

## 新型コロナウイルス関連の相談事例について

2020年12月2日

(一社)全国消費者団体連絡会常任理事

東京消費者団体連絡センター事務局長

小浦 道子

消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会は毎年10月の毎週末に「消費者なんでも110番」を行っていらっしゃいますが、今年は「キャンセルなんでも110番」をテーマに実施されました。その中でコロナに関するキャンセルの相談事例を問い合わせたところ、今回の110番や普段の相談の中から関連した相談事例を複数紹介いただきましたのでご報告いたします。

## ◆消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会消費者相談室に寄せられたコロナ関連事例

- ① 通っているヨガ教室は新型コロナの影響で、4月10日から5月末まで休業している。退会したいと思い、事業者連絡したら、4月分の月謝8000円を支払わないと退会できないと言われた。事業者は、『規約に「災害などでの休業の場合は月謝の支払いが必要」と書いてあるので、月謝を支払わないと退会できない』と言っている。このような場合は消費者が泣き寝入りしなければならないのか。(20代 女性 給与所得者)
- ② 2か月前に挙式予定だったがコロナの影響で延期した。最近、式場を予約したホテルから、緊急事態宣言も解除されコロナも収束の方向にある、延期していた挙式の日取りを決めてほしいと頻りに催促される。日取りの再設定は難しいと答えたが応じられず、キャンセルするならキャンセル料を請求などと高圧的な態度だ。キャンセルするつもりはなかったが、ホテルの対応には不満を感じ、キャンセルしたい。  
(30代 男性 給与所得者)
- ③ 3月にホットヨガ教室に入会した。1年契約にすると、3か月間はほぼ9割引きの優待価格で利用できるというので年契約にした。コロナの影響で、3月は半分しか営業せず、4月は1週間のみ、5月は全く開いていなかった。何の連絡もないのでHPを見たら、6月に急に再開と表示があった。慌てて2日前に教室に行ったら、優待は3か月なので5月で終わっているという。優待期間を1か月でよいが繰り下げてほしい。  
(60代 女性 給与所得者)
- ④ 新型コロナの影響で海外旅行2つがキャンセルになった。Aクレジットカードはリボ払いの手数料まで返金してくれたが、Bクレジットカードはリボ払い手数料は返金してくれなかった。(20代 女

性 給与所得者)

- ⑤ 昨年11月に、今年5月2日から6日にタイ旅行に行く予定を立て、往復の航空券の手配を業者にネットで依頼した。代金約14万円はクレジットカード一括払いで支払い済みである。飛行機が欠航になったため全額返金すると手配業者から5月に連絡があったが、その後航空会社の規約が変わり1年後まで利用可能の優待クーポンで返すとされた。納得が出来ない。(30代 女性 給与所得者)
- ⑥ 妻が看護師をしており、新型コロナの感染拡大に伴い県を超えた移動を自粛する必要がある。予約取り消しを伝えたら、規約に書かれているキャンセルポリシーの通りとなり、キャンセル料が発生すると言われた。料金は既に支払い済み、社会情勢を考慮した配慮があってもいいのではないか。現在はまだ予約状態のままキャンセルはしていない。キャンセルではなく地元にある系列ホテルに変更でもいいと思っている。  
(50代 男性 給与所得者)
- ⑦ 娘が5日前に、スポーツジムのチラシを見て3日前にジムに出向き、無料体験を受け、9万7260円の年会費を支払って入会した。しかし、コロナ禍で心配で、本人もやめたいと言っているが、やめられるか。規約には1年契約なので途中ではやめられないと書いてあるようだ。まだ、ジムには通っていない。(60代 男性 無職)
- ⑧ 今年2月、未成年の娘がネットの仲介サイトを通してアイドルのコンサートチケットを2枚申し込み、親である自分のカードで1万6千円を決済した。コロナの影響で5月のコンサートが延期され、9月ごろ、中止の連絡が仲介サイトからメールで届いた。返金するので10月の決められた期限までに手続きするようメールに書いてあったようだが、娘がメールを最後まで読まなかったため返金手続き期限が過ぎてしまった。仲介サイトに返金してほしいとメールを送ったが、できないと言われた。納得できない。(50代 男性 給与生活者)
- ⑨ 私立高校の入学試験要項には入試当日の注意として、新型コロナウイルスに関する事項の記載がある。感染拡大防止の対応として条件にあてはまれば受験できないことは理解できるが、受験できない生徒に対して後日追試験も行わず、入学検定料の返還も行わないと記載されている。入学試験要項には入学検定料については「一旦納入された入学検定料は、理由のいかんにかかわらず返還いたしません」となっている。コロナ禍で今後の状況は分からないが、自己都合でなく受験できないのであれば、受験料も高額であり返還や、後日受験できる等、代替措置をとってほしい。代替措置を実施する学校もあり、情報提供したい。(40代 女性 給与所得者)