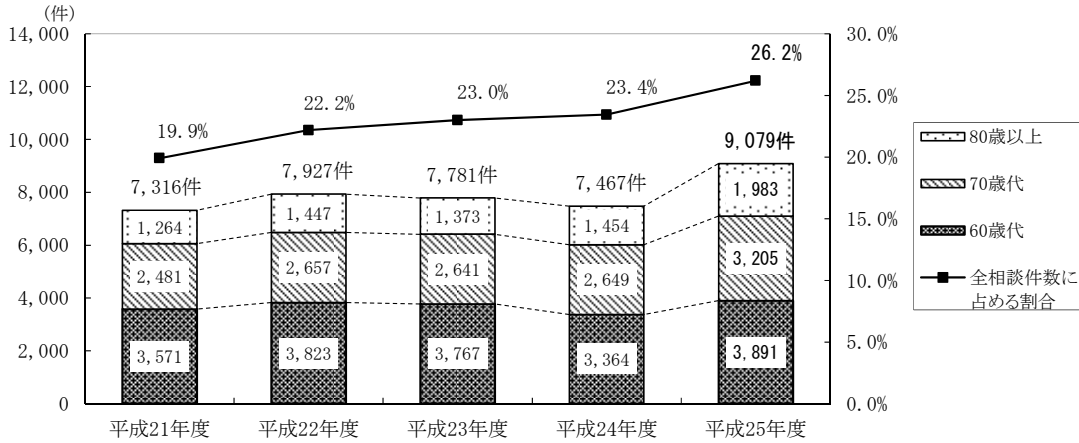


## 6 主な相談別特徴

### (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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	991	781	126.9%
デジタルコンテンツ	890	665	133.8%
テレビ放送サービス	55	59	93.2%
有線テレビ放送	38	45	84.4%
2 健康食品	516	243	212.3%
3 役務その他	430	525	81.9%
役務その他サービス	219	299	73.2%
不動産仲介サービス	35	23	152.2%
弁護士	24	40	60.0%
4 預貯金・証券等	382	389	98.2%
公社債	148	124	119.4%
株	126	148	85.1%
普通預貯金	47	51	92.2%
5 工事・建築・加工	375	286	131.1%
新築工事	60	55	109.1%
増改築工事	54	39	138.5%
塗装工事	47	35	134.3%
6 レンタル・リース・貸借	317	273	116.1%
賃貸アパート	244	205	119.0%
7 商品一般	299	172	173.8%
8 ファンド型投資商品	259	230	112.6%
9 相談その他	230	174	132.2%
10 融資サービス	223	258	86.4%
フリーローン・サラ金	175	202	86.6%
高齢者相談 計	9,079	7,467	121.6%
全相談件数に占める割合	(26.2%)	(23.4%)	

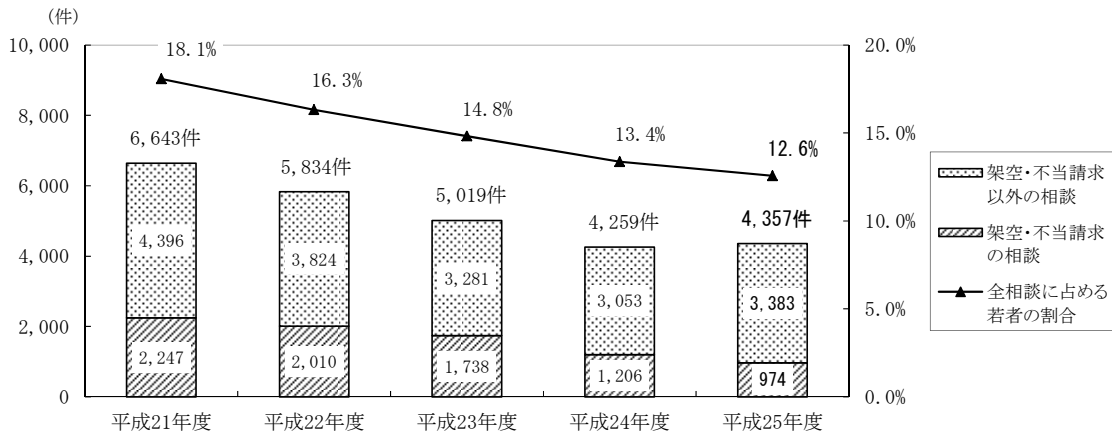
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	9,079	7,467	121.6%
性別			
男性	4,086	3,506	116.5%
女性	4,972	3,939	126.2%
不明	21	22	95.5%
年代別			
60歳代	3,891	3,364	115.7%
70歳代	3,205	2,649	121.0%
80歳以上	1,983	1,454	136.4%
職業別			
給与生活者	1,176	1,024	114.8%
自営・自由業	692	597	115.9%
家事従事者	2,364	1,886	125.3%
学生	2	1	200.0%
無職	4,201	3,490	120.4%
その他・不明	644	469	137.3%
平均契約金額(千円)	2,248	2,813	79.9%
平均既払金額(千円)	1,466	1,809	81.0%
主な相談内容			
1 解約一般	1,599	1,444	110.7%
2 電話勧誘	1,432	1,135	126.2%
3 インターネット通販	1,155	870	132.8%
4 高価格・料金	951	810	117.4%
5 返金	909	858	105.9%
6 信用性	817	758	107.8%
7 家庭訪問	804	747	107.6%
8 他の接客対応	773	713	108.4%
9 契約	676	650	104.0%
10 契約書・書面一般	596	538	110.8%

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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,217	1,471	82.7%
アダルト情報サイト	780	759	102.8%
デジタルコンテンツ一般	133	309	43.0%
オンラインゲーム	89	75	118.7%
出会い系サイト	80	182	44.0%
2 レンタル・リース・貸借	455	478	95.2%
賃貸アパート	415	436	95.2%
3 教室・講座	210	188	111.7%
タレント・モデル養成教室	39	21	185.7%
ビジネス教室	33	40	82.5%
精神修養講座	31	28	110.7%
4 理美容	196	151	129.8%
エステティックサービス	169	126	134.1%
5 移动通信サービス	167	122	136.9%
携帯電話サービス	120	76	157.9%
モバイルデータ通信	46	43	107.0%
6 医療	109	83	131.3%
医療サービス	83	61	136.1%
7 役務その他	97	85	114.1%
興信所	14	10	140.0%
8 内職・副業	94	115	81.7%
タレント・モデル内職	51	70	72.9%
9 融資サービス	93	95	97.9%
フリーローン・サラ金	90	90	100.0%
10 インターネット通信サービス	82	53	154.7%
光ファイバー	46	33	139.4%
若者相談 計	4,357	4,259	102.3%
全相談件数に占める割合	(12.6%)	(13.4%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

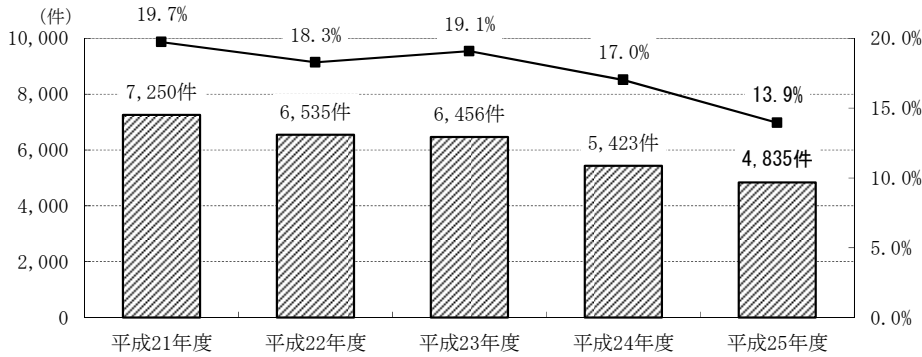
単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	4,357	4,259	102.3%
性別			
男性	2,125	2,126	100.0%
女性	2,218	2,118	104.7%
不明	14	15	93.3%
年代別			
10歳未満	60	29	206.9%
10歳代	788	812	97.0%
20歳代	3,509	3,418	102.7%
職業別			
給与生活者	2,327	2,231	104.3%
自営・自由業	78	71	109.9%
家事従事者	127	132	96.2%
学生	1,425	1,412	100.9%
無職	257	260	98.8%
その他・不明	143	153	93.5%
平均契約金額(千円)	525	481	109.1%
平均既払金額(千円)	174	197	88.3%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,584	1,733	91.4%
2 解約一般	1,296	1,165	111.2%
3 ポルノ・風俗	772	759	101.7%
4 高価格・料金	692	700	98.9%
5 返金	686	608	112.8%
6 ワンクリック請求	666	643	103.6%
7 未成年者契約	588	618	95.1%
8 電子広告	398	360	110.6%
9 契約書・書面一般	322	358	89.9%
10 他の接客対応	319	318	100.3%

(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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,340	4,990	87.0%
アダルト情報サイト	2,966	2,607	113.8%
デジタルコンテンツ一般	986	1,950	50.6%
出会い系サイト	145	343	42.3%
2 商品一般	92	62	148.4%
3 役務その他	65	74	87.8%
興信所	20	18	111.1%
4 健康食品	48	15	320.0%
5 レンタル・リース・貸借	45	37	121.6%
賃貸アパート	29	28	103.6%
6 音響・映像製品	32	32	100.0%
デジタルディスクソフト	17	17	100.0%
ビデオソフト	9	9	100.0%
テレビジョン	4	0	-
7 インターネット通信サービス	23	12	191.7%
インターネット接続回線	14	8	175.0%
8 移动通信サービス	18	26	69.2%
携帯電話サービス	12	19	63.2%
モバイルデータ通信	6	7	85.7%
9 書籍・印刷物	16	14	114.3%
新聞	5	2	250.0%
雑誌	3	3	100.0%
単行本	3	2	150.0%
10 外食・食事宅配	13	20	65.0%
外食	13	19	68.4%
架空・不当請求 計	4,835	5,423	89.2%
全相談件数に占める割合	(13.9%)	(17.0%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	25年度	24年度	対前年度比
相談件数	4,835	5,423	89.2%
性別			
男性	2,966	3,232	91.8%
女性	1,799	2,117	85.0%
団体	37	33	112.1%
不明	33	41	80.5%
年代別			
20歳未満	404	428	94.4%
20歳代	570	778	73.3%
30歳代	812	1,106	73.4%
40歳代	1,104	1,337	82.6%
50歳代	798	874	91.3%
60歳代	592	474	124.9%
70歳以上	323	185	174.6%
不明	232	241	96.3%
職業別			
給与生活者	2,678	3,276	81.7%
自営・自由業	259	273	94.9%
家事従事者	517	565	91.5%
学生	495	555	89.2%
無職	600	484	124.0%
その他・不明	286	270	105.9%
平均契約金額(千円)	190	134	141.8%
平均既払金額(千円)	13	21	61.9%
1 主な相談内容			
1 インターネット通販	4,324	4,957	87.2%
2 ポルノ・風俗	2,951	2,620	112.6%
3 ワンクリック請求	2,769	2,429	114.0%
4 架空請求	1,318	2,111	62.4%
5 不当請求一般	789	920	85.8%
6 高価格・料金	494	480	102.9%
7 無料商法	439	485	90.5%
8 未成年者契約	334	370	90.3%
9 プライバシー	308	491	62.7%
10 強引	306	159	192.5%

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	25年度	24年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,030	5,835	86.2%
アダルト情報サイト	3,044	2,684	113.4%
デジタルコンテンツ一般	1,081	1,844	58.6%
出会い系サイト	349	659	53.0%
オンラインゲーム	196	233	84.1%
2 履物	247	108	228.7%
靴	118	61	193.4%
運動ぐつ	117	38	307.9%
3 パソコン・パソコン関連用品	192	156	123.1%
パソコンソフト	120	73	164.4%
4 かばん	190	88	215.9%
婦人用バッグ	108	67	161.2%
旅行かばん	26	4	650.0%
5 役務その他	162	167	97.0%
興信所	22	23	95.7%
6 旅行代理業	140	131	106.9%
手配旅行	85	87	97.7%
海外パックスツアー	23	32	71.9%
7 商品一般	130	83	156.6%
8 他の身の回り品	112	58	193.1%
財布類	62	41	151.2%
9 婦人洋服	104	85	122.4%
婦人コート	22	16	137.5%
ワンピース	17	12	141.7%
婦人上着	15	12	125.0%
10 家具・寝具	102	74	137.8%
いす類	20	24	83.3%
ふとん類	19	13	146.2%
インターネット通販 計	8,248	8,243	100.1%
全相談件数に占める割合	(23.8%)	(25.9%)	

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	25年度	24年度	対前年度比	
相談件数	8,248	8,243	100.1%	
性別	男性	4,542	4,487	101.2%
	女性	3,486	3,559	97.9%
	団体	115	85	135.3%
	不明	105	112	93.8%
年代別	20歳未満	566	559	101.3%
	20歳代	1,018	1,174	86.7%
	30歳代	1,636	1,812	90.3%
	40歳代	1,942	2,003	97.0%
	50歳代	1,279	1,249	102.4%
	60歳代	799	631	126.6%
	70歳以上	356	239	149.0%
不明	652	576	113.2%	
職業別	給与生活者	4,434	4,661	95.1%
	自営・自由業	489	427	114.5%
	家事従事者	986	981	100.5%
	学生	718	743	96.6%
	無職	833	747	111.5%
	その他・不明	788	684	115.2%
平均契約金額(千円)	170	169	100.6%	
平均既払金額(千円)	56	77	72.7%	
主な相談内容	1 ポルノ・風俗	3,012	2,671	112.8%
	2 ワンクリック請求	2,739	2,415	113.4%
	3 解約一般	1,291	1,206	107.0%
	4 架空請求	1,185	1,967	60.2%
	5 電子広告	886	914	96.9%

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		25年度	24年度	対前年度比
相 談 件 数		726	773	93.9%
性別	男性	476	522	91.2%
	女性	237	227	104.4%
	団体	9	14	64.3%
	不明	4	10	40.0%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	84	69	121.7%
	30歳代	116	136	85.3%
	40歳代	167	174	96.0%
	50歳代	147	135	108.9%
	60歳代	101	106	95.3%
	70歳以上	48	69	69.6%
	不明	63	84	75.0%
職業別	給与生活者	423	420	100.7%
	自営・自由業	68	83	81.9%
	家事従事者	34	40	85.0%
	学生	15	5	300.0%
	無職	137	155	88.4%
	その他・不明	49	70	70.0%

項 目		25年度	24年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	492	558	88.2%
	住宅ローン	20	28	71.4%
	他の融資サービス	7	6	116.7%
借入金総額	100万円未満	80	112	71.4%
	100万円以上 300万円未満	70	94	74.5%
	300万円以上 500万円未満	24	38	63.2%
	500万円以上 1,000万円未満	21	34	61.8%
	1,000万円以上	23	33	69.7%
	記入有計	508	311	163.3%
平均借入金額（千円）		5,008	6,260	80.0%

(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（平成25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	639	22	4	0	54	38	4	0	18	6	0	7	34	0	174	0	19	15	73	162	9
1 医療サービス	64	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	5	0	15	0	1	1	0	34	4
2 外食	37	1	0	0	5	3	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	12	1	10	2	0
3 冷凍調理食品	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	19	3	0
4 他の健康食品	19	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	9	4	0
5 化粧水	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0
6 基礎化粧品一般	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0
7 美顔エステ	13	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	9	0	0	0	0	3	0
8 乳液	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
9 化粧クリーム	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
10 商品一般	10	1	1	0	4	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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		25年度	24年度	対前年度比	
相談件数		639	453	141.1%	
被害者	性別	男性	152	112	135.7%
		女性	472	328	143.9%
		不明	15	13	115.4%
	年代別	20歳未満	39	29	134.5%
		20歳代	45	44	102.3%
		30歳代	70	63	111.1%
		40歳代	118	80	147.5%
		50歳代	100	68	147.1%
		60歳代	85	63	134.9%
		70歳以上	109	62	175.8%
不明	73	44	165.9%		
職業別	給与生活者	212	165	128.5%	
	自営・自由業	43	24	179.2%	
	家事従事者	145	97	149.5%	
	学生	21	24	87.5%	
	無職	125	91	137.4%	
	その他・不明	93	52	178.8%	

項目		25年度	24年度	対前年度比
危害程度	医者にかからず	218	160	136.3%
	治療1週間未満	97	59	164.4%
	1～2週間	49	40	122.5%
	3週間～1ヶ月	31	22	140.9%
	1ヶ月以上	68	58	117.2%
	死亡	6	3	200.0%
	不明	170	111	153.2%

※PIO-NET2010による平成26年5月31日現在の集計値

② 危険に関する相談

都表-46 危険の内容 商品・役務別件数（平成25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	242	3	13	29	23	0	2	3	1	4	4	7	33	12	11	4	1	11	4	54	0	23	0
1 冷凍調理食品	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0
2 普通・小型自動車	14	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	1	0	0	0	1	0
3 電子レンジ	7	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
4 電気アイロン	4	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 電気掃除機	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 椅子	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
7 ヘアドライヤー	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 電話関連機器・用品	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 一般用自転車	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
10 賃貸アパート	4	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

※PIO-NET2010による平成26年5月31日現在の集計値