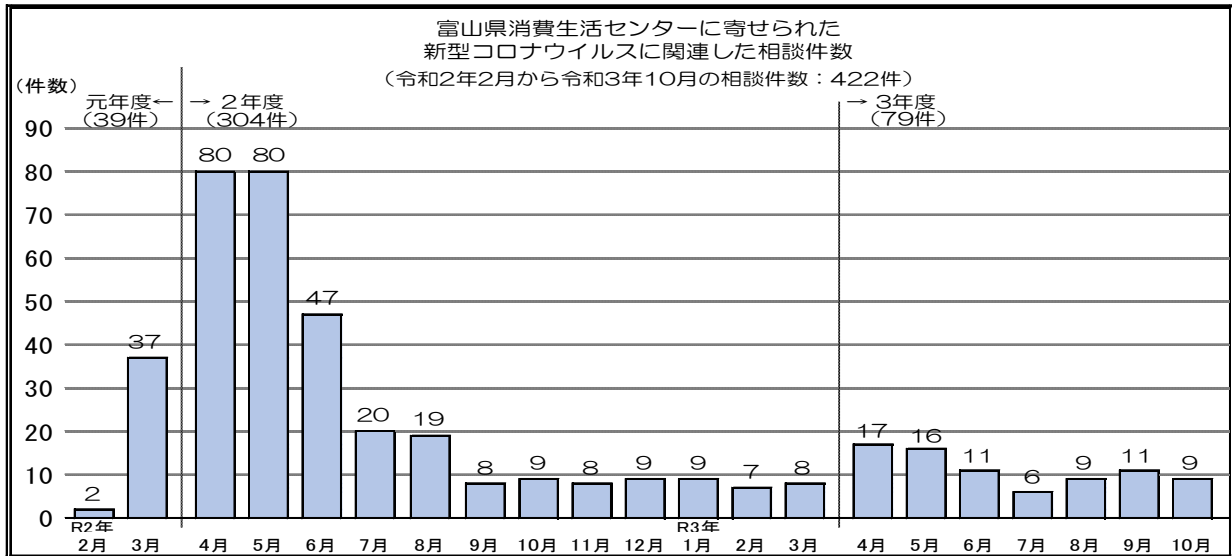


新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要

1 相談件数の推移等

富山県消費生活センターが令和2年2月から令和3年10月までに受け付けた新型コロナウイルス関連の消費生活相談は421件で、令和2年4月と5月の各80件をピークに6月以降は減少し、9月以降は一桁で推移していましたが、令和3年4月と5月は相談件数が増加しました。



(単位: 件、%)

相談内容	R元～2年度 (R2. 2～R3. 3)	R3年度 (R3. 4～R3. 10)	合計 (R2. 2～R3. 10)
① マスク(品不足、商品未着、送り付け、品質等)に関するもの	105 (30.6)	8 (10.1)	113 (26.8)
② マスク以外の感染防止対策用品等(品不足、性能等)に関するもの	38 (11.1)	7 (8.9)	45 (10.7)
③ ワクチンに関するもの	0 (0.0)	8 (10.1)	8 (1.9)
④ 旅行・宿泊等のキャンセル等に関するもの(GoToキャンペーン等を除く)	17 (5.0)	3 (3.8)	20 (4.7)
⑤ 結婚式場の延期・キャンセル等に関するもの	12 (3.5)	7 (8.9)	19 (4.5)
⑥ スポーツ・健康・文化系教室、資格講座等の休会・退会等に関するもの	22 (6.4)	2 (2.5)	24 (5.7)
⑦ ①～⑥以外の商品・役務等に関するもの(解約等)	24 (7.0)	9 (11.4)	33 (7.8)
⑧ ①～⑥以外の商品・役務等に関するもの(解約等以外)	42 (12.2)	20 (25.3)	62 (14.7)
⑨ 国・県の支援制度等に関するもの	32 (9.3)	8 (10.1)	40 (9.5)
⑩ 労働問題に関するもの	7 (2.0)	2 (2.5)	9 (2.1)
⑪ 生活困窮に関するもの(失業、収入減、支払い困難、借金等)	16 (4.7)	4 (5.1)	20 (4.7)
⑫ その他(健康や日常生活の問合せ、政府・報道への意見等)	28 (8.2)	1 (1.3)	29 (6.9)
合計	343 (100.0)	79 (100.0)	422 (100.0)

2 相談の傾向と特徴

(1) 令和元年度～2年度 (R2. 2～R3. 3)

- 4月から6月を中心にマスクや消毒液等の感染防止対策用品等に関する相談(「マスク等が買えない」「通販でマスク等を注文したが届かない」「注文した覚えのないマスクが届いた」「消毒液の予防効果、安全性が知りたい」など)が約4割を占めたほか、航空券やホテル等の旅行関係やヨガ教室等の各種教室・講座、結婚式場等に関して「感染予防等のためにキャンセルしたら、規約通りのキャンセル料を請求された」など、解約料等に関する相談も多く見られました。

(2) 令和3年度 (R3. 4～R3. 10)

- 件数としては多くないものの、マスク等の感染防止対策用品等に関する相談や結婚式場のキャンセル料に関する相談などが引き続き寄せられているほか、4月から6月にかけてワクチン接種に関する相談(「予約の電話が繋がらない」など)が寄せられました。
- このほか、「業者の感染防止対策のため電話での連絡・問合せができない」「店舗の感染防止対策が不十分である」など事業者の対応への苦情・不満などもみられました。
- また、県内の感染拡大警戒レベルの変動による県営施設臨時休館に伴う苦情や観光キャンペーン、Go To Eat キャンペーン等の対応に関する問合せなども寄せられています。