

# 新型コロナウイルス感染症 無料法律相談 第1次 データ集計及び分析結果

2020年（令和2年）4月17日

第二東京弁護士会

## 第1 本集計及び分析の趣旨並びにその対象

### 1 本集計及び分析の趣旨

当会は、日本国内における新型コロナウイルス感染症（COVID-19。以下「本感染症」という。）の感染拡大を受けて、2020年（令和2年）3月3日に災害対策本部<sup>1</sup>を設置した。そして、同月10日、「新型コロナウイルスの影響を受ける皆様の支援に関する会長声明<sup>2</sup>」を发出するとともに、本感染症に関連する悩みに広く対応するべく無料電話相談<sup>3</sup>（以下「本無料相談」という。）を開始し、また、災害時ADR<sup>4</sup>の運用を開始した<sup>5</sup>。

当会は、本無料相談に寄せられた相談に係るデータを集約し、その集計並びにこれに基づく相談者及び相談内容の各傾向の分析を行っているところ、今般、その第1次集計及び分析（本書において「本集計及び分析」という。）の結果を速報版として公表するものである。

### 2 本集計及び分析の対象とした相談データ<sup>6</sup>

- 対象期間：2020年3月10日から同年4月3日まで
- 対象件数：58件

## 第2 相談者及び相談内容の各傾向の把握における留意点

### 1 本集計及び分析の対象とする相談データに関する留意点

本感染症に関連する法律問題や公的支援制度に関する相談は、本無料相談のほかに、自治体、消費生活センター、労働局、商工会議所や、本無料相談以外の弁護士による相談窓口等にも寄せられているものと推察される。

そして、これらの相談窓口には、その性質上特定の分野若しくは相談者層を対象とし、又は一定の分野若しくは相談者層に特化して設置されているものも

<sup>1</sup> 当会は、感染症のまん延を災害であると定義している。

○第二東京弁護士会災害対策に関する基本規則（平成29年2月14日規則第33号）

第2条 この規則において「災害」とは、暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象、大規模な火事若しくは爆発、感染症のまん延、有害物質の大量放出等その被災地域の市民の生命、身体若しくは財産に対して及ぼす程度においてこれらに類する事象により生じるもの又は日本弁護士連合会（以下「日弁連」という。）の全国弁護士会災害復興の支援に関する規程（日弁連会規第53号。以下「日弁連規程」という。）第4条第1項の規定により日弁連災害対策本部が設置された場合の原因となった事象をいう。

<sup>2</sup> 当会「新型コロナウイルスの影響を受ける皆様の支援に関する会長声明」（2020年3月10日）<<https://niben.jp/news/opinion/2020/200310161014.html>>

<sup>3</sup> 電話により相談希望を受け付けた上で、相談担当者が相談希望者に架電（コールバック）をして相談を受けるという方式を採用している。

<sup>4</sup> 本感染症に関連して生じた法的紛争を、弁護士があっせん人となって話し合いにより円満かつ早期に解決することを援助、促進する手続であり、通常（平時）の弁護士会ADRよりも利用者の経済的負担及び手続的負担を軽減している。すなわち、経済的負担については、申立手数料及び期日手数料をいずれも無料としている。また、手続的負担については、申立てに当たり弁護士が申立書の作成を支援する申立サポート制度、及び、申立てに対する答弁書の作成を支援する応諾サポート制度を設けている。

<sup>5</sup> 4月7日に新型インフルエンザ等対策特別措置法第32条第1項に基づく緊急事態宣言が发出され、東京都知事から同法第45条第1項に基づく外出自粛の要請等がなされたことを踏まえ、本無料相談及び災害時ADRはいずれも同月8日から受付を休止している。

<sup>6</sup> 相談希望を受け付けただけでなく、相談担当者が相談希望者に架電（コールバック）して相談対応まで完了した相談に限り、本集計及び分析の対象としている。

見られるのに対し、本無料相談は、相談に係る分野や相談者層を限定することなく、本感染症に関連する悩みを広く対象としている。

したがって、本無料相談に寄せられた相談は、相談ニーズを抱える者のうち以上の事情の下で本無料相談を選択した相談者によるものに限られていることに留意されたい。

## 2 相談者及び相談内容の各傾向の時期に関する留意点

本集計及び分析は、前記第1第2項記載の対象期間に寄せられた相談を対象として、そのデータの集計並びにこれに基づく相談者及び相談内容の各傾向の分析を行ったものである。

したがって、現時点における相談者及び相談内容の各傾向が、本集計及び分析の結果が示す各傾向と同様であるとは限らないことに留意されたい。

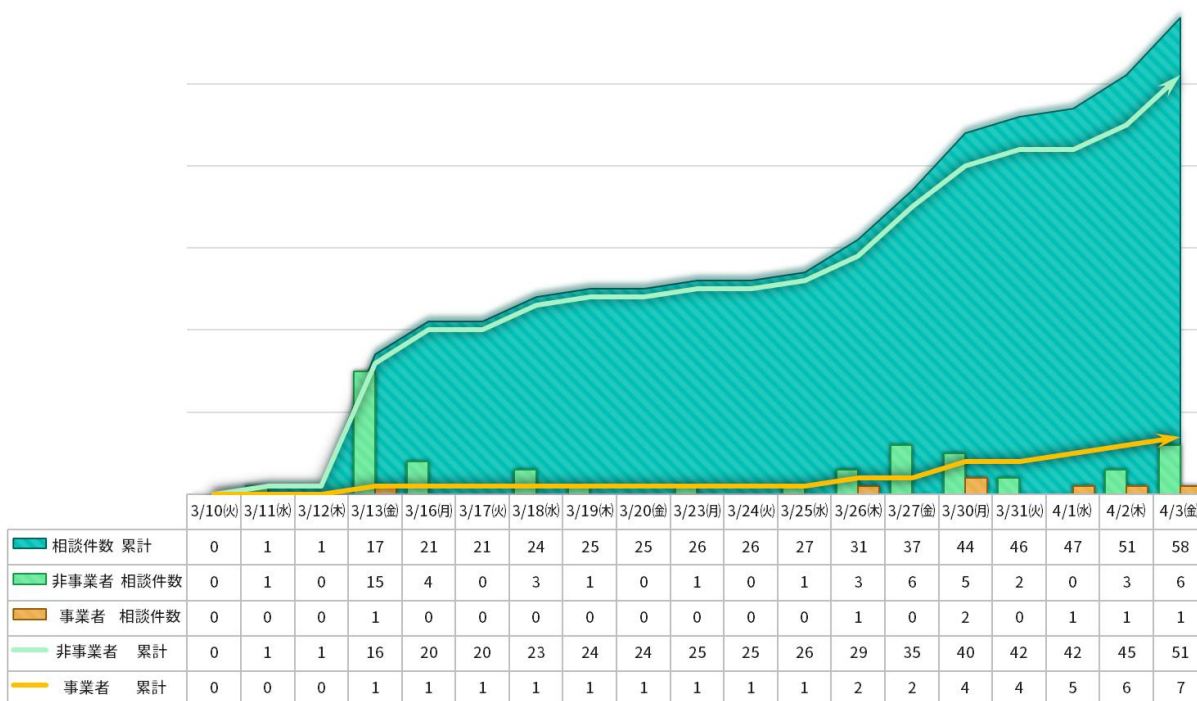
## 第3 本分析の結果

### 1 相談件数<sup>7</sup>の推移

本無料相談に寄せられた相談の件数の推移は、次のグラフのとおりである。

3月13日の相談件数が突出しているが、これは、その前日の同月12日にNHKのテレビニュース番組において本無料相談が取り上げられたことの影響によるものであると考えられる。

その後、同月25日から事業者でない相談者（以下「非事業者」という。）からの相談が増加し、事業者である相談者（以下、単に「事業者」という。）からの相談も、同日以前は1件のみであったものが、同月26日以降は複数件寄せられるようになってきている。この変化は、相談ニーズ増大の兆候であると考えられる。



<sup>7</sup> 相談件数は、コールバックをした日ではなく当会が相談希望を受け付けた日を基準にカウントしている。

## 2 相談者の傾向

### (1) 地域別の相談件数

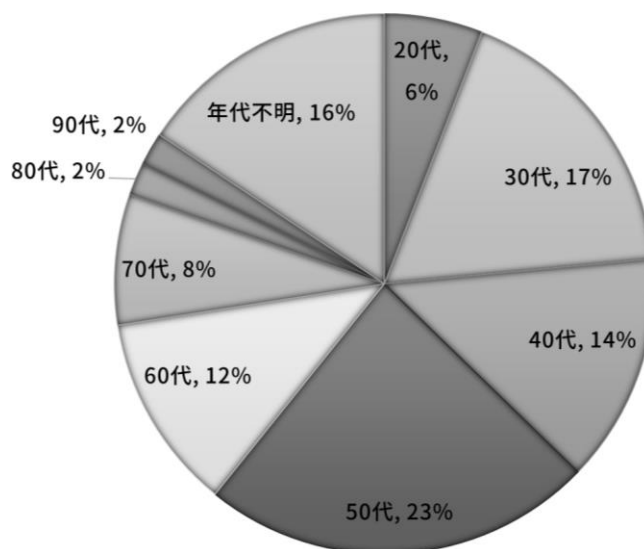
相談者の居住地域又は事業所の所在地域別の相談件数は、次表のとおりである。

東京都	神奈川県	埼玉県	千葉県	茨城県	長野県	福岡県	日本国外	地域不明
39件	8件	3件	2件	2件	1件	1件	1件	1件

### (2) 年代別の構成比〔n=51〕

相談者のうち非事業者の年代別構成比は右のグラフのとおりであり、広い世代から相談が寄せられている。

ただし、相談者の中には、相談ニーズを抱える当事者に代わって相談をする者（いずれも当該当事者の親）も存在するから、この点には留意する必要がある。



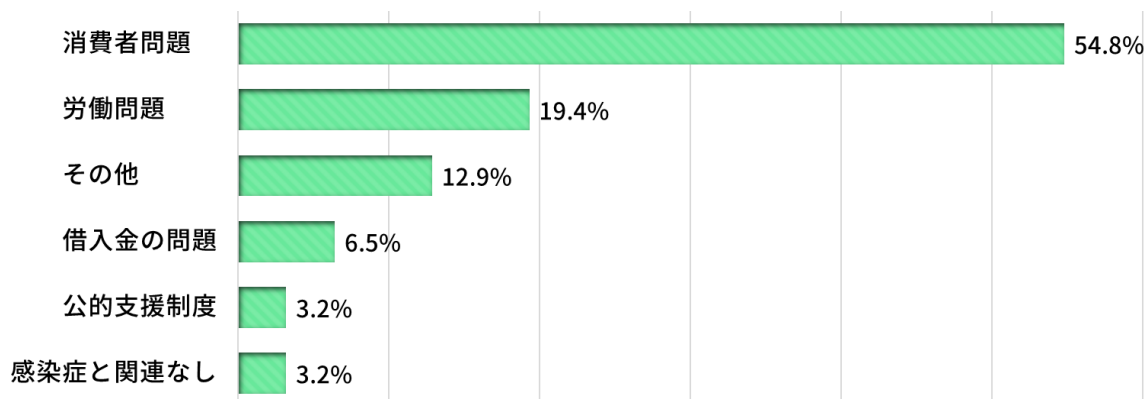
## 3 相談内容の傾向

本集計及び分析においては、本無料相談にどのような内容の相談がどの程度の割合で寄せられているかを集計して分析するため、本無料相談に寄せられた相談を非事業者による相談と事業者による相談のそれぞれにおいて複数の相談類型に分類し、分類した相談の数を相談類型ごとにカウントした上で、これらが全体に占める割合を算出した。

相談件数は相談者1名又は1法人につき1件とカウントしているが、相談内容の分類においては1件の相談を複数（最大3つ）の相談類型に分類する場合がある。その場合には、各相談類型に分類した相談の数の合計は、相談件数を超過する。

(1) 非事業者 [n = 54]

非事業者からの相談は、消費者問題に関する相談が突出して多く、次いで労働問題に関する相談が多い。



ア 消費者問題 [n = 32]

(ア) 消費者問題に分類した相談の中では、契約キャンセルに関する相談<sup>8</sup>が96.9%を占める。

(イ) 契約キャンセルに関する相談 [n=31] は、そのほとんどが、キャンセル料を支払う義務の存否、又は既に支払った代金の返還（払戻し）を受けることの可否、つまりキャンセル等に伴う契約当事者間の金銭的処理について相談するものである。

ほかに、件数は少ないが、キャンセル等を受けた消費者が、これに伴い第三者との関係で発生する自身の損害を相手方当事者に負担させることの可否を相談するものもある<sup>9</sup>。また、契約当事者に起因するものでない事情によりキャンセル等に至ったケースにおいて、当該キャンセル等に伴う金銭的処理について相談するものもある<sup>10</sup>。

<sup>8</sup> 本相談類型には、消費者と事業者との間の契約において、契約の一方当事者が、本感染症の感染拡大の影響（政府等の指示又は要請による場合を含む。）により、他方当事者に対し、契約の解約のほか、履行期限の延期や継続的契約の一時停止、その他自身が負う債務を合意した条件どおりに履行しない（できない）旨の意思表示（本書において「キャンセル等」という。）をすること（又は既にこれをしたこと）に伴って発生する問題に関する、消費者からの相談を分類した。

<sup>9</sup> 例えば、遠隔地で開催される企画への参加を目的とする契約（開催地への旅客運送は含まず、開催地への渡航は相談者が手配）に関し、当該企画をその主催者である相手方が中止したケースにおいて、この中止に伴い開催地への渡航を目的とする旅客運送契約をキャンセルすることにより発生するキャンセル料は、運送人との間では相談者が負担せざるを得ないところ、このキャンセル料相当額を相手方に負担させられないか、という相談がある。

<sup>10</sup> 例えば、海外で開催される企画への参加を目的とする企画旅行契約に関し、当該企画が当該国政府の指示により中止となったケースにおいて、この中止に伴う当該企画旅行契約のキャンセル等に関し、相談者・旅行会社間の金銭的処理（約款の不可抗力条項の適用の有無）について相談するものがある。

以上の相談のうち、キャンセル等をする側（又は既にこれをした側）の消費者による相談が71.0%、キャンセル等を受けた側の消費者による相談が19.4%、契約当事者に起因するものではない事情によりキャンセル等に至ったケースに関する相談が9.7%である。

(ウ) 契約キャンセルに関する相談について、契約の種類ごとに相談内容を概観すると、次のとおりである。

a スペース利用型の契約に関する相談（41.9%）は、その約7割が結婚式に関するものであり、そのほかにホテルでのパーティやライブハウスのライブ等に関するものが見られる。

また、いずれの相談も、相談者（消費者）においてキャンセル等をし、又はキャンセル等することを検討しているケースである。

利用時期は、相談日の2～3週間後のものもあれば、1～2か月後のものもある。6か月後のものもあるが、これは、契約に係る規約上、6か月前のキャンセルからキャンセル料が発生するとされていることから相談に及んでいる。

b サービス利用型（一回的）の契約に関する相談（35.5%）は、旅客運送契約又は企画旅行契約に関するものが多い。いずれも海外への渡航に関するものであり、日本国内の旅行に関するものはない。

また、キャンセル等をする側（又は既にこれをした側）及びキャンセル等を受けた側のいずれからも相談が寄せられている。

c サービス利用型（継続的）の契約に関する相談（16.1%）は、主として習い事に関するものであり、これは、事業者が役務提供を一時停止（休会）したが、事業者からその代金（月謝・レッスン料）の全部又は一部の支払を請求されていることに関する相談である。

d イベント参加型の契約に関する相談（6.5%）は、参加を予定して既に代金を支払ったイベントが中止又は延期になったケースにおいて、事業者から代金全額の返還を受けることの可否に関する相談である。

本集計及び分析の対象期間の前半に寄せられた相談ではサービス利用型（一回的）の契約のキャンセル等に関する相談が最も多かったが、その後結婚式のキャンセル等に関する相談が増加した結果、対象期間全体で見ると、スペース利用型の契約のキャンセル等に関する相談が最も多くなっている。

本集計及び分析の対象期間に寄せられた相談の中だけでも、時期により相談内容に変化が見られるものである。

## イ 労働問題〔n=9〕

労働問題に関する相談は、その55.6%が、使用者から休業又は労働時間の短縮を指示されたケースにおける、休業手当に関する相談である。中には、休業手当に関する相談と併せて解雇への不安を述べる相談もある。

そのほか、解雇に関する相談や、使用者の売上が減少しているとして賃金の不払いが生じないかについて不安を述べる相談もある。

## (2) 事業者

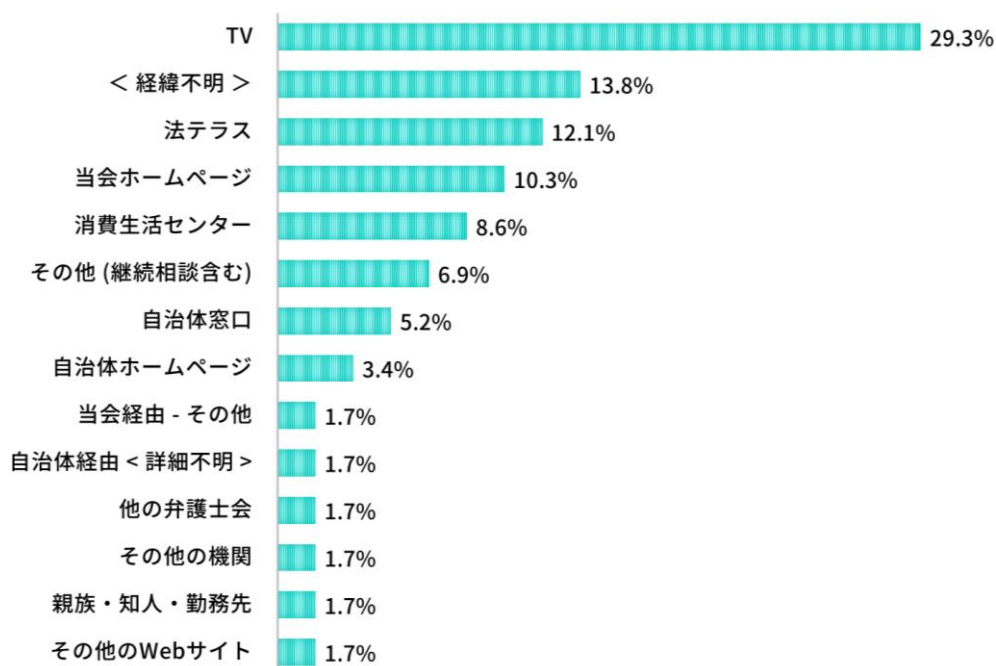
事業者からの相談は累計7件（法人3件、個人4件）であるが、本感染症の感染拡大の影響による売上の減少（その原因は注文の減少や来店客の減少、予定していた業務の停止等）に伴う資金調達に関する相談を中心とした相談が、様々な業種の事業者から寄せられている。

## 4 相談者が本無料相談を知った経緯〔n=58〕

相談者が本無料相談を知った経緯を見ると、TVが約3割と最多である。

これは、上記第1項のとおり3月12日にNHKのテレビニュース番組において本無料相談が取り上げられたことの影響によるものであると考えられるところ、同放送後、時間が経過するにつれて、当会ホームページ、法テラスや消費生活センター、自治体の窓口やホームページによって本無料相談を知った相談者も増加している。

チャンネルごとに、本無料相談を市民や事業者に浸透させる範囲及び影響力のほか、その速度も異なることが実際に確認されたものと考えられる。



以上