

新型コロナウイルス感染症に関する相談状況と都の取組

新型コロナウイルス関連の相談件数・内容

1 相談件数の推移（東京都消費生活総合センター受付分）

新型コロナウイルス関連相談は令和2年の1月末から入り始め、7月末までに2,412件寄せられた。月別では、政府の緊急事態宣言が発出された4月が780件と最も多くなった。（※）相談は、7月31日までの登録分（速報値）。



2 相談が多く寄せられた商品・役務（上位10位）

商品・役務	主な商品	件数（割合）
1 保健衛生品その他	マスク	572（23.7%）
2 結婚式	結婚式・披露宴	141（5.8%）
3 スポーツ・健康教室	スポーツジム・ヨガ教室	135（5.6%）
4 他の行政サービス	特別定額給付金	126（5.2%）
5 旅行代理業（全般）	ホテル旅館宿泊料	81（3.4%）
6 ちり紙類	トイレトーパー	63（2.6%）
7 航空サービス	航空券	55（2.3%）
8 役務その他サービス	給付金申請代行	52（2.2%）
9 賃貸アパート	アパート・マンション	51（2.1%）
10 外食	レストラン	49（2.0%）

主な相談内容

- ・マスクが手に入らない。マスクの転売は禁止すべきだ。
- ・注文した覚えがないマスクが外国から届いた。
- ・結婚식을延期したいが、解約料がかかると言われ、納得がいかない。
- ・教室の営業が休止しているのに休会費がとられるのは納得がいかない。
- ・特別定額給付金はいつもらえるのか。
- ・旅行をキャンセルしたいが、宿泊費のキャンセル料はどうなるのか。
- ・コロナで収入が無くなり、賃貸アパートの更新料が払えない。

<新型コロナウイルス感染拡大に便乗した「悪質商法」>

- ・行政機関を名乗り、水道管にコロナウイルスがついているので除去すると電話がかかってきた。
- ・コロナウイルス対策で給付金を支払うので個人情報を入力するというメールがきた。
- ・インターネット通販でアルコールハンドジェルを購入したが、アルコールが入っていないことが判明した。
- ・ネットでマスクを注文したが、商品が届かず連絡もつかない。

東京都（消費生活行政）の取組

- 令和2年3月にHP「東京くらしWEB」に新型コロナウイルス関連特設ページを開設、「消費者注意情報」「消費生活関連相談FAQ」を随時更新
- SNS（消費者行政ツイッター、フェイスブック）を通じ、随時情報発信
- 知事のライブ配信・広報東京都・都提供番組により、新型コロナウイルス拡大に便乗した悪質商法に関する注意喚起情報を発信
- 消費者からの相談に基づき、消毒液について商品テストを実施
- インターネット広告監視として、ウイルス対策関連商品の広告を調査
- 新型コロナウイルス対策関連商品を扱う通販事業者への行政指導