新型コロナウイルス感染予防のためのステイホームの影響と思われる相談事例

- インターネット通販で服と靴を購入し、代金をクレジット決済したが、商品が届かない。[インターネット通販に関する相談：前年同時期比30%増]
- 1回限りのお試しだと思って注文したが、複数回購入が条件の定期購入契約だった。[定期購入契約に関する相談：前年同時期比58%増]
- 休校中に子どもが親の携帯電話で高額なゲーム課金をした。[未成年者のオンラインゲーム課金に関する相談：前年同時期比44%増]

6 消費者へのアドバイス

- 新型コロナウイルス感染症に便乗して、市役所などの行政機関を騙り、給付金や支援金を装ったメールや電話に注意しましょう。
- インターネット利用に関連したトラブルが増えています。通信販売にクーリングオフはありません。特に近年増加しているネット通販の定期購入に注意しましょう
- 経済不安に乗じた副業ビジネスの高額契約に注意しましょう。
- 景気の悪化により多重債務に陥る消費者の増加が危惧されます。どんな借金問題も必ず解決できます。早めに相談しましょう。

◎金融商品・若者・高齢者・悪質商法特別相談	◎サラ金・多重債務特別相談
名古屋市消費生活センター電話相談	
☎052-222-9671 <small>くろーない</small>	
受付時間 月～土曜日（祝休日・年末年始を除く） 午前9時～午後4時15分	

または	消費者ホットライン <small>いやや</small> ☎188	受付時間 年末年始を除く毎日
-----	-----------------------------------	----------------