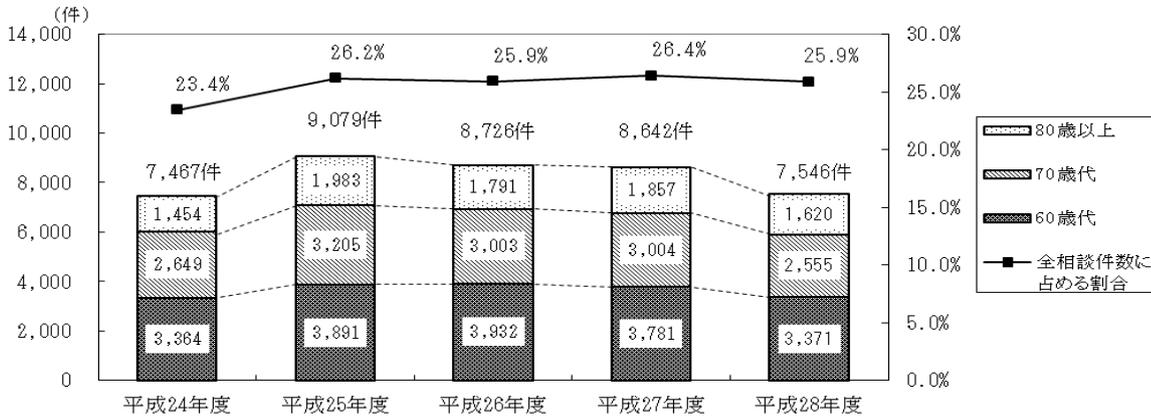


6 主な相談別特徴

(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	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,401	1,627	86.1%
デジタルコンテンツ	1,282	1,486	86.3%
デジタルコンテンツ一般	520	561	92.7%
アダルト情報サイト	456	693	65.8%
テレビ放送サービス	78	70	111.4%
有線テレビ放送	35	59	59.3%
2 役務その他	396	478	82.8%
役務その他サービス	216	249	86.7%
興信所	40	28	142.9%
不動産仲介サービス	26	34	76.5%
3 商品一般	299	270	110.7%
4 工事・建築・加工	290	322	90.1%
屋根工事	52	67	77.6%
新築工事	45	33	136.4%
衛生設備工事	41	50	82.0%
5 レンタル・リース・貸借	253	321	78.8%
賃貸アパート	196	250	78.4%
5 移動通信サービス	253	276	91.7%
携帯電話サービス	193	208	92.8%
7 インターネット通信サービス	238	241	98.8%
光ファイバー	156	168	92.9%
8 健康食品	195	215	90.7%
9 相談その他	174	213	81.7%
債権回収	12	22	54.5%
10 土地	173	142	121.8%
山林	92	46	200.0%
高齢者相談 計	7,546	8,642	87.3%
全相談件数に占める割合	(25.9%)	(26.4%)	

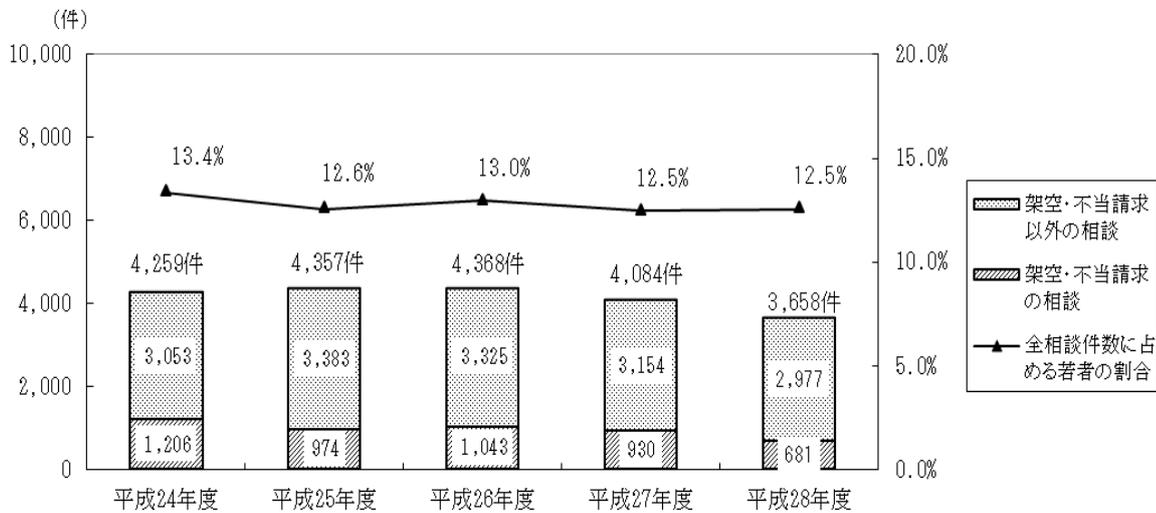
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位: 件

項目	28年度	27年度	対前年度比
相談件数	7,546	8,642	87.3%
性別			
男性	3,620	4,030	89.8%
女性	3,869	4,568	84.7%
不明	57	44	129.5%
年代別			
60歳代	3,371	3,781	89.2%
70歳代	2,555	3,004	85.1%
80歳以上	1,620	1,857	87.2%
職業別			
給与生活者	1,204	1,324	90.9%
自営・自由業	611	655	93.3%
家事従事者	1,819	2,315	78.6%
学生	0	1	0.0%
無職	3,240	3,684	87.9%
その他・不明	672	663	101.4%
平均契約金額(千円)	2,401	2,116	113.5%
平均既払金額(千円)	1,593	1,527	104.3%
1 主な相談内容			
インターネット通販	1,638	1,814	90.3%
解約一般	1,365	1,511	90.3%
電話勧誘	745	949	78.5%
架空請求	714	870	82.1%
信用性	622	784	79.3%
高価格・料金	610	714	85.4%
家庭訪販	595	772	77.1%
返金	583	680	85.7%
説明不足	577	600	96.2%
クレーム処理	493	433	113.9%

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	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	810	1,085	74.7%
アダルト情報サイト	368	657	56.0%
デジタルコンテンツ一般	169	155	109.0%
オンラインゲーム	62	52	119.2%
出会い系サイト	52	81	64.2%
2 レンタル・リース・貸借	404	466	86.7%
賃貸アパート	371	434	85.5%
3 教室・講座	213	226	94.2%
ビジネス教室	38	29	131.0%
タレント・モデル養成教室	34	35	97.1%
スポーツ・健康教室	28	24	116.7%
4 理美容	179	155	115.5%
エステティックサービス	166	140	118.6%
5 役務その他	165	133	124.1%
興信所	52	29	179.3%
保証サービス	11	10	110.0%
6 移動通信サービス	148	160	92.5%
携帯電話サービス	76	94	80.9%
モバイルデータ通信	71	65	109.2%
7 インターネット通信サービス	132	122	108.2%
光ファイバー	66	95	69.5%
8 内職・副業	103	117	88.0%
タレント・モデル内職	23	50	46.0%
9 商品一般	96	60	160.0%
10 健康食品	79	83	95.2%
若者相談 計	3,658	4,084	89.6%
全相談件数に占める割合	(12.5%)	(12.5%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

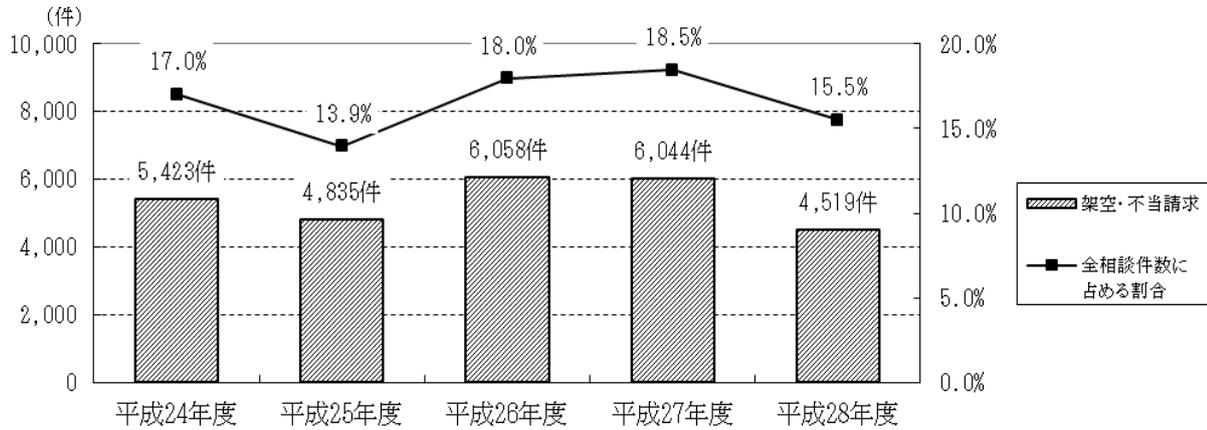
単位: 件

項目	28年度	27年度	対前年度比
相談件数	3,658	4,084	89.6%
性別			
男性	1,731	1,967	88.0%
女性	1,906	2,089	91.2%
不明	21	28	75.0%
年代別			
10歳未満	22	40	55.0%
10歳代	559	689	81.1%
20歳代	3,077	3,355	91.7%
職業別			
給与生活者	2,093	2,286	91.6%
自営・自由業	110	76	144.7%
家事従事者	92	89	103.4%
学生	1,081	1,275	84.8%
無職	163	217	75.1%
その他・不明	119	141	84.4%
平均契約金額(千円)	611	632	96.7%
平均既払金額(千円)	207	147	140.8%
主な相談内容			
1 解約一般	1,293	1,222	105.8%
2 インターネット通販	1,203	1,548	77.7%
3 返金	589	645	91.3%
4 高価格・料金	491	528	93.0%
5 ポルノ・風俗	411	687	59.8%
6 契約書・書面一般	390	349	111.7%
7 未成年者契約	385	454	84.8%
8 ワンクリック請求	383	611	62.7%
9 電子広告	358	344	104.1%
10 サイドビジネス商法	287	267	107.5%

(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	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	3,838	5,420	70.8%
アダルト情報サイト	1,700	3,246	52.4%
デジタルコンテンツ一般	1,548	1,666	92.9%
出会い系サイト	45	67	67.2%
2 役務その他	229	178	128.7%
興信所	167	102	163.7%
3 商品一般	171	158	108.2%
4 移动通信サービス	37	42	88.1%
携帯電話サービス	28	29	96.6%
モバイルデータ通信	9	11	81.8%
5 レンタル・リース・賃借	36	34	105.9%
賃貸アパート	31	21	147.6%
6 インターネット通信サービス	33	24	137.5%
光ファイバー	11	10	110.0%
7 音響・映像製品	17	5	340.0%
デジタルディスクソフト	11	2	550.0%
8 外食・食事宅配	12	19	63.2%
外食	12	17	70.6%
9 健康食品	9	8	112.5%
9 書籍・印刷物	9	4	225.0%
雑誌	5	3	166.7%
架空・不当請求 計	4,519	6,044	74.8%
全相談件数に占める割合	(15.5%)	(18.5%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	28年度	27年度	対前年度比
相談件数	4,519	6,044	74.8%
性別			
男性	2,604	3,589	72.6%
女性	1,825	2,364	77.2%
団体	27	30	90.0%
不明	63	61	103.3%
年代別			
20歳未満	204	336	60.7%
20歳代	477	594	80.3%
30歳代	553	856	64.6%
40歳代	876	1,218	71.9%
50歳代	912	1,245	73.3%
60歳代	775	986	78.6%
70歳以上	445	521	85.4%
不明	277	288	96.2%
職業別			
給与生活者	2,455	3,368	72.9%
自営・自由業	260	309	84.1%
家事従事者	506	750	67.5%
学生	301	459	65.6%
無職	642	774	82.9%
その他・不明	355	384	92.4%
平均契約金額(千円)	247	236	104.7%
平均既払金額(千円)	32	70	45.7%
1 インターネット通販	4,014	5,603	71.6%
2 架空請求	2,415	2,758	87.6%
3 ポルノ・風俗	1,836	3,332	55.1%
4 ワンクリック請求	1,739	2,779	62.6%
5 不当請求一般	427	560	76.3%
6 高価格・料金	380	495	76.8%
7 二次被害	341	293	116.4%
8 電子広告	280	307	91.2%
9 プライバシー	192	216	88.9%
10 電子マネー	176	205	85.9%

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	28年度	27年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,508	6,031	74.7%
アダルト情報サイト	1,724	3,287	52.4%
デジタルコンテンツ一般	1,614	1,741	92.7%
出会い系サイト	212	276	76.8%
オンラインゲーム	119	119	100.0%
2 健康食品	460	214	215.0%
3 役務その他	373	274	136.1%
興信所	167	105	159.0%
4 旅行代理業	237	344	68.9%
海外募集型企画旅行	107	11	972.7%
海外手配旅行	33	38	86.8%
5 化粧品	202	134	150.7%
6 紳士・婦人洋服	197	163	120.9%
7 商品一般	171	159	107.5%
8 パソコン・パソコン関連用品	134	112	119.6%
パソコンソフト	64	56	114.3%
9 家具・寝具	101	89	113.5%
10 履物	98	141	69.5%
靴	45	65	69.2%
運動靴	40	61	65.6%
インターネット通販 計	8,180	9,432	86.7%
全相談件数に占める割合	(28.1%)	(28.8%)	

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	28年度	27年度	対前年度比
相談件数	8,180	9,432	86.7%
性別			
男性	4,116	5,066	81.2%
女性	3,817	4,131	92.4%
団体	93	99	93.9%
不明	154	136	113.2%
年代別			
20歳未満	346	458	75.5%
20歳代	857	1,090	78.6%
30歳代	1,251	1,637	76.4%
40歳代	1,781	2,035	87.5%
50歳代	1,561	1,766	88.4%
60歳代	1,082	1,210	89.4%
70歳以上	556	604	92.1%
不明	746	632	118.0%
職業別			
給与生活者	4,260	5,188	82.1%
自営・自由業	566	581	97.4%
家事従事者	1,017	1,186	85.8%
学生	509	650	78.3%
無職	936	1,041	89.9%
その他・不明	892	786	113.5%
平均契約金額(千円)	152	208	73.1%
平均既払金額(千円)	62	107	57.9%
主な相談内容			
1 架空請求	2,184	2,612	83.6%
2 ポルノ・風俗	1,854	3,379	54.9%
3 ワンクリック請求	1,719	2,763	62.2%
4 解約一般	1,586	1,333	119.0%
5 電子広告	1,029	903	114.0%

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	28年度	27年度	対前年度比	
相談件数	539	592	91.0%	
性別	男性	336	402	83.6%
	女性	193	178	108.4%
	団体	2	5	40.0%
	不明	8	7	114.3%
年代別	20歳未満	1	1	100.0%
	20歳代	84	68	123.5%
	30歳代	70	100	70.0%
	40歳代	104	127	81.9%
	50歳代	123	116	106.0%
	60歳代	66	80	82.5%
	70歳以上	46	55	83.6%
	不明	45	45	100.0%
職業別	給与生活者	298	339	87.9%
	自営・自由業	55	50	110.0%
	家事従事者	20	22	90.9%
	学生	9	8	112.5%
	無職	115	119	96.6%
	その他・不明	42	54	77.8%

項目	28年度	27年度	対前年度比	
1 借入	フリーローン・サラ金	318	385	82.6%
2 先	住宅ローン	15	12	125.0%
3 上位	他の目的限定ローン	5	4	125.0%
借入金総額	100万円未満	93	83	112.0%
	100万円以上 300万円未満	75	64	117.2%
	300万円以上 500万円未満	35	19	184.2%
	500万円以上 1,000万円未満	23	26	88.5%
	1,000万円以上	29	35	82.9%
	記入有計	284	365	77.8%
平均借入金額（千円）	4,675	10,260	45.6%	

(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28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	496	17	3	0	35	27	2	0	21	4	0	6	27	1	116	0	17	13	68	130	9
1 医療サービス	48	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	16	0	0	1	0	20	5
2 他の健康食品	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	21	12	0
3 外食	29	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	9	0	9	3	0
4 酵素食品	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	15	0	0
5 歯科治療	14	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	0
6 化粧クリーム	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	1
7 商品一般	12	3	0	0	4	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0
8 賃貸アパート	9	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0
9 他のエステティックサービス	9	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0
10 スポーツ・健康教室	8	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	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		28年度	27年度	対前年度比	
相談件数		496	518	95.8%	
被害者	性別	男性	112	125	89.6%
		女性	370	378	97.9%
		不明	14	15	93.3%
		20歳未満	20	25	80.0%
	年代別	20歳代	45	57	78.9%
		30歳代	77	67	114.9%
		40歳代	89	102	87.3%
		50歳代	92	89	103.4%
		60歳代	59	62	95.2%
		70歳以上	58	59	98.3%
不明		56	57	98.2%	
職業別	給与生活者	197	189	104.2%	
	自営・自由業	35	34	102.9%	
	家事従事者	91	109	83.5%	
	学生	17	24	70.8%	
	無職	87	92	94.6%	
	その他・不明	69	70	98.6%	

項目		28年度	27年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	61	57	107.0%
	1～2週間	27	46	58.7%
	3週間～1ヶ月	19	25	76.0%
	1ヶ月以上	45	59	76.3%
	死亡	5	6	83.3%
	不明	145	136	106.6%
	医者にかからず	194	189	102.6%

※PIO-NET2015による平成29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28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	135	3	9	11	20	0	0	0	1	5	6	9	20	5	10	4	0	1	0	16	0	15	0
1 普通・小型自動車	5	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
2 卓上ガスコンロ	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
3 電気掃除機	4	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 スマートフォン	4	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 弁当	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
6 他の調理食品	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
7 電子レンジ	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 住居雑品その他	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 化粧クリーム	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 電動自転車	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2015による平成29年5月31日現在の集計値