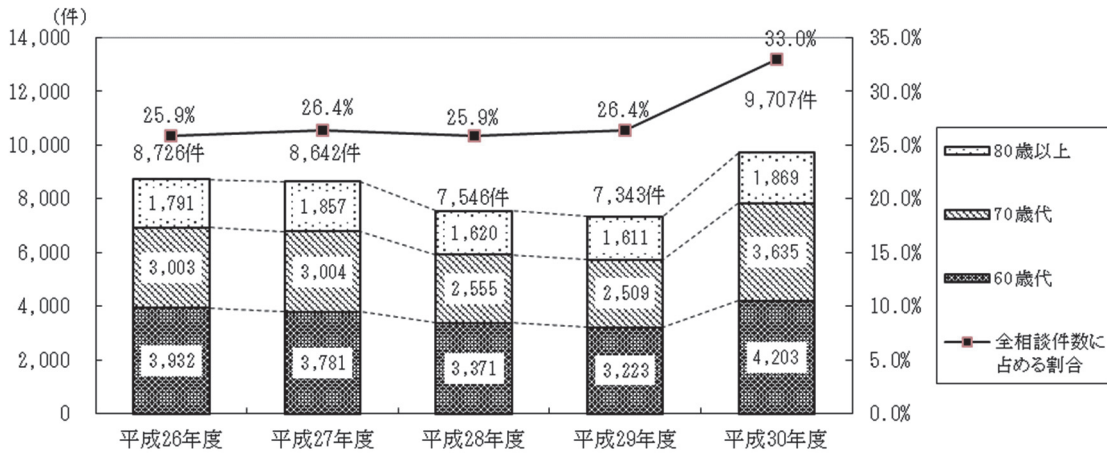


## 6 主な相談別特徴

### (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	30年度	29年度	対前年度比
1 商品一般	2,874	543	529.3%
2 放送・コンテンツ等	1,035	1,310	79.0%
デジタルコンテンツ	895	1,171	76.4%
デジタルコンテンツ一般	407	606	67.2%
アダルト情報サイト	183	218	83.9%
テレビ放送サービス	105	92	114.1%
3 工事・建築・加工	325	270	120.4%
屋根工事	82	63	130.2%
増改築工事	44	30	146.7%
4 役務その他	285	287	99.3%
役務その他サービス	148	168	88.1%
廃品回収サービス	24	21	114.3%
不動産仲介サービス	24	25	96.0%
5 インターネット通信サービス	263	227	115.9%
光ファイバー	163	141	115.6%
6 健康食品	255	186	137.1%
7 移动通信サービス	246	249	98.8%
携帯電話サービス	189	180	105.0%
8 相談その他	226	174	129.9%
債権回収	20	13	153.8%
9 レンタル・リース・貸借	209	221	94.6%
賃貸アパート	166	165	100.6%
10 土地	190	219	86.8%
山林	82	97	84.5%
高齢者相談 計	9,707	7,343	132.2%
全相談件数に占める割合	(33.0%)	(26.4%)	

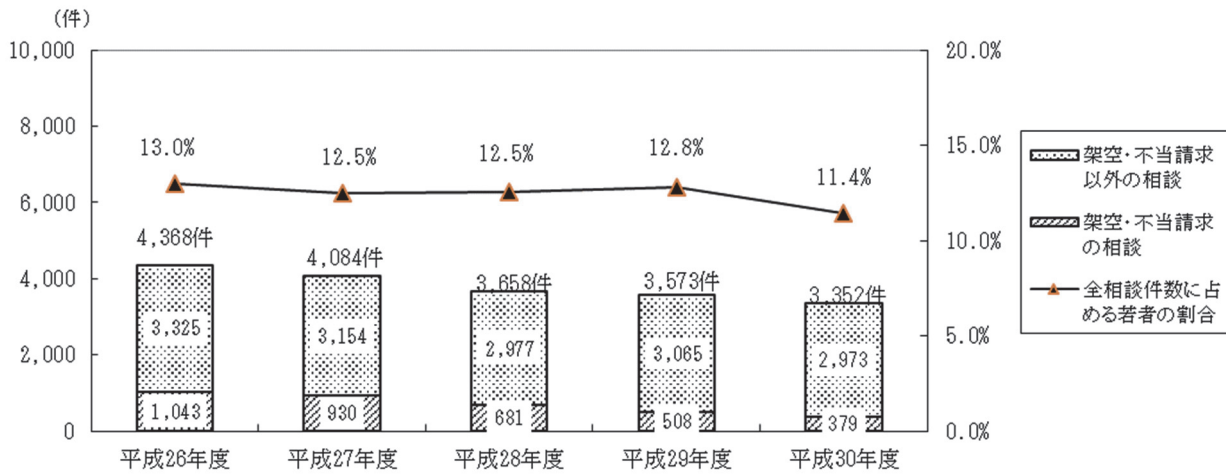
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位: 件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	9,707	7,343	132.2%
性別			
男性	3,423	3,343	102.4%
女性	6,233	3,955	157.6%
不明	51	45	113.3%
年代別			
60歳代	4,203	3,223	130.4%
70歳代	3,635	2,509	144.9%
80歳以上	1,869	1,611	116.0%
職業別			
給与生活者	1,483	1,202	123.4%
自営・自由業	658	516	127.5%
家事従事者	2,666	1,688	157.9%
学生	3	3	100.0%
無職	3,837	3,135	122.4%
その他・不明	1,060	799	132.7%
平均契約金額(千円)	1,761	2,681	65.7%
平均既払金額(千円)	927	2,027	45.7%
主な相談内容			
1 架空請求	3,069	1,142	268.7%
2 身分詐称	2,152	184	1169.6%
3 解約一般	1,671	1,380	121.1%
4 インターネット通販	1,642	1,622	101.2%
5 家庭訪販	680	700	97.1%
6 返金	674	544	123.9%
7 信用性	670	538	124.5%
8 電話勧誘	617	641	96.3%
9 高価格・料金	606	556	109.0%
10 説明不足	599	576	104.0%

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	30年度	29年度	対前年度比	
1 放送・コンテンツ等	573	682	84.0%	
デジタルコンテンツ一般	167	238	70.2%	
アダルト情報サイト	99	132	75.0%	
オンラインゲーム	61	48	127.1%	
出会い系サイト	46	48	95.8%	
2 レンタル・リース・貸借	396	420	94.3%	
賃貸アパート	356	380	93.7%	
3 教室・講座	287	265	108.3%	
タレント・モデル養成教室	87	51	170.6%	
ビジネス教室	50	75	66.7%	
4 内職・副業	132	136	97.1%	
他の内職・副業	85	83	102.4%	
タレント・モデル内職	38	49	77.6%	
5 学習教材	129	68	189.7%	
教養娯楽教材	121	52	232.7%	
6 商品一般	121	111	109.0%	
7 理美容	111	201	55.2%	
エステティックサービス	97	184	52.7%	
8 役務その他	102	99	103.0%	
役務その他サービス	63	53	118.9%	
廃品回収サービス	14	12	116.7%	
9 移動通信サービス	97	106	91.5%	
携帯電話サービス	56	58	96.6%	
モバイルデータ通信	41	46	89.1%	
10 健康食品	84	114	73.7%	
若者相談 計	3,352	3,573	93.8%	
全相談件数に占める割合	(11.4%)	(12.8%)		

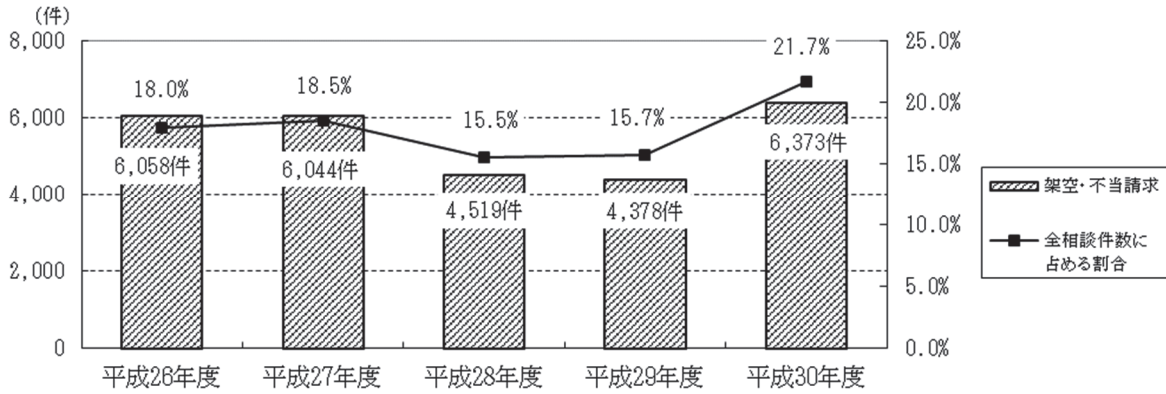
都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件				
項目	30年度	29年度	対前年度比	
相談件数	3,352	3,573	93.8%	
性別				
男性	1,597	1,671	95.6%	
女性	1,731	1,871	92.5%	
不明	24	31	77.4%	
年代別				
10歳未満	12	14	85.7%	
10歳代	476	482	98.8%	
20歳代	2,864	3,077	93.1%	
職業別				
給与生活者	1,843	2,018	91.3%	
自営・自由業	75	80	93.8%	
家事従事者	65	65	100.0%	
学生	1,117	1,102	101.4%	
無職	113	141	80.1%	
その他・不明	139	167	83.2%	
平均契約金額(千円)	782	540	144.8%	
平均既払金額(千円)	268	201	133.3%	
1 主な相談内容				
2 解約一般	1,280	1,257	101.8%	
3 インターネット通販	1,031	1,176	87.7%	
4 返金	635	590	107.6%	
5 高価格・料金	418	430	97.2%	
6 契約書・書面一般	361	318	113.5%	
7 サイドビジネス商法	333	318	104.7%	
8 未成年者契約	308	300	102.7%	
9 電子広告	298	304	98.0%	
10 架空請求	246	332	74.1%	
11 説明不足	246	237	103.8%	

(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	30年度	29年度	対前年度比
1 商品一般	3,962	715	554.1%
2 放送・コンテンツ等	2,010	3,243	62.0%
デジタルコンテンツ一般	1,108	1,825	60.7%
アダルト情報サイト	528	701	75.3%
映画配信サービス	25	18	138.9%
3 インターネット通信サービス	102	68	150.0%
他のネット通信関連サービス	84	50	168.0%
光ファイバー	10	8	125.0%
4 役務その他	37	63	58.7%
役務その他サービス	15	20	75.0%
5 レンタル・リース・賃借	35	29	120.7%
賃貸アパート	27	21	128.6%
6 移动通信サービス	29	38	76.3%
携帯電話サービス	22	29	75.9%
モバイルデータ通信	6	6	100.0%
7 融資サービス	12	14	85.7%
フリーローン・サラ金	12	14	85.7%
8 外食・食事宅配	11	15	73.3%
外食	11	15	73.3%
9 音響・映像製品	10	5	200.0%
テレビジョン	7	1	700.0%
10 工事・建築・加工	8	6	133.3%
修理・補修	8	6	133.3%
修理サービス	8	6	133.3%
架空・不当請求 計	6,373	4,378	145.6%
全相談件数に占める割合	(21.7%)	(15.7%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	6,373	4,378	145.6%
性別			
男性	1,700	2,137	79.6%
女性	4,588	2,154	213.0%
団体	14	25	56.0%
不明	71	62	114.5%
年代別			
20歳未満	83	98	84.7%
20歳代	296	410	72.2%
30歳代	323	449	71.9%
40歳代	611	770	79.4%
50歳代	1,249	888	140.7%
60歳代	1,811	891	203.3%
70歳以上	1,532	528	290.2%
不明	468	344	136.0%
職業別			
給与生活者	2,207	2,184	101.1%
自営・自由業	332	280	118.6%
家事従事者	1,790	651	275.0%
学生	145	191	75.9%
無職	1,021	571	178.8%
その他・不明	878	501	175.2%
平均契約金額(千円)	592	284	208.5%
平均既払金額(千円)	36	58	62.1%
1 主な相談内容			
架空請求	5,482	3,378	162.3%
2 身分詐称	3,487	314	1110.5%
3 インターネット通販	2,304	3,514	65.6%
4 ボルノ・風俗	512	674	76.0%
5 不当請求一般	467	426	109.6%
6 ワンクリック請求	445	602	73.9%
7 プライバシー	336	322	104.3%
8 詐欺	234	184	127.2%
9 高価格・料金	198	229	86.5%
10 電子マネー	137	156	87.8%

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	30年度	29年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	2,790	3,947	70.7%
デジタルコンテンツ一般	1,158	1,903	60.9%
アダルト情報サイト	536	721	74.3%
出会い系サイト	147	140	105.0%
オンラインゲーム	119	95	125.3%
2 健康食品	504	516	97.7%
3 商品一般	503	377	133.4%
4 化粧品	436	291	149.8%
5 紳士・婦人洋服	254	278	91.4%
6 旅行代理業	196	192	102.1%
海外手配旅行	44	29	151.7%
国内手配旅行	16	15	106.7%
7 役務その他	172	208	82.7%
役務その他サービス	131	143	91.6%
広告代理サービス	10	7	142.9%
8 インターネット通信サービス	155	117	132.5%
他のネット通信関連サービス	134	111	120.7%
光ファイバー	9	3	300.0%
9 観覧・鑑賞	140	101	138.6%
コンサート	73	66	110.6%
10 履物	115	95	121.1%
インターネット通販 計	7,247	7,998	90.6%
全相談件数に占める割合	(24.7%)	(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	30年度	29年度	対前年度比
相談件数	7,247	7,998	90.6%
性別			
男性	3,407	3,800	89.7%
女性	3,605	3,974	90.7%
団体	88	92	95.7%
不明	147	132	111.4%
年代別			
20歳未満	257	239	107.5%
20歳代	774	937	82.6%
30歳代	1,030	1,200	85.8%
40歳代	1,423	1,704	83.5%
50歳代	1,445	1,506	95.9%
60歳代	967	1,049	92.2%
70歳以上	675	573	117.8%
不明	676	790	85.6%
職業別			
給与生活者	3,681	4,183	88.0%
自営・自由業	537	556	96.6%
家事従事者	833	990	84.1%
学生	421	421	100.0%
無職	781	850	91.9%
その他・不明	994	998	99.6%
平均契約金額(千円)	237	677	35.0%
平均既払金額(千円)	62	723	8.6%
主な相談内容			
1 解約一般	2,048	1,782	114.9%
2 架空請求	1,736	2,799	62.0%
3 電子広告	964	864	111.6%
4 連絡不能	950	809	117.4%
5 返金	897	795	112.8%

### 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	30年度	29年度	対前年度比	
相談件数	356	368	96.7%	
性別	男性	234	231	101.3%
	女性	113	126	89.7%
	団体	4	2	200.0%
	不明	5	9	55.6%
年代別	20歳未満	2	0	—
	20歳代	48	48	100.0%
	30歳代	53	63	84.1%
	40歳代	71	70	101.4%
	50歳代	82	73	112.3%
	60歳代	46	46	100.0%
	70歳以上	29	29	100.0%
	不明	25	39	64.1%
職業別	給与生活者	224	212	105.7%
	自営・自由業	28	32	87.5%
	家事従事者	4	15	26.7%
	学生	5	8	62.5%
	無職	70	74	94.6%
	その他・不明	25	27	92.6%

項目	30年度	29年度	対前年度比	
1 借入	フリーローン・サラ金	211	203	103.9%
2 先上位	住宅ローン	7	9	77.8%
3 他	他の融資サービス	4	5	80.0%
借入金総額	100万円未満	46	51	90.2%
	100万円以上 300万円未満	59	62	95.2%
	300万円以上 500万円未満	40	36	111.1%
	500万円以上 1,000万円未満	22	25	88.0%
	1,000万円以上	28	29	96.6%
	記入有計	195	203	96.1%
	平均借入金額（千円）	7,646	7,429	102.9%

(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30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	462	18	3	0	28	16	0	1	9	3	2	8	24	3	134	2	3	13	60	124	11
1 他の健康食品	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	22	7	0
2 医療サービス	44	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	2	0	13	0	0	1	1	21	1
3 化粧品その他	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	14	0	0	0	0	6	0
4 他の医療	13	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2
5 乳液	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
6 パーマ	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	5	0	0	0	0	4	0
7 外食	11	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	3	2	0
8 歯科治療	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8	0
9 酵素食品	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	7	0	0
10 賃貸アパート	9	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	2	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		30年度	29年度	対前年度比	
相談件数		462	453	102.0%	
被害者	性別	男性	110	97	113.4%
		女性	334	344	97.1%
		不明	18	12	150.0%
		20歳未満	17	15	113.3%
	年代別	20歳代	27	41	65.9%
		30歳代	60	62	96.8%
		40歳代	86	83	103.6%
		50歳代	90	79	113.9%
		60歳代	62	58	106.9%
		70歳以上	65	44	147.7%
不明		55	71	77.5%	
職業別	給与生活者	165	180	91.7%	
	自営・自由業	35	32	109.4%	
	家事従事者	77	83	92.8%	
	学生	15	17	88.2%	
	無職	88	62	141.9%	
	その他・不明	82	79	103.8%	

項目		30年度	29年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	42	46	91.3%
	1～2週間	30	25	120.0%
	3週間～1ヶ月	16	20	80.0%
	1ヶ月以上	45	47	95.7%
	死亡	2	1	200.0%
	不明	139	148	93.9%
	医者にかからず	188	166	113.3%

※PIO-NET2015による令和元年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30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	91	0	3	15	13	0	2	1	0	3	0	1	10	3	12	1	1	7	1	11	0	7	0
1 普通・小型自動車	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2 ノートパソコン	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 オートバイ	3	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 賃貸アパート	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 ミネラルウォーター	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 ガステーブル	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
7 室内照明器具	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 保健衛生品その他	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
9 他のパソコン関連機器・用品	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 電話関連機器・用品	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2015による令和元年5月31日現在の集計値