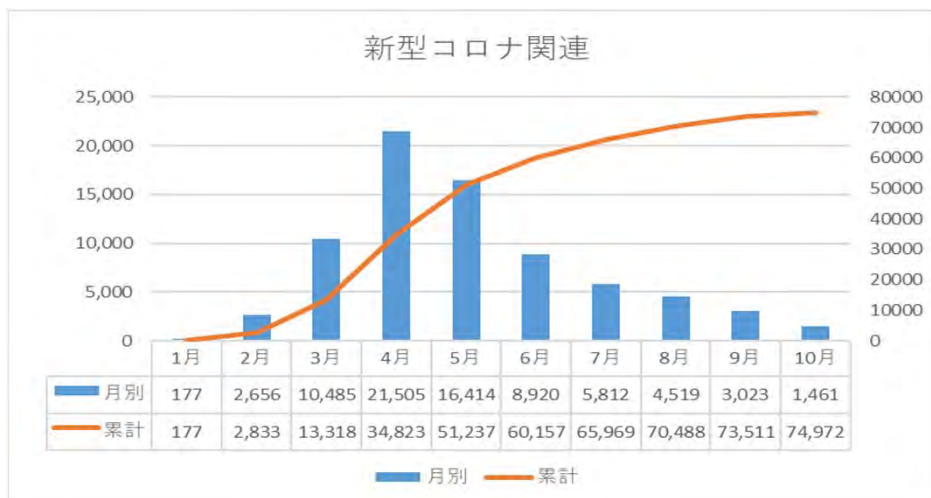


1. 消費者庁における新型コロナウイルス感染症への対応

(資料1-1)

新型コロナ関連の消費生活相談の状況

(1) 受付件数の月別推移



(出典) 2020年10月31日までにPIO-NETに「新型コロナ関連」として登録された消費生活相談を受付月別に集計

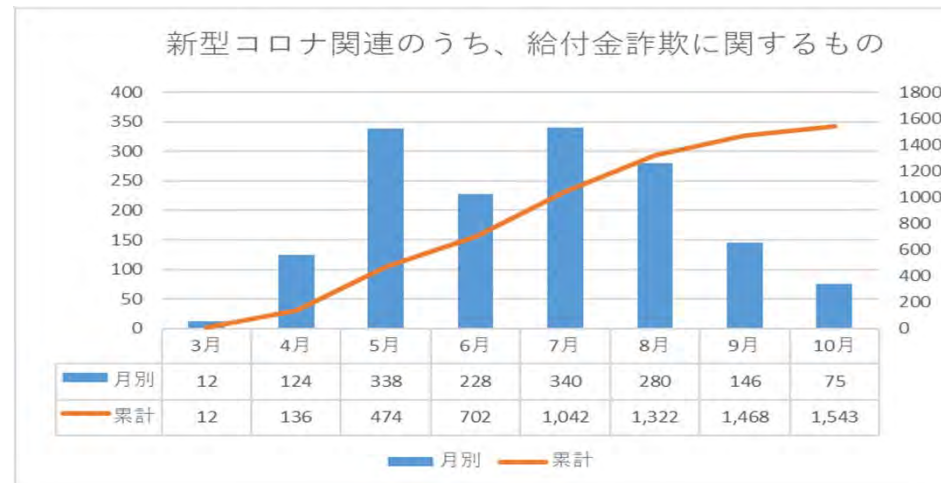
※消費生活センターからの経由相談は含まない。

(2) 主な相談内容

- マスク等の品不足や転売に関するもの
- 旅行や結婚式、スポーツジム等のキャンセル料に関するもの
- 新型コロナに便乗した悪質商法等に関するもの
 - ・新型コロナウイルスへの効能を表示する商品
 - ・給付金に関連した詐欺が疑われるもの
 - ・身に覚えのないマスク等の送り付け など

給付金詐欺に関する消費生活相談の状況

(1) 受付件数の月別推移



(出典) 2020年10月31日までにPIO-NETに「新型コロナ関連」かつ「給付金詐欺」として登録された消費生活相談を受付月別に集計

※詐欺かどうかの識別ができないため給付金等に関連して不審なメールが届いた等の相談も含まれる。

※消費生活センターからの経由相談は含まない。

(2) 主な相談事例

- 特別定額給付金代理申請業務を行う団体から電話があった。
- 「特別定額給付金の振込をするので口座番号と暗証番号を教えてください」と怪しげな電話がきた。
- 国から給付金を受取ることができる、申請書は税理士が作成すると先輩に言われ、持続化給付金を申請して30万受け取ってしまった。

2. 持続化給付金の不正受給に関する消費生活相談の件数とその対応

持続化給付金の不正受給に関する消費生活相談の状況

- 持続化給付金の不正受給に関する消費生活相談の件数 約820件
- うち、返金したいという趣旨が確認できる相談件数 約230件

※2020年11月10日までにPIO-NETに登録された件数。件数は特別に事例を精査したもの。

消費者庁の対応

○消費者庁公式LINEアカウントより3回注意喚起及び情報提供を実施

1回目：6月30日



【ご注意ください！】

■「持続化給付金」に関する相談が増加しています。

「持続化給付金」は事業者向けの給付金ですが、電話やメール、SNS等で「誰でも簡単に100万円が手に入る。」などとあたかも誰でも申請できるように偽って、個人情報を聞き出そうとする事例が発生しています。

持続化給付金を名目にして個人情報の取得を狙った詐欺の可能性が考えられます。

お困りのことがあれば消費者ホットライン188にお電話を！

2回目：7月10日



国民生活センターより、「受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける手口に気をつけて！」と注意喚起がありました。

- 受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける誘いには絶対に乗らないでください
- 友人や知人、SNSを通じて誘いを受けてもきっぱり断りましょう
- 不審に思った場合や、トラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

詳細はこちら⇒http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200710_1.html

新型コロナウイルスに便乗した悪...

このページはJavaScriptを使用しています。JavaScriptを有効にしてご利用下...

3回目：10月7日



【持続化給付金について】

持続化給付金は、受給要件を満たした方が対象です。

ご自身が受給要件を満たさないのに誤って受給された方は、速やかにご返還いただくため、チラシに記載の持続化給付金事務局コールセンターにご相談ください。

なお、持続化給付金事務局を装って、個人情報を詐取する詐欺等にご注意ください。

持続化給付金
誤って受給された方へ
持続化給付金は
誤って受給された方へ
速やかにご返還ください。

ご自身が受給要件を満たさないのに給付を受けた方は
速やかにご返還ください。

まずは以下のコールセンターにご相談ください。

0120-115-570 0120-279-292

4. 「新しい生活様式」に関する注意喚起

消費者庁ホームページ(抜粋)

「新しい生活様式」の実践例を踏まえた新しい日常に向けて消費者に知っておいていただきたい事項

【共通事項】

日常生活の各場面において、「**3つの密(密閉、密集、密接)**」を避けることを基本としつつ、

- ・発熱又は風邪の症状がある場合等は、来店・利用しない
- ・人との間隔をできるだけ2m(最低1m)空ける
- ・マスクを着用する
- ・特に大声での会話を控える
- ・まめに手洗い・手指消毒をする
- ・トイレ利用時に配慮する(蓋をして流す等)
- ・滞在時間をできるだけ短くする

ことなどが消費者に求められています。

【生活シーン別】

▶ I 日々の生活

▶ II 娯楽・イベント

▶ III 交通

※買物、外食、映画館、鉄道等の生活シーン別に業界ガイドライン等を紹介

インターネット通販に関する注意喚起

4月30日 「インターネット通販で外出抑制」

自宅からの
インターネット通販で外出抑制

外出を控えて
新型コロナウイルスの
感染拡大防止

ポチッと
する前に

**トラブルに巻き込まれないように
もう一度確認してください!**

悪質サイト、悪質事業者があなたを狙っています

- ① **偽ショッピングサイト**ではないですか?
販売実態がないにもかかわらず、巧みに払込みだけをさせる悪質なサイトが出回っています。
- ② **フィッシングサイト**にご注意
ショッピングサイトを装って不正に個人情報を抜き取る悪質サイトも出回っています。
- ③ 大手モールサイトでも**偽ブランド品**にご注意を
あなたが実際に取引している出品者・出店者は誰ですか? 身元を隠し、偽ブランド品を売っている者がいます!

一般的に気を付けなければならないこともあります

- ④ よく確認してください! **定期購入トラブル**にご注意
「お試し価格・1回限り」と思って購入しようとしても、本当は高額での複数回の購入契約かもしれません。
- ⑤ **返品ルール**をよく確認しましょう
返品については事業者が表示したルールをよく確認しましょう。「返品不可」と記載されていれば返品することは困難です。

おかしいと思ったら。
心配なことがある場合は。



一人で悩まず、
消費者ホットライン 188
(局番なしの3桁番号)

にご相談ください。



5. 消費者庁公式LINEアカウント

お友達登録数66,357（11月17日現在）

消費者庁公式LINEアカウント開設

4月17日

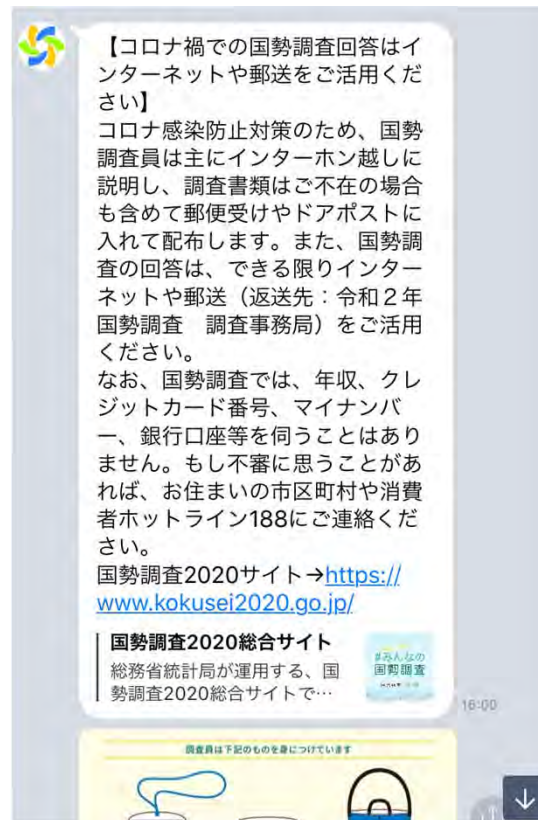
消費者が不正確な情報に惑わされることがないように、いち早く消費者の皆様へ“正確な情報”を“直接”届けるため、消費者庁公式LINEアカウントを開設。



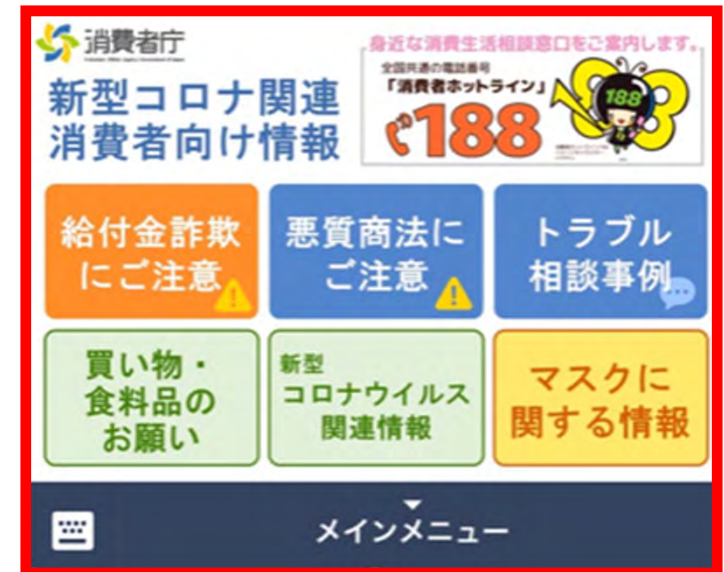
配信例



7月31日配信



9月12日配信



6. 消費者向け啓発教材の開発・情報発信に関する今後の取組

取組の目的

ポストコロナ社会において変化する消費生活の在り方に関して、消費者への対応をいち早く促すことにより、トラブルの未然防止や被害拡大防止を図る。

主な取組

○普及啓発コンテンツ作成に必要な調査等

- ・デジタル取引に係る消費者被害の実態調査（キャッシュレス決済等）
- ・諸外国の取組状況調査

○消費者向けデジタル教材の開発、啓発の場の構築

- ・幅広い世代に向けた効果的なデジタル教材の開発
消費者教育、金融教育、法教育、情報教育の内容を幅広く盛り込んだ、実践的なスマホアプリ・動画コンテンツ
- ・徳島県を実証フィールドに、オンライン授業、社内研修、高齢者向け講座等各年齢層に対応した活用方策の実証

○消費者向け情報発信

- ・動画コンテンツを加工し、各世代に合わせた媒体を選択して情報発信（SNS、ウェビナー、BS番組等）