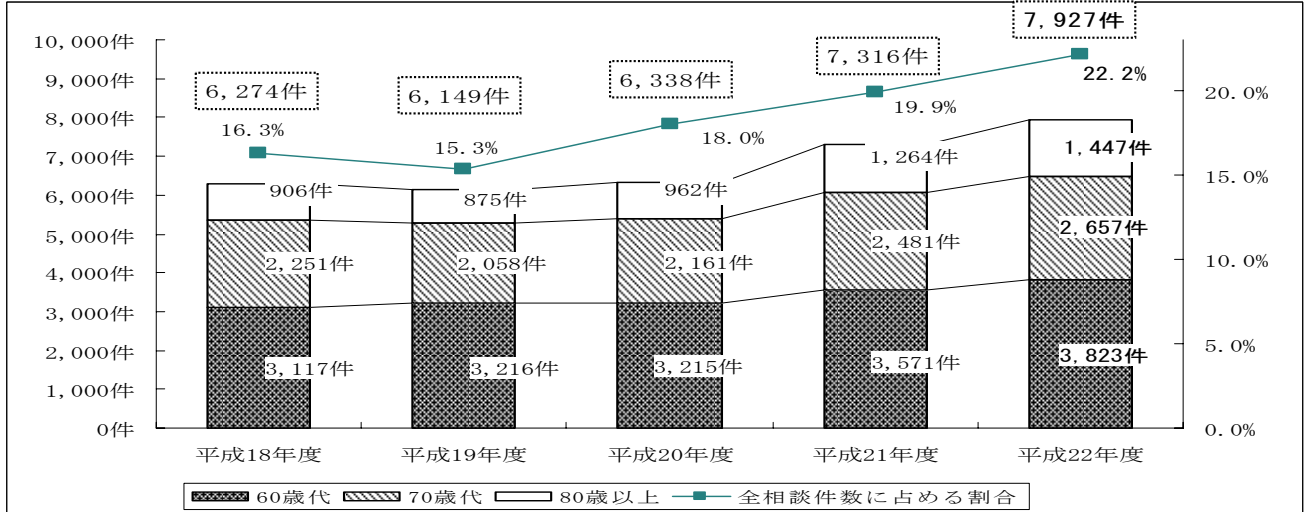


6 主な相談別特徴

(1) 契約当事者別相談件数

① 高齢者の相談

都図-2 高齢者の相談件数推移



都表-33 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	841	725	116.0%
株	405	499	81.2%
公社債	299	98	305.1%
普通預貯金	67	70	95.7%
2 放送・コンテンツ等	807	497	162.4%
デジタルコンテンツ	676	406	166.5%
有線テレビ放送	70	46	152.2%
テレビ放送サービス	53	38	139.5%
3 融資サービス	493	480	102.7%
フリーローン・サラ金	447	442	101.1%
4 レンタル・リース・貸借	362	385	94.0%
賃貸アパート	287	279	102.9%
5 役務その他	353	249	141.8%
弁護士	52	28	185.7%
不動産仲介サービス	35	10	350.0%
興信所	29	15	193.3%
6 工事・建築・加工	268	287	93.4%
新築工事	39	44	88.6%
増改築工事	39	46	84.8%
内装工事	35	19	184.2%
7 ファンド型投資商品	239	142	168.3%
8 相談その他	187	206	90.8%
債権回収	42	39	107.7%
9 商品一般	180	184	97.8%
10 デリバティブ取引	155	176	88.1%
海外商品先物等	109	111	98.2%
高齢者相談 計	7,927 (22.2%)	7,316 (19.9%)	108.4%
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%

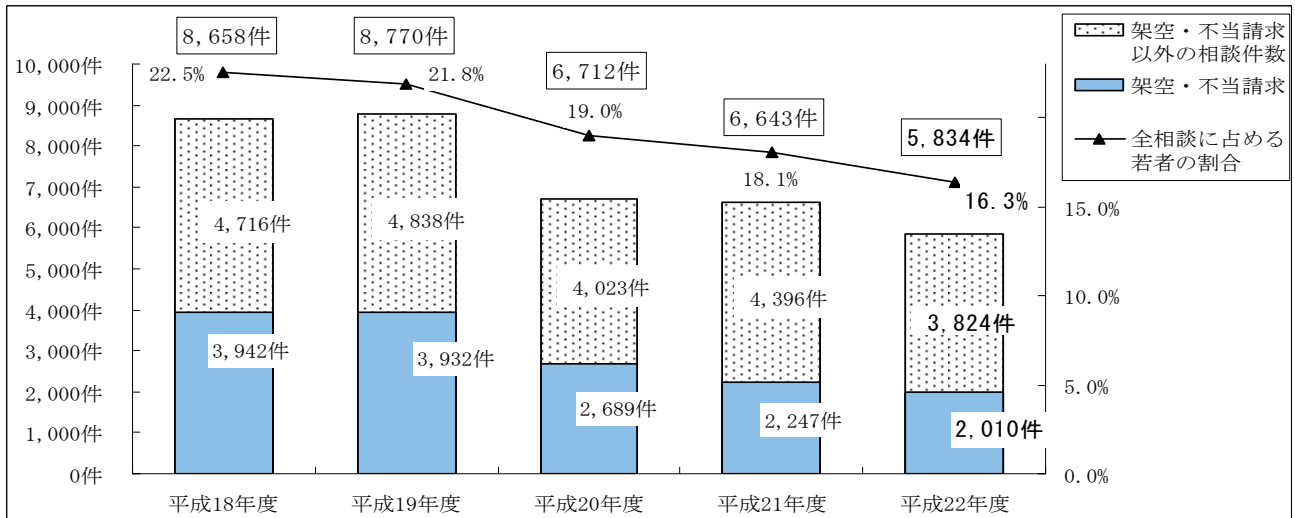
都表-34 高齢者相談 相談内容別件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	7,927	7,316	108.4%
性別			
男性	3,906	3,600	108.5%
女性	4,005	3,713	107.9%
不明・無回答	16	3	533.3%
年代別			
60歳代	3,823	3,571	107.1%
70歳代	2,657	2,481	107.1%
80歳以上	1,447	1,264	114.5%
職業別			
給与生活者	968	990	97.8%
自営・自由業	748	688	108.7%
家事従事者	1,715	1,733	99.0%
学生	1	4	25.0%
無職	4,002	3,430	116.7%
その他・不明	493	471	104.7%
平均契約金額(千円)	3,031	3,644	83.2%
平均既払金額(千円)	2,313	2,773	83.4%
1 主な相談内容			
2 解約一般	1,419	1,494	95.0%
3 電話勧誘	1,188	908	130.8%
4 返金	1,072	966	111.0%
5 高価格・料金	901	922	97.7%
6 信用性	880	807	109.0%
7 利殖商法	792	633	125.1%
8 インターネット通販	777	502	154.8%
9 家庭訪販	707	717	98.6%
10 契約	639	572	111.7%
他の接客対応	594	554	107.2%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-35 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,327	2,548	91.3%
デジタルコンテンツ	2,259	2,331	96.9%
アダルト情報サイト	1,587	995	159.5%
出会い系サイト	324	581	55.8%
2 レンタル・リース・貸借	658	751	87.6%
賃貸アパート	599	698	85.8%
3 教室・講座	265	285	93.0%
外国語・会話教室	50	84	59.5%
資格講座	29	27	107.4%
美容関連教室	29	7	414.3%
精神修養講座	28	36	77.8%
4 融資サービス	193	266	72.6%
フリーローン・サラ金	185	246	75.2%
5 理美容	149	238	62.6%
エステティックサービス	130	209	62.2%
6 内職・副業	146	139	105.0%
タレント・モデル内職	74	47	157.4%
パチンコ関連内職	14	14	100.0%
7 相談その他	118	89	132.6%
8 移動通信サービス	113	129	87.6%
携帯電話サービス	95	105	90.5%
モバイルデータ通信	18	19	94.7%
9 医療	110	109	100.9%
医療サービス	88	80	110.0%
10 役務その他	89	105	84.8%
祈とうサービス	12	8	150.0%
若者相談 計	5,834 (16.3%)	6,643 (18.1%)	87.8%
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%

都表-36 若者相談 相談内容別件数

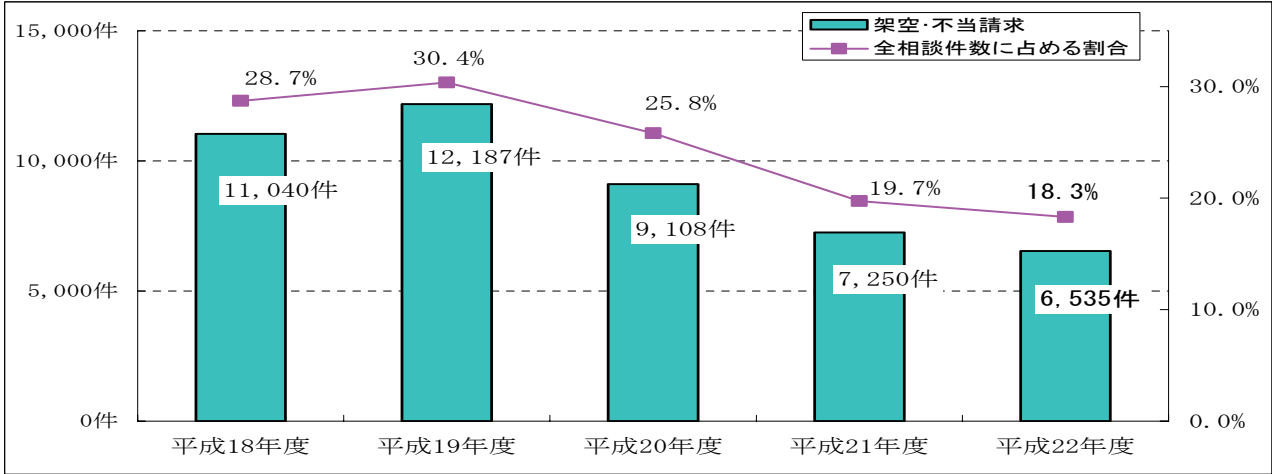
単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	5,834	6,643	87.8%
性別			
男性	2,965	3,266	90.8%
女性	2,846	3,363	84.6%
不明・無回答	23	14	164.3%
年代別			
10歳未満	51	29	175.9%
10歳代	1,107	1,049	105.5%
20歳代	4,676	5,565	84.0%
職業別			
給与生活者	3,070	3,811	80.6%
自営・自由業	101	128	78.9%
家事従事者	220	279	78.9%
学生	1,864	1,819	102.5%
無職	366	406	90.1%
その他・不明	213	200	106.5%
平均契約金額(千円)	415	436	95.2%
平均既払金額(千円)	153	138	110.9%
1 主な相談内容			
インターネット通販	2,514	2,624	95.8%
2 ボルノ・風俗	1,559	994	156.8%
3 解約一般	1,321	1,645	80.3%
4 ワンクリック請求	1,295	867	149.4%
5 未成年者契約	874	806	108.4%
6 高価格・料金	871	1,033	84.3%
7 返金	775	915	84.7%
8 不当請求一般	517	803	64.4%
9 嫌がらせ	412	151	272.8%
10 電子広告	394	462	85.3%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

都図-4 架空・不当請求の相談件数推移



都表-37 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,092	6,502	93.7%
アダルト情報サイト	4,194	2,560	163.8%
出会い系サイト	754	1,346	56.0%
2 レンタル・リース・貸借	90	82	109.8%
賃貸アパート	70	70	100.0%
3 商品一般	80	233	34.3%
4 融資サービス	32	52	61.5%
フリーローン・サラ金	29	48	60.4%
5 移動通信サービス	26	36	72.2%
携帯電話サービス	22	32	68.8%
不当請求 計	6,535 (18.3%)	7,250 (19.7%)	90.1%
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%

都表-38 架空・不当請求 相談内容別件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比
相談件数	6,535	7,250	90.1%
性別			
男性	4,162	4,133	100.7%
女性	2,293	3,016	76.0%
団体	31	61	50.8%
不明	49	40	122.5%
年代別			
20歳未満	724	640	113.1%
20歳代	1,286	1,607	80.0%
30歳代	1,528	1,958	78.0%
40歳代	1,342	1,542	87.0%
50歳代	739	761	97.1%
60歳代	496	343	144.6%
70歳以上	167	159	105.0%
不明	253	240	105.4%
職業別			
給与生活者	3,796	4,425	85.8%
自営・自由業	353	376	93.9%
家事従事者	528	769	68.7%
学生	963	886	108.7%
無職	600	516	116.3%
その他・不明	295	278	106.1%
平均契約金額(千円)	122	139	87.8%
平均既払金額(千円)	19	48	39.6%
主な相談内容			
1 インターネット通販	5,954	9,281	64.2%
2 ポルノ・風俗	4,096	2,498	164.0%
3 ワンクリック請求	3,643	2,286	159.4%
4 不当請求一般	1,823	2,375	76.8%
5 嫌がらせ	1,330	384	346.4%
6 架空請求	1,135	2,765	41.0%
7 無料商法	839	676	124.1%
8 高価格・料金	739	724	102.1%
9 未成年者契約	646	550	117.5%
10 プライバシー	597	685	87.2%

② インターネット通販

都表-39 インターネット通販 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	22年度	21年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,919	6,954	99.5%
アダルト情報サイト	4,373	2,595	168.5%
出会い系サイト	1,157	1,569	73.7%
2 パソコン・パソコン関連用品	131	132	99.2%
パソコンソフト	63	47	134.0%
3 役務その他	103	92	112.0%
祈とうサービス	10	7	142.9%
4 旅行代理業	98	105	93.3%
海外手配旅行	38	30	126.7%
5 音響・映像製品	89	77	115.6%
デジタルディスクソフト	43	37	116.2%
インターネット通販 計	8,719 (24.4%)	8,910 (24.2%)	97.9%
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%

都表-40 インターネット通販 相談内容別相談件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比	
相談件数	8,719	8,910	97.9%	
性別	男性	5,170	4,864	106.3%
	女性	3,409	3,887	87.7%
	団体	62	102	60.8%
	不明	78	57	136.8%
年代別	20歳未満	849	709	119.7%
	20歳代	1,665	1,915	86.9%
	30歳代	2,203	2,558	86.1%
	40歳代	1,821	1,944	93.7%
	50歳代	991	913	108.5%
	60歳代	593	377	157.3%
	70歳以上	184	125	147.2%
	不明	413	369	111.9%
職業別	給与生活者	4,899	5,303	92.4%
	自営・自由業	504	479	105.2%
	家事従事者	831	1,024	81.2%
	学生	1,165	997	116.9%
	無職	794	631	125.8%
	その他・不明	526	476	110.5%
主な相談内容	1 ポルノ・風俗	4,292	2,528	169.8%
	2 ワンクリック請求	3,603	2,200	163.8%
	3 嫌がらせ	1,423	389	365.8%
	4 不当請求一般	1,401	1,839	76.2%
	5 架空請求	1,009	2,402	42.0%

③ 多重債務

都表-41 多重債務 相談内容別件数

単位：件

項目	22年度	21年度	対前年度比	
1 借入先上位	フリーローン・サラ金	1,336	1,308	102.1%
	住宅ローン	28	17	164.7%
	他の融資サービス	11	12	91.7%
性別	男性	1,071	1,039	103.1%
	女性	474	473	100.2%
	団体	8	21	38.1%
	不明	9	18	50.0%
年代別	20歳未満	0	1	0.0%
	20歳代	123	178	69.1%
	30歳代	293	325	90.2%
	40歳代	379	351	108.0%
	50歳代	286	255	112.2%
	60歳代	252	239	105.4%
	70歳以上	107	96	111.5%
	不明	122	106	115.1%
職業別	給与生活者	866	865	100.1%
	自営・自由業	187	163	114.7%
	家事従事者	64	76	84.2%
	学生	6	6	100.0%
	無職	323	308	104.9%
	その他・不明	116	133	87.2%
借入金総額	100万円未満	211	236	89.4%
	100万円以上 300万円未満	325	340	95.6%
	300万円以上 500万円未満	159	171	93.0%
	500万円以上 1,000万円未満	116	101	114.9%
	1,000万円以上	55	63	87.3%
	記入有計	866	911	95.1%
	平均借入金額（千円）	4,038	4,513	89.5%
多重債務 計	1,562 (4.4%)	1,551 (4.2%)	100.7%	
全相談件数	35,744 (100.0)	36,744 (100.0)	97.3%	

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表-42 危害の内容 商品・役務別件数（平成22年度）

単位：件

商品・役務 (上位10位)	合計	危害の内容																			
		骨折	脱臼・捻挫	切断	擦過傷・挫傷・打撲傷	刺傷・切傷	頭蓋(内)損傷	内臓損傷	神経・脊髄の損傷	筋・腱の損傷	窒息	感覚機能の低下	熱傷	凍傷	皮膚障害	感電障害	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の傷病及び諸症状	不明
全体	436	12	1	0	41	28	1	0	14	6	1	2	60	0	79	4	2	15	40	126	4
1 医療サービス	59	1	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	12	0	9	0	0	1	0	31	1
2 外食	26	0	0	0	2	1	0	0	1	1	0	0	5	0	0	0	0	0	11	5	0
3 美顔エステ	12	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	7	0
4 脱毛エステ	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	1	0
5 歯科治療	10	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0
6 パーマ	8	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	1	0
7 他の健康食品	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5	0
8 賃貸アパート	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	4	0
9 健康食品一般	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1
10 スポーツ施設利用	6	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0

都表-43 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数 単位：件

項目		22年度	21年度	対前年度比	
相談件数		436	451	96.7%	
被害者	性別	男性	129	112	115.2%
		女性	287	333	86.2%
		不明	20	6	333.3%
	年代別	20歳未満	21	27	77.8%
		20歳代	69	61	113.1%
		30歳代	87	94	92.6%
		40歳代	77	93	82.8%
		50歳代	58	46	126.1%
		60歳代	43	45	95.6%
		70歳以上	42	43	97.7%
		不明	39	42	92.9%
	職業別	給与生活者	162	193	83.9%
		自営・自由業	27	19	142.1%
		家事従事者	90	103	87.4%
		学生	22	13	169.2%
無職		73	66	110.6%	
その他・不明		62	57	108.8%	
危害程度	医者にかからず	140	138	101.4%	
	治療1週間未満	69	81	85.2%	
	1～2週間	50	61	82.0%	
	3週間～1ヶ月	38	37	102.7%	
	1ヶ月以上	45	49	91.8%	
	死亡	4	5	80.0%	
	不明	90	80	112.5%	

※PIO-NET2010による平成23年5月31日現在の集計値。

② 危険に関する相談

都表-44 危険の内容 商品・役務別件数（平成22年度）

単位：件

商品・役務 (上位10位)	合 計	危険の内容																					
		火災	発火・引火	発煙・火花	過熱・こげる	ガス爆発	ガス洩れ	点火・燃焼・消火不良	漏電・電波等の障害	燃料・液漏れ等	化学物質による危険	破裂	破損・折損	部品脱落	機能故障	転落・転倒・不安定	バリ・鋭利	操作・使用性の欠落	腐敗・変質	異物の混入	異物の侵入	その他	不明
全体	175	3	16	25	17	3	1	3	0	0	0	11	17	10	31	5	0	9	0	11	0	13	0
1 普通・小型自動車	22	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	14	0	0	1	0	0	0	0	0
2 消火器	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
3 電気掃除機	5	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
4 ヘアードライヤー	5	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 テレビジョン	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0
6 ノートパソコン	4	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 喫煙用ライター	4	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電気オーブンレンジ	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
9 他の戸棚	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
10 蛍光灯	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0