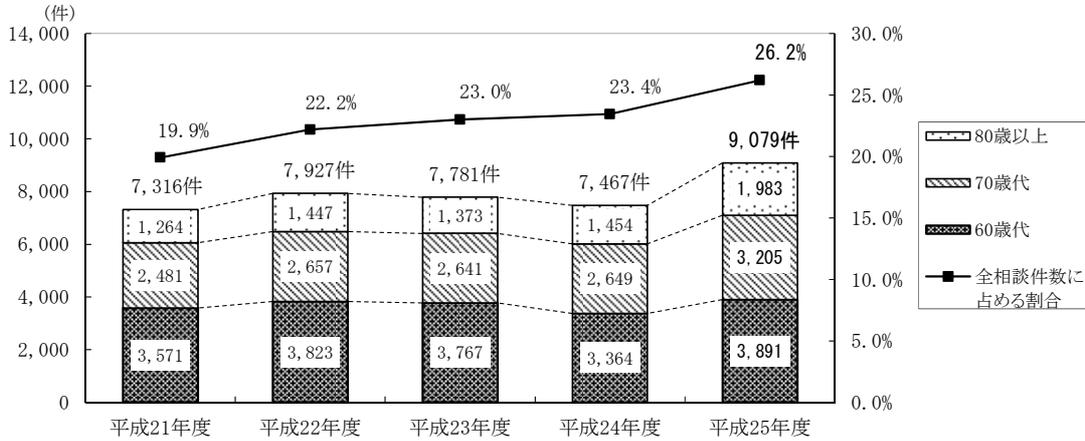


## 6 主な相談別特徴

### (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%)	

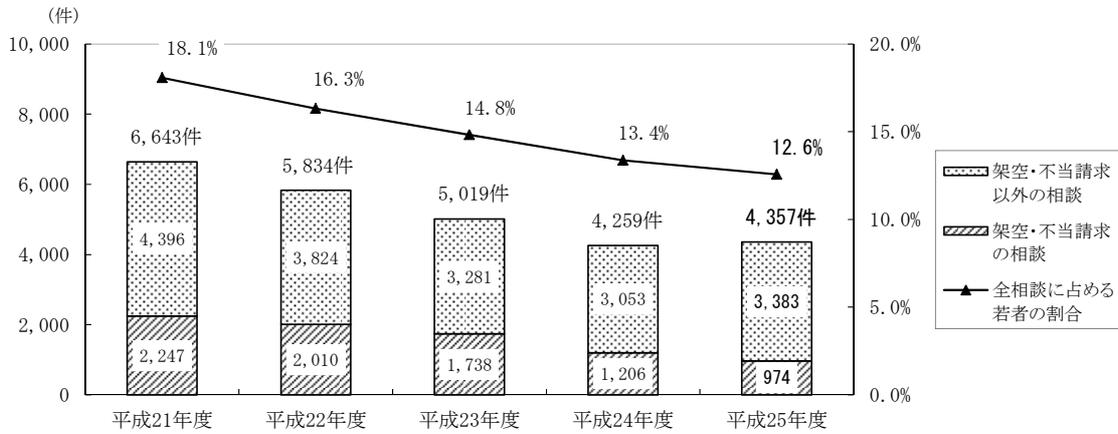
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

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%
1 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

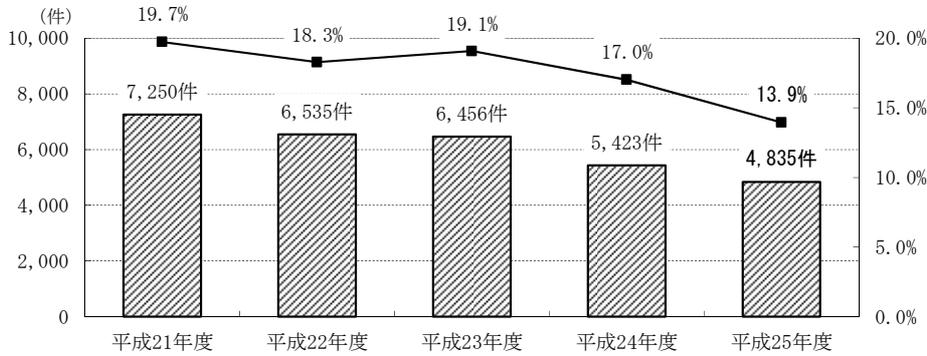
単位：件

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%
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 ヘアードライヤー	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