

新型コロナウイルス感染症に関する県民生活相談等について

令和2年5月22日

消費生活課

1 趣旨

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う県民の不安を払しょくするため、県生活センターに設置した「新型コロナウイルス感染症対策県民生活相談窓口（以下「コロナ県民生活相談窓口」という。）」及び県・23市町の消費生活相談窓口における新型コロナウイルスに関する相談受付状況と取組等について報告する。

2 「コロナ県民生活相談窓口」の概要

新型コロナウイルス感染症専用の県民相談窓口を開設し、相談機能の拡充を図った。

○窓口開設日

- ・令和2年4月22日（水）

○受付時間

- ・9時～17時（土日祝を含む毎日）

○受付方法

- ・専用ダイヤル
- ・専用メールフォーム

○相談体制

- ・相談員を2人役採用して対応

○専門家相談

- ・弁護士による法律相談を週2回から3回、ファイナンシャルプランナーによる家計の見直しなどの相談を隔月1回から週1回に拡充

3 相談の受付状況

令和2年5月18日までに、「コロナ県民生活相談窓口」及び県・23市町の「消費生活相談窓口」に寄せられた新型コロナウイルスに関連する相談件数は、1,112件である。

このうち、新型コロナウイルス感染症に乗じた悪質商法や詐欺が疑われる相談件数は、72件である。

一方で、日常生活関連用品（マスク、衛生用品等）の買占め・売惜しみに関する情報は、現在のところ入っていない。

【相談件数（速報値）】

（単位：件数）

区 分	R2年 1月	R2年 2月	R2年 3月	R2年 4月	R2年 5月	合計
「コロナ県民生活相談窓口」、県及び23市町の「消費生活相談窓口」における新型コロナウイルス関連の相談	2	57	301	551 (95)	201 (107)	1,112 ^{※1} (202) ^{※2}
うち悪質商法や詐欺が疑われる相談	0	7	6	42	17	72

※1 相談件数は5月18日現在、県及び23市町の消費生活相談窓口においてデータ登録済みのもの

※2 括弧書きは「コロナ県民生活相談窓口」の件数（内数）

○主な相談内容

- ・ 旅行や結婚式等のキャンセル料の支払い
- ・ マスクやアルコール消毒液が入手できない
- ・ 自分や家族が感染しているのではないかという健康不安
- ・ 売上・収入の減少による経済的不安
- ・ 休業要請の判断、営業中の店舗に対する苦情 など

○うち悪質商法や詐欺が疑われる相談内容

- ・ 注文した覚えがないマスクの送り付け
- ・ 特別定額給付金やマスクの送付に関する不審なメール（不審なサイトに誘引するメール）
- ・ 市役所職員を装ったなりすまし（ATMへ向かわせるもの等） など

4 これまでの取組

新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法や詐欺について、県ホームページ、SNS、メルマガなどにより、県民に注意喚起を行うとともに、県警や市町に情報提供を行った。

今後、増加することが予想される特別定額給付金を装った詐欺及び消費者被害については、注意喚起のチラシ（別紙）を作成し、生協などの消費者団体や県社協などの関係団体に対し、会員への周知を依頼した。

5 今後の取組

新たな悪質商法や詐欺等の手口に関する情報が寄せられた場合や相談が急増した場合には、県ホームページ、SNS、メルマガなどにより情報発信するとともに、マスコミへ資料提供を行い取材を依頼するなどして、県民への注意喚起を行う。

また、県警や市町、生協などの関係団体等にも情報提供を行い、それぞれの広報手段を用いた注意喚起等の取組を依頼する。