

令和2年度 産業経済研究委託事業

(新型コロナウイルス感染症対策にかかる消費者衛生用品購買動向調査)

調査報告書

株式会社電通

2020年7月31日(金)

## INDEX

### 定量報告

- ・ コール対応実績（受電件数/着信件数/応答率/折り返し残件数）

### 定性報告

- ・ お問い合わせ内容\_トピックス

2020年4月1日（水）～2020年4月3日（金）

---

## コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		4/1	4/2	4/3
		水	木	金
マスクについて	生産状況	10	4	5
	使用方法	0	0	0
	転売	53	55	92
	適正な価格での販売要請	-	-	-
	その他	19	26	34
消毒液について	生産状況	0	0	0
	使用方法	1	0	0
	その他	3	3	1
トイレットペーパー・ティッシュについて		1	0	0
新型コロナウイルスについて		1	1	0
対策方法について		0	0	1
窓口について		0	0	1
その他		2	4	4
温度感高い		5	4	1
その他（テストコール）		2	2	2
転送時に切電		1	0	1
計		98	99	142
着信件数		144	155	174
応答率		68.1%	63.9%	81.6%

### 4/1（水）

- ・ 4名入社(OP)
- ・ 安倍総理、国内の全世帯に、国が買い上げた「布マスクを2枚ずつ配布する」と発表

### 4/2（木）

- ・ 安倍首相、衆院本会議で緊急事態宣言を発令するかどうかについて「必要なら決断」と強調。
- ・ 東京都は、都内で新たに97人が新型コロナウイルスに感染していることを確認したと発表、過去最多

### 4/3（金）

- ・ 新型コロナウイルスの感染拡大による影響で所得が減少した世帯などを対象にする現金給付について、1世帯あたり30万円とする

### 4/4（土）

- ・ 医療従事者153人の感染判明
- ・ 政府、緊急事態宣言へ情勢分析 東京の新型コロナ感染100人超え

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
3/30 ~4/3	輸入・販売・ 転売 について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・海外から購入したマスクを日本で販売したい。転売規制について確認したい。また、国内で販売するうえで、転売規制以外に注意することはあるのか。</li> <li>・中国からマスクを輸入したい。どうしたらできますか。</li> <li>・マスクを中国の工場から輸入して、自社のECサイトで販売したり、卸業者に販売することは、規制対象になるか。</li> <li>・中国から輸入し、企業に販売する場合、箱に日本語表記が必要か否か</li> </ul> <p>※自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問合せをいただいておりますが、仕入先が海外からの輸入となるケースが多い傾向にあります。</p>	<p>小売店舗や EC サイトなど不特定の相手に販売する者から購入したマスクを、購入した金額よりも高い価格で、インターネットや店舗などを通じ不特定または多数の者へ販売すると転売規制の対象となる。</p> <p>自身が事業者として売買契約を個別に仕入先と結んでマスクを仕入れる場合は、“不特定の一般消費者に対して直接販売されたマスクを仕入れ”ているわけではないと判断され、規制の対象とはならない。</p> <p>また、衛生用品の輸入に関しては、JETROのHPをご確認いただき、各都道府県の薬務課までお問い合わせいただきたいと思います。</p>
3/30 ~4/3	価格設定 について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常取引で仕入れたマスクの販売価格に規制はあるのか。</li> <li>・マスクを仕入れ、仕入れ価格と同額での販売を考えている。この場合、転売規制の対象か。</li> </ul> <p>※販売価格についてのお問合せ多数あり。</p>	<p>通常取引で仕入れた衛生マスクに対する価格を規制するものではない。また、仕入れ価格と同額もしくは下回る価格であれば規制対象外。</p>
4/1 ~4/3	取材のご依頼 について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・記者の方より入電。マスク販売の今後の見通しを聞かせてほしい</li> <li>・記者の方より入電。医療用マスクの生産状況を知りたい。日本に入ってきている医療用マスクの国産品と輸入品の割合を知りたい。</li> <li>・記者の方より入電。マスクの生産状況はHPで確認をしておりますが、詳細の確認をさせていただきたいので連絡いたしました。マスクの生産、3月は6億枚4月は7億枚と記載がされていますが、これは国内で生産の枚数になりますか。輸入も含めた枚数になりますか。</li> </ul> <p>※報道機関による取材のご依頼多数あり。</p>	<p>内容の詳細につきましては、 経済産業省 危機管理・災害対策室にお問い合わせ頂くよう案内。</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
4/1 ~4/3	表記について	<ul style="list-style-type: none"><li>・マスクのパッケージ表記など基準はありますか。</li><li>・マスクを製造し、病院・企業に販売予定。一般の方も使用可だが、看護師や患者が使える物（の為、段ボールへの商品名表示をどのように表記すべきか、早急に知りたい。</li><li>・マスク販売する際に、品質規格等を表記されていると何か問題はあるのでしょうか。</li><li>・海外から輸入したマスクのパッケージの表記が、全て外国語だが、そのまま販売していいか。</li></ul> ※輸入や販売する際の表記についてのお問合せを多数あり。	マスクは衛生用品に該当するため、JETROのHPを参考にしながら都道府県の薬務課にご相談いただくようご案内。
4/2 ~4/3	ご意見ご要望について	<ul style="list-style-type: none"><li>・マスク2枚配布で終わらせるのか。一家庭に20万~30万円配布する方がよいのではないか。世の中がマスクに固執しすぎている。入電者様は、紙マスクを4,5回洗い、アイロンをかけて使う工夫をしている。政府は、広い視野で冷静に物事を考え、ただ物を配るのではなく早急に国民の不安を無くして欲しい。まずは消費税0%に戻すことからお願いしたい。</li><li>・マスクを2枚送ってくれるとは言っていたが、1人世帯も7人家族にも同じ2枚はおかしいんじゃないか。</li><li>・布マスクは洗うのもいいけど、小さなお鍋に湯をためて煮沸消毒もお勧めです。80度以上で菌が死ぬので皆さんに伝えてください。</li><li>・この度のマスク配布は良いことだ。少しでも長く大切に使うよう宣伝すべきではないか。</li><li>・「昨日安倍首相が会見で言っていたマスク2枚、コロナがついていそうだから要らないので断りたい、要らないところに届けなければ政府側の経費も減るだろう？」とのご意見。日本郵便に受取拒否したらどうかとの提案も受け入れてもらえなかったとの事。</li></ul> ※4/1安倍首相による「国内の全世帯に布マスクを2枚ずつ配布」の発表について、上記以外にも多くのご意見・ご要望あり。	ご意見として報告させていただく旨、ご案内。

2020年4月6日（月）～2020年4月10日（金）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		4/6	4/7	4/8	4/9	4/10
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	6	4	6	2	4
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	93	106	92	121	110
	適正な価格での販売要請	-	-	-	-	-
	その他	28	13	29	14	16
消毒液について	生産状況	2	0	0	0	1
	使用方法	0	0	0	0	0
	その他	3	3	4	0	4
トイレットペーパー・ティッシュについて		1	0	0	1	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0	0	1
対策方法について		0	1	1	0	1
窓口について		0	0	0	0	1
その他		5	3	14	14	10
温度感高い		2	3	1	0	1
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		142	135	149	154	151
着信件数		170	141	191	157	154
応答率		83.5%	95.7%	78.0%	98.1%	98.1%

## 4/6（月）

- 安倍首相、「7日にも緊急事態宣言」期間は5月6日までを検討
- 都内の感染者数、100人前後に
- 小池都知事による緊急記者会見
- 安倍首相、108兆円の経済対策の実施表明
- 布マスクのFAQ展開

## 4/7（火）

- 安倍首相、東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、兵庫、福岡の7都府県に緊急事態宣言発令

## 4/8（水）

- 国内で新型コロナウイルス感染者が400人超え、1日に報告された感染者数最多を更新
- 東京都で新たに144人の感染、1日あたり最多
- 布マスク配布に関するJPのコールセンター0120-551-299（9～18時：土日・祝日も実施）開設

## 4/9（木）

- 国内で535人の感染確認、過去最多
- 東京都で新たに181人の感染、1日あたり最多
- 布マスクに、国家予算466億円使用との報道

## 4/10（金）

- 東京都、特定の業種に休業要請
- 愛知県、県として独自に緊急事態宣言発令



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
4/6 ~4/10	輸入・販売・ 転売について	<p>①仕入れ先が卸売業と小売業の両方をやっている。その場合、転売となるのか。</p> <p>②卸業者ですが、マスクを中国の輸入業者から仕入れて、小売業や消費者に販売することは問題ないですか。</p> <p>③仕入れ先の輸入業者が、直営サイトなどで一般消費者に向けて販売している場合、売買契約を結んで仕入れるのであれば問題ないですか。</p> <p>④マスクを海外から輸入販売することに許可は必要か。また輸入した業者から仕入れて販売することは転売規制に触れるか。</p> <p>※先週から引き続き、自分が罰則の対象になるかどうかのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>①企業間同士の商取引の元、売買契約を結んでいれば、規制対象外。</p> <p>②小売店舗やECサイトなど不特定の相手に販売する者から購入したマスクを、購入した金額よりも高い価格で、インターネットや店舗などを通じ不特定または多数の者へ転売することが禁止される。卸売業者が、通常の商取引において輸入事業者から仕入れたマスクを販売する行為は、規制の対象外となる。</p> <p>③事業者として売買契約を個別に仕入れ先と結んでマスクを仕入れる場合は、“不特定の一般消費者に対して直接販売されたマスクを仕入れ”ているわけではないと判断され、規制の対象とはならない。</p> <p>④マスクは衛生用品に該当するため、JETRO（日本貿易振興機構）のHPを参考の上、所在地都道府県の業務課にご相談頂くよう案内。また小売業者が、通常の商取引（相手方の特定しての販売）において卸売業者から仕入れたマスクを販売する行為は規制の対象外。</p>
4/8 ~4/10	補助金公募 について	<p>①マスク生産の導入に関する補助金はあるのか。</p> <p>②事業者様より「持続化給付金」について（100万円給付される件）聞きたい。</p> <p>※上記以外にも、各種補助金についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>①経産省のHPに、令和2年度「マスク等生産設備導入支援事業費補助金（マスク生産設備導入）」の公募についての詳細やお問い合わせ先が載っているのでご参考頂くようご案内。</p> <p>②中小企業 金融・給付金相談窓口を案内。</p>
4/6 ~4/10	情報提供	<p>・4/1に自動車学校に合宿免許取得のために入校した際、マスクを着用していない入校生に対して教習官からマスクを購入するように促され、半強制的に買わされた。</p> <p>・ラジオ番組で非常に高い金額でマスクが販売されていたため連絡消費の足元を見て、このご時世にあまりにひどい。是正してください。</p> <p>※上記以外にも多数の報告情報あり。</p>	<p>ご意見として報告させていただき、ご案内。</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
4/6 ~4/10	布マスク について	<p>①布マスクの各家庭向けに2枚配布されるマスクをショッピングサイトで販売することは転売対象になりますか。</p> <p>②一世帯2枚のマスクでは、どう考えても足りない。政府は何を考えているのか。使いませというのか。マスクを増産していると言っているが、なぜいまだに買えないのか。ちゃんと流通経路を確認して、調査した方がいいのではないのか。</p> <p>③布マスクはいつから配達されるのか。</p> <p>※上記以外にも、政府が配布する予定の布マスクについてのお問い合わせを多数あり。</p>	<p>①転売規制には該当しないが、当窓口では入電者様のおっしゃっている行為を認めたり、推奨するということはできず、ご家族や近くで困っている方にマスクを差し上げていただくことを依頼。②貴重なご意見として承る。</p> <p>③4/12の週以降、感染者数が多い地域から、随時配送予定ですが、いつ頃になるかは判りかねる。</p>
4/6 ~4/10	政府への協力 のお申し出	<p>・国に協力したいとお申し出。マスクをまとまった枚数（3万枚以上）で仕入れるルートがある。有料ではあるがN95/N15/M95等、医療用/一般用と多数種類有り。</p> <p>※上記以外にも、政府への協力のお申し出多数あり。</p>	<p>政府マスクチームの調達担当の電話番号にお掛けなおしいただくようお伝えし了承。</p>
4/6 ~4/10	ご意見ご要望 について	<p>・マスクは規制が入っていると思いますが、私はマスクよりもハンドソープや消毒液・除菌が大事だと思っているので、ハンドソープを購入したいのですが、薬局等にも行って全然なくて、ネットでは一般の除菌用品も5~6倍の高額な金額で販売されている。マスクと同様に転売の規制をして欲しい。</p> <p>・スーパーに人が殺到しているのを見ると、クラスターが発生するのではないかと危機感を覚える。緊急事態宣言を前に、スーパーは大丈夫ですと言っているが、逆にスーパーに行く事は危険だからと言っておかないと、国民の緊張感も下がってしまう。店員も大変だとは思いますが、店員の中にはマスクしてない人もいますので、感染源になり兼ねない。スーパーには間隔を開けて並ぶことを喚起するようなポスターを貼ったり、首相の緊急事態宣言時にそのような文言を盛り込んで欲しい。</p> <p>※上記以外にも多数のご意見ご要望あり。</p>	<p>ご意見として報告させていただく旨、ご案内。</p>

2020年4月13日（月）～2020年4月17日（木）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		4/13	4/14	4/15	4/16	4/17
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	5	0	3	4	1
	使用方法	0	0	1	1	0
	転売	113	106	104	95	100
	適正な価格での販売要請	-	-	-	-	-
	その他	15	13	32	23	20
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	1
	使用方法	0	0	0	0	0
	その他	3	3	4	3	3
トイレトペーパー・ティッシュについて		0	2	0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	1	0	0	1
対策方法について		0	0	0	0	2
窓口について		0	0	1	0	0
その他		16	15	11	15	19
温度感高い		1	1	3	1	1
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	1	0
計		155	143	161	145	150
着信件数		224	164	169	159	160
応答率		69.2%	87.2%	95.3%	91.2%	93.8%

## 4/13（月）

- 東京都、新たな感染者91人
- 政府、世帯主以外の収入減少なども配慮し、30万円給付の対象拡大の方針を固める
- 厚労省、消毒液の代わりにアルコール高濃度の酒使用認める

## 4/14（火）

- 新型コロナウイルス感染症に関するASEAN+3特別首脳テレビ会議
- 国内7691人感染確認、死者143人（クルーズ船除く）

## 4/15（水）

- 安倍首相、現金10万円給付「方向性を持って検討」と表明
- 国内8203人感染確認、死者163人（クルーズ船除く）

## 4/16（木）

- 「10万円一律給付」補正予算案成立後に検討の構え 政府・自民
- 対策本部にて、緊急事態宣言の全国拡大、正式決定
- 国内8722人感染確認、死者178人（クルーズ船除く）

## 4/17（金）

- 麻生財務相、10万円一律給付について、自己申告に基づいて行われる見通しと表明
- 東京都、新たに201人感染確認（1日で最多）
- 布マスクFAQ更新
- 安倍総理の記者会見、30万円給付ではなく1人当たり10万円給付の方針と発表

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
4/13 ~4/17	輸入・販売・ 転売について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業者からマスクを仕入れて、別の業者に利益を乗せて販売したい。仕入れも販売も事業者同士で行う。利益を乗せて販売するのは転売の対象となるのか。</li> <li>・製造業者から仕入れたマスクをネット上で販売をする際に、SNSで宣伝などして販売するのは問題ありますか。マスクの販売価格について、明確な設定などはありますか。</li> <li>・ハンドメイドマスクを人から譲り受け飲食店で販売する行為は規制の対象になりますか。(仕入れ価格に上乗せし販売)</li> </ul> <p>※先週から引き続き、転売規制の内容の確認・自身の事業が罰則の対象になるかどうか、についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている。企業間で売買契約を結んだ商取引であれば規制対象外。この場合であれば、価格設定や販売ツール（どのように販売するか）に関しては規制の対象外と案内。</p>
4/13 ~4/17	給付金・補助 金について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フリーランスの為の給付金について知りたい。電話番号だけでも知りたい。</li> <li>・個人事業主の給付金についてのお問い合わせ。</li> <li>・中小企業給付金の件についてお聞きしたい。</li> <li>・この窓口は、助成金の窓口ですか。</li> <li>・テレビで報道されている、コロナ対策給付金について聞きたい。</li> <li>・持続化給付金に朝から夕方まで、ずっと架けているが全くつながらず困っている。窓口は違うと思いますが、何かお分かりになりますか？</li> </ul> <p>※上記以外にも、各種補助金についてのお問い合わせや、持続化給付金の担当窓口へ繋がらないというご意見多数あり。</p>	<p>ご不便おかけしている旨お詫び、当窓口はマスクや消毒液の状況担当窓口となっており、専門外の内容についてはわかりかねる旨案内。</p>
4/13 ~4/17	政府への協力 のお申し出	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テントやマスクを調達し、販売を考えている。</li> <li>・医療用ガウンを制作可能につき、政府に協力したい。</li> <li>・サージカルマスク、医療用ゴーグルの生産ルートがあり調達することができるため協力したい。マスクはN95ではないが、数量は1コンテナ60万枚でコンテナ単位で手配できる、ゴーグルは試作品が手に入った段階で数量は未定。</li> </ul> <p>※上記のように、マスク以外の物品の協力のお申し出多数あり。</p>	<p>マスクの調達のご協力については、政府マスクチームの調達担当の電話番号におかけなおしいただくようお願いし了承。その他物品のご協力のお申し出については、確認後折り返しご連絡する旨案内。</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
4/13 ~4/17	情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道の駅で、10枚1000円でマスクを売っている。マスクが不足しているのが買いたいが、インターネットで販売しているマスクより高額な為、転売の規制に該当するものを買ったら、何か罰則があるのか心配で電話した。無くなるとすぐに入荷して販売しているようだが、知り合いのドラッグストアの方に聞いたら、仕入れるのも大変なのにすぐに入荷できるのはおかしいとのこと。当該道の駅のFacebookにもマスクの情報が掲載されているので確認してほしい。</li> <li>・マスク販売のチラシがFAXで届いたので、情報提供したい。</li> <li>・近隣商店街の一部店舗が百均ショップ他で買い集めたマスクを自身の店舗で高額で販売中。通報先を知りたい。また、急いで証拠を集めて通報したい。</li> </ul> ※上記以外にも、報告情報多数あり。	いただいた情報は報告させていただく旨案内。早急に捜査機関に情報提供する必要があると判断されるのであれば、警察相談専用電話 # 9110に御連絡いただくのも一つの方法かと思われる、と案内。
4/13 ~4/17	ご意見ご要望について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢の為、店舗に行けずECサイトで購入する事が多い。トイレットペーパーが高額で困っている。各社メーカーも含めて2000円以上がほとんどである。高額出品者の取り締まりを強化して欲しい。</li> <li>・今回の転売の規制は、除菌類は規制されているのか？消毒薬の転売が横行している。通常の20倍の価格で販売されている。企業向けの購買サイトも、ものの1分で完売してしまう為手に入らない。会社で必要な為、やむを得ず20倍の金額で買わざるを得ないため、経費も通常の20倍かかる。もう精神的にも疲れた。転売ヤーだけが儲かる事になるので、規制して欲しい。いっその事、食品以外のインターネット販売は禁止した方がいい。是非、早急に対応して欲しい。</li> <li>・経済産業省のHPなどの転売規制の文章がわかりにくい。みんなが（窓口）問い合わせしてくるわけではないので、もっとわかりやすく書いてもらわないと、どこも警戒してマスクを売らなくなってしまうのではないか。</li> </ul> ※上記以外にも多数のご意見ご要望あり。	ご意見として報告させていただく旨、ご案内。

2020年4月20日（月）～2020年4月24日（金）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		4/20	4/21	4/22	4/23	4/24
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	4	2	4	2	3
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	143	109	114	99	94
	適正な価格での販売要請	-	-	-	-	-
	その他	22	20	20	22	22
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	1	0	0	0	0
	その他	2	7	1	0	3
トイレトーパー・ティッシュについて		0	0	0	0	0
新型コロナウイルスについて		2	3	0	2	0
対策方法について		0	1	0	0	0
窓口について		0	0	0	0	0
その他		7	12	8	15	8
温度感高い		2	2	0	1	0
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		185	158	149	143	132
着信件数		250	209	179	145	148
応答率		74.0%	75.6%	83.2%	98.6%	89.2%

4/20（月）

- 安倍総理、政府与党政策懇談会に出席。新型コロナウイルス感染症緊急経済対策及び令和2年度補正予算について議論
- 組み替え後の緊急経済対策と2020年度補正予算案を改めて閣議決定予定

4/21（火）

- 安倍総理、首相官邸にて記者会見、より一層のテレワーク推進、連休中の遠出を控えるよう呼びかけ

4/22（水）

- 厚生労働省・経済産業省・消費者庁の連名で、「新型コロナウイルスに関連した感染症の発生に伴うマスクの適正な価格での販売について」の要請発出
- 消費者庁、伊藤消費者庁長官による記者会見：上記同様の内容の要請発出

4/23（木）

- 4月の月例経済報告発表、景気判断を引き下げ：「新型コロナウイルス感染症の影響により、急速に悪化しており、極めて厳しい状況にある」との見方

4/24（金）

- 未配の布マスクすべて回収へ



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
4/20 ~4/24	輸入・販売・ 転売について	<ul style="list-style-type: none"> <li>工場と事業者間の商取引でマスクを仕入れ販売。65円で仕入れて80円でチラシに載せて販売しようと思うが、価格やチラシに対しての規制はあるか。</li> <li>マスクを中国から輸入し販売を検討中。許可、手続き等必要か。また、輸入販売する際の販売会社名など表記はどのようにすればよいか。</li> </ul> ※マスク販売における注意点や自身の事業が罰則の対象になるかどうか、についてのお問い合わせ多数あり。	今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている。企業間で売買契約を結んだ商取引であれば規制対象外。この場合であれば、価格設定や販売ツール（どのように販売するか）に関しては規制の対象外と案内。 輸入に関しては、JETROのHPを参照の上、都道府県の薬務課へのお問い合わせをお願い。 衛生用品の表記については、厚生労働省医政局経済課へご連絡いただくようお願いしご了承。
4/20 ~4/24	布マスク について	<ol style="list-style-type: none"> <li>①布マスクの配布について、匂い等のクレームが1,000件くらいあると騒がれています。どこで作ったマスクがクレームになっているか教えてください。中国のマスクですか?どこの会社のマスクか教えてください。どこの窓口ならわかりますか?</li> <li>②経産省HP掲載の布マスクの洗い方動画の後半に、汚れが目立つ場合漂白剤を使用するのが有効とある。布マスクは柄物の為、漂白剤は使えない。一般的な洗剤で、十分に汚れや雑菌を取り除けると解釈しても良いのか。漂白剤を使わないと完全に除去できないのか。布マスクを発送する際に注意書きとして添付したい。</li> <li>③経済産業省のHPにあるYouTubeの布マスクの洗い方(3分29秒)動画を広報で使いたい。</li> </ol> ※布マスク配布に伴い、お問い合わせ多数あり。	<ol style="list-style-type: none"> <li>①QA通り、複数の国内メーカー各社から調達を進めており、国内メーカー各社において、中国、ベトナム、ミャンマーで生産を行っていることお伝え。その中で、どこの国のマスクが不良品を生産したかなどはわかりかねることをお伝え。 布マスクの全戸配布に関する電話相談窓口を案内し了承。</li> <li>②③折り返しのご連絡をさせて頂く旨案内。ご了承いただき終話。</li> </ol>
4/20 ~4/24	情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>マスクの販売価格は国で基準を出して決めてるんですか。シャープが販売したマスクが値段の基準となっているんですか。駅前販売されていたマスクがあまりにも高額だったので、国でその金額を許しているのかと思いました。</li> </ul> ※上記以外にも、情報提供多数あり。	マスクの販売価格は国で具体的な数値で定めておらず、またシャープの価格が基準となっているわけでもない。いただいた情報は報告させていただき案内。

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
4/22 ~4/24	買占め行為等の情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクの適正要請販売について、どちらの団体に要請されたのでしょうか。厚生労働省、経済産業省、消費者庁等のHPを探しても見つからなかったため、どこかに載っていますか？</li> <li>・マスクの販売に関する要請が出たと思うが、その詳しい内容と、どの団体宛てに出されているのか、団体名を知りたい。問い合わせはどの窓口になるのか？</li> </ul> <p>※3省庁連名での、マスクの適正な価格での販売を求める小売関係団体への要請発出に伴い、本件についての詳細確認のためのお問合せあり。</p>	<p>内容の詳細等は当窓口にも情報が届いていない為、分かり兼ねる状況です。わかり次第折り返しご連絡させて頂く旨、ご案内。 担当窓口について、現段階では当窓口で承るとお伝え。</p>
4/20 ~4/24	ご意見ご要望について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体温計がオークションサイトで高額で取引されている。通常2,000円前後だが、8,000円~10,000円になっている。使用したい家庭や医療機関が沢山ある中で、人の命に関わってくるような物を商売にしているから罰則を作ってほしい。マスクの転売規制はされたが、その他も転売規制をしてください。</li> <li>・某メーカーがネットでマスクを売り出したが、メーカーサイトではクレジットカードがないと購入できない。高齢者は定年退職後、クレジットカードを持っている人も少ないし、ネットで購入することにも慣れていない。自分は町内会の役員をしているが買えない人が多い。アベノマスクを配られても格好悪いし、皆貰わないで、返せるなら返却して、必要な人にあげたいと思っている。お金はきちんと払うので、皆が購入できるように行政からしっかり企業へ指導してください。</li> <li>・先日消費者庁からマスクの適正価格での販売について話がありました。マスクを探し求める中、小売店がマスクを高額で販売しているが、国民が自身の命のためには無いよりもましと、問題が解消されないため仕方なく購入しています。今小売店での価格は10倍です。このままではコロナウィルスが終息しても仕入価格、販売価格については変わらなくなってしまうので、消費者庁が要請したように、適正価格で、売り惜しみなく棚に並んで購入できるようになれば国民は安心できます。その時は総理の布マスクの配布も生きてくると思いますのでよろしくお願いします。</li> </ul> <p>※上記以外にも、多数のご意見・ご要望あり。</p>	<p>ご意見として報告させていただく旨、ご案内。</p>

2020年4月27日（月）～2020年4月30日（木）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		4/27	4/28	4/29	4/30
		月	火	水	木
マスクについて	生産状況	1	0		1
	使用方法	0	0		0
	転売	88	53		42
	適正な価格での販売要請	28	15		6
	その他	20	17		12
消毒液について	生産状況	0	0		1
	使用方法	0	0		0
	その他	7	2		2
トイレットペーパー・ティッシュについて		0	0		0
新型コロナウイルスについて		0	1		1
対策方法について		0	0		0
窓口について		1	0		0
その他		13	14		23
温度感高い		0	2		3
その他（テストコール）		2	2		2
転送時に切電		0	0		0
計		160	106	0	93
着信件数		196	107		93
応答率		81.6%	99.1%	####	100.0%

## 4/27（月）

- 日銀、国債買い入れ上限撤廃、追加金融緩和決定
- 政府、令和二年度補正予算案を国会に提出：持続化給付金に2兆3176億円を計上
- 梶山経産相、会見で中小企業向け持続化給付金、最短で5月8日より開始と述べる
- 菅官房長官、妊婦向けマスク受注企業、4社目を明らかに
- SHARPのマスク抽選販売、約470万件の応募、倍率120倍

## 4/28（火）

- 衆議院予算委員会、令和二年度補正予算についての基本質疑
- 菅官房長官の記者会見、妊婦向け布マスク受注企業との癒着なしと言明
- 世界の感染者数:300万人超え、米感染者数:100万人を超える

## 4/29（水）

- 衆議院予算委員会実施、本会議で令和二年度補正予算可決、参議院予算委員会で趣旨説明、総括質疑

## 4/30（木）

- 参議院予算委員会・本会議にて、補正予算可決、成立
- 安倍総理、令和二年度補正予算成立及び緊急事態宣言についての会見、現状大変厳しい、との認識
- 首相、参議院予算委員会にて、9月入学の可能性について言及

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
4/27～ 4/30	転売規制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・銀行勤務のものだが、ここ最近個人でのマスク代金としての海外送金の件数が増えている。こういった取引の場合にマスクの転売規制に該当するのか確認したくて電話した。海外から個人が輸入して広く一般向けに販売した場合や、高額で販売している場合には禁止事項に該当するのか。</li> <li>・仕入先からは、飲食関係の他の物と一緒にマスクを仕入れて販売していますが、転売規制の対象になりますか。仕入先は消費者への直販を行っているかはわかりませんが、マスクについても通常通り仕入れています。</li> </ul> <p>※転売規制について、また自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせを、引き続き多数あり。</p>	<p>今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている。企業間で売買契約を結んだ商取引であれば規制対象外。この場合であれば、価格設定や販売ツール（どのように販売するか）に関しては規制の対象外と案内。</p> <p>相手を特定せずに、広く消費者向けに売られているマスクを仕入れ、利益を上乗せして販売した場合には転売規制の対象となる。</p>
4/27～ 4/30	布マスクの洗い方動画について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校法人関係者より入電。経済産業省HPに記載されている布マスクの洗い方の動画を学校HPで共有したいんですが、使用しても大丈夫でしょうか。</li> <li>・経済産業省様の、布製マスクの洗い方の動画を拝見しました。動画の中で、塩素系漂白剤を使用されていましたが、ウイルス対策で有効、という意味での使用なのでしょうか。市販の漂白剤の使用は、漂白対策のためなのか、ウイルス対策なのか、ウイルス対策であれば、どれほどの効果があるのか、お伺いしたいです</li> </ul> <p>※布マスクの洗い方動画について、お問い合わせ多数あり。</p>	<p>確認次第、折り返しのご連絡。</p>
4/30	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体関係者より入電。路上販売していたとの報告が消費者様よりあったが、通報はこちらでよいのか。念のため聞いた範囲でお伝えしておく。</li> <li>・ネット店でマスク3枚がメーカー希望価格が税込み521円と表示があるにも関わらず、1344円で販売している。送料を高く設定しているようだ。</li> <li>・転売の情報提供をしたいが、どうしてフリーダイヤルはないのか。電話料金の負担はしたくないのですぐに折り返してほしい（50枚3000～4000円くらいで販売）</li> </ul> <p>※上記以外にも、情報提供多数あり。</p>	<p>○事業者等名 ○所在地又は見つけた場所 ○見つけた背景 ○マスクの販売価格 ○マスクの在庫量／保有期間 ○マスク以外の商品の状況</p> <p>○氏名 ○所属（会社名／組織名／団体名） ○連絡先（電話番号及びメールアドレス） を聴取</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
4/27～ 4/30	各種補助金・助成金について	<p>①持続化給付金についてききたい。持続化給付金の問合せ先はこちらですか。</p> <p>②持続化給付金について聞きたいのだが、経済産業省のほうにかけても繋がらない。取り次ぎや転送などはしてもらえないか。</p> <p>※持続化給付金と、その窓口についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>①「新型コロナウイルス感染症で影響を受ける事業者の皆様へ」のPDFから、正しいお問い合わせ先を確認いただくよう案内。</p> <p>②当窓口ではご対応いたしかねる旨お詫び。</p>
4/27～ 4/30	三省庁連名でのマスクの適正価格での販売要請について	<p>・マスクを輸入している業者になるのだが、このたび国からマスクの販売価格についての監視の強化という報道があった。一般的な利益率で販売しているのだが、問題ないか。</p> <p>・正規の取引のうえ、契約書を取り交わして仕入れるマスクをECサイトなどで販売することを考えていますが、価格でかなりたたかれている企業も見受けられます。これは明確なルールなどはあるんですか。</p> <p>・昨日、菅官房長官が会見で話されていたマスクの価格について、仕入れ価格の何割までは乗せても良いと言ったような具体的な数値を国で定めていますか。</p> <p>※三省庁連名での、マスクの適正価格での販売要請と、4/22の消費者庁長官の同内容の記者会見に伴い、マスク販売時の適正価格についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>高額販売に該当する具体的な価格について一律にお答えすることは困難だが、マスクの販売に当たっては、仕入れ価格の上昇等合理的な根拠を持った適正な価格での販売を行うよう依頼。</p>
4/27～ 4/30	ご意見	<p>・シャープのマスク販売についてのご意見をいただきました、何度試みてもサーバーが込み合っていて申し込みできず。シャープとしては企業のPRができ、良かったと思う。しかし消費者側として考えると、WEB申し込みは国民全員がPC環境が整っているとは思えない、また年配者は不慣れであることからすぐにこの販売を中止し、一般市場に回すべきではないか。経産省には、公平・平等に購入できるよう指導をお願いしたい。</p> <p>・マスクなんです、購入できない状況です。消毒液、体温計もです。お店の方に聞いてもいつ入ってくるかは答えられないようです。購入できないため、どうしても電車に乗る時はみっともないがタオルで口を覆って乗ってます。</p> <p>※上記以外にも、多数のご意見あり。</p>	<p>ご意見として報告させていただき、ご案内。</p>

2020年5月1日（金）

---

## コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		5/1
		金
マスクについて	生産状況	1
	使用方法	0
	転売	42
	適正な価格での販売要請	6
	その他	7
消毒液について	生産状況	0
	使用方法	0
	転売	-
	その他	3
トイレトペーパー・ティッシュについて		0
新型コロナウイルスについて		0
対策方法について		0
窓口について		0
有効な界面活性剤の公表をうけて		-
その他		43
温度感高い		0
その他（テストコール）		2
転送時に切電		0
計		104
着信件数		107
応答率		97.2%

5/1（金）

- ・ 持続化給付金、申請受付開始
- ・ 安倍総理記者会見、緊急事態宣言の延長について、5/4に決定する旨表明



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/1	転売規制について	<p>・①経産省のガイドラインを見て電話した。3つの項目に該当すると転売規制の対象という認識でよいか。②工場で購入したマスクを知人の何人かに購入価格に少し上乗せした価格で販売したい。本当はただであげてもいいくらいだが、お返しに高級ワインや品物を貰うのは気が引けるので、予め少し上乗せしたとしてお金を貰いたい転売規制にあたるか。</p> <p>・①不特定の相手方に対して販売をする者からマスクを購入し、②購入価格（仕入価格）を超える価格で、③不特定又は多数の者に対して転売する行為が禁止される。この①～③すべて該当すると規制対象になるという認識でいいですか。学校や塾が生徒にマスクを販売する場合は、③に該当しますか。仕入先はマスクをどこかで安く買うことになると思うが、購入価格と同額で売るわけにはいかない。個別のケースに答えてくれる窓口ないのか弁護士に相談すればいいか。</p> <p>※転売規制について、また自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせを、引き続き多数あり。</p>	<p>今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている。企業間で売買契約を結んだ商取引であれば規制対象外。この場合であれば、価格設定や販売ツール（どのように販売するか）に関しては規制の対象外と案内。</p> <p>相手を特定せずに、広く消費者向けに売られているマスクを仕入れ、利益を上乗せして販売した場合には転売規制の対象となる。</p>
5/1	布マスクについて	<p>・消費者相談室からの転送。マスクやアルコールの状況なんですけど、なんでこれだけ時間がかかっているのに解決できないんですか。総理からの布マスクに466億円もかけるんだったら生産すればいいんですよ。全国にある生産ラインを使用すればできたでしょ。医療業界に企業が協力しあって渡したんですけど。なのに補助金は6億くらいですか。おかしいですよ。これ以上バカにするのであれば暴動おきますよ。</p> <p>※布マスクの洗い方動画について、お問い合わせ多数あり。</p>	<p>確認次第、折り返しのご連絡。</p>
5/1	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<p>・スーパーに寄った際に、マスクがこれまでより高い値段で売られていたので通報の為連絡した。前は1枚あたり¥15くらいだったはずだが、今では¥66になっている。表からは見えない場所で売っている様だった。</p> <p>・店頭完売により、一般的なハンドソープ・詰め替え用製品、体温計用電池の買い占めも感じる。ネット販売では非常に高額で困っている。ネット販売の規制強化を要望。</p> <p>※上記以外にも、多数の情報提供あり。</p>	<p>○事業者等名 ○所在地又は見つけた場所          ○見つけた背景 ○マスクの販売価格          ○マスクの在庫量／保有期間          ○マスク以外の商品の状況</p> <p>○氏名 ○所属（会社名／組織名／団体名）          ○連絡先（電話番号及びメールアドレス） を聴取</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/1	持続化給付金・各種補助金・助成金について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・持続化給付金についてログインできない。朝からずっと電話しているが繋がらない。もっときちんとしてほしい。</li> <li>・持続化給付金の窓口が繋がらない。ネットもサーバーがパンクしてるようだ。この窓口には何か情報は入ってきたりしないのか。</li> <li>・高齢の男性から、持続化給付金に関するお問い合わせ。何度かけても担当窓口は繋がらない為、当窓口へ入電。申し込み画面にて、クリック出来ないのはなぜか。誰もがわかる画面にしてくれないと困る。</li> </ul> ※5/1からの持続化給付金の電子申請受付開始に伴い、持続化給付金と、その窓口についてのお問い合わせ多数あり。	当窓口では対応できかねる旨お伝えし深くお詫び申し上げます。再度持続化給付金事業 コールセンター (0120-115-570)までお問い合わせいただきたい旨ご案内。
5/1	三省庁連名でのマスクの適正価格での販売要請について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小売店事業者の方より、以下のお問い合わせ。マスクの適正価格での販売との要請があったが、具体的な仕入れ価格に対しての何割高までが認められるのか、適正価格の定義を知りたい。60円で仕入れたマスクを100円で販売したところ、お叱りを受けた。</li> </ul> ※三省庁連名での、マスクの適正価格での販売要請と、4/22の消費者庁長官の同内容の記者会見に伴い、マスク販売時の適正価格についてのお問い合わせ多数あり。	高額販売に該当する具体的な価格について一律にお答えすることは困難だが、マスクの販売に当たっては、仕入れ価格の上昇等合理的な根拠を持った適正な価格での販売を行うよう依頼。
5/1	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般消費者の男性より入電。持病を抱えていて、消毒液が手に入らなくて困っています。ネットECサイトなどでは高額すぎて障害年金での生活だけでは到底購入できない金額で販売されています。2か月に1回もらう年金の金額と同じぐらいの金額で消毒液が売られている。1か月前は普通に買っていた物が今は簡単に購入できない金額になっていて、命の危険を感じています。薬局で売っているものはきちんと薬局で売ってほしいです。かかりつけの病院でも消毒液不足で使用に制限がかかっているとされた。なので、国でしっかり規制の対象にしたいです。</li> <li>・マスク不足について。企業の無駄な大量備蓄を規制した方がいい。コロナに限らず今後の自然災害などに関しても、コロナでのマスク不足の例をみてなおさら大量備蓄に走る企業が増えると思うので、マスクなら1000枚までなど企業備蓄を規制し、医療従事者により多くの備蓄ができるような体制を整えてほしい。</li> </ul> ※上記以外にも、多数のご意見あり。	ご意見として報告させていただく旨、ご案内。

2020年5月7日（木）～2020年5月8日（金）

---

## コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		5/7	5/8
		木	金
マスクについて	生産状況	0	2
	使用方法	0	0
	転売	32	30
	適正な価格での販売要請	3	1
	その他	11	6
消毒液について	生産状況	0	0
	使用方法	0	0
	転売	-	-
	その他	6	0
トイレトペーパー・ティッシュについて		0	0
新型コロナウイルスについて		0	0
対策方法について		0	0
窓口について		0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		-	-
その他		24	12
温度感高い		1	0
その他（テストコール）		2	2
転送時に切電		0	0
計		79	53
着信件数		79	53
応答率		100.0%	100.0%

### 5/7（木）

- 東京都で新たに23人の感染、4月以降初めて30人を下回る
- 厚労省、レムデシビル製造販売を特例承認
- 西村経済再生相、1週間感染ゼロの地域、5/14日途に宣言解除の可能性

### 5/8（金）

- 中小企業などへの「持続化給付金」支給開始
- 加藤厚生労働大臣、雇用調整助成金について言及
- 高市総務大臣記者会見、特別定額給付金実施状況を公表
- 東京株式市場、日経平均株価500円超値上がり、2万円台まで回復
- 小池都知事記者会見、今後のロードマップについて言及

### 5/9（土）

- 西村経済再生相、連休後の人出増加に「若干の緩みの可能性」と指摘
- 東京都で新たに36人の感染、4日連続40人を下回る
- 全日空、経営環境悪化により、夏の一時金減額提案

### 5/10（日）

- 世界の感染者数、400万人を超える
- 韓国、ナイトクラブの集団感染（54名）発覚
- 東京都で新たに22人の感染、5日連続40人を下回る、8日連続で100人を下回る

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/7～5/8	転売規制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・量販店でマスクを購入して、マスクを販売する場合に購入価格よりも安く販売する場合には問題はないですか。</li> <li>・会社で備蓄しているマスクを、仕入れた値段よりも安い値段で社員向けに提供したい。無償は難しいのだが、仕入れた価格を下回る値段で、マスクが手に入らない従業員向けに販売したいと考えている。この場合は、マスクの転売規制に抵触するのか。</li> <li>・商社の事務をしているのだが、仕入れ先からマスクを購入して、利益や手数料を乗せて取引先に販売した場合は、マスクの転売規制に該当するのか。</li> </ul> <p>※転売規制について、また自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせを、引き続き多数あり。</p>	<p>今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている。企業間で売買契約を結んだ商取引であれば規制対象外。この場合であれば、価格設定や販売ツール（どのように販売するか）に関しては規制の対象外と案内。</p> <p>相手を特定せずに、広く消費者向けに売られているマスクを仕入れ、利益を上乗せして販売した場合には転売規制の対象となる。</p>
5/7～5/8	布マスクについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢女性より入電。政府が配布する布マスクは具体的にいつ届きますか。</li> <li>・布マスク2枚の配布について、4月に届くと言っていたのにまだ届かない。いつ届くのか。</li> </ul> <p>※政府が配布する二枚の布マスクについて、特にいつ届くのか等についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>4/17より感染者の多い都道府県より順次配布中。具体的な日にちのご案内は致しかねるが、お手元に届くまで今しばらくお待ちいただきたくよう依頼。</p>
5/7～5/8	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ねっとオークションサイトで消毒液・体温計等の高額販売が目立つ。高額になってから規制するのではなく、事前の早めの判断で規制すべきではないか。規制よりも強制し罰則を科す方がよい。</li> <li>・消毒液の高額販売の情報提供。</li> <li>・一般消費者より入電。マスクの販売について、転売行為に当たるのではないかと思いました。自分自身はマスクは購入していません。5/4・5/5の2日間に渡り販売されていた。</li> <li>・マスクや消毒液はいたるところで売っている。医療関係のお店にはおいていないのに店頭で並んでおり、転売か高額販売に該当するのではないかとと思われるところを見つけたので通報する。</li> </ul> <p>※上記以外にも、情報提供多数あり。 ※マスクだけでなく、消毒液や体温計についての通報あり。</p>	<p>○事業者等名 ○所在地又は見つけた場所 ○見つけた背景 ○マスクの販売価格 ○マスクの在庫量/保有期間 ○マスク以外の商品の状況</p> <p>○氏名 ○所属（会社名/組織名/団体名） ○連絡先（電話番号及びメールアドレス） を聴取</p>

## お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/7～ 5/8	各種補助金・助成金・持続化給付金について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・持続化給付金に連絡しても全く繋がらない。他の番号を教えて。なんでこの電話で答えられないんだ。何名体制で何か所でやっているんだ。どういう組織でやっているかすぐ調べられないのか。</li> <li>※5/1からの持続化給付金の電子申請受付開始に伴い、持続化給付金と、その窓口についてのお問い合わせ多数あり。</li> </ul>	<p>当窓口では分かりかねることをお伝え、お詫び。            持続化給付金事業 コールセンターに時間を置いて、再度ご連絡いただけるようお伝え。</p>
5/7～ 5/8	消毒液・エタノールについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクだけではなく、消毒用アルコールやエタノールとかハンドソープなどの値段が高額になっている。インターネットの高額転売している人がいる、買おうとしても高く買えないし安いものはすぐ売り切れる。除菌関係のものも転売規制の対象にしてほしい。</li> <li>・消費者相談室からの転送。消毒用エタノールについて、姿を消してしまって困っています。店舗はもちろん、製造会社に電話してもつながらず困っているのか。増産しているならば、そろそろ店頭で並んでいないとおかしい。問屋あたりが怪しいですね。勝手なことしていないか調べたほうが良い。5月になっても買えない。今月中になんとか購入できるようにしていただきたい。</li> <li>※消毒液・エタノールについて、ECサイト上で高額になっていること、店頭で並んでいないことへのご意見・ご要望あり。</li> </ul>	<p>ご意見として報告させていただく旨、ご案内。</p>
5/7～ 5/8	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・男性の入電者様より以下のご意見。近隣スーパーでは、一部の店員がマスクを着用していない。マスク品薄の影響かもしれないが、全店員が着用できないならば休業すべきではないか。</li> <li>・マスクが市場に出てこない。ネットショップでは売っているが価格が高い。ドラッグストアにはまったく売っていないため、消費者は買うことができないし、消毒液やウェットティッシュ、石鹸も売っていない。ネットニュースで都会ではマスクが店頭がたくさんあると言っているが、私は買いに行くことができません。意見を報告するといつも言っているが何も変わっていない、こういう状況になってから3か月近くもたってますよ。</li> <li>※上記以外にも、多数のご意見あり。</li> </ul>	<p>ご意見として報告させていただく旨、ご案内。</p>

2020年5月11日（月）～2020年5月15日（金）

---



# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		5/11	5/12	5/13	5/14	5/15
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	4	0	1	1	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	20	10	11	15	12
	適正な価格での販売要請	0	2	1	0	1
	その他	10	11	5	7	3
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	-	-	-	-	-
	その他	1	0	3	0	2
トイレットペーパー・ティッシュについて		0	0	0	0	0
新型コロナウイルスについて		1	1	0	0	0
対策方法について		0	0	0	0	0
窓口について		2	2	1	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		-	-	-	-	-
その他		28	14	10	16	10
温度感高い		0	0	0	0	1
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		68	42	34	41	31
着信件数		68	42	34	41	31
応答率		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## 5/11（月）

- ・ 東京都の感染者の報告、111人分漏れ、そのほか35人分が重複
- ・ 新型コロナウイルス 新たに24人死亡、感染者減るも死者数増加ペース落ちず
- ・ 安倍総理、衆院予算委員会にて、第二次補正予算の可能性について言及
- ・ 持続化給付金の申請サポート会場、来訪予約受付開始

## 5/12（火）

- ・ 韓国ソウルのナイトクラブ集団感染101人に
- ・ 大阪、福岡も布マスク配布始まる、政府、5月中に全国配布完了目指す
- ・ 加藤厚生労働相記者会見、レムデンビル、11日から配送開始
- ・ 令和2年度「マスク等生産設備導入支援事業費補助金（マスク生産設備導入）」に係る補助事業者の採択結果（5月中機械装置設置事業者）公表
- ・ 持続化給付金の申請サポート会場開設

## 5/13（水）

- ・ 新型コロナウイルス関連倒産は142件、ホテル・旅館業は34件に
- ・ 新型コロナ、東京都で新たに10人の感染確認、都内の感染者8日連続で40人を下回る

## 5/14（木）

- ・ 安倍総理、5/14記者会見、緊急事態宣言、特定警戒都道府県5府県を含む39県で解除
- ・ 第38回未来投資会議開催、雇用調整助成金の日額上限引上げの可能性

## 5/15（金）

- ・ 加藤厚生労働相記者会見①企業の休業手当支払い義務を強調②コロナ初の労災認定③1万人規模の抗体検査の実施明らかに
- ・ 赤羽国土交通相記者会見、本格的な旅行再開には慎重な姿勢



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/11～ 5/15	転売規制について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ECサイトで小売をしている。マスクを販売したい。仕入先は卸売業者で一般消費者へ直販と、事業者や小売業者のみ卸売価格で取引できる卸売専用サイトを持っている。一般消費者は購入できない。</li> <li>・ マスクの販売を考えているのですが、商社から仕入れてエンドユーザーに販売する行為は規制の対象になりますか。店先のワゴンで販売する行為はどうでしょうか。</li> <li>・ 振興組合の者だが、商店街の組合員に業者から仕入れたマスクを販売するのは転売にあたるか。マスクは業者から商取引の上で仕入れたマスク。また、商店街の組合員が、振興組合から購入したマスクを、それぞれの店舗で購入以下の金額でお客様に販売するのは転売にあたるか。</li> </ul> <p>※転売規制について、また自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせを、引き続き多数あり。</p>	<p>今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている。企業間で売買契約を結んだ商取引であれば規制対象外。この場合であれば、価格設定や販売ツール（どのように販売するか）に関しては規制の対象外と案内。</p> <p>相手を特定せずに、広く消費者向けに売られているマスクを仕入れ、利益を上乗せして販売した場合には転売規制の対象となる。</p>
5/11～ 5/15	布マスクについて	<ul style="list-style-type: none"> <li>①一般消費者の女性より入電。布マスクはいつ届きますか。横浜市在住です。</li> <li>②布マスクがいつ届くのか知りたいだけなのに、なんでこの窓口に戻すんだ。布マスク2枚はいつ届くのか。HPは見れない。いつ届くのかわかる窓口が知りたい。厚生労働省の番号を教えてください。</li> <li>③布マスクに実際どれくらいの製造費用、郵送費用がかかったか、それと不良品が見つかってこれからどれくらいのお金がかかるのかをHPや民放のニュースで知らせてください。</li> </ul> <p>※政府が配布する二枚の布マスクについて、特にいつ届くのか、についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①具体的に何月何日に届くというご案内はできかねるが、順次発送させて頂く予定（厚生労働省HPより）。</li> <li>②いつ届くか等具体的なことは、お答えできるかわからない旨お伝えした上で、布マスクの全戸配布に関する電話相談窓口を案内。</li> <li>③いただいたご意見は、確実に報告させていただく旨ご案内。</li> </ul>
5/11～ 5/15	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ECサイトであまりにも高額なマスクを見つけたので連絡しました。</li> <li>・ ECサイトでマスクを購入したのですが、高額転売ではなかったのかと思うようになり、オークションサイトにも連絡しているのですが、連絡も中々つかない状況の為、こちらに連絡してみました。</li> <li>・ オークションサイトでマスクが高額で転売されている。定価は10個3410円です。報告してくれるだけで、転売規制を作っても何もしてくれないんですか。</li> </ul> <p>※上記以外にも、情報提供多数あり。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者等名 ○所在地又は見つけた場所</li> <li>○見つけた背景 ○マスクの販売価格</li> <li>○マスクの在庫量／保有期間</li> <li>○マスク以外の商品の状況</li> </ul> <p>○氏名 ○所属（会社名／組織名／団体名） ○連絡先（電話番号及びメールアドレス） を聴取</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/11～ 5/15	各種補助金・助成金・持続化給付金について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・持続化給付金の申請作業を5/7にサイト上にて行い、申請番号を発行してもらったのだが、後になって入力した情報が間違っていることに気づいた。キャンセルできなかったので、新しく手続きをして別の申請番号が発行されたのだが、前に登録した分は取り消しになっているのか知りたい。フリーダイヤルの番号に何日も朝から晩まで電話しているのだが繋がらない。どうしてキャンセルできない仕様になっているのか。</li> <li>・持続化給付金のお問い合わせの為、入電。</li> </ul> ※5/1からの持続化給付金の電子申請受付開始に伴い、持続化給付金と、その窓口についてのお問い合わせ多数あり。	当窓口では分かりかねることをお伝え、お詫び。 持続化給付金事業 コールセンター:0120-115-570に時間を置いて、再度ご連絡いただけるようお伝え。
5/11～ 5/15	他物品の転売について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体温計、ゴム手袋の転売も増えている。介護業、清掃業などで使うものもオークションサイトで何百件と出品されているのでこれも何とかしてほしい。</li> <li>・一般的な除菌製品についてはオークションサイトは出品を規制してくれてますが、ECサイト等では5-10倍の価格で販売されています。販売されても転売目的の方々が買占めてしまい、本来必要としている人の手に渡らない状況です。是非、緊急事態宣言が終わる前に、マスクのような転売規制の整備、必要とされている方が手に入りやすくなるようにしてほしいです。</li> </ul> ※マスク以外の物品の転売が横行しているため、他物品についても転売規制を、という内容のご意見複数あり。	いただいたご意見は、確実に報告させていただき旨ご案内。
5/11～ 5/15	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクが売っていない。腹痛で病院へ行ったらマスクをしていないと入れないと言われ帰ってきた。これからは生活必需品は海外生産に頼るだけでなく国内生産が大事だということを教訓にしてほしい。今回は、手作りのマスクを着用して病院に行こうと思います。</li> <li>・アベノマスクの検品に使った6億円は税金のムダになっている。この費用を持続化給付金のコールセンター拡大費用に使った方がよい。高齢者はPC不慣れで困っており、問い合わせたいが繋がらない。一部では、あとから申請した人が先に給付を受けていると聞いている。国は困っている人を助けることも仕事なのではないか。</li> </ul> ※上記以外にも、多数のご意見あり。	いただいたご意見は、確実に報告させていただき旨ご案内。

2020年5月18日（月）～2020年5月22日（金）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		5/18	5/19	5/20	5/21	5/22
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	0	0	0	1	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	14	11	13	11	12
	適正な価格での販売要請	0	1	1	1	1
	その他	1	4	1	5	1
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	-	-	-	-	-
	その他	4	5	7	6	10
トイレットペーパー・ティッシュについて		0	0	0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0	0	0
対策方法について		0	0	0	0	0
窓口について		0	0	0	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		-	-	-	-	-
その他		23	11	11	15	19
温度感高い		0	2	1	0	0
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		44	36	36	41	45
着信件数		44	36	36	41	45
応答率		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

5/18（月）

- ・ WHO年次総会開幕
- ・ 金の先物価格6,000円超え

5/19（火）

- ・ 加藤勝信厚生労働相、閣議後会見、消毒用アルコール製品の転売を禁止する方針を明らかに
- ・ 消費者庁、アルコール濃度誤記載の東京の輸入販売業者に行政処分
- ・ 政府、アルバイト収入減の学生に最大20万円給付決定
- ・ 菅官房長官記者会見、首都圏、関西、可能であれば31日の期限満了を待たずに解除の考え
- ・ 西村経済再生相記者会見①首都圏、関西「ギリギリまでデータ見て判断」②高齢者が感染避けながら働ける環境整備を

5/20（水）

- ・ 菅官房長官記者会見、布マスク1,450万枚の配布完了
- ・ 日本高野連、夏の甲子園大会中止
- ・ 自民党、第二次補正予算案の編成に向けて提言をまとめる
- ・ アイリスオーヤマ、マスク国内生産に向け中国から設備取り寄せ
- ・ 大阪府警、マスク転売で検挙、書類送検→結果的に起訴できず

5/21（木）

- ・ 緊急事態宣言、大阪、京都、兵庫の関西2府1県で解除
- ・ 世界の感染者数500万人超に
- ・ NITE、一部の界面活性剤が新型コロナウイルスに対して有効と判断

5/22（金）

- ・ NITE、一部の界面活性剤が新型コロナウイルスに対して有効と判断した旨のプレスリリース発表
- ・ 消毒液についての転売規制に関連する政令公布
- ・ 三重県警、マスク転売で検挙、書類送検
- ・ 経産相、持続化給付金、スタートアップも対象に、主な収入が事業所得でない場合も給付可能に

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/18～ 5/22	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクを輸入販売されている方より、①マスクを輸入して会社にて販売しているのですが、転売についてよくわかっていないので教えてほしい。仕入先が一般消費者への販売と業者への販売をどちらもやっていることよくあるでしょ。その場合にはどうすればいいの？②あと消毒液も規制されるでしょ？マスクと同じですか？</li> <li>・美容室経営者より入電。マスクとアルコールの販売ルールについて教えてください。</li> </ul> <p>※転売規制について、また自身の事業が罰則の対象になるかどうかについての問い合わせを、引き続き多数あり。 ※消毒液の転売規制の問い合わせと同時にマスクの転売規制について合わせてご質問いただくケース多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、転売規制QAの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。</p> <p>今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
5/18～ 5/22	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者の男性より入電。消毒液の転売規制の問い合わせ。マスクの転売規制と同じと考えてよいのか。念の為マスクの転売規制の内容を知りたい。</li> <li>・小売店より入電。消毒液の転売規制について詳細を教えてください。</li> <li>・①アルコールの転売規制について閣議決定がなされたとの報道を見たので、詳細の確認をさせてください。②マスクの転売規制については経済産業省のHP、Q&amp;Aに記載されている通りでしょうか。</li> </ul> <p>※5/22の、消毒液の転売規制の公布に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについての問い合わせ多数あり。</p>	<p>5/22以前 厚生労働省を中心にアルコール消毒液の転売規制に向けて検討を進めているとのこと。詳しい情報は当窓口でも持ち合わせておりませんので、続報については然るべき機関からの発表をお待ちください。</p> <p>5/22 概要資料発表前 経産省ニュースリリース情報の範囲内での案内。</p> <p>5/22 概要資料発表後 転売行為の定義については、マスク転売規制QAの範囲内での案内、対象商品については消毒液転売規制の概要資料の範囲内での案内。</p>
5/18～ 5/22	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印刷業者がインターネット上で仕入れたマスクを各所へ販売していると噂で耳にした。転売規制に当たるのではないかと。</li> <li>・ECサイトでマスクが3倍～4倍の値段で売っている。今現在は2～3倍くらい。メーカーに偽物なのではないかと聞いたら、「偽物も多いです。取り締まる運動しているが、なかなか」と言われた。日本を代表するECサイトで売っているのに、なぜ取り締まれないのか。経産省からECサイト側に指導して取り締まるべき。</li> </ul> <p>※高額販売・転売についての情報提供あり。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者等名</li> <li>○所在地又は見つけた場所</li> <li>○見つけた背景</li> <li>○マスクの販売価格</li> <li>○マスクの在庫量／保有期間</li> <li>○マスク以外の商品の状況</li> </ul> <p>○氏名</p> <p>○所属（会社名／組織名／団体名）</p> <p>○連絡先（電話番号及びメールアドレス）</p> <p style="text-align: right;">を聴取</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/18～ 5/22	各種補助金・助成金・持続化給付金について	<p>①前に電話を転送してもらったのだが、持続化給付金の窓口に繋いでほしい。何回かけても繋がらない。フリーダイヤル以外の直通番号があるはずだが、経済産業省の中にあるんだらうから教えて欲しい。</p> <p>②ここでは無いと思うんですが、固定資産税の免除と減免について、どこに電話すればいいか。</p> <p>※5/1からの持続化給付金の電子申請受付開始に伴い、主に持続化給付金と、その窓口についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>①当窓口では分かりかねることをお伝え、お詫び。持続化給付金事業 コールセンター:0120-115-570に時間をおいて、再度ご連絡いただけるようお伝え。</p> <p>②中小企業庁：固定資産税等の軽減相談窓口・電話：0570-077322・受付時間：9：30～17：00（平日のみ）をご案内。</p>
5/22	NITEによる、代替消毒手法有効性評価検討会の報告について	<p>・経済産業省HPの新型コロナウイルスに対して有効な界面活性剤の関連リンクが見れません。</p> <p>※5/22の14時半以降、経産省/NITEの「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します」のプレスリリースを受けて、界面活性剤についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>お詫び申し上げます、今しばらくお待ちいただけるよう案内。</p> <p>※プレスリリース以降は、いただいているQAを確認してご案内する旨、窓口オペレーターに周知</p>
5/18～ 5/22	ご意見	<p>・都民の方より、ドラッグストアやスーパーでハンドソープが3週間は買えていない状況です。ネットの情報では転売されているとのこと。オークションに出されているそうです。このままでは、マスクなどと同じ状態です。転売規制品目に追加してください。</p> <p>・消費生活センターからの転送。一般消費者からのご意見。</p> <p>①マスクが入手し難い状況はいつ改善されるのか？ ②本日5/21、大分市内を探し回り、ようやくドラッグストアで1セット(20～30枚入り)を見つけたが、販売価格は¥1,400であった。仕方なく購入したが、高値だと思う。③マスクを着用していないと、買い物するのに店内に入店も出来ないのが不便である。もっと、マスク生産を増やし、広く国民に行き渡るようにして欲しい。</p> <p>・全然アルコール消毒液が足りていない状況です。メーカーに電話したらフル稼働しているとのこと。病院では手洗い以外の物に関してはハイター薄めて使っている状態です。どうなってるんですか？</p> <p>※上記以外にも、多数のご意見あり。</p>	<p>布マスクの全戸配布に関する電話相談窓口をご紹介</p>

2020年5月25日（月）～2020年5月29日（金）

---



# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		5/25	5/26	5/27	5/28	5/29
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	31	13	15	18	11
	適正な価格での販売要請	0	0	1	0	0
	その他	0	2	3	3	2
消毒液について	生産状況	0	0	1	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	21	15	18	9	4
	その他	2	2	7	3	5
トイレットペーパー・ティッシュについて		0	0	0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0	0	0
対策方法について		0	0	0	0	0
窓口について		0	0	0	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		9	3	4	3	7
その他		22	23	8	17	11
温度感高い		0	3	0	0	0
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		87	63	59	55	42
着信件数		90	63	59	55	42
応答率		96.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

5/24（日）

- ・ マスク生産、異業種からの参入相次ぐ（ファーストリテイリング・ユニクロ）
- ・ 加藤厚労相、5都道府県の宣言解除、「明日にも最終的な判断」

5/25（月）

- ・ 緊急事態宣言、全国で解除
- ・ 政府、第二次補正予算の原案まとめる

5/26（火）

- ・ 消毒液についての転売規制に関連する政令施行
- ・ 自民公明両党、第二次補正予算について今国会中での早期成立を図る方針を確認
- ・ 日立製作所、在宅勤務を標準へ

5/27（水）

- ・ 第二次補正予算、追加歳出31兆9114億円で過去最大、閣議決定
- ・ 「持続化給付金」の申請サポート会場を追加で開設

5/28（木）

- ・ 日産決算発表、最終損益6700億円超の巨額赤字
- ・ 菅官房長官記者会見、布マスク配布完了、来月以降に
- ・ 東京都、小金井の病院にて感染者判明、クラスターの可能性

5/29（金）

- ・ 新型コロナウイルスに有効な界面活性剤、第二弾公表



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/25～ 5/29	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツクラブ運営会社の方よりお問い合わせ。施設利用者はマスク必須にしたいが、忘れてきた利用者にマスクを販売するのは転売になりますか。</li> <li>・旅館を運営されているマエダ様より入電。6/1より旅館を再開したいと考えているのですが、来館されたお客様にマスクの着用を義務付けさせてもらいたいです。マスク未着用のお客様にマスクを販売したいが、旅館でマスクを販売することは可能ですか。</li> <li>・お店を運営している方より入電。マスクの転売規制について教えてください。店舗に来店されたお客様にマスク着用を義務付けたいのですが、未着用のお客様にスーパーやコンビニで購入してきたものを購入価格を超えない価格で販売する場合にはどうでしょうか。</li> </ul> <p>※転売規制について、また自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせを、引き続き多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
5/25～ 5/29	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①警備会社を取りまとめている。取引している酒蔵から消毒もできるお酒をアルコールとして仕入れて、警備会社に勤めている会員に販売したいが、転売規制の対象となるか。②警備会社に勤めている会員でも不特定多数に該当するか。</li> <li>・ビルメンテナンス会社の方。消毒液なんですけど、ビル清掃業をしているため、テナント、管理会社、オーナーに会社で仕入れたマスクを販売しています。これは規制の対象になりますか？</li> </ul> <p>※5/22の消毒液の転売規制の公布に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
5/25～ 5/29	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般消費者より入電。5/26より施行の国民生活安定緊急措置法施行令を知らない人が多数います。消費者庁や薬局、警察に問い合わせたけど誰も知らないですね。オークションサイトでハンドソープが高額で販売されている。近所の薬局でもハンドソープが売ってないのに、サイト上では高額でやり取りされている。</li> <li>・タクシー会社に勤めていて業務に使用するアルコール消毒液をネットで探していたら、ECサイトで高額販売されているサイトを見つけた。かなり高いと思うので、取り締まって欲しい。</li> </ul> <p>※高額販売・転売についての情報提供あり。</p>	<p>○事業者等名 ○所在地又は見つけた場所 ○見つけた背景 ○マスクの販売価格 ○マスクの在庫量/保有期間 ○マスク以外の商品の状況</p> <p>○氏名 ○所属(会社名/組織名/団体名) ○連絡先(電話番号及びメールアドレス) を聴取</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
5/25～ 5/29	各種補助金・助成金・持続化給付金について	<p>①持続化給付金の窓口が繋がらない。3週間前に申請し、書類が不備があると返されたが、どこが間違っているかわからないので、途方に暮れている。電話をつないでもらうか、つながる番号を知りたい。経済産業者の代表番号を教えてください。</p> <p>②2次補正予算の特別家賃支援給付金の連絡先を教えてください。わからないなら冊子などに載っている連絡先を教えてください。</p> <p>※5/1からの持続化給付金の電子申請受付開始に伴い、主に持続化給付金と、その窓口についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>①当窓口では分かりかねることをお伝え、お詫び。持続化給付金事業 コールセンターに時間をおいて、再度ご連絡いただけるようお伝え。</p> <p>②当窓口では分かりかねる旨お伝え、お詫び。</p>
5/25～ 5/29	NITEによる、代替消毒手法有効性評価検討会の報告について	<p>・次亜塩素酸水に関するお問い合わせ。新型コロナウイルスに有効な界面活性剤については5月22日に公表されたが、次亜塩素酸水についての公表はいつになりますか？</p> <p>・界面活性剤についての検証が発表されているが、次亜塩素酸水については検証されているか、それともこれからか。</p> <p>・薬剤師会の方。新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します、の中にあるポスターをHPにリンクとして使わせていただきたい。</p> <p>・一般消費者の女性より入電。経済産業省で発表している、「コロナに有効な界面活性剤」のリストの中に手元にある商品が記載されていないんですが、これはまだコロナには有効ではないということでしょうか。</p> <p>※5/22・5/29の、経産省/NITEによる「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します」のプレスリリースを受けて、界面活性剤や次亜塩素酸水について多数のお問い合わせあり。</p>	HPに記載されている情報とQAの範囲内での回答、それ以上のことについてお問い合わせいただいた場合は経産省側へ個別照会。
5/25～ 5/29	ご意見	<p>・消毒液が手に入らない状態で、多くの自治体が次亜塩素酸水を市民に無料でペットボトルなどで配布しているのを知っていますか。紫外線に弱いから容器をアルミ箔で巻く、冷暗で保管、1週間で使い切るなど認識がないから2か月ぐらい使っている人がいる。緊急事態宣言が解除されて施設でも誤った使い方をしていたら2次感染が確実に増えます。次亜塩素酸水は野菜などに流水で使うものです。自治体無料配布をやめさせること、次亜塩素酸水の取り扱いなどプレスリリースしてください。管轄がわからないので厚生労働省にも連絡しました。</p> <p>※上記以外にも、多数のご意見あり。</p>	ご意見として報告させていただき、ご案内。

2020年6月1日（月）～2020年6月5日（金）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		6/1	6/2	6/3	6/4	6/5
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	9	59	47	21	25
	適正な価格での販売要請	0	2	0	0	1
	その他	4	3	1	0	2
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	5	21	10	7	7
	その他	4	0	1	2	0
トイレトペーパー・ティッシュについて		0	0	0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0	0	0
対策方法について		0	0	0	0	0
窓口について		0	1	0	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		57	31	28	32	45
その他		13	10	7	13	13
温度感高い		1	0	0	0	0
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		95	129	96	77	95
着信件数		98	181	115	89	108
応答率		96.9%	71.3%	83.5%	86.5%	88.0%

6/1（月）

- ・ マスク転売規制による逮捕者発生報道流れる

6/2（火）

- ・ 東京都、「東京アラート」を初発出
- ・ 厚労省、雇用調整助成金オンライン受付システムを6/5より運用再開
- ・ 東京都で新たに34人の感染

6/3（水）

- ・ 東京都心の人出、感染拡大前の5～7割ほどに戻る
- ・ 仏ルノー、最大6000億円余りの政府保証の融資を受けると発表
- ・ 世界の感染者638万人超 死者38万人超に

6/4（木）

- ・ 文部科学省、次亜塩素酸水の噴霧について、児童生徒がいる空間では行わないよう、全国の教育委員会などに注意喚起
- ・ 西村経済再生担当相、「接待を伴う飲食店」の「接待」の定義に言及
- ・ 東京都で新たに28人の感染
- ・ 厚労省、コロナワクチン2021年前半の摂取開始を目標

6/5（金）

- ・ 経産省、今月8日から順次、全国全ての商工会議所と商工会、およそ1700か所でオンラインでの申請を支援する体制を整えることに
- ・ 雇用調整助成金のオンライン申請、再度トラブル発生

6/6（土）

- ・ WHO、感染拡大地域ではマスク着用を推奨、指針を大幅修正

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/1～6/5	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院ですが、医療材料業者からマスクを仕入れて、患者の家族にマスクを売りたいが、規制対象になりますか。仕入先が一般消費者にも販売していたらダメということですよね。病院としてではなく、病院内の売店が医療材料業者から仕入れて売る場合は、どうですか。個別に判断してくれるところはないですか。規制対象かどうかの判断はどこがするんですか。</li> <li>・昨日、マスクの転売行為で逮捕者が出ましたよね、逮捕内容の詳細を教えてください。転売規制のルールについて教えてください。</li> <li>・輸入業者の方から入電。中国から透明マスクを輸入して販売すると転売の対象になるのか？フェイスシールドは転売の対象かどうか？最近マスクの転売で捕まったと言うニュースを見て、確認のため問い合わせた。では今後、秋冬に中国からN95のマスクを輸入したとして不特定多数の人に売ったら転売行為になるのか？</li> </ul> <p>※6/1の、マスク転売規制による逮捕者が初めて出た旨の報道に伴い、マスクの転売規制についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。</li> <li>・逮捕者の具体的な行為、仕入先や販売先等については、当窓口でも把握していない旨ご案内。</li> </ul>
6/1～6/5	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アルコール製品の納品業者なんですけど、どこからどうなれば転売規制になってしまうか不安です。契約しての事業者間取引で仕入れをしています。</li> <li>・チェックシートを見ていてわからなかったので教えてください。ノンアルコールウエットティッシュは「手指の消毒目的」と書かれているんですが規制の対象でしょうか。</li> </ul> <p>※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
6/1～6/5	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨日マスクの転売で逮捕者が出たのは知っていますか。マスクが今だに高額で販売されてますよ。きちんと是正してください。</li> <li>・マスク転売で逮捕のニュースを見たが、同じような転売と思われる会社があるため連絡しました。</li> </ul> <p>※高額販売・転売についての情報提供あり。</p>	<p>○事業者等名 ○所在地又は見つけた場所          ○見つけた背景 ○マスクの販売価格          ○マスクの在庫量／保有期間          ○マスク以外の商品の状況</p> <p>○氏名 ○所属（会社名／組織名／団体名）          ○連絡先（電話番号及びメールアドレス） を聴取</p>



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/1～6/5	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般消費者の女性より入電。家庭用の台所洗剤が有効なものはどれも大丈夫なわけではないですね。</li> <li>・界面活性剤がきくとテレビで見た。7種類が発表されている以外にウエットシートとかも界面活性剤が入っているようだが何の界面活性剤が入っているのかわからず、メーカーに聞いても「うちでは新型コロナウイルスに有効かどうかの試験はしていないのでわかりません」と返事が来る。どう判断すればいいか。</li> </ul> ※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します(第二弾)」のニュースリリースに伴い、多数のお問い合わせあり。	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。
6/1～6/5	次亜塩素酸水の有効性評価について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次亜塩素酸水、次亜塩素酸ナトリウムを消毒薬として使用している。次亜塩素酸水や次亜塩素酸ナトリウムを空中に噴霧するのは禁止されているのか。物品の消毒は可能か。</li> <li>・経済産業省のHPに記載されている、新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表(第二弾)を見て連絡しました。次亜塩素酸水の空間噴霧は効果が無いのでしょうか？</li> <li>・美容室で次亜塩素酸水を購入し使っているが、次亜塩素酸水は全く効かないのか。</li> </ul> ※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します(第二弾)」のニュースリリース内の、次亜塩素酸水についてのファクトシート発表に伴い、多数のお問い合わせあり。	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。
6/1～6/5	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・この窓口は外部委託なのか。次亜塩素酸水についてクレームを入れたい。報道を見ると、次亜塩素酸水が有害となっているのだが、使わない方がいいのか。今現在使用しているのだが、使用を中止したほうがいいのか。</li> <li>・マスク転売で岡山で逮捕された報道を見て心配になって電話した。医療関係の卸会社経営者より入電。中国からマスクを輸入し、その輸入卸業者から仕入れ、それを病院に販売している。今回のマスク転売規制に抵触するか？経済産業省のHPに記載されているQ&amp;Aが解りにくい。非常にグレーな内容の記載の仕方、このQ&amp;Aでは判断できない。Q&amp;Aは、もっと誰でも解りやすく記載して欲しい。</li> </ul> ※上記以外にも、多数のご意見あり。	ご意見として報告させていただく旨、ご案内。

2020年6月8日（月）～2020年6月12日（金）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		6/8	6/9	6/10	6/11	6/12
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	21	7	14	11	10
	適正な価格での販売要請	1	0	0	0	0
	その他	3	2	2	2	3
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	5	10	1	8	8
	その他	2	1	3	0	1
トイレトペーパー・ティッシュについて		0	0	0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0	0	0
対策方法について		0	0	0	0	0
窓口について		0	0	0	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		31	10	13	15	12
その他		9	12	12	11	4
温度感高い		0	0	0	0	0
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		74	44	47	49	40
着信件数		77	44	47	49	40
応答率		96.1%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

6/8（月）

- ・ 政府、第二次補正予算を国会に提出
- ・ 野党4党、持続化給付金の差し押さえ禁止法案を衆議院に提出
- ・ 新型コロナウイルス、世界の死者数40万人を超える

6/9（火）

- ・ 世界銀行、世界の経済成長率、第二次世界大戦以降最悪の見通し発表
- ・ JR東日本、5月の鉄道利用者89%減と発表

6/10（水）

- ・ 第二次補正予算、衆議院本会議にて可決、参議院に送られる
- ・ 「Go Toキャンペーン」、農林水産省、事業者からヒアリング
- ・ 東京都、コロナ対策費用等を盛り込んだ、5,800億円超の補正予算成立
- ・ 世界の感染者723万人超 死者41万人超に
- ・ 東京都で新たに18人の感染

6/11（木）

- ・ 東京アラート解除、12日午前0時に、休業要請等の緩和の段階を「ステップ3」に進めることに
- ・ 東京都で新たに22人の感染
- ・ トヨタ自動車、株主総会にて、来年3月期の業績見通しを5,000億円の黒字と発表
- ・ FRB、ゼロ金利政策を再来年の2022年まで維持する見通し

6/12（金）

- ・ 第二次補正予算、参議院本会議にて成立：安倍首相、「世界最大の対策で日本経済守り抜く」と表明
- ・ 東京都知事選、小池知事が立候補表明



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/8～ 6/12	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクを手作りして販売サイトで売っていたがサイト内で出品できなくなった。今後ハンドメイドマスクを販売した場合に罰金や法律に違反するのか、またこの規制はいつまで続くのか。</li> <li>・エンタメ施設の方よりお問い合わせ。マスクをしていない来園者に売店の事業者がマスクを販売するが転売にあたりますか。</li> </ul> ※以前より引き続き、マスクの転売規制についてのお問い合わせ多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。
6/8～ 6/12	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築金物を販売している商店の店主より入電。1)いつも付き合いのある卸業者から、消毒液の案内がありました。その消毒液を当店で仕入れて、店頭で販売することは問題はないのでしょうか。2)消毒液を金物屋で販売しても大丈夫でしょうか。</li> </ul> ※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。
6/8～ 6/12	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製造産業局様より転送入電。消毒液高額転売についてECサイトにも都度報告している。メーカー小売価格4000円を1万円で販売。17個売り切れて利益を得ている。</li> </ul> ※高額販売・転売についての情報提供あり。	○事業者等名 ○所在地又は見つけた場所 ○見つけた背景 ○マスクの販売価格 ○マスクの在庫量/保有期間 ○マスク以外の商品の状況  ○氏名 ○所属(会社名/組織名/団体名) ○連絡先(電話番号及びメールアドレス) を聴取
6/8～ 6/12	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校教諭をされている方より入電。塩化ベンザルコニウム0.05%以上配合の「オスバンS」という商品が手元にあるんですが、塩化ベンザルコニウムは新型コロナウイルスに有効なんでしょうか。使用方法は商品に記載されている方法を守れば大丈夫でしょうか。</li> </ul> ※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します(第二弾)」のニュースリリースに伴い、多数のお問い合わせあり。	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/8～ 6/12	次亜塩素酸水の有効性評価について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所の総務課職員なのだが、経産省ではない省庁から、次亜塩素酸水の空間噴霧は現時点では推奨されないという発表があったので参考にしている。空間噴霧ではなく、手指や身の回りの消毒に次亜塩素酸水を使用する際には、安全性についてはどのような見解か。</li> <li>・保育園の職員なのだが、園で電気分解された弱アルカリ性の次亜塩素酸水を使用している。報道では使用しないほうが良いというような話もあったがどうなのか。電気分解の次亜塩素酸水を噴霧してもいいのか。※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します（第二弾）」のニュースリリース内の、次亜塩素酸水についてのファクトシート発表に伴い、多数のお問い合わせあり。</li> </ul>	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。
6/8～ 6/12	ご意見(次亜塩素酸水に関するファクトシートについて)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次亜塩素酸水について、専門家教授など有識者がマスコミを読んで会見を行っているのを見た。危険性がないということを言っている。経済産業省が中間発表だがいまいな発表したことで、市役所などで次亜塩素酸水の撤退が始まっている。WHOの見解も載せているが、検査方法や結果など詳細なことが何も出ていない。偏った検査方法、中途半端な発表で混乱させて有効な選択肢が断たれてしまっています。</li> <li>・次亜塩素酸水の空間噴霧に関して、人体に影響があるという主旨の報道が見受けられる。調査中という事であるなら、発表はもっと慎重にしたほうがよかったのではないかと。相当数の噴霧器がでまわっており、混乱を招いている。今後発表する際は、もっとわかりやすい内容を心がけて欲しい。</li> <li>・次亜塩素酸水の件。空間噴霧のファクトシート、報道を見て勘違いされている方が非常に多い。報道を見てキャンセルされて営業妨害になっています。感染防止と経済活動が滞ってしまうので、ファクトシートの修正、次亜塩素酸水の正しい報道をよろしくお願いします。</li> <li>・次亜塩素酸水についてのファクトシートがこっそり書き換えられている。次亜塩素酸水の空間噴霧が人体に悪いという報道を受けて、経済産業省が自分の非を認めたくないから差し替えたのではないかと。前回との内容の違いを明記しないと余計混乱を招いてしまうのではないかと。※5/29の次亜塩素酸水についてのファクトシートの発表と、6/9の更新に伴い、多数のご意見あり。</li> </ul>	ご意見として報告させていただき、ご案内。

2020年6月15日（月）～2020年6月19日（金）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		6/15	6/16	6/17	6/18	6/19
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	0	0	0	0	1
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	13	4	6	6	10
	適正な価格での販売要請	0	0	0	0	0
	その他	6	3	2	0	2
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	7	6	2	4	7
	その他	0	0	0	1	1
トイレトペーパー・ティッシュについて		0	0	0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0	0	0
対策方法について		0	0	0	0	0
窓口について		0	0	0	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		8	2	7	7	6
その他		7	4	3	3	1
温度感高い		0	0	0	0	0
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		43	21	22	23	30
着信件数		43	21	22	23	30
応答率		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## 6/15（月）

- 立憲民主党、国会会期延長を求めるも、自民党は応じない考え
- 赤羽国土交通相、Go Toキャンペーンの観光分野の委託費について、およそ2,200億円を上限とする考え
- 東京都で新たに48人の感染

## 6/16（火）

- 持続化給付金、2兆円超支給、第一次補正予算枠まもなく使い切り
- Go Toキャンペーン、観光分野の委託先公募開始
- 米アカデミー賞授賞式、来年2月から4月に延期

## 6/17（水）

- 野党4党、国会会期の年末までの延長を申し入れ
- 第201回通常国会閉会
- 国連、送金手数料の引き下げを各国政府、金融機関に呼びかけ
- 日銀黒田総裁、大規模金融緩和、少なくとも再来年度までとの見通し
- 5月の映画興行収入98.9%減、過去最低更新

## 6/18（木）

- 米FRB議長、コロナウイルスの影響で失業率悪化、経済格差拡大に警鐘
- UNHCR、難民、国内避難民の数、過去最多の7,900万人と発表
- 東京都で新たに41人の感染

## 6/19（金）

- 新型コロナウイルス接触確認アプリ「COCOA」、19日午後3時から運用開始
- 都道府県またぐ移動の自粛緩和
- プロ野球開幕
- ユニクロ、エアリズムマスク販売開始
- 東京都で新たに35人の感染、3人死亡

## 6/20（土）

- 家賃支援給付金の受付開始、7月にずれ込む見通し
- 移動の自粛緩和後の初の週末
- 東京都で新たに39人の感染

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/15～6/19	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社の経理担当です。会社でマスクを法人用サイトから大量に購入しており、自社の社員に売りたい。購入した単価と同じ価格で売るのなら問題ないか。購入価格に消費税は含まれるか。</li> <li>・自分で作ったハンドメイドのマスクを商店の店頭で置かせてもらって、販売するんですがこれも規制の対象になりますか。</li> <li>・施設の管理者の方。施設の再開に向けてマスクをしている方のみ入場できるようにするために、マスクをしていない方へは小売店で購入したマスクを販売する予定。①この行為自体は規制に触れるのか②仕入値と同額の場合は問題ないのか。</li> </ul> ※以前より引き続き、マスクの転売規制についてのお問い合わせ多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。
6/15～6/19	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・韓国のメーカーからアルコール消毒液を仕入れて消費者に販売したい。転売の規制対象にあたるか。通常取引と転売行為の違いがよくわからない。通常取引とはどのような取引のことを指すのか。規制対象かどうかの判断はどこに聞いたらいいか。購入価格と同額で販売することは問題ないのか。</li> <li>・アルコール消毒液の転売について。卸売問屋から仕入れたアルコール除菌液を販売することは転売にあたりますか。中国の企業が作ったアルコール除菌液です。仕入先はサイトの卸問屋ですが、書類を提出して審査をパスした法人のみが仕入れることができるサイトです。ECサイトでは販売の許可をいただけませんでした。</li> </ul> ※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。
6/15～6/19	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般消費者の男性より入電。6/13にファミリーレストランに食事に出かけたらマスクを着用されていない方は入店が出来ないと言われた。入店するのであれば、店頭で販売している1枚50円のマスクを購入してから入店して欲しいと言われて50円で購入したのですが、この販売方法に問題があるように思います。どう見ても1枚10円ぐらいの価格にあたるマスクだったのですが、50円で販売し、仕入れ元等を詳しく聞いたら店舗の方はなにも承知していなかったんです。</li> </ul> ※高額販売・転売についての情報提供あり。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者等名</li> <li>○所在地又は見つけた場所</li> <li>○見つけた背景</li> <li>○マスクの販売価格</li> <li>○マスクの在庫量／保有期間</li> <li>○マスク以外の商品の状況</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○氏名</li> <li>○所属（会社名／組織名／団体名）</li> <li>○連絡先（電話番号及びメールアドレス）</li> </ul> を聴取



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/15～6/19	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーチューブの動画を出している方。界面活性剤や有効な製品リストが発表されていますが、例えば、買い物して帰ってくると冷蔵庫や冷凍庫にしまう前に消毒してから食品をしまいたいと思っています。界面活性剤を薄めた液でパックなどを拭いてから閉まっても問題ありませんか？</li> <li>※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します(第二弾)」のニュースリリースに伴い、多数のお問い合わせあり。</li> </ul>	<p>FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。 資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。</p>
6/15～6/19	次亜塩素酸水の有効性評価について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次亜塩素酸水の空間噴霧について。これは安全であるか安全でないかは判断していないのでしょうか。工場で作業を進めて頂くうえで、新型コロナウイルスに有効であるならば空間噴霧をしながら作業をしておおうと考えています。新型コロナウイルス以外には有効であると耳にしたのですが、これはどうなんでしょうか。</li> <li>・次亜塩素酸水の噴霧について。空間噴霧は安全性については確認されていないとなっているが、噴霧して拭き取りする方法はどうでしょうか。</li> <li>※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します(第二弾)」のニュースリリース内の、次亜塩素酸水についてのファクトシート発表に伴い、多数のお問い合わせあり。</li> </ul>	<p>FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。 資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。</p>
6/15～6/19	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①これからマスクをしていると熱中症になる、メーカーは夏用マスクを作っているのか②その窓口は何のための窓口なのか③厚労省と話し合ってもっとマスクが店に並ぶようにしてほしい</li> <li>・中小企業の経営者の方より入電。家賃申請の問い合わせ先を教えてください。決定されるのが遅いため、経産省に早くするように伝えてほしい。</li> <li>・小学校に勤務している。次亜塩素酸水有効性について発表されたが、発表の内容以上に報道機関では先行して使用しないという内容でニュースが流されている。事実でない報道に対して、経済産業省としてフォローして欲しい。現状では、実際にpH、塩素濃度を計測しながら使用しているので、今後の発表の際には新型コロナウイルスに対しての有効なデータの詳細を併せて教えて欲しい。次亜塩素酸水の製造メーカーの肩を持つわけではないが、6月中と言わずなるべく早く発表して欲しい。</li> <li>※上記以外にも多数のご意見あり。</li> </ul>	<p>ご意見として報告させていただき、ご案内。</p>

2020年6月22日（月）～2020年6月26日（金）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		6/22	6/23	6/24	6/25	6/26
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	1	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	10	11	9	12	5
	適正な価格での販売要請	0	1	0	0	0
	その他	2	2	1	1	1
消毒液について	生産状況	0	0	0	1	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	3	3	0	1	1
	その他	1	1	2	2	0
トイレトペーパー・ティッシュについて		0	0	0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0	0	0
対策方法について		0	0	0	0	0
窓口について		1	0	0	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		5	3	4	4	7
その他		7	4	3	5	5
温度感高い		0	0	0	0	0
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		32	27	21	28	21
着信件数		32	27	21	28	21
応答率		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

6/22（月）

- プロ野球、来月10日から観客入れて試合実施の方針決める
- EU、中国オンライン上で首脳会議、新型コロナで協力確認

6/23（火）

- 麻生副総理記者会見、財政健全化目標、見直し考えず
- 株主総会の出席者、大幅減の傾向
- 東京ディズニーランド・シー、来月1日営業再開へ
- 世界の感染者900万人超 死者46万人超に

6/24（水）

- 安倍首相、公明党山口代表と会談、「衆院解散 頭の片隅にもない」
- 新型コロナ専門家会議廃止、「分科会」として改めて設置へ
- IMF、世界の経済成長率見通しマイナス4.9%、再び下方修正
- 日銀、企業の資金繰り支援のため金融機関に8兆円供給
- 電気、ガス料金、支払い期限が最大4か月延長へ
- 東京都で新たに55人の感染

6/25（木）

- 日本政策金融公庫、企業の融資申し込みが59万件、リーマンショック上回ったことを発表
- 夏の高校野球、独自大会、全都道府県で開催の見通しに
- 東京都で新たに48人の感染

6/26（金）

- 新型コロナウイルスに有効な界面活性剤及び次亜塩素酸水を公表します（最終回）のリリース
- 厚労省、最低賃金の引き上げ議論、審議会始まる
- 接触確認アプリ、修正に来週いっぱいかかる見通し



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/22～ 6/26	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・栃木県内の商品販売業者の方より入電。行政から、ストックのマスクを購入したいと要請があり、見積りを提出するにあたって、マスクの転売行為にあたるのか確認したい。仕入れ先は総合商社から仕入れるとの事。</li> <li>・女性より入電。某アパレルメーカーのマスクを購入したものを定価で販売するのは、転売行為にあたるか？</li> </ul> ※以前より引き続き、マスクの転売規制についてのお問い合わせを多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。
6/22～ 6/26	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・診療所の事業所なのだが、特定の業者から仕入れたアルコール消毒液を小分けにして職員に販売した場合は転売に該当するのか。販売しても大丈夫な場合は、大量に仕入れて職員に販売しても問題ないか。</li> </ul> ※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。
6/22～ 6/26	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスク転売、高額販売の通報がしたい。売上は寄付と言っているが高額販売するのはおかしいと思う。</li> <li>・アルコールの転売規制が始まっているにも関わらずECサイトでは高額での販売が続いています。除菌製品やハンドソープが欲しくても高すぎて買えない状況です。ドラッグストアで定価で販売している製品は品切れになっています。ECサイトには報告していますが変わらないです。ハンドソープ本体・詰め替え共に6倍以上の価格です。たとえ転売でなくても高額すぎるため何とかしてほしくて報告させていただきます。</li> </ul> ※高額販売・転売についての情報提供あり。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者等名</li> <li>○所在地又は見つけた場所</li> <li>○見つけた背景</li> <li>○マスクの販売価格</li> <li>○マスクの在庫量/保有期間</li> <li>○マスク以外の商品の状況</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○氏名</li> <li>○所属(会社名/組織名/団体名)</li> <li>○連絡先(電話番号及びメールアドレス)</li> </ul> を聴取
6/22～ 6/26	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・5/29リリース新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表について。塩化ベンザルコニウムについて質問。①0.05%以上は希釈後の濃度か、溶媒は水ですか。②0.05%以上の肌への影響、安全性の上限濃度はどれぐらいか。③上限濃度の確認ができない場合、0.1%の場合の肌への影響、安全性を教えてください。</li> </ul> ※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します(第二弾)」のニュースリリースに伴い、多数のお問い合わせあり。	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/22～ 6/26	次亜塩素酸水の有効性評価について	<p>・幼稚園で次亜塩素酸水を空間噴霧をしており、これからもすると言われた。空間噴霧は害があるのではないか。文科省は学校での空間噴霧をやめるようにと言ってるのに、幼稚園でもいいのか。健康被害の報告はあるのか。幼稚園からは、メーカーがノロウイルスやインフルエンザ、スギ花粉などに効果があり、安全性の基準を満たしているという資料を渡された。子どもがぜんそく持ちだし、かぶれたり肌の状態がよくないので、次亜塩素酸水の噴霧が原因なのではないかと思心配だ。</p> <p>※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します（第二弾）」のニュースリリース内の、次亜塩素酸水についてのファクトシート発表に伴い、多数のお問い合わせあり。</p>	<p>FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。 資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。</p>
6/26	新型コロナウイルスに有効な界面活性剤及び次亜塩素酸水を公表します（最終回）に伴って	<p>・本日、経済産業省とNITEから発表されたニュースリリースの次亜塩素酸水について伺いたい。すでに両方の最終報告書は見ました。「新型コロナウイルスに有効な消毒・除菌方法（一覧）」という資料を確認していますが、次亜塩素酸水の拭き掃除に使うとき、有効塩素濃度80ppm(=0.008%)以上のものと書かれているが何の結果を元にしてなのか教えて欲しい。</p> <p>※6/26の第五回(最終回)の検討委員会の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせあり。</p>	<p>FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。 資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。</p>
6/22～ 6/26	ご意見	<p>・①次亜塩素酸水は新型コロナウイルスに有効なのか否か？中立、公平な立場なのは唯一、経産省とNITEなので、きちんと中立的な立場で調べて欲しい。②業者の言う次亜塩素酸水は、電解タイプか二液混合タイプか矛盾もある。混乱しないような明記が必要であり、医療機関も混乱している。なので、きちんとした明確な線引きを業者に義務付けて欲しい。一般の人たちは次亜塩素酸水の取り扱いに対してすら知識が無いのだから、例えば紫外線に当たって塩素濃度が下がって有効性が無くなったなら、ピンク色に変化させるなど、目に見えて解るようなガイドラインを制定して欲しい。③次亜塩素酸水は非常に不安定なものであり、その有効性を考えると、一般に出まわるのは難しいものだと思っている。一般に販売させるのを容認するのであれば、例えば、『塩素濃度500PPM、0.05%塩素濃度』など、明確な記載を義務付けるようにして欲しい。</p> <p>※上記以外にも多数のご意見あり。</p>	<p>ご意見として報告させていただく旨、ご案内。</p>

2020年6月29日（月）～2020年6月30日（火）

---

## コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		6/29	6/30
		月	火
マスクについて	生産状況	1	0
	使用方法	0	0
	転売	3	7
	適正な価格での販売要請	0	0
	その他	1	0
消毒液について	生産状況	0	0
	使用方法	0	0
	転売	0	1
	その他	0	1
トイレtpーパー・ティッシュについて		0	0
新型コロナウイルスについて		0	0
対策方法について		0	0
窓口について		0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		49	23
その他		8	13
温度感高い		0	0
その他（テストコール）		2	2
転送時に切電		0	0
計		64	47
着信件数		64	49
応答率		100.0%	95.9%

6/29（月）

- ・ 菅官房長官記者会見、「直ちに再び緊急事態宣言出す状況にない」
- ・ 東京都で新たに58人の感染、4日連続50人超の感染
- ・ 世界の感染者1000万人超、死者50万人超に

6/30（火）

- ・ 文化庁、世界文化遺産の国内の推薦候補、選定見送る方針
- ・ 赤羽国土交通相、「Go Toキャンペーン」観光分野の委託先に5件の応募あることを明らかに
- ・ 東京都、「医療逼迫度合い」含む、新たなモニタリング項目の設定へ
- ・ 岡山地検、マスク転売容疑で逮捕の会社社長、不起訴処分
- ・ 東京都で新たに54人の感染、5日連続50人超の感染

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/29～ 6/30	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>台湾からマスクを輸入して販売したい。これは転売規制の対象になるのか。</li> <li>イベント展示場に来場する人たちに、フェイスシールドを販売しようと考えている。フェイスシールドを販売する場合、転売規制の対象になるだろうか？</li> </ul> ※以前より引き続き、マスクの転売規制についてのお問い合わせ多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。
6/29～ 6/30	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>知人がエタノールにアロマオイルを混ぜた手作りの除菌スプレーを、ECサイト上の店舗で販売しているが、転売規制にあたるか。そもそもエタノールにアロマオイル等を混ぜて販売してもよいのか。</li> </ul> ※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。
6/29～ 6/30	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人のご担当者様より入電。今回検証結果が出た、アルコールに代わる界面活性剤の使い方をYouTubeのインフルエンサー様に依頼して、動画を作りたいと考えている。企画内容は、コロナ対策のお掃除方法。動画の流れとして、外出から帰宅して消毒したい→経産省でも発表されたアルコールに代わる界面活性剤のリリース内容を紹介、身近なものを使用して掃除をしていきます→実際の商品を使って(P &amp; G社製)机、ドアノブを掃除。→最後に、詳細は経済産業省のHPをご覧くださいとして、経産省のURLを紹介したい。当社の製品が経産省のリストにも載っている等の当社の製品のアピールとしてではなく、あくまでも、身近なものでコロナ対策のお掃除ができるという内容、お掃除の仕方の案内として動画を作りたいと考えている。その際、経産省へのURLへの誘導などについて、許可が必要であればどのようにすればよいか。</li> </ul> ※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します(第二弾)」のニュースリリースに伴い、多数のお問い合わせあり。	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/29～ 6/30	新型コロナウイルスに有効な界面活性剤及び次亜塩素酸水を公表します（最終回）に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発表された次亜塩素酸水について、①35ppmで有効なのに、なぜ物の消毒になると80ppmになるのか根拠を知りたいです。②使用方法で表面をヒタヒタに濡らす、とありますが使い方が極端です。ドアノブなど無理な気がします。なぜなのか根拠を知りたいです。</li> <li>・今回の発表の中に次亜塩素酸水の空間噴霧についての、検証結果などが載っていない。検証結果を踏まえて、現在リースしている次亜塩素酸水の空間噴霧器のリースを止めるかどうするか判断しようと思っていた。空間噴霧に関しての検証は今後もある予定はないのか。</li> <li>・経産省から発表された次亜塩素酸水の使い方のポスターについて、汚れをあらかじめ落としておくはよしとして、十分な量の次亜塩素酸水で表面をヒタヒタに濡らす、とありますが、これでは床まで濡らしてしまいます。次亜塩素酸水を使うなという事みたいですか？</li> <li>・発表された次亜塩素酸水について、①NITEには電話で聞いたんですけど、使用方法でヒタヒタにして使用するとありますが、NITEでは言及していないそうです。なぜ経産省としてこのようなことを推奨されているのでしょうか？②それから次亜塩素酸水を使用後20秒ってありますがなぜですか？</li> </ul> <p>※6/26の第五回(最終回)の検討委員会の検証結果のリリースに伴い、次亜塩素酸水について、大変多くのお問い合わせをいただいております。          ※特に、①NITEの検証結果では35ppmという数値しか出てきていないにも関わらず、拭き掃除については80ppm以上を推奨している理由 ②ヒタヒタにして使用する必要性の根拠 ③上記①、②についてのNITEの資料上での根拠 についてのお問い合わせあり。</p>	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。
6/29～ 6/30	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビで次亜塩素酸水の使い方を見たが、私たちが知りたいのは、次亜塩素酸水が手指に使えるかどうかだった。物を拭いたりすることに使えるのかはどうでもよい。手指に使える検証をしてください。経済産業省も厚生労働省も外的外れなことばかりして大臣はわかっていないんじゃないか。アルコールを買うことができないから、次亜塩素酸水を手指消毒の代用する研究だと思っていた。</li> </ul> <p>※上記以外にも多数のご意見をいただいております。</p>	ご意見として報告させていただき、ご案内。

2020年7月1日（水）～2020年7月3日（金）

---



# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		7/1	7/2	7/3
		水	木	金
マスクについて	生産状況	0	0	0
	使用方法	0	0	0
	転売	2	3	8
	適正な価格での販売要請	0	0	0
	その他	0	1	0
消毒液について	生産状況	0	0	0
	使用方法	0	0	0
	転売	2	4	4
	その他	0	0	3
トイレトペーパー・ティッシュについて		0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0
対策方法について		1	0	0
窓口について		0	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		14	13	12
その他		7	8	13
温度感高い		0	1	0
その他（テストコール）		2	2	2
転送時に切電		0	0	0
計		28	32	42
着信件数		28	38	48
応答率		100.0%	84.2%	87.5%

## 7/1（水）

- ・ 名古屋市、アルコール消毒液転売で書類送検、全国初の検挙
- ・ 岡山地検支部、マスク転売で逮捕の男性を不起訴処分に
- ・ 菅官房長官記者会見、「最悪の場合 再び宣言発出の可能性も」
- ・ 消費者庁、新型コロナ対策での消毒・除菌の注意点呼びかけ
- ・ 東京ディズニーランド・シー、約4か月ぶりに営業再開
- ・ 東京都、新たに67人感染、緊急事態宣言の解除後最多

## 7/2（木）

- ・ 小池都知事記者会見、「夜の繁華街への外出控えて」
- ・ 菅官房長官記者会見、「直ちに宣言出す状況とは考えず」
- ・ 株価、都内100人以上感染確認で売り注文増え、小幅な値動き
- ・ 東京都、新たに107人の感染確認、100人超は5月2日以来2か月ぶり

## 7/3（金）

- ・ 南アフリカで感染者急増 WHOが警戒呼びかけ
- ・ 加藤厚労相記者会見、「医療提供体制、ひっ迫していない」
- ・ 赤羽国交相記者会見、「公共交通機関でのコロナ対策 徹底を」
- ・ 首相、厚労相ら「再び緊急事態宣言出す状況ではない」との認識共有
- ・ 東京都、新たに124人感染確認 2日連続で100人超



## お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/29～7/3	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>印刷会社なのだが、紙でマスクケースを作っている。このたび、地元の金融機関からの依頼で、マスクケースにマスクをセットして納品してもらいたいという依頼があった。マスクは卸売業者から仕入れる予定。この場合は、転売規制の罰則の対象になるかを教えて欲しい。</li> <li>※以前より引き続き、マスクの転売規制についてのお問い合わせ多数あり。</li> </ul>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
6/29～7/3	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>エタノール転売について。エタノールが入ったペン型の消毒液を仕入れてロゴを入れて販売したい。仕入先はネットで見つけた印刷屋のサイトで誰でも買えると思う。販売ではなくプレゼントなら良いと思うが、利益を乗せて販売した場合は転売にあたるか。</li> <li>※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。</li> </ul>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
6/29～7/3	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ご家庭にある洗剤を使って身近な物の消毒をしましょう」というポスターを見ているのだが、確認したいことがあり電話した。ポスターの2枚目に「台所用洗剤を使って代用することもできます。」と記載されているのだが、ここで意味しているのは、試験で効果が確認された界面活性剤が含まれている家庭用洗剤を用いて洗剤うすめ液を作成するという意味なのか。</li> <li>有効な界面活性剤が含まれる製品について、NITEが公表しているリストの物以外にも有効な製品で載っていないものもあるが、なぜか。</li> <li>事業者の方より入電。有効な界面活性剤を発表されましたけど、当社で製造している洗剤にもポリオキシエチレンアルキルエーテルが含まれておりまして、15%含有のものを100倍に希釈して使用するよう販売していますが、希釈すると0.15%になってしまうんです。ここに記載されているパーセンテージは希釈後の数値ですか。そうであるならば、希釈後が0.2%以上であれば効果があるという事で理解していいんでしょうか。</li> <li>※5/29の「新型コロナウイルスに有効な界面活性剤を公表します(第二弾)」のニュースリリースに伴い、多数のお問い合わせあり。</li> </ul>	<p>FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
6/29～ 7/3	新型コロナウイルスに有効な界面活性剤及び次亜塩素酸水を公表します（最終回）に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次亜塩素酸水について。①有効塩素濃度35ppmが有効で、拭き掃除には80ppm以上というのはなぜですか。②生成装置からの電解型は通常30～80ppmぐらいであるため、一般的には非電解型を使うことになるが100～1000ppmぐらいまでであるが安全性についてはどのような見解ですか。③30ppmを3回プッシュすれば理論的に90ppmになり、有効と判断していいでしょうか。</li> <li>・次亜塩素酸水について、拭き掃除に使用する際は有効塩素濃度80ppm以上が有効と記載があるが、その根拠はどここのデータを見ればいいのか。</li> <li>・厚生労働省に問い合わせたらこちらを案内された。次亜塩素酸水の空間噴霧について5/29のファクトシートで不安になった。ジアイーノを持っているが大丈夫なのか。今回も空間噴霧の安全性や次亜塩素酸水の安全性について検証していないのは不安です。空間噴霧の安全性の検証をしていなのに強気な書き方でしたね。安全性を確認しないまま最終回は納得できません。</li> <li>・次亜塩素酸水を販売している事業者様より、「次亜塩素酸水」の使い方・販売方法等について（製造・販売事業者の皆さまへ）からの質問です。ナイトの発表では、35ppmで有効となっていました。なぜ、拭き掃除には、有効塩素濃度80ppm以上となっているのでしょうか？また、ナイトの発表資料は拝見しましたが、どこに掲載されていますか？※6/26の第五回(最終回)の検討委員会の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせをいただいております。特に拭き掃除に関しては有効塩素濃度80ppm以上を推奨する根拠と、そのNITEの検証資料上の表記についてのお問い合わせ多数あり。</li> </ul>	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、経産省側へ個別照会させていただき、回答いただいた内容でご案内。 確認がとれていない内容やご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。
6/29～ 7/3	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクとアルコール消毒製品の転売は禁止されているが、他の製品に拡大する可能性はあるのか。3月から小麦粉などの粉製品がスーパーで買えず、仕方ないのでオークションサイトから購入している。コロナに関しては長期戦になりそうなので、一時期品薄になっていたティッシュやトイレットペーパーも含めて、生活必需品の転売規制を検討して欲しい。オークションサイトにも投書はしたのだが、検討しますと返事が来たきり連絡が来なくなりました。品薄な状況が解消されず、転売者による買い占めが続いているので、行政機関として検討して欲しい。</li> </ul> <p>※上記以外にも多数のご意見あり。</p>	いただいたご意見は、確実に報告させていただきたく旨ご案内。

2020年7月6日（月）～2020年7月10日（金）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		7/6	7/7	7/8	7/9	7/10
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	11	12	6	6	7
	適正な価格での販売要請	2	0	1	0	0
	その他	0	0	0	0	1
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	1	0	0	2
	転売	2	5	1	7	2
	その他	1	3	2	1	3
トイレットペーパー・ティッシュについて	0	0	0	0	0	
新型コロナウイルスについて	0	0	0	0	0	
対策方法について	0	1	0	2	0	
窓口について	0	0	0	0	0	
有効な界面活性剤の公表をうけて	11	13	9	13	15	
その他	2	5	3	3	9	
温度感高い	0	0	0	0	0	
その他（テストコール）	2	2	2	2	2	
転送時に切電	0	0	0	0	0	
計		31	42	24	34	41
着信件数		32	43	24	34	41
応答率		96.9%	97.7%	100.0%	100.0%	100.0%

7/6（月）

- ・ 小池都知事、感染第2波に備え、東京版CDCの速やかに設置を表明
- ・ 自民党二階幹事長、小池都知事と会談、コロナウイルス対策を最優先に、と呼びかけ
- ・ 東京都、新たに102人感染確認、5日連続で100人超

7/7（火）

- ・ 梶山経産相記者会見、家賃支援給付金の申請受付、今月14日からと明らかに
- ・ 西村経済再生担当相、政府として移動自粛は求めない考え
- ・ 厚労省、休業支援金、10日から郵送受付リリース
- ・ 埼玉県、LINEで濃厚接触者の可能性ある人に通知システム導入
- ・ 東京都、新たに102人感染確認、5日連続で100人超

7/8（水）

- ・ 米、1年後のWHO脱退を国連に正式通知
- ・ 米のWHO脱退、中国、「国際的な感染防止努力を破壊」と批判
- ・ NYダウ平均株価、3日ぶり値下がり
- ・ 西村経済再生担当相、緊急事態宣言再び出さず状況にないとの認識を重ねて示す
- ・ 東京都、新たに75人感染確認、7日ぶりに100人下回る

7/9（木）

- ・ アイリスオーヤマ、国内でマスク生産開始
- ・ 安倍首相官邸で会談、医療体制逼迫していないと認識共有
- ・ 西村経済再生担当相と小池都知事、接待を伴う飲食店の対策強化で一致
- ・ スペイン北東部カタルーニャ州でマスク着用義務化
- ・ 東京都、新たに224人感染確認、過去最多

7/10（金）

- ・ 菅官房長官、東京都感染者増に「警戒感持って注視」
- ・ 厚労省休業支援金、10日より受付開始
- ・ 赤羽国交相、Go To キャンペーンの観光分野、今月22日からと明らかに
- ・ WHO、新型コロナ対応検証のため独立調査委員会設置
- ・ 小池都知事記者会見、「さらなる警戒が必要」との認識
- ・ 東京都、新たに243人感染確認、9日を上回り最多

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
7/6～7/10	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小売店舗を持っている卸売業者の卸部門からマスクを仕入れて売る場合、転売規制の対象になりますか。仕入れ先の卸部門と自社（卸業者）間での取引するので、規制対象外だと思っている。規制対象かどうかの判断は、どこがするのか。</li> <li>・小売業の免許がある薬局が、ECサイトから購入したマスクを一般の方に向けて利益を乗せて販売したら、転売規制の対象になるのか。</li> </ul> ※以前より引き続き、マスクの転売規制についてのお問い合わせ多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。
7/6～7/10	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アルコール（消毒液）の転売について確認したい。卸売業者がECサイトで個人にアルコール（消毒液）を販売するのは禁止される転売行為にあたるか？ 仕入れ先：商取引のある中国の業者/事業者：卸売業/販売価格：利益を乗せ/販売先：小売業者+エンドユーザー</li> </ul> ※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。	個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。
7/6～7/10	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日午前中、眼科へ受診に行った際、マスク着用と言われ眼科で購入した。転売なのかわからないが1枚の価格では高額だと思い連絡しました。</li> <li>・消費生活センターの方より入電。一般市民の方から通報を受けたので連絡しました。</li> </ul> ※高額販売・転売についての情報提供あり。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者等名</li> <li>○所在地又は見つけた場所</li> <li>○見つけた背景</li> <li>○マスクの販売価格</li> <li>○マスクの在庫量／保有期間</li> <li>○マスク以外の商品の状況</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○氏名</li> <li>○所属（会社名／組織名／団体名）</li> <li>○連絡先（電話番号及びメールアドレス）</li> </ul> を聴取
7/6～7/10	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・う加速化過酸化水素が含まれている界面活性剤の製品があるのだが、この製品が新型コロナウイルスに有効かどうかを確認したい。</li> <li>・学校に勤めている方より入電。①HPのリストを見て、今回の検証で有効とされた、界面活性剤のアルキルアミンオキシドが入った花王のかんたんマイペットとジョアンを使おうと思っている。詳しい使用方法について、メーカーのお客センターに聞いたところ、コロナには有効ではないと言われたが、本当か。②おすすめの洗剤があれば教えて欲しい。</li> </ul> ※代替消毒手法(界面活性剤)の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせあり。	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
7/6～7/10	新型コロナウイルスに有効な界面活性剤及び次亜塩素酸水を公表します（最終回）に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次亜塩素酸水について。①拭き掃除が80ppmの根拠について。②1：9の比率が拭き掃除である根拠について。③空間噴霧は今回検証されていないが、空間噴霧自体は認めていないという事か。</li> <li>・HPを確認しているのだが、新型コロナウイルスに対しての次亜塩素酸水の使用について確認したい。空間噴霧は推奨されないとのことだが、パナソニックが出しているジアイーノの様な機器は、その中に含まれるのか。</li> <li>・厚労省に電話したらこちらの番号を案内された。次亜塩素酸水について発表があったが、例えば、次亜塩素酸水を使った空気清浄機などの検証もしてもらえるのか。どこか検証してもらえる機関を紹介してもらえないか。</li> </ul> <p>※6/26の第五回(最終回)の検討委員会の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせをいただいております。特に拭き掃除に関しては有効塩素濃度80ppm以上を推奨する根拠と、そのNITEの検証資料上の表記についてのお問い合わせを多数あり。</p>	<p>FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、経産省側へ個別照会させていただき、回答いただいた内容でご案内。</p> <p>確認がとれていない内容やご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。</p>
7/6～7/10	次亜塩素酸水に関するご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アルコール消毒で手が腫れるので、いつも次亜塩素酸水を使っていた。手指に使わないでくださいと言われ、混乱している。どうして間違ったことを発表してしまったのか。物に対する消毒ができるなら、手指の消毒もできると思う。メーカーは大丈夫と言っていたが、国がちゃんとしてくれないと混乱する。安全性は今までも問題ない。物に対して有効なら手指に使用していいということですね。</li> </ul> <p>※6/26の第五回(最終回)の検討委員会の検証結果のリリースに伴い、多くのご意見あり。</p>	<p>薬機法の承認を得たものは、安全・有効に手指の消毒を行うことができる。今回の有効性評価において、手指消毒についての評価は実施していないため、経産省としては手指への使用を推奨はしていない。</p> <p>メーカーにお問い合わせ頂く等、ご自身での慎重なご判断を依頼。</p> <p>お話し頂いたご意見は報告させて頂く旨ご案内。</p>
7/6～7/10	ご意見(一般)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体職員より入電。持続化給付金の不正受給に関して。ホームレスやホステスに声をかけて、個人事業主として確定申告させて、専門業者が代行して給付金の申請を行っている。受け取った給付金の半分を業者が受け取り商売が成立している。そんな輩がごろごろといて、自慢話をしている。私たちの税金がそんなところに支払われているかと思うと腹が立つ。不正受給者をこれ以上増やさないように、審査をきちんとしてください。持続化給付金のフリーダイヤルに電話を掛けたら聞いてもらえなかったんだ。必ず伝えてください。</li> </ul> <p>※上記以外にも多数のご意見あり。</p>	<p>ご意見として報告させていただく旨、ご案内。</p>

2020年7月13日（月）～2020年7月17日（金）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		7/13	7/14	7/15	7/16	7/17
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	3	8	4	5	6
	適正な価格での販売要請	0	0	0	0	0
	その他	1	2	0	0	0
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	1
	使用方法	0	1	0	1	0
	転売	5	2	1	0	7
	その他	3	1	2	2	2
トイレットペーパー・ティッシュについて		0	0	0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0	0	0
対策方法について		0	0	0	0	0
窓口について		0	0	0	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		6	6	7	3	7
その他		2	6	5	5	4
温度感高い		0	0	0	0	0
その他（テストコール）		2	2	2	2	2
転送時に切電		0	0	0	0	0
計		22	28	21	18	29
着信件数		22	28	21	18	29
応答率		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## 7/13（月）

- 小池都知事、“消費喚起策と感染拡大の防止策、国が整合性を”と指摘
- 菅官房長官記者会見、コロナ感染防止策と社会経済活動を両立する意向
- 資生堂、来月から消毒液を一般向けに販売へ
- 株価、コロナ治療薬開発進展伝わり買い注文増加、終値493円値上がり
- 東京都、新たに119人感染確認、5日ぶりに200人下回る

## 7/14（火）

- 西村経済再生担当相、ガイドライン守っていない店舗については“休業要請検討も”との認識
- 小池都知事、都内感染者で連絡取れない人は1人と明らかに
- 経済同友会代表幹事、「Go Toキャンペーン」予定どおり実施すべきとの考え
- 家賃支援給付金、申請受付開始
- 米CDC、「マスクは感染防止に有効だ」と、マスク着用を求める声明発出
- 東京都、新たに143人感染確認

## 7/15（水）

- 厚労省、新型コロナ「接触確認アプリ」通知を再開
- 東京都、都内の感染状況について、4段階で最も深刻なレベルに引き上げ
- 観光庁田端長官、「Go Toトラベル」予定どおり実施したい考え強調
- 東京都、新たに143人感染確認

## 7/16（木）

- 「Go To トラベル」、東京対象外の提案、政府分科会で賛同
- 菅官房長官記者会見、“直ちに緊急事態宣言を出す状況でない”との見解示す
- 日経平均株価、東京のコロナ感染者最多報道で一時200円以上値下がり
- 経団連、コロナ感染拡大防止と経済活動両立へ提言まとめる
- 経団連、コロナ感染拡大防止と経済活動両立へ提言まとめる

## 7/17（金）

- 菅官房長官記者会見、Go To トラベル東京対象外について、「直前に判断 申し訳ない」
- 政府、マスク/アルコール等中国集中の工場を国内に移す企業に約700億円補助の方針
- 神奈川県、「神奈川警戒アラート」発動
- 東京都、新たに293人感染確認、過去最多



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
7/13～ 7/17	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスクの転売規制について教えてください。来店されたお客様にマスクを販売したいんですが、小売店から購入してきたものを購入価格よりも高い金額で販売した場合にはどうですか。この規制はいつまで続きますか。</li> <li>・公立の水族館の方より入電。イルカショーなどのイベントではマスク着用を入场条件にする予定。これに合わせて館内のショップで（ネットで購入した）マスクを販売したいと思っている。購入価格より販売価格が1円でも上回れば規制の対象なのでしょうか。転売規制のQ&amp;Aを見えています。</li> </ul> <p>※以前より引き続き、マスクの転売規制についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
7/13～ 7/17	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通販会社の方。アルコール消毒製品の転売規制について問合せ。既存のアルコール消毒液を売っていたがなかなか手に入らず、問屋と巡り合えて入手できるようになった。顧客に上乘せして販売すると規制対象になるか。アルコール濃度は60%以上です。</li> <li>・アルコール消毒製品の転売規制に付いて確認したい。今まで、卸売業者から仕入れて小売業者に販売する業務を行っていた。小売業者との取引が無くなってしまい、仕入れたアルコール消毒製品が在庫として残っている。自身で販売する場合は、購入した金額よりも高い価格で売ってしまうと転売規制に該当するのか。</li> </ul> <p>※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
7/13～ 7/17	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近所で消毒液が転売されており、通報させていただきたいです。</li> <li>・消費者センターから窓口の番号を聞いて電話をしました。最近、転売で逮捕されているにも関わらず、出店している。特定の製品しか見てませんが、オークションサイトに転売と思われるものがあり、連絡をしました。私たち消費者が中々購入できなく、ほんとうに困る。オークションサイトで、検索方法：空 容器 製品名 で検索すると出てきます。他にもありそうです。※経産省HPのQ&amp;Aはまだご覧いただけていないが、チェックシート上では規制の対象になると思います。</li> </ul> <p>※高額販売・転売についての情報提供あり。</p>	<p>○事業者等名 ○所在地又は見つけた場所 ○見つけた背景 ○マスクの販売価格 ○マスクの在庫量／保有期間 ○マスク以外の商品の状況</p> <p>○氏名 ○所属（会社名／組織名／団体名） ○連絡先（電話番号及びメールアドレス） を聴取</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
7/13～ 7/17	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とある手指消毒液製品に塩化ベンザルコニウムが入っているが、6/26リリースの有効な界面活性剤に塩化ベンザルコニウム(0.05%以上)が有効とされているが、この商品はコロナに効くということですか。アルコール消毒液は60%台のエタノールによる消毒でも一定の有効性があると書かれているが、一定とは何パーセントですか。</li> <li>※代替消毒手法(界面活性剤)の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせあり。</li> </ul>	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。
7/13～ 7/17	新型コロナウイルスに有効な界面活性剤及び次亜塩素酸水を公表します(最終回)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金融系職員なのだが、次亜塩素酸水の販売を検討しているとの企業からの相談を受けている。製造、販売に際して許可や認可などは必要なのか知りたい。また、次亜塩素酸水の空間噴霧については推奨していないのか。</li> <li>・次亜塩素酸水の使用方法について。空間噴霧は厚生労働省では使用方法としては推奨していないという、認識で間違いはないでしょうか。自分自身も噴霧して吸入するような使い方は危ないと思っているんですが、スプレーで噴射して手指に使用する際に噴射されたものを吸う事はそこまで危険じゃないと思っているのですが。</li> <li>※6/26の第五回(最終回)の検討委員会の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせあり。</li> <li>※特に拭き掃除に関しては有効塩素濃度80ppm以上を推奨する根拠と、そのNITEの検証資料上の表記についてのお問い合わせ多数あり。</li> </ul>	FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、経産省側へ個別照会させていただき、回答いただいた内容でご案内。確認がとれていない内容やご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。
7/13～ 7/17	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本政策金融公庫の新型コロナウイルス感染症特別貸付についての問い合わせ。既に、日本政策金融公庫の支店に面談に行き、貸付できない様なことを言われた。経産省のクレーム窓口みたいな連絡先はないのか？</li> <li>・西村経済再生担当大臣へ意見したい！とお電話。新型コロナウイルスの感染者が増えているのに、なぜ今、①Gotoキャンペーンの話をしているのか！キャンペーンは今、議論している時期じゃない。コロナが完全に終息してからすればよい。②緊急事態宣言を出さないのか！東京、京都、大阪、千葉、神奈川、福岡、北海道など各地でこれだけ感染経路不明者が出ているのにおかしい。</li> <li>※上記以外にも多数のご意見あり。</li> </ul>	ご意見として報告させていただき、ご案内。

2020年7月20日（月）～2020年7月22日（水）

---

# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		7/20	7/21	7/22
		月	火	水
マスクについて	生産状況	0	0	0
	使用方法	0	0	0
	転売	8	3	10
	適正な価格での販売要請	0	0	0
	その他	1	1	0
消毒液について	生産状況	1	0	1
	使用方法	1	0	0
	転売	3	2	3
	その他	2	0	0
トイレットペーパー・ティッシュについて		0	0	0
新型コロナウイルスについて		0	0	0
対策方法について		1	0	0
窓口について		0	0	0
有効な界面活性剤の公表をうけて		5	0	9
その他		7	3	1
温度感高い		0	0	0
その他（テストコール）		2	2	2
転送時に切電		0	0	0
計		31	11	26
着信件数		31	11	26
応答率		100.0%	100.0%	100.0%

## 7/20（月）

- ・ 西村経済再生担当相、イベントの開催制限の緩和は慎重に検討する考え
- ・ 「Go Toトラベル」、東京対象外のキャンセル料 補償へ調整
- ・ 国税庁新長官、「納税者の状況に柔軟に対応」する考え
- ・ USJ、20日から入場制限を撤廃
- ・ 東京都、新たに168人感染確認、12日連続100人超

## 7/21（火）

- ・ 梶山経産相、「Go Toイベント」開始時期、慎重に判断する考え
- ・ 財務省、各省庁が来年度予算の概算要求を行う際の具体的な方針を公表
- ・ EU首脳会議、92兆円の基金を設立で合意
- ・ 東京都、新たに237人感染確認

## 7/22（水）

- ・ 小池都知事記者会見、「4連休の外出はできるだけ控えて」
- ・ 厚労省、「デキサメタゾン」を新型コロナ治療薬に推奨へ
- ・ 金の先物価格1グラム6,397円、最高値更新
- ・ 東京都、新たに238人感染確認、累計感染者数1万人超に

## 7/23（木）

- ・ 西村経済再生担当相記者会見、ガイドライン守らない飲食店には法律に基づく措置検討の考え
- ・ 東京都、新たに366人感染確認、初の300人超え

## 7/24（金）

- ・ 安倍首相「緊急事態再宣言は不要」検査能力強化で万全期す考え
- ・ 西村経済再生担当相記者会見、感染者発生の飲食店、店舗名の公表も検討する考え
- ・ 米、感染者数累計400万人超に
- ・ 東京都、新たに260人感染確認、4日連続200人超

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
7/20～ 7/22	転売規制について(マスク)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校の先生からマスクの転売規制についてのお問い合わせ。マスクを忘れてきた生徒に対して、1) 校内の売店でマスクを販売することは転売にあたるのか。2) 例えばドラッグストア等から購入したとしても、購入価格と同額で販売するなら問題ないか。</li> <li>・会計事務所の人間なのだが、顧問先のお客様から、マスクの転売規制について相談されている。そのお客様は、小売や卸を行っており、仕入れた福祉用品を行政に販売する事業を行っている。どういった場合に、転売となるのかを確認したい。</li> <li>・マスク転売規制について問合せ。遊技場、つまりパチンコ店にマスクをしないで来る人に対し、マスクを販売したい。仕入れは通常の卸売業です。又、仕入れたマスクを転売する際、あまりに高い金額ではダメすよね？</li> </ul> <p>※以前より引き続き、マスクの転売規制についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
7/20～ 7/22	転売規制について(消毒液)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メーカー代理店の方から入電。正規の代理店なのだが、アルコールの販売をしようと思っている。転売規制について聞きたい。転売規制Q&amp;Aは見ている。また、インターネットから仕入れたものは規制対象になるか。</li> <li>・衛生指導員をされている方から入電。転売規制Q &amp; Aを見ている。アルコール製剤の転売について。フローチャートで規制の対象になっている。一般の誰でも買えるところから1000円で仕入れ、納品伝票上の商品価格は1000円、配達料として200円とした場合規制の対象となるか。販売先は学校や役場。他に判断してくれる窓口はあるか。</li> <li>・アルコール消毒液の転売規制について。台湾のメーカーから個人で仕入れて販売することは転売になりますか。</li> </ul> <p>※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねますが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
7/20～ 7/22	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般消費者の方から界面活性剤についてのお問合せ。「ご家庭にある洗剤を使って身近な物の消毒をしましょう」という資料を見ている。この中で、安全上の注意のところ、「スプレーボトルでの噴霧は行わないでください。」とあるが、この理由が知りたい。</li> </ul> <p>※代替消毒手法(界面活性剤)の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせあり。</p>	<p>FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。</p>



# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
7/20～ 7/22	新型コロナウイルスに有効な界面活性剤及び次亜塩素酸水を公表します（最終回）に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般消費者の方より入電。昔からとある空間除菌脱臭機を使用しています。厚労省のHPを見ていて、次亜塩素酸水の空間噴霧は良くないと書いたような内容の記事がありました。この製品は使用しない方が良いでしょう。</li> <li>・一般消費者の方より入電。次亜塩素酸水は経済産業省で新型コロナウイルスに有効であると判断した物なんでしょうか。</li> <li>・先ほどコールセンターに電話してこちらを教えてください。消毒用アルコールについて、よくテレビなどではかるく噴霧してすぐに拭き取っているが、そういった使用方法で効果はあるのか。次亜塩素酸水と次亜塩素酸ナトリウムについても同様に教えてください。</li> </ul> <p>※6/26の第五回(最終回)の検討委員会の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせをいただいております。特に拭き掃除に関しては有効塩素濃度80ppm以上を推奨する根拠と、そのNITEの検証資料上の表記についてのお問い合わせを多数あり。</p>	<p>FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、経産省側へ個別照会させていただき、回答いただいた内容でご案内。 確認がとれていない内容やご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。</p>
7/20～ 7/22	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地方在住の方より入電。ここは経済産業省の役人がやっているのか？国土交通省に電話して、役人がやっているのか聞いたら、何も申し上げられないと言われた。官邸へのご意見はこちらとメールアドレスがあったからそこに意見しても、結局はとある企業の職員が返信しているらしく、国に直接意見をすることが出来ない。ここに言ってもしょうがないが、伝えておく。①Gotoキャンペーンについて。「東京除外」と言っても、キャンペーンが除外なだけで、キャンペーンではない旅行の制限はされていない。旅行に感染が多い地域を選ぶ訳は無いから、感染の少ない東北に集中してしまう。テレビで日本地図に感染者がいる地域を色分けしているが、キャンペーンをやる事により、日本全部をパズルでも埋めるように、感染者で埋める気か。②PCR検査も、感染症専門の機関では、国がGoサインを出せば検査はかなりの数こなせるが、国が研究以外のPCR検査を認めないのでできないと言っている。PCR検査が簡単に出来ると、感染者が多数出てしまい、経済を止めざるを得ないから認めない。国は経済優先しか頭に無いようだが、経済は止めてもまた動かす事はできるが、人は感染で亡くなってしまったら、二度と戻らない。感染者を増やさない対策が必要だ。</li> </ul> <p>※上記以外にも多数のご意見あり。</p>	<p>いただいたご意見は、確実に報告させていただきたく旨ご案内。</p>

2020年7月27日（月）～2020年7月31日（金）

---



# コール対応実績（受電件数/転送件数/応答率/折り返し残件数）

受電件数（問い合わせ内容分類別）		7/27	7/28	7/29	7/30	7/31
		月	火	水	木	金
マスクについて	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	11	5	9	6	14
	適正な価格での販売要請	1	0	1	0	0
	その他	0	0	0	0	3
消毒液について	生産状況	0	0	0	0	0
	使用方法	0	0	0	0	0
	転売	5	0	1	1	0
	その他	1	3	0	0	0
トイレトペーパー・ティッシュについて	0	0	0	0	0	
新型コロナウイルスについて	0	0	0	0	0	
対策方法について	0	0	1	0	0	
窓口について	0	0	0	0	0	
有効な界面活性剤の公表をうけて	4	6	4	6	5	
その他	8	2	4	4	8	
温度感高い	0	0	0	0	0	
その他（テストコール）	2	2	2	2	2	
転送時に切電	0	0	0	0	0	
計		32	18	22	19	32
着信件数		32	18	22	19	32
応答率		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

7/27（月）

- 菅官房長官、観光戦略実行推進会議で「ワーケーション」普及に取り組む考え
- 小池都知事、4連休「適切な行動していただいた」と評価
- 旅行会社、「Go to トラベル」で割り引き後価格での販売開始
- 東京都、新たに131人感染確認、19日連続100人超

7/28（火）

- 菅官房長官記者会見、マスク6月国内供給量8億枚、「品切れ ほぼない」と述べる
- 萩生田文科相、新型コロナ対策で少人数学級など検討
- 小池都知事、「夏休み できるだけ外出控えて」と呼びかけ
- 東京都、さらに3つのホテルで療養受け入れへ
- 東京都、新たに266人感染確認、20日連続100人超

7/29（水）

- 日本とASEAN、経済活性化へ向け行動計画をまとめる
- 小池都知事、東京五輪・パラ開催に向け新型コロナ対策を徹底する考え
- 東京都、新たに250人感染確認、21日連続100人超
- 大阪、新たに221人の感染確認、1日で初の200人超

7/30（木）

- 小池都知事、「飲食伴う会食目的の外出控えて」と呼びかけ
- 萩生田文科相、休校に備えオンライン授業の環境整備に取り組む考え
- 厚生労働省、介護施設等に配布予定の布マスク約8000万枚の延期を検討
- 東京都、新たに367人感染確認、過去最多

7/31（金）

- 世界の感染者1729万7276人
- 東京都、31日の感染者数新たに463人、1日で最多
- 厚生労働省、布マスク8000万枚、希望施設のみ配布を検討
- マスクとアルコール消毒液の転売規制解除へ、来月にも規制を解除
- 円高株安を受けて財務省、日銀、金融庁が会合

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
7/27～7/31	転売規制について(マスク)	<p>・北海道の障害者福祉事業所の方よりマスク転売規制について問合せ。病院の売店を経営している。入院患者からマスクを準備してほしいと要望がある。小さい売店なので、ツルハドラッグのようなドラッグストアから300円で仕入れたものを、人件費等50円上乗せして350円で売る事を考えている。ダメなんですか。</p> <p>・マスクの転売行為について。Q&amp;Aを見ていますが、「小売店から購入してきて、複数の人には販売してはダメ」と書かれていますが、小売店から購入してきて、1社のみの特定した相手に対して販売する行為は規制の対象外なんですか。</p> <p>※以前より引き続き、マスクの転売規制についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねるが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。今回の転売規制は①不特定の相手方に対して販売する者からマスクを購入し、②購入価格を超える価格で、③不特定多数の者に対して転売する行為が禁止されている旨をお伝えしたうえで、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
7/27～7/31	転売規制について(消毒液)	<p>・ネット通販の会社より入電。アルコールの転売行為について。製品のアルコール濃度などは確認中なので、最初にどういう行為が転売なのか知りたい。①マイクに使う除菌スプレーを卸売業者から仕入れて販売したい。卸売業者からは、うちみたいな小売りは卸業者のHP（一般消費者も買える）から購入するようと言われていた。それでも、この卸売業者は「不特定の相手に販売する者」に該当し、転売の規制対象になるのか。②卸売業者のHPで消費者向けに販売されているものと同じ価格の製品を、HPから購入するのではなく、電話やメール等で卸業者とやり取りして購入する場合は、規制対象になるのか。そもそも、転売という言い方がおかしい。どんな方法でもある意味転売だし、わけのわからない法律ができたせいで迷惑している。Q&amp;Aの「不特定の相手に販売する者」がわかりにくい。</p> <p>※5/26の消毒液の転売規制の施行に伴い、自身の事業が罰則の対象になるかどうかについてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>個別の判断についてはいたしかねるが、国民生活安定緊急措置法による転売規制についてのQ&amp;Aの範囲内で、一般的なお話として回答させていただく旨を案内。転売行為の定義や対象商品について、転売規制QAの範囲内で案内。</p>
7/27～7/31	事業者等によるマスクの不当販売・買占め行為等についての情報収集	<p>・消費者相談室からの転送。ECサイトで販売しているマスクに関するご意見。メルカリを見ているが、インナーマスクと銘打って、ゴムを付ければマスクになるようなハンドメイドのマスクが沢山出品されている。価格は1枚 ¥ 500～ ¥ 1000以上等様々。マスクが不足している状況下で、見ていて非常に腹が立つ。メルカリなんて無くなればいい、というご意見。</p> <p>※高額販売・転売についての情報提供あり。</p>	<p>○事業者等名 ○所在地又は見つけた場所          ○見つけた背景 ○マスクの販売価格          ○マスクの在庫量／保有期間          ○マスク以外の商品の状況</p> <p>○氏名 ○所属（会社名／組織名／団体名）          ○連絡先（電話番号及びメールアドレス） を聴取</p>

# お問い合わせ内容\_トピックス

日付	お問い合わせ分類	お問い合わせ内容	回答内容
7/27～ 7/31	有効な界面活性剤の公表(第二弾)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人様より入電。①自社の会社名は伏せさせて頂くが、アルコールに代わる消毒剤として売り込んでくる営業が非常に多くて困っている。成分は過炭酸ナトリウムだとか、ハーバード大学で検証済みとか、売り込みにくるからには、いい事しか言わない。どう判断したらよいか。②NITEの界面活性剤の追加の検証はあるのか。それぞれの製品を検証してくれる施設はあるか。</li> <li>・一般消費者の方から界面活性剤についてのお問合せ。「ご家庭にある洗剤を使って身近な物の消毒をしましょう」というところで、「スプレーボトルでの噴霧は行わないでください。」あるが、マイペット等で消毒するのに、スプレータイプのものであるがスプレーしてはいけないのか。</li> </ul> <p>※代替消毒手法(界面活性剤)の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせあり。</p>	<p>ご連絡いただいているFAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、新型コロナウイルスに対する代替消毒方法の有効性評価に関する検討委員会の発表資料内でご案内。 資料に記載がないものやご納得いただけない場合は経済産業省へ照会。</p>
7/27～ 7/31	新型コロナウイルスに有効な界面活性剤及び次亜塩素酸水を公表します(最終回)に伴って	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次亜塩素酸水の消毒について、NITEの資料を見て連絡しています。</li> </ul> <p>1) 掛け流しの場合は有効塩素濃度35ppm以上のものが有効とはNITEと経産省の見解のようだが、拭き掃除の条件、80ppm以上というのはNITEと厚労省の見解なのか。2) 拭き掃除の場合の有効塩素濃度が掛け流しの2倍以上である理由、またひとつひとつとはどのような状態のことを指しているのか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の方より入電。次亜塩素酸水の販売にあたり、成分の記載方法を知りたい。有効期限、製造年月日などの記載に関して聞けるところはあるか厚労省(代表)に電話したら、経産省に問い合わせるように言われた。有効期限の記載について聞きたい場合は、厚労省と消費者庁どちらに聞いたらいいのか。</li> </ul> <p>※6/26の第五回(最終回)の検討委員会の検証結果のリリースに伴い、多くのお問い合わせあり。特に拭き掃除に関しては有効塩素濃度80ppm以上を推奨する根拠と、そのNITEの検証資料上の表記についてのお問い合わせ多数あり。</p>	<p>FAQや、経産省様・NITE様のニュースリリース、経産省側へ個別照会させていただき、回答いただいた内容でご案内。 確認がとれていない内容やご納得いただけない場合は経産省側へ個別照会。</p>
7/27～ 7/31	ご意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経済再生担当大臣にクレームを伝える窓口はここか。コロナの患者が増えているのだから、「Go to トラベル」キャンペーンを中止するように伝える。</li> </ul> <p>※上記以外にも多数のご意見あり。</p>	<p>いただいたご意見は、確実に報告させていただく旨ご案内。</p>

## 総括

---

# 総括① 時系列でのトピック・問い合わせ件数の推移

- 安倍総理、国内の全世帯に、国が買い上げた「布マスクを2枚ずつ配布する」と発表
- 都内の感染者数、100人前後に
- 安倍首相、東京、神奈川、埼玉、千葉、大阪、兵庫、福岡の7都府県に緊急事態宣言発令
- 布マスク配布に関するJPのコールセンター開設
- 東京都、特定の業種に休業要請
- 対策本部にて、緊急事態宣言の全国拡大、正式決定
- 厚生労働省・経済産業省・消費者庁の連名で、「新型コロナウイルスに関連した感染症の発生に伴うマスクの適正な価格での販売について」の要請発出
- SHARPのマスク抽選販売、約470万件の応募、倍率120倍
- 参議院予算委員会・本会議にて、補正予算可決、成立

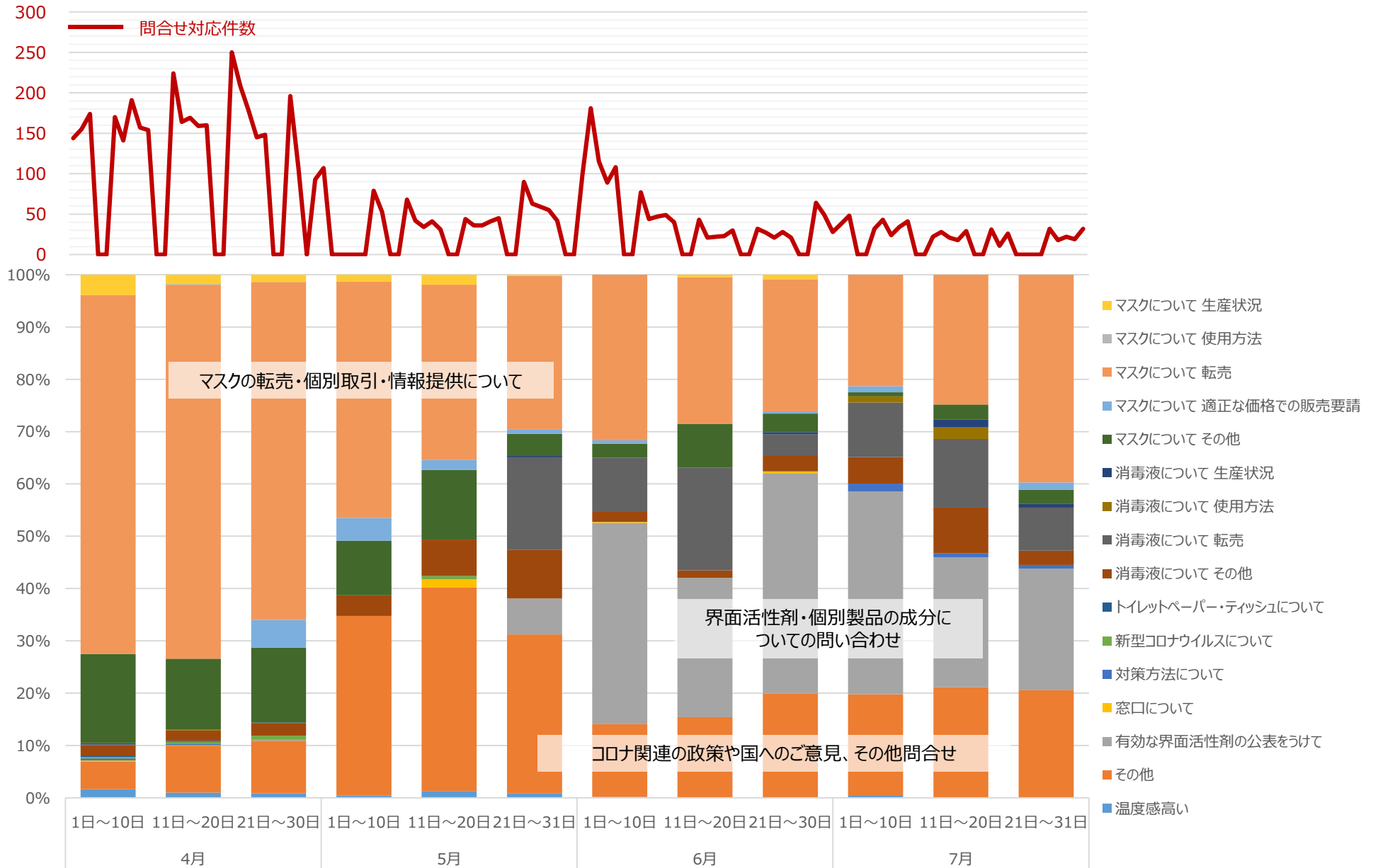
- 東京都で新たに22人の感染、5日連続40人を下回る、8日連続で100人を下回る
- 安倍総理、5/14記者会見、緊急事態宣言、特定警戒都道府県5府県を含む39県で解除
- 加藤勝信厚生労働相、閣議後会見、消毒用アルコール製品の転売を禁止する方針を明らかに
- 菅官房長官記者会見、首都圏、関西、可能であれば31日の期限満了を待たずに解除の考え
- 菅官房長官記者会見、布マスク1,450万枚の配布完了
- 緊急事態宣言、大阪、京都、兵庫の関西2府1県で解除
- NITE、一部の界面活性剤が新型コロナウイルスに対して有効と判断した旨のプレスリリース発表
- 消毒液についての転売規制に関連する政令公布
- マスク生産、異業種からの参入相次ぐ（ファーストリテイリング・ユニクロ）
- 緊急事態宣言、全国で解除
- 第二次補正予算、追加歳出31兆9114億円で過去最大、閣議決定
- 菅官房長官記者会見、布マスク配布完了、来月以降に

- 東京都、マスク転売規制による逮捕者発生報道流れる
- 「東京アラート」を初発出
- 東京都で新たに34人の感染
- 文部科学省、次亜塩素酸水の噴霧について、児童生徒がいる空間では行わないよう、全国の教育委員会などに注意喚起
- 政府、第二次補正予算を国会に提出
- 都道府県またぐ移動の自粛緩和
- プロ野球開幕
- ユニクロ、エアリズムマスク販売開始
- 新型コロナウイルスに有効な界面活性剤及び次亜塩素酸水を公表します（最終回）のリリース
- 東京都で新たに54人の感染、5日連続50人超の感染

- 菅官房長官記者会見、「最悪の場合再び宣言発出の可能性も」
- 東京ディズニーランド・シー、約4か月ぶりに営業再開
- 東京都、新たに67人感染、緊急事態宣言の解除後最多
- 小池都知事記者会見、「夜の繁華街への外出控えて」
- 東京都、都内の感染状況について、4段階で最も深刻なレベルに引き上げ
- 神奈川県、「神奈川警戒アラート」発動
- 小池都知事記者会見、「4連休の外出はできるだけ控えて」
- 旅行会社、「Go to トラベル」で割り引き後価格での販売開始
- 菅官房長官記者会見、マスク6月国内供給量8億枚、「品切れ ほぼない」と述べる
- 小池都知事、「夏休み できるだけ外出控えて」と呼びかけ
- 小池都知事、東京五輪・パラ開催に向け新型コロナ対策を徹底する考え
- 東京都、31日の感染者数新たに463人、1日で最多
- 厚生労働省、布マスク8000万枚、希望施設のみ配布を検討
- マスクとアルコール消毒液の転売規制解除へ、来月にも規制を解除



## 総括② 時系列での問い合わせ内容の傾向・推移





## 総括③ まとめ・運営上の課題

### ■ 現在までの経緯

#### ➤ マスク転売規制について

- 6月平均:14件に対し、7月平均:7件前後と、6月と比較しても落ち着いた。

#### ➤ 消毒液転売規制について

- 6月平均:5.5件に対し、7月平均:3件前後と、マスク転売規制と同じく落ち着いた。

#### ➤ 代替消毒手法の検討について

- 6月末には、6/26のリリースに伴い特に次亜塩素酸水について、主に次亜塩素酸水の製造/販売事業者から40-50件/日の反響があったものの、7月上旬には10-20件で推移。
- 7月平均:8件強と、代替消毒手法の検討についてのお問い合わせも下火となった。

#### ➤ 総論

- 月単位で俯瞰すると、3-4月:マスク転売規制、5月下旬:消毒液転売規制、6月:代替消毒手法が主な問い合わせ。
- 大きな割合を占めていた、転売規制について、代替消毒手法の問い合わせについて、どちらも件数的にはかなり落ち着き、問合せ件数も7月平均:30件弱と、3月平均:97件と比較すると、お問い合わせのピークを過ぎた。

### ■ 運営上の課題

#### ➤ 課題

1. 明確な回答が存在しない案件について、入電者様にその回答ではご納得いただけない場合、どのように納得いただくか検討課題。
2. 界面活性剤の有効性についてのニュースリリース発表、消毒液転売規制公布/施行に伴い、経済産業省への照会数が増加し、経済産業省の負荷増に伴う回答遅延、他業務の圧迫が懸念されるため、照会数の削減方法が検討課題(平均エスカレーション数/日:3.8件)。
3. ニュースリリース発表に伴い、回答範囲も拡大しており、お問い合わせ内容も多岐に渡る。特に、界面活性剤や次亜塩素酸水については、専門性の高いお問い合わせが多数あり、問い合わせ対応の難易度が高まっている状況。問い合わせ対応者の対応スキル向上方法が検討課題。