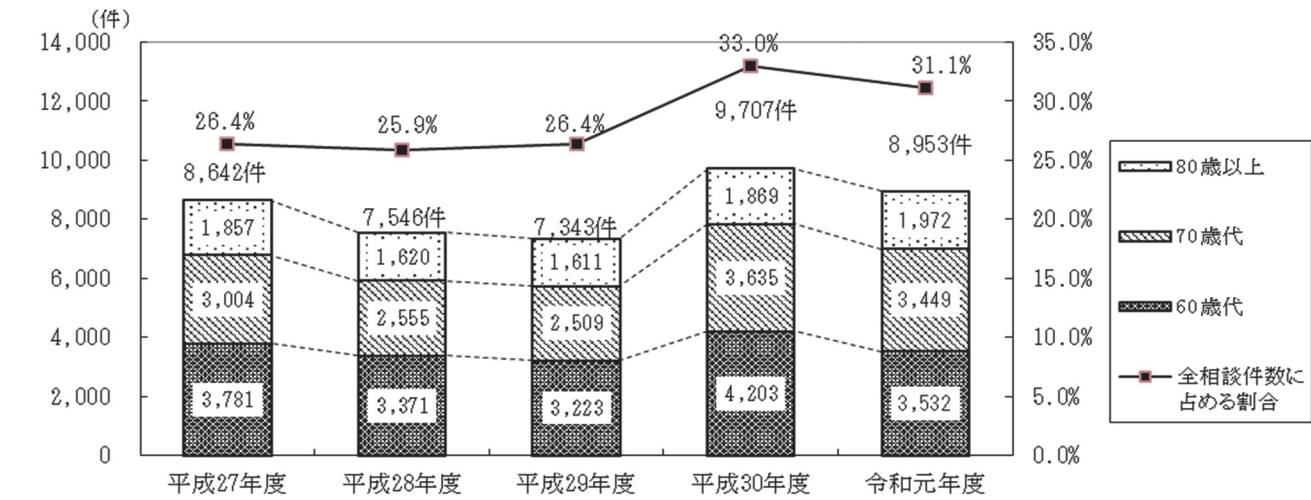


6 主な相談別特徴

(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

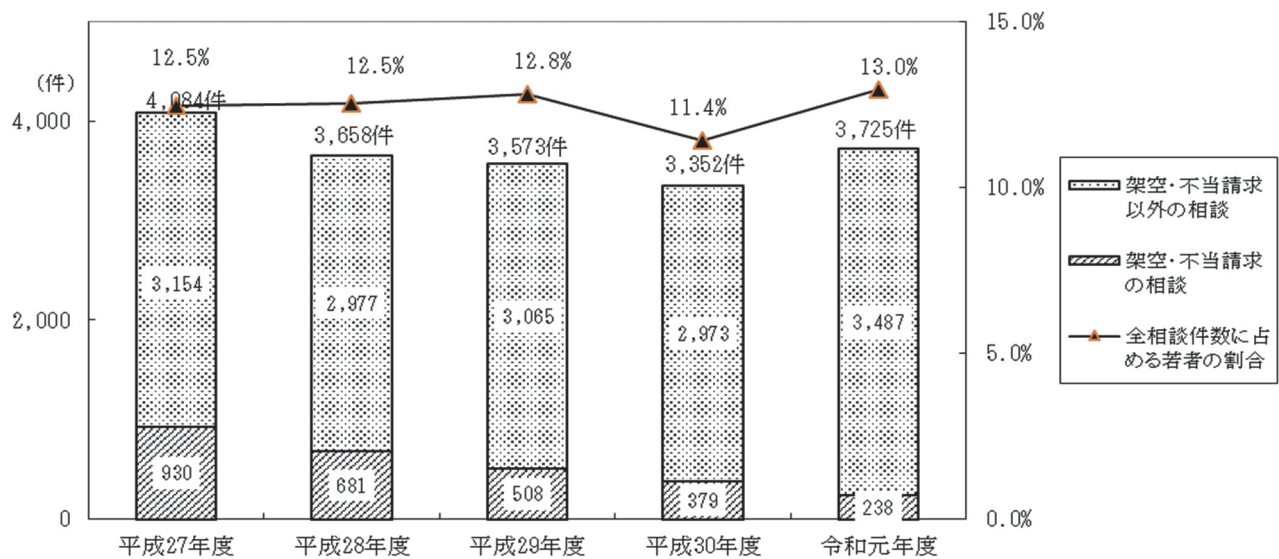
単位：件				
	商品・役務名	元年度	30年度	対前年度比
1	商品一般	1,898	2,874	66.0%
2	放送・コンテンツ等	691	1,035	66.8%
	デジタルコンテンツ	569	895	63.6%
	デジタルコンテンツ一般	181	407	44.5%
	アダルト情報サイト	142	183	77.6%
	テレビ放送サービス	79	105	75.2%
3	役務その他	371	285	130.2%
	役務その他サービス	224	148	151.4%
	廃品回収サービス	25	24	104.2%
	不動産仲介サービス	18	24	75.0%
4	健康食品	354	255	138.8%
5	工事・建築・加工	337	325	103.7%
	屋根工事	120	82	146.3%
	増改築工事	34	44	77.3%
6	化粧品	300	182	164.8%
7	移動通信サービス	282	246	114.6%
	携帯電話サービス	238	189	125.9%
7	インターネット通信サービス	282	263	107.2%
	光ファイバー	199	163	122.1%
9	レンタル・リース・貸借	235	209	112.4%
	賃貸アパート	187	166	112.7%
10	相談その他	161	226	71.2%
	債権回収	10	20	50.0%
	高齢者相談 計	8,953	9,707	92.2%
	全相談件数に占める割合	(31.1%)	(33.0%)	

都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件				
	項目	元年度	30年度	対前年度比
	相談件数	8,953	9,707	92.2%
性別	男性	3,469	3,423	101.3%
	女性	5,441	6,233	87.3%
	不明	43	51	84.3%
年代別	60歳代	3,532	4,203	84.0%
	70歳代	3,449	3,635	94.9%
	80歳以上	1,972	1,869	105.5%
職業別	給与生活者	1,556	1,483	104.9%
	自営・自由業	656	658	99.7%
	家事従事者	1,969	2,666	73.9%
	学生	1	3	33.3%
	無職	3,800	3,837	99.0%
	その他・不明	971	1,060	91.6%
	平均契約金額(千円)	2,000	1,761	113.6%
	平均既払金額(千円)	750	927	80.9%
1	解約一般	1,884	1,671	112.7%
2	架空請求	1,742	3,069	56.8%
3	インターネット通販	1,556	1,642	94.8%
4	信用性	742	670	110.7%
5	家庭訪問	709	680	104.3%
6	契約書・書面一般	679	565	120.2%
7	返金	675	674	100.1%
8	高価格・料金	637	606	105.1%
9	説明不足	600	599	100.2%
10	電話勧誘	579	617	93.8%

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		元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	450	573	78.5%
	オンラインゲーム	85	61	139.3%
	デジタルコンテンツ一般	82	167	49.1%
	出会い系サイト	70	46	152.2%
	アダルト情報サイト	53	99	53.5%
2	レンタル・リース・貸借	377	396	95.2%
	賃貸アパート	329	356	92.4%
3	教室・講座	240	287	83.6%
	ビジネス教室	58	50	116.0%
	タレント・モデル養成教室	44	87	50.6%
4	学習教材	222	129	172.1%
	教養娯楽教材	214	121	176.9%
5	健康食品	200	84	238.1%
6	化粧品	197	78	252.6%
7	商品一般	154	121	127.3%
8	理美容	143	111	128.8%
	エステティックサービス	126	97	129.9%
9	移动通信サービス	116	97	119.6%
	モバイルデータ通信	59	41	143.9%
	携帯電話サービス	53	56	94.6%
10	役務その他	107	102	104.9%
	役務その他サービス	65	63	103.2%
	廃品回収サービス	17	14	121.4%
若者相談 計		3,725	3,352	111.1%
全相談件数に占める割合		(13.0%)	(11.4%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

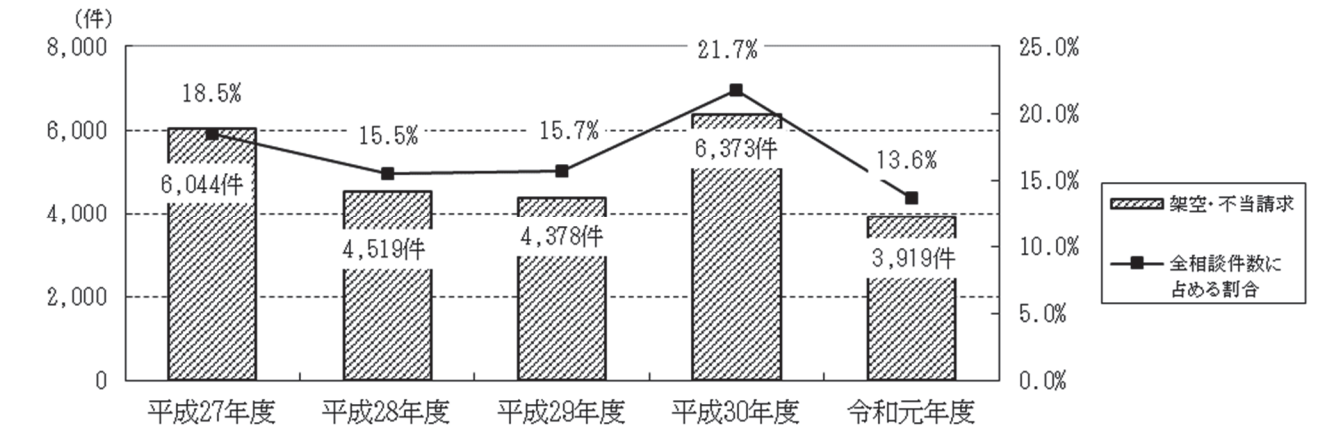
単位：件

項 目		元年度	30年度	対前年度比
相 談 件 数		3,725	3,352	111.1%
性別	男性	1,835	1,597	114.9%
	女性	1,871	1,731	108.1%
	不明	19	24	79.2%
年代別	10歳未満	14	12	116.7%
	10歳代	586	476	123.1%
	20歳代	3,125	2,864	109.1%
職業別	給与生活者	1,993	1,843	108.1%
	自営・自由業	78	75	104.0%
	家事従事者	55	65	84.6%
	学生	1,337	1,117	119.7%
	無職	141	113	124.8%
	その他・不明	121	139	87.1%
平均契約金額(千円)		764	782	97.7%
平均既払金額(千円)		280	268	104.5%
主な相談内容	1 解約一般	1,526	1,280	119.2%
	2 インターネット通販	1,246	1,031	120.9%
	3 返金	697	635	109.8%
	4 高価格・料金	526	418	125.8%
	5 電子広告	449	298	150.7%
	6 未成年者契約	439	308	142.5%
	7 サイドビジネス商法	404	333	121.3%
	8 契約書・書面一般	382	361	105.8%
	9 SNS	313	224	139.7%
	10 連絡不能	307	223	137.7%

(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	元年度	30年度	対前年度比	
1 商品一般	2,553	3,962	64.4%	
2 放送・コンテンツ等	864	2,010	43.0%	
デジタルコンテンツ一般	393	1,108	35.5%	
アダルト情報サイト	336	528	63.6%	
出会い系サイト	18	12	150.0%	
3 理美容器具・用品	70	0	—	
美顔器	67	0	—	
4 役務その他	50	37	135.1%	
役務その他サービス	26	15	173.3%	
5 インターネット通信サービス	44	102	43.1%	
他のネット通信関連サービス	29	84	34.5%	
光ファイバー	8	10	80.0%	
6 レンタル・リース・賃借	41	35	117.1%	
賃貸アパート	30	27	111.1%	
7 移动通信サービス	37	29	127.6%	
携帯電話サービス	31	22	140.9%	
モバイルデータ通信	5	6	83.3%	
8 外食・食事宅配	29	11	263.6%	
外食	29	11	263.6%	
9 化粧品	28	6	466.7%	
10 健康食品	21	6	350.0%	
架空・不当請求 計	3,919	6,373	61.5%	
全相談件数に占める割合	(13.6%)	(21.7%)		

都表－40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件				
項 目	元年度	30年度	対前年度比	
相 談 件 数	3,919	6,373	61.5%	
性別	男性	1,093	1,700	64.3%
	女性	2,727	4,588	59.4%
	団体	31	14	221.4%
	不明	68	71	95.8%
年代別	20歳未満	50	83	60.2%
	20歳代	188	296	63.5%
	30歳代	186	323	57.6%
	40歳代	464	611	75.9%
	50歳代	712	1,249	57.0%
	60歳代	872	1,811	48.2%
	70歳以上	1,128	1,532	73.6%
	不明	319	468	68.2%
職業別	給与生活者	1,438	2,207	65.2%
	自営・自由業	208	332	62.7%
	家事従事者	842	1,790	47.0%
	学生	90	145	62.1%
	無職	765	1,021	74.9%
	その他・不明	576	878	65.6%
平均契約金額(千円)		281	592	47.5%
平均既払金額(千円)		20	36	55.6%
主な相談内容	架空請求	3,099	5,482	56.5%
	インターネット通販	1,261	2,304	54.7%
	身分詐称	849	3,487	24.3%
	不当請求一般	528	467	113.1%
	ポルノ・風俗	327	512	63.9%
	ワンクリック請求	302	445	67.9%
	高価格・料金	164	198	82.8%
	クレジットカード	132	123	107.3%
	プライバシー	127	336	37.8%
	詐欺	108	234	46.2%

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	元年度	30年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	1,592	2,790	57.1%
	デジタルコンテンツ一般	453	1,158	39.1%
	アダルト情報サイト	333	536	62.1%
	出会い系サイト	158	147	107.5%
	オンラインゲーム	120	119	100.8%
2	健康食品	1,072	504	212.7%
3	化粧品	805	436	184.6%
4	商品一般	555	503	110.3%
5	紳士・婦人洋服	341	254	134.3%
6	役務その他	300	172	174.4%
	役務その他サービス	258	131	196.9%
	結婚相手紹介サービス	13	9	144.4%
7	旅行代理業	262	196	133.7%
	海外手配旅行	39	44	88.6%
	国内手配旅行	16	16	100.0%
8	観覧・鑑賞	231	140	165.0%
	スポーツ観覧	117	34	344.1%
9	かばん	123	95	129.5%
10	他の教養娯楽品	122	61	200.0%
	インターネット通販 計	7,538	7,247	104.0%
	全相談件数に占める割合	(26.2%)	(24.7%)	

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		元年度	30年度	対前年度比	
相 談 件 数		7,538	7,247	104.0%	
性別	男性	3,331	3,407	97.8%	
	女性	3,928	3,605	109.0%	
	団体	96	88	109.1%	
	不明	183	147	124.5%	
年代別	20歳未満	370	257	144.0%	
	20歳代	876	774	113.2%	
	30歳代	1,022	1,030	99.2%	
	40歳代	1,499	1,423	105.3%	
	50歳代	1,519	1,445	105.1%	
	60歳代	935	967	96.7%	
	70歳以上	621	675	92.0%	
	不明	696	676	103.0%	
職業別	給与生活者	3,895	3,681	105.8%	
	自営・自由業	569	537	106.0%	
	家事従事者	780	833	93.6%	
	学生	570	421	135.4%	
	無職	807	781	103.3%	
	その他・不明	917	994	92.3%	
平均契約金額(千円)		117	237	49.4%	
平均既払金額(千円)		59	62	95.2%	
1	主な相談内容	解約一般	3,035	2,048	148.2%
2		電子広告	1,496	964	155.2%
3		連絡不能	1,256	950	132.2%
4		返金	1,020	897	113.7%
5		架空請求	815	1,736	46.9%

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		元年度	30年度	対前年度比
相 談 件 数		392	356	110.1%
性別	男性	252	234	107.7%
	女性	136	113	120.4%
	団体	1	4	25.0%
	不明	3	5	60.0%
年代別	20歳未満	0	2	0.0%
	20歳代	64	48	133.3%
	30歳代	60	53	113.2%
	40歳代	74	71	104.2%
	50歳代	72	82	87.8%
	60歳代	44	46	95.7%
	70歳以上	47	29	162.1%
	不明	31	25	124.0%
職業別	給与生活者	234	224	104.5%
	自営・自由業	30	28	107.1%
	家事従事者	14	4	350.0%
	学生	14	5	280.0%
	無職	75	70	107.1%
	その他・不明	25	25	100.0%

項 目		元年度	30年度	対前年度比
借入 先 上位	フリーローン・サラ金	232	211	110.0%
	住宅ローン	9	7	128.6%
	他の融資サービス	3	4	75.0%
借入 金 総 額	100万円未満	71	46	154.3%
	100万円以上 300万円未満	72	59	122.0%
	300万円以上 500万円未満	37	40	92.5%
	500万円以上 1,000万円未満	21	22	95.5%
	1,000万円以上	29	28	103.6%
	記入有計	230	195	117.9%
平均借入金額（千円）		5,007	7,646	65.5%

(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（令和元年度）

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	461	9	3	0	28	13	2	3	8	6	0	7	27	0	149	0	6	15	82	93	10
1 他の健康食品	55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	37	2	0
2 医療サービス	46	0	0	0	3	0	0	1	2	2	0	2	7	0	12	0	0	0	1	15	1
3 乳液	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0
4 外食	19	0	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0	5	0	0	0	3	0	4	1	1
5 高麗人参茶	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	10	1	0
5 歯科治療	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	1
7 パーマ	11	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	3	0
8 化粧クリーム	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0
9 酵素食品	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6	0	1
9 骨つぎ整復	9	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	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		元年度	30年度	対前年度比
相談件数		461	462	99.8%
被害者	性別			
	男性	101	110	91.8%
	女性	351	334	105.1%
	不明	9	18	50.0%
	年代別			
	20歳未満	13	17	76.5%
	20歳代	45	27	166.7%
	30歳代	66	60	110.0%
	40歳代	76	86	88.4%
	50歳代	111	90	123.3%
被害者	職業別			
	60歳代	48	62	77.4%
	70歳以上	66	65	101.5%
	不明	36	55	65.5%
	給与生活者	200	165	121.2%
	自営・自由業	36	35	102.9%
	家事従事者	77	77	100.0%
	学生	18	15	120.0%
	無職	80	88	90.9%
	その他・不明	50	82	61.0%

項目		元年度	30年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	80	42	190.5%
	1～2週間	27	30	90.0%
	3週間～1ヶ月	13	16	81.3%
	1ヶ月以上	26	45	57.8%
	死亡	4	2	200.0%
	不明	126	139	90.6%
	医者にかからず	185	188	98.4%

※PIO-NET2015 による令和2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（令和元年度）

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	93	0	8	11	13	0	0	0	0	2	3	2	16	3	12	1	0	5	2	11	0	4	0
1 普通・小型自動車	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	1	0	0	0	1	0
2 外食	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0
3 パン類	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
4 ベッド類	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 室内照明器具	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 電球類	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 ヘアードライヤー	3	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 めん類	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
9 電気オープンレンジ	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
10 住居用電気器具その他	2	0	2	0	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2年5月31日現在の集計値