



本事業は、SDGsの「12 つくる責任 つかう責任」に資する取組です。

2020年3月18日（水）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 近藤、辻本
内線 5031・5036
ダイヤルイン 052-954-6165

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2020年3月号（No. 381）＞

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法が発生しています！ ～「マスクを送る」という架空請求メールに御注意～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、新型コロナウイルスに関連した相談が、多数寄せられています。（相談件数：169 件 集計時点 2020年3月10日）

主な相談

- 新型コロナウイルスに関連した相談は、3月10日現在で、169件となっています。
- このうち悪質な事例として、「注文もしていないのに、マスクを送るというメールが届いた」とする、「新たな架空請求」の手口と思われる相談が、3件寄せられています。
- その他、新型コロナウイルスに関連した相談としては、「中止になったマラソンの参加費を返してほしい」や「新型肺炎が心配なので予定をキャンセルしたい。代金は返金されるのか」といった「有料イベントや旅行等のキャンセル」に関する相談（114件）が最も多く、全体の7割近くを占めています。
- 「マスクの買占め・高額転売」（16件）や「トイレトペーパーの品不足」（13件）への苦情も目立ちます。

◆新型コロナウイルスに関連する相談の内訳

内訳	件数	構成比
有料イベントや旅行等のキャンセル	114	67.5%
マスクの買占め・高額転売	16	9.5%
トイレトペーパーの品不足	13	7.7%
注文した商品が届かない	7	4.1%
健康不安・新型肺炎対策	4	2.4%
「マスクを送る」という新たな架空請求	3	1.8%
その他	12	7.1%
	169	100%

◇ 消費者ホットライン 188（いやや！）
※身近な消費生活相談窓口につながります。

相談事例

「マスクを発送する」というメッセージがスマートフォンに届いた。どうしたらよいか。
(50代 男性)

「マスクの注文承りました。代金13,800円。商品は代引きで送ります。受取拒否の場合、往復送料や手数料はお客様負担となります。不明な点は連絡をお願いします。」と記載され、URLが付いたSMSがスマートフォンに届いた。注文した覚えがない。どうしたらよいか。

(助言) 心当たりがなければ、相手にする必要はありません。URLにアクセスしたり、連絡してしまうと、フィッシングサイトに誘導されたり、金銭を請求される可能性があります。

万一、商品が届いたら、送り主の情報を書き留めた上で、受取拒否をするよう助言しました。

新型コロナウイルスの影響で、イベントが中止になった。旅行をやめたいが、キャンセル料は発生するのか？
(60代 女性)

3月に開催されるイベントが中止になったため、旅行会社に申し込んでいた「往復新幹線+ホテルのセットプラン」を取り消したい。キャンセル料は発生するのか。

(助言) 自己都合によるキャンセルは、原則、旅行会社との契約内容に従うことになることを説明した上で、まずは旅行業者に事情を伝え、相談するよう助言しました。

アドバイス

- 心当たりのない送信元からの怪しいメールやSMSは無視をし、反応しないようにしましょう。
- 有料イベントが中止になったり、旅行等をキャンセルする場合は、個々のケースで返金等の取扱いは異なりますので、自らキャンセルする場合も含め、主催者や旅行会社等に確認するようにしましょう。
- 契約トラブルに遭ったり、不審や疑問に思った場合は、「消費者ホットライン188」（県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口につながります）に早めに相談しましょう。

◆ マスクの転売行為が規制されました。

【国民生活安定緊急措置法施行令の改正 2020年3月15日施行】

消費者庁ウェブサイト

https://www.caa.go.jp/about_us/minister/eto_message_003/

- ◆ 風評や噂など、事実に基づかない誤った情報に惑わされず、行政機関の提供する情報などを参考にして、冷静に対処しましょう。

愛知県ウェブサイト「愛知県新型コロナウイルス感染症対策サイト」

<https://www.pref.aichi.jp/site/covid19-aichi/>