

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 ～個人情報を読み出す電話～

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、新手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

<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

メール
相談