

新型コロナウイルス感染症に関する県民生活相談等について

令和2年6月26日
消費生活課

1 趣旨

「新型コロナウイルス感染症対策県民生活相談窓口（以下「コロナ県民生活相談窓口」という。）」及び県・23市町の消費生活相談窓口における取組や相談受付状況等について報告する。

2 取組の状況

(1) 専用窓口の設置等

4月22日、県生活センター内に、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う県民の不安を払しょくするため「コロナ県民生活相談窓口」を設置した。（土曜日、日曜日及び祝日を含む毎日開設）

また、弁護士による法律相談を週2回から3回に、ファイナンシャルプランナーによる家計の見直しなどの相談を隔月1回から週1回に、それぞれ拡充した。

さらに、外国人からの相談に対応するため、特別定額給付金の申請手続時期に合わせて専用メールフォームを外国語対応にリニューアルした。（英語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国・朝鮮語 計4種類）

(2) 他機関との連携

各種給付金などの支援制度に適切につなげていくため、関係機関の窓口と連携を行った。

(3) 情報発信等

注文した覚えのないマスクの送り付けや特別定額給付金の手続きを装った不審なメールなど、新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法や詐欺が疑われる事例について、県ホームページ、SNS、メルマガなどにより、県民に注意喚起を行うとともに、市町等の関係機関と情報共有を行った。

【相談の受付状況】

6月21日までに寄せられた新型コロナウイルス感染症に関連する相談件数は、1,602件である。

このうち、新型コロナウイルス感染症に乗じた悪質商法や詐欺が疑われる相談件数は130件である。

なお、日常生活関連用品（マスク、衛生用品等）の買占め・売惜しみに関する情報は、現在のところ入っていない。

相談件数（速報値）

（単位：件数）

区 分	R2年 1月	R2年 2月	R2年 3月	R2年 4月	R2年 5月	R2年 6月	合計
「コロナ県民生活相談窓口」、県及び23市町の「消費生活相談窓口」における新型コロナウイルス関連の相談	2	54	303	643 (95)	481 (146)	119 (32)	1,602 ^{※1} (273) ^{※2}
うち悪質商法や詐欺が疑われる相談	0	7	6	50	55	12	130

※1 相談件数は6月21日現在、県及び23市町の消費生活相談窓口においてデータ登録済みのもの

※2 括弧書きは「コロナ県民生活相談窓口」の件数（内数）

主な相談内容と対応^{*}

区分	主な相談内容	対応の一例
1	収入が減少し、住宅ローンや生活費の支払いが苦しい。	金融庁から各銀行等に対して住宅ローン等の支払猶予の相談に応じるよう要請されていること、また、緊急に生活資金を必要とされる場合は、社会福祉協議会が緊急小口資金の融資を行っていることなどを助言し、それぞれの窓口を案内した。
2	家賃の支援制度はないか。	住居確保給付金制度が拡充され、失業ではなく収入が減少した場合も給付対象になっていることなどを助言し、居住地の自立相談支援機関の窓口を案内した。
3	会社が休業手当を支払ってくれない。社長に「直接国に申請してくれ」と言われたがどうすればよいか。	政府は、休業手当をもらえない人に「新型コロナウイルス感染症対応休業支援金」を創設し、月33万円を上限に賃金の8割を直接給付することとなったこと、申請手続等は、今後明らかにされることなどを助言した。

^{*}相談内容・対応とも概略を記載している。また、対応は相談時点の制度・方針・情報に基づくものである。

3 その他

「コロナ県民生活相談窓口」の設置から2か月が経過する中で、土曜日及び日曜日の相談件数は大きく減少しており、1件も相談がない日もある。

このため、7月以降は、土曜日、日曜日及び祝日の対応を当面休止することとし、その間は留守番応答やメール相談により対応する。

なお、再び、新型コロナウイルス感染症の拡大等により相談件数が増加するような状況になれば、速やかに対応を再開することとする。

「コロナ県民生活相談窓口」の運営体制

区分	現在 (4/22~6/30)	変更後 (7/1~)
電話相談	受付時間：午前9時から午後5時まで (土曜日、日曜日及び祝日を 含む 毎日)	受付時間：午前9時から午後5時まで (土曜日、日曜日及び祝日を 除く 毎日)
メール相談	受付時間：24時間・365日 ※6/1からメールフォームを外国語対応にリニューアル	継 続