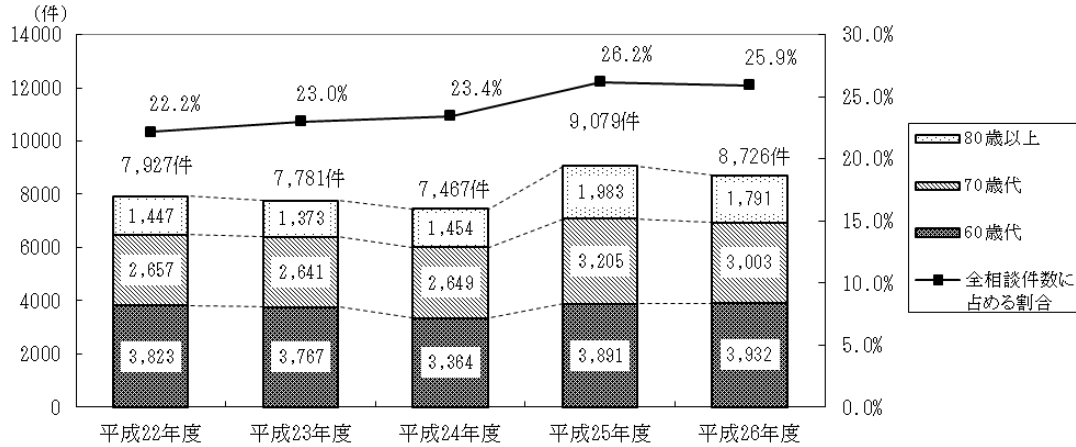


## 6 主な相談別特徴

### (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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,353	991	136.5%
デジタルコンテンツ	1,232	890	138.4%
テレビ放送サービス	65	55	118.2%
有線テレビ放送	47	38	123.7%
2 役務その他	604	430	140.5%
役務その他サービス	387	219	176.7%
不動産仲介サービス	35	35	100.0%
弁護士	31	24	129.2%
3 レンタル・リース・貸借	331	317	104.4%
賃貸アパート	251	244	102.9%
4 商品一般	330	299	110.4%
5 工事・建築・加工	306	375	81.6%
増改築工事	56	54	103.7%
屋根工事	50	42	119.0%
新築工事	48	60	80.0%
6 預貯金・証券等	242	382	63.4%
株	85	126	67.5%
公社債	75	148	50.7%
普通預貯金	51	47	108.5%
7 融資サービス	230	223	103.1%
フリーローン・サラ金	185	175	105.7%
8 移动通信サービス	218	156	139.7%
携帯電話サービス	166	114	145.6%
9 インターネット通信サービス	217	141	153.9%
光ファイバー	136	79	172.2%
10 医療	200	206	97.1%
医療サービス	113	122	92.6%
高齢者相談 計	8,726	9,079	96.1%
全相談件数に占める割合	(25.9%)	(26.2%)	

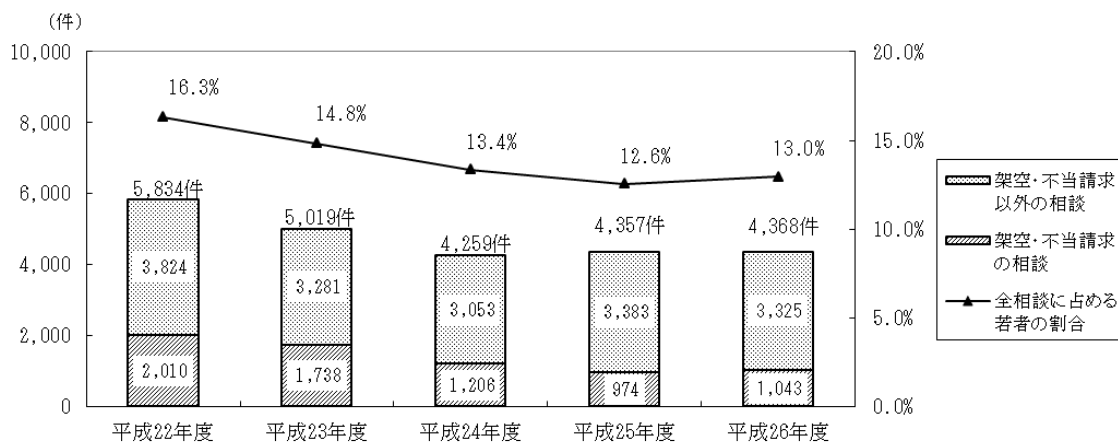
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	8,726	9,079	96.1%
性別			
男性	4,211	4,086	103.1%
女性	4,495	4,972	90.4%
不明	20	21	95.2%
年代別			
60歳代	3,932	3,891	101.1%
70歳代	3,003	3,205	93.7%
80歳以上	1,791	1,983	90.3%
職業別			
給与生活者	1,272	1,176	108.2%
自営・自由業	680	692	98.3%
家事従事者	2,147	2,364	90.8%
学生	1	2	50.0%
無職	4,008	4,201	95.4%
その他・不明	618	644	96.0%
平均契約金額(千円)	2,743	2,248	122.0%
平均既払金額(千円)	1,613	1,466	110.0%
1 主な相談内容			
インターネット通販	1,527	1,155	132.2%
2 解約一般	1,479	1,599	92.5%
3 電話勧誘	1,219	1,432	85.1%
4 ポルノ・風俗	808	591	136.7%
5 返金	790	909	86.9%
6 信用性	785	817	96.1%
7 高価格・料金	774	951	81.4%
8 その他の接客対応	758	773	98.1%
9 契約	742	676	109.8%
10 家庭訪販	711	804	88.4%

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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,223	1,217	100.5%
アダルト情報サイト	823	780	105.5%
デジタルコンテンツ一般	130	133	97.7%
出会い系サイト	77	80	96.3%
オンラインゲーム	67	89	75.3%
2 レンタル・リース・貸借	475	455	104.4%
賃貸アパート	438	415	105.5%
3 教室・講座	188	210	89.5%
タレント・モデル養成教室	35	39	89.7%
精神修養講座	29	31	93.5%
ビジネス教室	24	33	72.7%
4 理美容	157	196	80.1%
エステティックサービス	136	169	80.5%
5 移动通信サービス	147	167	88.0%
携帯電話サービス	91	120	75.8%
モバイルデータ通信	56	46	121.7%
6 内職・副業	125	94	133.0%
タレント・モデル内職	63	51	123.5%
7 学習教材	104	49	212.2%
教養娯楽教材	95	46	206.5%
8 融資サービス	97	93	104.3%
フリーローン・サラ金	90	90	100.0%
9 化粧品	94	46	204.3%
10 医療	85	109	78.0%
医療サービス	62	83	74.7%
若者相談 計	4,368	4,357	100.3%
全相談件数に占める割合	(13.0%)	(12.6%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

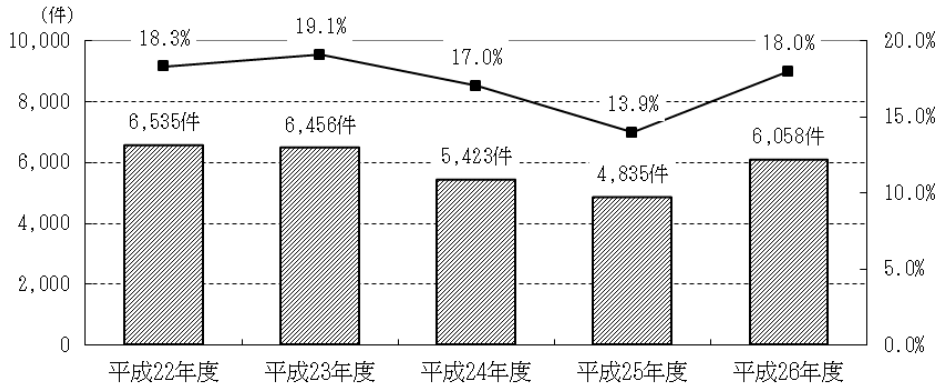
単位: 件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	4,368	4,357	100.3%
性別			
男性	2,236	2,125	105.2%
女性	2,113	2,218	95.3%
不明	19	14	135.7%
年代別			
10歳未満	44	60	73.3%
10歳代	699	788	88.7%
20歳代	3,625	3,509	103.3%
職業別			
給与生活者	2,418	2,327	103.9%
自営・自由業	85	78	109.0%
家事従事者	98	127	77.2%
学生	1,405	1,425	98.6%
無職	217	257	84.4%
その他・不明	145	143	101.4%
平均契約金額(千円)	524	525	99.8%
平均既払金額(千円)	173	174	99.4%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,645	1,584	103.9%
2 解約一般	1,301	1,296	100.4%
3 ポルノ・風俗	821	772	106.3%
4 ワンクリック請求	720	666	108.1%
5 返金	654	686	95.3%
6 高価格・料金	634	692	91.6%
7 未成年者契約	506	588	86.1%
8 電子広告	410	398	103.0%
9 契約書・書面一般	353	322	109.6%
10 サイドビジネス商法	352	279	126.2%

(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	26年度	25年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,425	4,340	125.0%
アダルト情報サイト	3,905	2,966	131.7%
デジタルコンテンツ一般	1,133	986	114.9%
出会い系サイト	101	145	69.7%
2 役務その他	153	65	235.4%
興信所	57	20	285.0%
3 商品一般	144	92	156.5%
4 音響・映像製品	33	32	103.1%
テレビジョン	15	4	375.0%
デジタルディスクソフト	9	17	52.9%
ビデオソフト	7	9	77.8%
5 レンタル・リース・賃借	28	45	62.2%
賃貸アパート	19	29	65.5%
6 移动通信サービス	26	18	144.4%
携帯電話サービス	23	12	191.7%
モバイルデータ通信	2	6	33.3%
7 外食・食事宅配	25	13	192.3%
外食	25	13	192.3%
8 インターネット通信サービス	21	23	91.3%
インターネット接続回線	9	14	64.3%
9 融資サービス	14	6	233.3%
フリーローン・サラ金	13	6	216.7%
10 パソコン・パソコン関連用品	12	12	100.0%
パソコンソフト	12	9	133.3%
架空・不当請求 計	6,058	4,835	125.3%
全相談件数に占める割合	(18.0%)	(13.9%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	26年度	25年度	対前年度比
相談件数	6,058	4,835	125.3%
性別			
男性	3,837	2,966	129.4%
女性	2,087	1,799	116.0%
団体	46	37	124.3%
不明	88	33	266.7%
年代別			
20歳未満	379	404	93.8%
20歳代	664	570	116.5%
30歳代	898	812	110.6%
40歳代	1,369	1,104	124.0%
50歳代	1,136	798	142.4%
60歳代	835	592	141.0%
70歳以上	447	323	138.4%
不明	330	232	142.2%
職業別			
給与生活者	3,329	2,678	124.3%
自営・自由業	357	259	137.8%
家事従事者	647	517	125.1%
学生	519	495	104.8%
無職	790	600	131.7%
その他・不明	416	286	145.5%
平均契約金額(千円)	175	190	92.1%
平均既払金額(千円)	20	13	153.8%
主な相談内容			
1 インターネット通販	5,535	4,324	128.0%
2 ポルノ・風俗	3,926	2,951	133.0%
3 ワンクリック請求	3,364	2,769	121.5%
4 架空請求	2,091	1,318	158.6%
5 不当請求一般	670	789	84.9%
6 高価格・料金	536	494	108.5%
7 無料商法	364	439	82.9%
8 プライバシー	358	308	116.2%
9 電子広告	333	205	162.4%
10 未成年者契約	319	334	95.5%

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	26年度	25年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	5,971	5,030	118.7%
	アダルト情報サイト	3,965	3,044	130.3%
	デジタルコンテンツ一般	1,179	1,081	109.1%
	出会い系サイト	300	349	86.0%
	オンラインゲーム	150	196	76.5%
2	履物	245	247	99.2%
	靴	119	118	100.8%
	運動ぐつ	115	117	98.3%
3	パソコン・パソコン関連用品	211	192	109.9%
	パソコンソフト	108	120	90.0%
4	役務その他	197	162	121.6%
	興信所	57	22	259.1%
5	旅行代理業	159	140	113.6%
	手配旅行	102	85	120.0%
	国内パックツアー	13	23	56.5%
6	かばん	151	190	79.5%
	婦人用バッグ	87	108	80.6%
	紳士事務用かばん	18	17	105.9%
	旅行かばん	18	26	69.2%
7	婦人洋服	129	104	124.0%
	婦人コート	27	22	122.7%
	ワンピース	18	17	105.9%
	婦人上着	13	15	86.7%
8	商品一般	122	130	93.8%
9	他の身の回り品	102	112	91.1%
	財布	60	62	96.8%
10	家具・寝具	100	102	98.0%
	いす類	28	20	140.0%
	ふとん類	22	19	115.8%
	インターネット通販 計	9,176	8,248	111.3%
	全相談件数に占める割合	(27.2%)	(23.8%)	

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	26年度	25年度	対前年度比
	相談件数	9,176	8,248	111.3%
性別	男性	5,309	4,542	116.9%
	女性	3,639	3,486	104.4%
	団体	100	115	87.0%
	不明	128	105	121.9%
年代別	20歳未満	495	566	87.5%
	20歳代	1,150	1,018	113.0%
	30歳代	1,659	1,636	101.4%
	40歳代	2,145	1,942	110.5%
	50歳代	1,566	1,279	122.4%
	60歳代	1,027	799	128.5%
	70歳以上	500	356	140.4%
	不明	634	652	97.2%
職業別	給与生活者	5,002	4,434	112.8%
	自営・自由業	580	489	118.6%
	家事従事者	1,029	986	104.4%
	学生	728	718	101.4%
	無職	1,023	833	122.8%
	その他・不明	814	788	103.3%
	平均契約金額(千円)	169	170	99.4%
	平均既払金額(千円)	68	56	121.4%
主な相談内容	ポルノ・風俗	3,972	3,012	131.9%
	ワンクリック請求	3,334	2,739	121.7%
	架空請求	1,894	1,185	159.8%
	解約一般	1,257	1,291	97.4%
	電子広告	1,005	886	113.4%

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		26年度	25年度	対前年度比
相 談 件 数		806	726	111.0%
性別	男性	536	476	112.6%
	女性	255	237	107.6%
	団体	8	9	88.9%
	不明	7	4	175.0%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	99	84	117.9%
	30歳代	139	116	119.8%
	40歳代	168	167	100.6%
	50歳代	153	147	104.1%
	60歳代	96	101	95.0%
	70歳以上	90	48	187.5%
	不明	61	63	96.8%
職業別	給与生活者	450	423	106.4%
	自営・自由業	90	68	132.4%
	家事従事者	34	34	100.0%
	学生	10	15	66.7%
	無職	165	137	120.4%
	その他・不明	57	49	116.3%

項 目		26年度	25年度	対前年度比
借入 先 上位	フリーローン・サラ金	515	492	104.7%
	住宅ローン	28	20	140.0%
	他の融資サービス	11	7	157.1%
借入金 総額	100万円未満	115	80	143.8%
	100万円以上 300万円未満	79	70	112.9%
	300万円以上 500万円未満	29	24	120.8%
	500万円以上 1,000万円未満	27	21	128.6%
	1,000万円以上	33	23	143.5%
	記入有計	283	218	129.8%
平均借入金額（千円）		7,113	5,008	142.0%

(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26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	527	26	5	0	54	29	1	0	10	1	1	8	27	0	127	0	12	16	38	165	7
1 医療サービス	84	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	2	0	18	0	1	1	4	51	2
2 外食	24	0	0	0	5	1	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	10	2	0
3 歯科治療	18	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	13	0
4 パーマ	16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	10	0	0	0	0	3	0
5 商品一般	11	1	1	0	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6 化粧水	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	1	0
7 化粧クリーム	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
8 賃貸アパート	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2	1
9 他の医療	7	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0
10 痩身エステ	7	0	0	0	4	0	0	0	1	0	0	0	2	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		26年度	25年度	対前年度比	
相談件数		527	639	82.5%	
被害者	性別	男性	134	152	88.2%
		女性	373	472	79.0%
		不明	20	15	133.3%
		不明			
	年代別	20歳未満	20	39	51.3%
		20歳代	45	45	100.0%
		30歳代	72	70	102.9%
		40歳代	100	118	84.7%
		50歳代	98	100	98.0%
60歳代		57	85	67.1%	
70歳以上		74	109	67.9%	
不明		61	73	83.6%	
職業別	給与生活者	184	212	86.8%	
	自営・自由業	34	43	79.1%	
	家事従事者	114	145	78.6%	
	学生	20	21	95.2%	
	無職	99	125	79.2%	
	その他・不明	76	93	81.7%	

項目		26年度	25年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	71	97	73.2%
	1～2週間	33	49	67.3%
	3週間～1ヶ月	35	31	112.9%
	1ヶ月以上	57	68	83.8%
	死亡	5	6	83.3%
	不明	146	170	85.9%
	医者にかからず	180	218	82.6%

※PIO-NET2010による平成27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26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	200	5	10	21	18	0	1	3	2	5	4	6	24	4	21	9	1	10	3	26	2	25	0
1 普通・小型自動車	18	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	10	0	0	2	0	0	0	2	0
2 電動自転車	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0
3 食器洗い器	5	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 空調冷暖房機器	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
5 賃貸アパート	4	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
6 外食	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
7 即席めん	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
8 他の調理食品	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
9 パネルヒーター	3	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 椅子	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0

※PIO-NET2010による平成27年5月31日現在の集計値