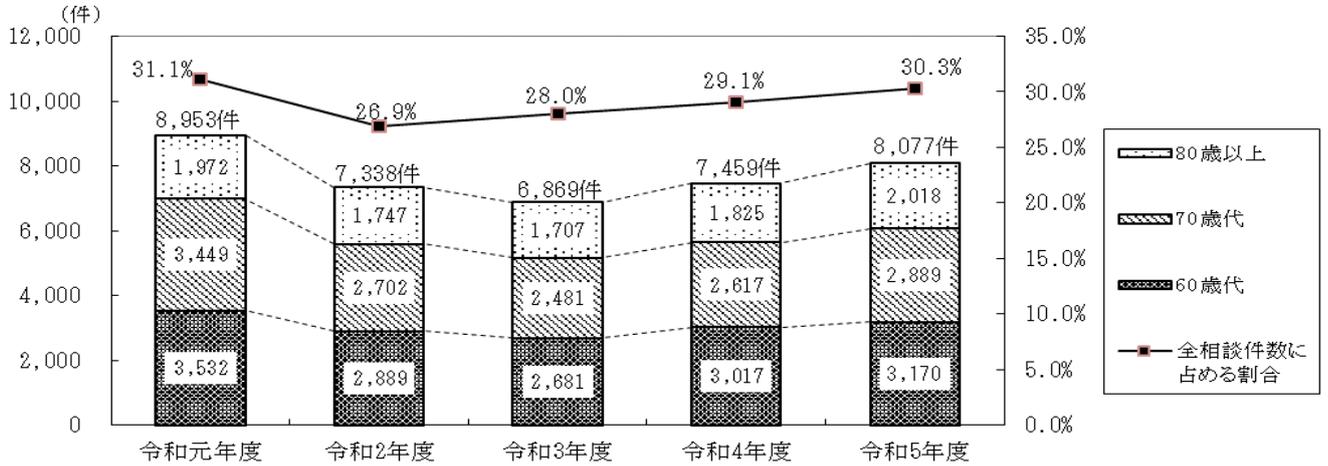


## 6 主な相談別特徴

### (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-35 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 化粧品	721	776	92.9%
化粧品クリーム	129	179	72.1%
養毛剤	128	31	412.9%
乳液	90	139	64.7%
ファンデーション	64	84	76.2%
2 商品一般	610	521	117.1%
3 役務その他	449	415	108.2%
役務その他サービス	244	223	109.4%
折とうサービス	36	48	75.0%
申請代行サービス	30	20	150.0%
4 工事・建築・加工	355	367	96.7%
屋根工事	138	172	80.2%
衛生設備工事	40	30	133.3%
5 健康食品	324	243	133.3%
6 レンタル・リース・貸借	289	235	123.0%
賃貸アパート	228	185	123.2%
7 移動通信サービス	225	203	110.8%
携帯電話サービス	192	183	104.9%
モバイルデータ通信	29	17	170.6%
8 修理・補修	187	148	126.4%
修理サービス	179	141	127.0%
9 他の金融関連サービス	161	121	133.1%
金融関連サービスその他	121	81	149.4%
10 娯楽等情報配信サービス	153	180	85.0%
アダルト情報	64	104	61.5%
他の娯楽等情報配信サービス	35	32	109.4%
高齢者相談 計	8,077	7,459	108.3%
全相談件数に占める割合	(30.3%)	(29.1%)	

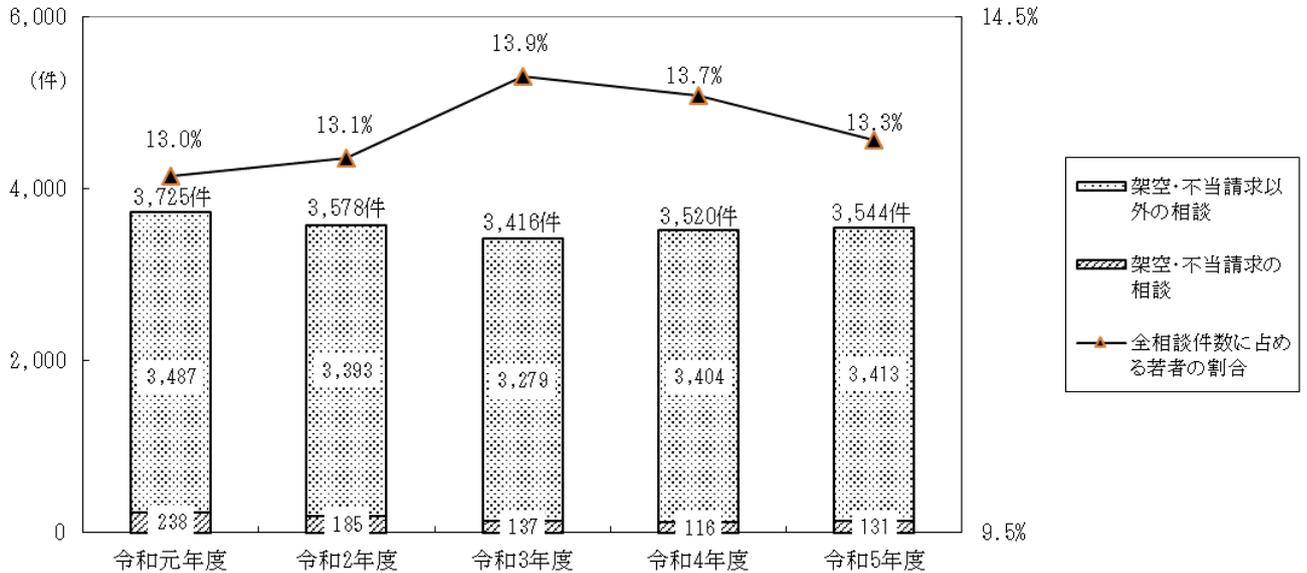
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	8,077	7,459	108.3%
性別			
男性	3,629	3,308	109.7%
女性	4,423	4,123	107.3%
不明	25	28	89.3%
年代別			
60歳代	3,170	3,017	105.1%
70歳代	2,889	2,617	110.4%
80歳以上	2,018	1,825	110.6%
職業別			
給与生活者	1,708	1,649	103.6%
自営・自由業	755	654	115.4%
家事従事者	1,118	1,129	99.0%
学生	6	1	600.0%
無職	3,714	3,321	111.8%
その他・不明	776	705	110.1%
平均契約金額(千円)	1,768	1,318	134.1%
平均既払金額(千円)	1,349	1,129	119.5%
主な相談内容			
1 解約一般	2,231	2,055	108.6%
2 インターネット通販	2,048	1,995	102.7%
3 定期購入	992	1,010	98.2%
4 電子広告	882	866	101.8%
5 返金	857	724	118.4%
6 信用性	800	669	119.6%
7 高価格・料金	738	759	97.2%
8 返品	655	621	105.5%
9 契約書・書面一般	651	647	100.6%
9 連絡不能	651	773	84.2%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-37 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 レンタル・リース・貸借	381	367	103.8%
賃貸アパート	348	327	106.4%
2 理美容	280	481	58.2%
エステティックサービス	246	438	56.2%
脱毛エステ	199	375	53.1%
3 役務その他	249	150	166.0%
役務その他サービス	143	95	150.5%
廃品回収サービス	34	18	188.9%
4 医療	235	147	159.9%
医療サービス	187	118	158.5%
歯科治療	43	22	195.5%
5 他の教養・娯楽	231	240	96.3%
インターネットゲーム	113	125	90.4%
出会い系サイト・アプリ	42	45	93.3%
教養・娯楽サービスその他	26	25	104.0%
6 教室・講座	187	208	89.9%
ビジネス教室	69	72	95.8%
スポーツ・健康教室	39	49	79.6%
7 商品一般	138	112	123.2%
8 内職・副業	126	110	114.5%
他の内職・副業	87	63	138.1%
タレント・モデル内職	28	33	84.8%
9 外食・食事手配	117	77	151.9%
外食	111	63	176.2%
10 娯楽等情報配信サービス	113	109	103.7%
他の娯楽等情報配信サービス	54	46	117.4%
アダルト情報	29	27	107.4%
若者相談 計	3,544	3,520	100.7%
全相談件数に占める割合	(13.3%)	(13.7%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

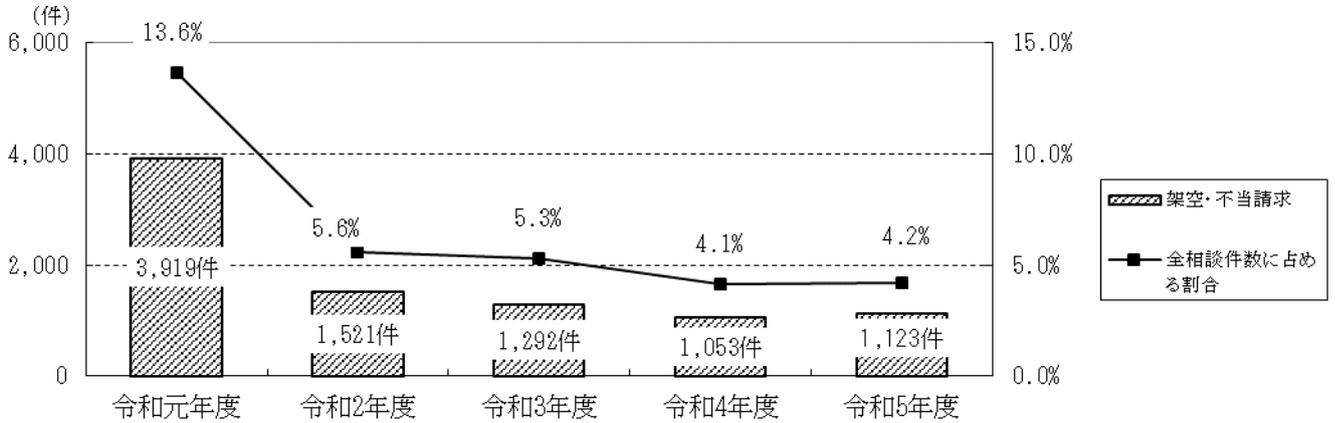
単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	3,544	3,520	100.7%
性別			
男性	1,570	1,493	105.2%
女性	1,958	2,006	97.6%
不明	16	21	76.2%
年代別			
10歳未満	26	29	89.7%
10歳代	498	523	95.2%
20歳代	3,020	2,968	101.8%
職業別			
給与生活者	2,067	2,069	99.9%
自営・自由業	149	136	109.6%
家事従事者	24	45	53.3%
学生	1,012	1,005	100.7%
無職	178	167	106.6%
その他・不明	114	98	116.3%
平均契約金額(千円)	766	693	110.5%
平均既払金額(千円)	359	284	126.4%
1 主な相談内容			
2 解約一般	1,232	1,369	90.0%
3 返金	956	921	103.8%
4 インターネット通販	888	920	96.5%
5 高価格・料金	654	624	104.8%
6 契約書・書面一般	477	452	105.5%
7 電子広告	447	424	105.4%
8 SNS	415	379	109.5%
9 連絡不能	395	463	85.3%
10 約束不履行	351	318	110.4%
クレジットカード	338	324	104.3%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

都図-4 架空・不当請求に関する相談件数推移



都表-39 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	5年度	4年度	対前年度比
1 商品一般	305	263	116.0%
2 娯楽等情報配信サービス	225	287	78.4%
アダルト情報	130	228	57.0%
娯楽等情報配信サービス一般	38	20	190.0%
3 移動通信サービス	71	43	165.1%
携帯電話サービス	59	38	155.3%
モバイルデータ通信	10	5	200.0%
4 役務一般	53	39	135.9%
4 他の教養・娯楽	53	28	189.3%
インターネットゲーム	16	3	533.3%
6 役務その他	43	49	87.8%
役務その他サービス	20	24	83.3%
7 外食・食事宅配	35	24	145.8%
外食	32	22	145.5%
8 レンタル・リース・賃借	33	48	68.8%
賃貸アパート	24	34	70.6%
9 インターネット通信サービス	25	24	104.2%
他のネット通信関連サービス	11	10	110.0%
光ファイバー	8	8	100.0%
10 化粧品	21	26	80.8%
架空・不当請求 計	1,123	1,053	106.6%
全相談件数に占める割合	(4.2%)	(4.1%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	5年度	4年度	対前年度比
相談件数	1,123	1,053	106.6%
性別			
男性	520	544	95.6%
女性	491	419	117.2%
団体	30	20	150.0%
不明	82	70	117.1%
年代別			
20歳未満	22	28	78.6%
20歳代	109	88	123.9%
30歳代	95	77	123.4%
40歳代	151	124	121.8%
50歳代	198	200	99.0%
60歳代	149	170	87.6%
70歳以上	228	229	99.6%
不明	171	137	124.8%
職業別			
給与生活者	488	468	104.3%
自営・自由業	89	76	117.1%
家事従事者	73	79	92.4%
学生	44	39	112.8%
無職	237	223	106.3%
その他・不明	192	168	114.3%
平均契約金額(千円)	355	304	116.8%
平均既払金額(千円)	152	54	281.5%
1 主な相談内容			
1 不当請求一般	648	544	119.1%
2 インターネット通販	364	447	81.4%
3 架空請求	353	312	113.1%
4 クレジットカード	237	155	152.9%
5 高価格・料金	178	174	102.3%
6 身分詐称	174	109	159.6%
7 詐欺	130	90	144.4%
8 ポルノ・風俗	125	227	55.1%
9 ワンクリック請求	125	213	58.7%
10 解約一般	124	122	101.6%

②インターネット通販

都表-41 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	5年度	4年度	対前年度比
1	化粧品	1,150	1,515	75.9%
	化粧クリーム	178	303	58.7%
	養毛剤	172	47	366.0%
	ファンデーション	151	179	84.4%
	乳液	126	229	55.0%
2	健康食品	435	343	126.8%
	他の健康食品	305	237	128.7%
3	紳士・婦人洋服	422	437	96.6%
4	役務その他	374	328	114.0%
	役務その他サービス	188	219	85.8%
	申請代行サービス	103	28	367.9%
5	娯楽等情報配信サービス	363	426	85.2%
	アダルト情報	132	223	59.2%
	他の娯楽等情報配信サービス	112	93	120.4%
	映像配信サービス	61	63	96.8%
6	他の教養・娯楽	349	319	109.4%
	インターネットゲーム	158	142	111.3%
	教養・娯楽サービスその他	80	47	170.2%
	出会い系サイト・アプリ	75	86	87.2%
7	商品一般	316	301	105.0%
8	他の教養娯楽品	206	165	124.8%
9	かばん	164	177	92.7%
10	旅行代理業	158	173	91.3%
	インターネット通販 計	7,051	7,362	95.8%
	全相談件数に占める割合	(26.5%)	(28.7%)	

都表-42 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

	項目	5年度	4年度	対前年度比
	相談件数	7,051	7,362	95.8%
性別	男性	2,998	2,984	100.5%
	女性	3,782	4,083	92.6%
	団体	79	108	73.1%
	不明	192	187	102.7%
年代別	20歳未満	245	274	89.4%
	20歳代	643	646	99.5%
	30歳代	778	868	89.6%
	40歳代	1,110	1,275	87.1%
	50歳代	1,618	1,662	97.4%
	60歳代	1,128	1,148	98.3%
	70歳以上	920	848	108.5%
	不明	609	641	95.0%
職業別	給与生活者	3,544	3,713	95.4%
	自営・自由業	711	674	105.5%
	家事従事者	621	745	83.4%
	学生	380	390	97.4%
	無職	1,025	995	103.0%
	その他・不明	770	845	91.1%
	平均契約金額(千円)	214	142	150.7%
	平均既払金額(千円)	251	140	179.3%
主な相談内容	1 解約一般	2,978	3,134	95.0%
	2 電子広告	1,750	1,957	89.4%
	3 定期購入	1,602	1,875	85.4%
	4 返金	1,496	1,203	124.4%
	5 連絡不能	1,258	1,668	75.4%

### ③ 多重債務

都表-43 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		5年度	4年度	対前年度比
相談件数		482	403	119.6%
性別	男性	271	248	109.3%
	女性	200	141	141.8%
	団体	2	8	25.0%
	不明	9	6	150.0%
	20歳未満	5	3	166.7%
年代別	20歳代	90	77	116.9%
	30歳代	72	51	141.2%
	40歳代	56	62	90.3%
	50歳代	91	87	104.6%
	60歳代	63	58	108.6%
	70歳以上	60	30	200.0%
	不明	45	35	128.6%
	職業別	給与生活者	254	253
自営・自由業		68	42	161.9%
家事従事者		12	4	300.0%
学生		16	7	228.6%
無職		100	68	147.1%
その他・不明		32	29	110.3%

項目		5年度	4年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	277	254	109.1%
	他の融資サービス	6	3	200.0%
	住宅ローン	5	6	83.3%
借入金総額	100万円未満	90	69	130.4%
	100万円以上 300万円未満	98	85	115.3%
	300万円以上 500万円未満	47	34	138.2%
	500万円以上 1,000万円未満	49	29	169.0%
	1,000万円以上	36	23	156.5%
	記入有計	320	240	133.3%
	平均借入金額（千円）	6,115	4,712	129.8%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表-44 危害の内容 商品・役務別件数 (令和5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	417	6	2	0	31	29	1	0	7	3	1	4	23	0	114	0	4	13	50	122	7
1 医療サービス	57	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	7	0	12	0	0	1	1	31	2
2 他の健康食品	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	13	3	0
3 外食	20	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0	7	3	0
4 養毛剤	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	1	0
5 化粧クリーム	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	12	0	0	1	0	0	0
5 歯科治療	14	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	10	0
5 パーマ	14	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	2	0	5	0	0	0	0	3	0
5 整体	14	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	10	0
9 柔軟仕上げ剤	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	6	0
10 賃貸アパート	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5	0

都表-45 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		5年度	4年度	対前年度比	
相談件数		417	436	95.6%	
被害者	性別	男性	116	90	128.9%
		女性	291	337	86.4%
		不明	10	9	111.1%
		不明			
	年代別	20歳未満	14	14	100.0%
		20歳代	37	48	77.1%
		30歳代	39	53	73.6%
		40歳代	65	79	82.3%
		50歳代	92	92	100.0%
		60歳代	66	54	122.2%
70歳以上		66	66	100.0%	
不明		38	30	126.7%	
職業別	給与生活者	171	203	84.2%	
	自営・自由業	46	37	124.3%	
	家事従事者	64	50	128.0%	
	学生	15	20	75.0%	
	無職	71	84	84.5%	
	その他・不明	50	42	119.0%	

項目		5年度	4年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	85	89	95.5%
	1～2週間	27	24	112.5%
	3週間～1か月	14	22	63.6%
	1か月以上	26	31	83.9%
	死亡	2	3	66.7%
	不明	76	80	95.0%
	医者にかからず	187	187	100.0%

② 危険に関する相談

都表-46 危険の内容 商品・役務別件数（令和5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	94	3	5	13	15	1	1	0	0	1	4	4	7	3	4	2	1	1	0	11	1	17	0
1 他の健康食品	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
2 電動自動車	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
3 ヘアードライヤー	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 冷凍調理食品	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
4 電気冷蔵庫	3	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 炊飯器	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4 電池	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 普通・小型自動車	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 外食	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
10 他の飲料	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0