

## 新型コロナウイルス関係の消費生活相談の状況について

令和2(2020)年11月17日  
くらし安全局消費者安全課

○ 道立消費生活センターに寄せられた新型コロナウイルスに関する相談(※)は、  
11月17日現在の累計で465件。

(※)PIO-NET データを消費者安全課で集計・分類。指定ワード「新型コロナ関連」。苦情のみ。経由相談は含まない。

## ○相談内容別件数

相談内容	累計	主な相談事例
<b>マスク等衛生関連商品に関する相談</b>	<b>190</b>	
通信販売・店舗販売トラブル	93	通販でマスクを注文したが届かない。マスクを注文したが枚数が足りない。通販でマスクを注文したが請求金額が違っている。等
入手困難・高額等	16	マスクが売っていない。体温計が売っていない。ハンドソープが入手困難。消毒液が入手困難。等
一方的送りつけ	63	注文した覚えのないマスクが届いた。注文していないマスクが届き家族が使ってしまった。等
その他	18	アルコール濃度の表示がない。宣伝の表現が問題ではないか。消毒液の原産国の表示に疑問。転売をしているのではないか。等
<b>休業・キャンセルに伴うトラブル</b>	<b>132</b>	
旅行・航空券・ホテル等	68	新コロで航空機への搭乗をやめたが返金できないと言われ不満。新コロで欠航し、全額返金予定だが未だに返金がない。等
結婚式場・コンサート等	22	予定していた結婚式を新コロで中止。取消料に不満。コンサートチケット予約後に中止。電話が繋がらず取り消しできない。等
スポーツジム等	13	ジムを退会したが精算金の請求に不満。退会時の違約金に不納得。プールの回数券の返金を希望。施設閉鎖し返金もされない。等
その他	29	新コロ発熱でパーティーをキャンセルしたが解約料支払いは必要か。貸衣装を新コロでキャンセルしたがキャンセル料が高額で不満。等
<b>その他</b>	<b>143</b>	
施設等の不安・不満	25	施設が三密対策をしていない。店舗の店員がマスクをしていない。施設や店舗でソーシャルディスタンスが守られていない。等
特別定額給付金関係	18	まだ振り込まれない。いつ振り込まれるのか。問い合わせ窓口の電話が繋がらない。等
詐欺事案等(持続化給付金不正申請含む)	14	持続化給付金関連 「新コロは電話でも感染するが点検に行ってもよい」という電話があった。等
その他	86	キャンセルの電話が通じない。 給付金申請代行業者と契約したがクーリング・オフしたい。 トイレットペーパーがどの店にも売っていない。行政機関の対応に不満。 通販で商品購入したが新コロで発送が遅れ不満。等
<b>合計</b>	<b>465</b>	

## ○月別相談件数の推移

