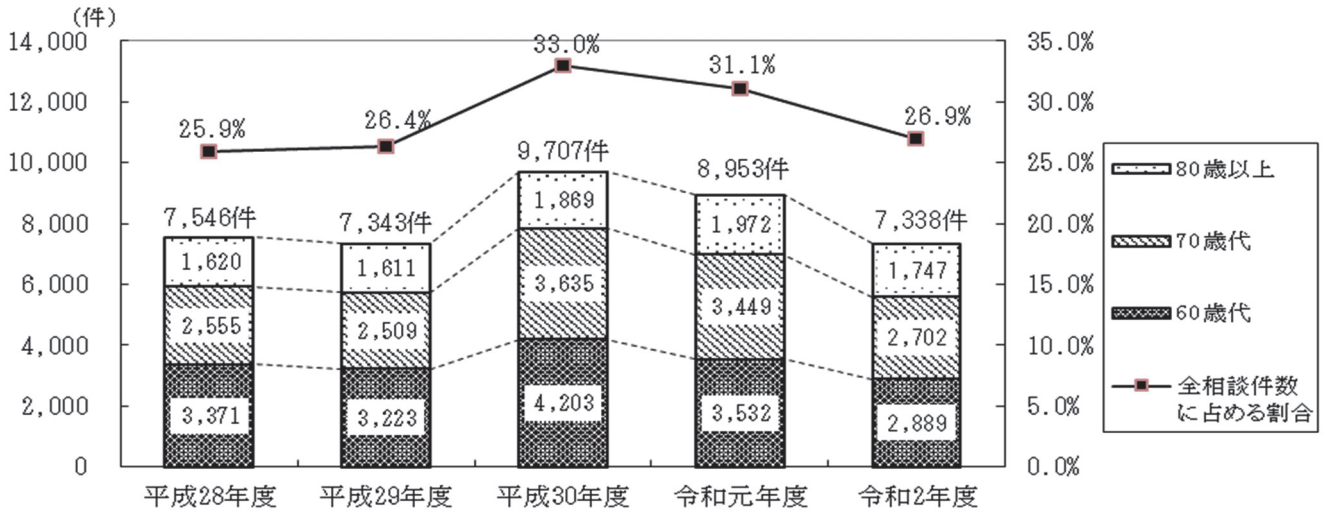


6 主な相談別特徴

(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

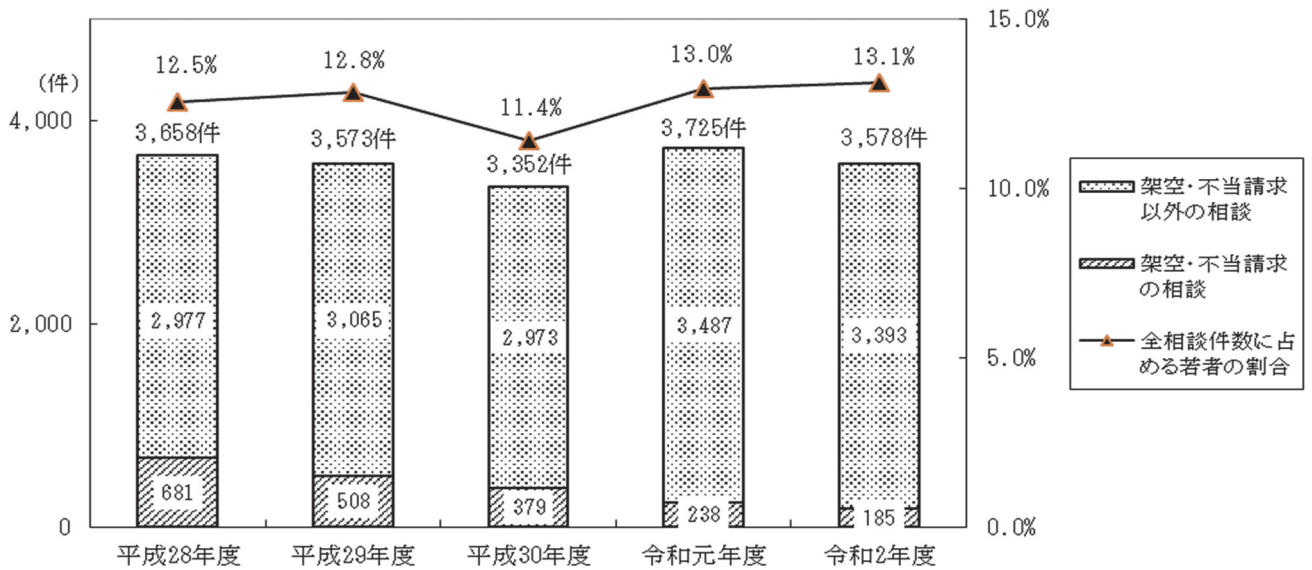
単位: 件			
商品・役務名	2年度	元年度	対前年度比
1 商品一般	702	1,898	37.0%
2 放送・コンテンツ等	583	691	84.4%
デジタルコンテンツ	530	569	93.1%
他のデジタルコンテンツ	201	179	112.3%
アダルト情報サイト	151	142	106.3%
テレビ放送サービス	28	79	35.4%
3 役務その他	361	371	97.3%
役務その他サービス	242	224	108.0%
弁護士	25	29	86.2%
廃品回収サービス	19	25	76.0%
4 工事・建築・加工	348	337	103.3%
屋根工事	155	120	129.2%
衛生設備工事	42	20	210.0%
5 健康食品	341	354	96.3%
6 化粧品	299	300	99.7%
7 他の保健衛生品	250	78	320.5%
8 移動通信サービス	228	282	80.9%
携帯電話サービス	188	238	79.0%
モバイルデータ通信	39	44	88.6%
9 レンタル・リース・貸借	210	235	89.4%
賃貸アパート	167	187	89.3%
9 インターネット通信サービス	210	282	74.5%
光ファイバー	133	199	66.8%
高齢者相談 計	7,338	8,953	82.0%
全相談件数に占める割合	(26.9%)	(31.1%)	

都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位: 件				
項目		2年度	元年度	対前年度比
相談件数		7,338	8,953	82.0%
性別	男性	3,294	3,469	95.0%
	女性	4,007	5,441	73.6%
	不明	37	43	86.0%
年代別	60歳代	2,889	3,532	81.8%
	70歳代	2,702	3,449	78.3%
	80歳以上	1,747	1,972	88.6%
職業別	給与生活者	1,372	1,556	88.2%
	自営・自由業	606	656	92.4%
	家事従事者	1,370	1,969	69.6%
	学生	4	1	400.0%
	無職	3,261	3,800	85.8%
	その他・不明	725	971	74.7%
平均契約金額(千円)		1,343	2,000	67.2%
平均既払金額(千円)		708	750	94.4%
主な相談内容	インターネット通販	1,842	1,556	118.4%
	解約一般	1,701	1,884	90.3%
	信用性	768	742	103.5%
	連絡不能	665	489	136.0%
	家庭訪販	645	709	91.0%
	高価格・料金	640	637	100.5%
	返金	607	675	89.9%
	契約書・書面一般	605	679	89.1%
	説明不足	515	600	85.8%
	電子広告	487	417	116.8%

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	2年度	元年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	511	450	113.6%
他のデジタルコンテンツ	170	108	157.4%
オンラインゲーム	92	85	108.2%
出会い系サイト	75	70	107.1%
2 レンタル・リース・貸借	400	377	106.1%
賃貸アパート	356	329	108.2%
3 教室・講座	213	240	88.8%
ビジネス教室	59	58	101.7%
スポーツ・健康教室	55	31	177.4%
4 健康食品	189	200	94.5%
5 医療	144	104	138.5%
医療サービス	84	74	113.5%
歯科治療	28	14	200.0%
6 理美容	122	143	85.3%
エステティックサービス	97	126	77.0%
7 商品一般	121	154	78.6%
8 化粧品	120	197	60.9%
9 役務その他	109	107	101.9%
役務その他サービス	56	65	86.2%
廃品回収サービス	24	17	141.2%
10 内職・副業	95	104	91.3%
他の内職・副業	72	77	93.5%
タレント・モデル内職	15	17	88.2%
若者相談 計	3,578	3,725	96.1%
全相談件数に占める割合	(13.1%)	(13.0%)	

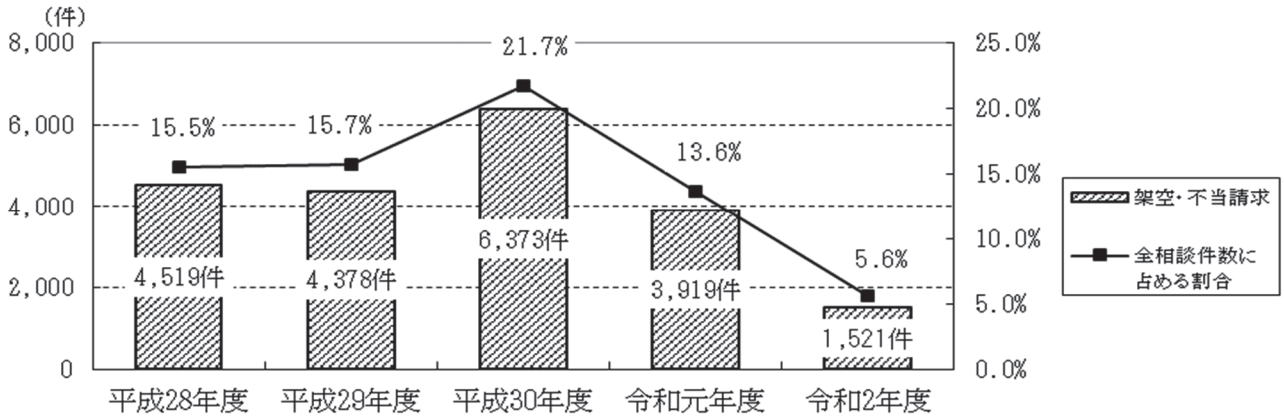
都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件			
項目	2年度	元年度	対前年度比
相談件数	3,578	3,725	96.1%
性別			
男性	1,673	1,835	91.2%
女性	1,880	1,871	100.5%
不明	25	19	131.6%
年代別			
10歳未満	31	14	221.4%
10歳代	554	586	94.5%
20歳代	2,993	3,125	95.8%
職業別			
給与生活者	2,023	1,993	101.5%
自営・自由業	116	78	148.7%
家事従事者	62	55	112.7%
学生	1,077	1,337	80.6%
無職	182	141	129.1%
その他・不明	118	121	97.5%
平均契約金額(千円)	756	764	99.0%
平均既払金額(千円)	205	280	73.2%
主な相談内容			
1 解約一般	1,392	1,526	91.2%
2 インターネット通販	1,198	1,246	96.1%
3 返金	685	697	98.3%
4 高価格・料金	621	526	118.1%
5 電子広告	482	449	107.3%
6 契約書・書面一般	429	382	112.3%
7 未成年者契約	419	439	95.4%
8 SNS	375	313	119.8%
9 連絡不能	353	307	115.0%
10 サイドビジネス商法	297	404	73.5%

(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	2年度	元年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	643	864	74.4%
アダルト情報サイト	329	336	97.9%
デジタルコンテンツ一般	153	393	38.9%
他のデジタルコンテンツ	89	84	106.0%
2 商品一般	457	2,553	17.9%
3 健康食品	53	21	252.4%
4 移动通信サービス	43	37	116.2%
携帯電話サービス	35	31	112.9%
モバイルデータ通信	7	5	140.0%
5 レンタル・リース・賃借	39	41	95.1%
賃貸アパート	31	30	103.3%
6 役務その他	33	50	66.0%
役務その他サービス	14	26	53.8%
7 インターネット通信サービス	26	44	59.1%
他のネット通信関連サービス	14	29	48.3%
光ファイバー	7	8	87.5%
8 外食・食事宅配	17	29	58.6%
外食	16	29	55.2%
9 パソコン・パソコン関連用品	16	4	400.0%
パソコン	15	0	—
10 教室・講座	15	10	150.0%
スポーツ・健康教室	10	7	142.9%
架空・不当請求 計	1,521	3,919	38.8%
全相談件数に占める割合	(5.6%)	(13.6%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	2年度	元年度	対前年度比	
相談件数	1,521	3,919	38.8%	
性別	男性	837	1,093	76.6%
	女性	608	2,727	22.3%
	団体	17	31	54.8%
	不明	59	68	86.8%
年代別	20歳未満	47	50	94.0%
	20歳代	138	188	73.4%
	30歳代	120	186	64.5%
	40歳代	205	464	44.2%
	50歳代	275	712	38.6%
	60歳代	272	872	31.2%
	70歳以上	318	1,128	28.2%
不明	146	319	45.8%	
職業別	給与生活者	689	1,438	47.9%
	自営・自由業	93	208	44.7%
	家事従事者	141	842	16.7%
	学生	78	90	86.7%
	無職	312	765	40.8%
	その他・不明	208	576	36.1%
平均契約金額(千円)	507	281	180.4%	
平均既払金額(千円)	83	20	415.0%	
主な相談内容	インターネット通販	906	1,261	71.8%
	架空請求	664	3,099	21.4%
	不当請求一般	557	528	105.5%
	ワンクリック請求	315	302	104.3%
	ポルノ・風俗	310	327	94.8%
	身分詐称	283	849	33.3%
	高価格・料金	188	164	114.6%
	クレジットカード	141	132	106.8%
	解約一般	126	105	120.0%
	詐欺	109	108	100.9%

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	2年度	元年度	対前年度比
1	放送・コンテンツ等	1,472	1,592	92.5%
	他のデジタルコンテンツ	504	423	119.1%
	アダルト情報サイト	347	333	104.2%
	デジタルコンテンツ一般	232	453	51.2%
	出会い系サイト	160	158	101.3%
2	健康食品	1,131	1,072	105.5%
3	化粧品	717	805	89.1%
4	商品一般	558	555	100.5%
5	紳士・婦人洋服	476	341	139.6%
6	他の保健衛生品	282	86	327.9%
7	役務その他	190	300	63.3%
	役務その他サービス	159	258	61.6%
8	他の教養娯楽品	172	122	141.0%
	タバコ用品	58	33	175.8%
9	かばん	166	123	135.0%
10	家具・寝具	154	104	148.1%
	椅子類	43	18	238.9%
10	旅行代理業	154	262	58.8%
	旅行代理業一般	68	165	41.2%
	国内手配旅行	22	16	137.5%
	インターネット通販 計	8,307	7,538	110.2%
	全相談件数に占める割合	(30.5%)	(26.2%)	

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	2年度	元年度	対前年度比
	相談件数	8,307	7,538	110.2%
性別	男性	3,487	3,331	104.7%
	女性	4,514	3,928	114.9%
	団体	92	96	95.8%
	不明	214	183	116.9%
	年代別	20歳未満	349	370
	20歳代	849	876	96.9%
	30歳代	1,134	1,022	111.0%
	40歳代	1,615	1,499	107.7%
	50歳代	1,702	1,519	112.0%
	60歳代	1,015	935	108.6%
	70歳以上	827	621	133.2%
	不明	816	696	117.2%
職業別	給与生活者	4,083	3,895	104.8%
	自営・自由業	659	569	115.8%
	家事従事者	941	780	120.6%
	学生	507	570	88.9%
	無職	1,069	807	132.5%
	その他・不明	1,048	917	114.3%
	平均契約金額(千円)	133	117	113.7%
	平均既払金額(千円)	93	59	157.6%
主な相談内容	1 解約一般	3,302	3,035	108.8%
	2 電子広告	1,845	1,496	123.3%
	3 連絡不能	1,750	1,256	139.3%
	4 返金	1,194	1,020	117.1%
	5 商品未着	914	617	148.1%

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		2年度	元年度	対前年度比
相 談 件 数		386	392	98.5%
性別	男性	236	252	93.7%
	女性	141	136	103.7%
	団体	2	1	200.0%
	不明	7	3	233.3%
年代別	20歳未満	4	0	—
	20歳代	55	64	85.9%
	30歳代	60	60	100.0%
	40歳代	57	74	77.0%
	50歳代	76	72	105.6%
	60歳代	51	44	115.9%
	70歳以上	48	47	102.1%
	不明	35	31	112.9%
職業別	給与生活者	217	234	92.7%
	自営・自由業	23	30	76.7%
	家事従事者	15	14	107.1%
	学生	9	14	64.3%
	無職	92	75	122.7%
	その他・不明	30	25	120.0%

項 目		2年度	元年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	226	232	97.4%
	住宅ローン	11	9	122.2%
	他の目的限定ローン	4	1	400.0%
借入金総額	100万円未満	75	71	105.6%
	100万円以上 300万円未満	66	72	91.7%
	300万円以上 500万円未満	29	37	78.4%
	500万円以上 1,000万円未満	33	21	157.1%
	1,000万円以上	13	29	44.8%
	記入有計	216	230	93.9%
平均借入金額（千円）		3,804	5,007	76.0%

(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（令和2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	436	9	0	0	16	12	1	0	13	2	1	5	19	0	140	0	2	16	82	111	7
1 他の健康食品	58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	1	34	8	2
2 医療サービス	55	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	6	0	17	0	0	0	1	26	1
3 高麗人参茶	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	16	2	0
4 乳液	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0
5 他の医療	12	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8	0
6 賃貸アパート	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	2	0	4	0
7 化粧クリーム	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	1	0
7 化粧品その他	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	4	0
9 健康食品一般	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	3	1
9 柔軟仕上げ剤	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	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		2年度	元年度	対前年度比	
相談件数		436	461	94.6%	
被害者	性別	男性	99	101	98.0%
		女性	328	351	93.4%
		不明	9	9	100.0%
		20歳未満	12	13	92.3%
	年代別	20歳代	40	45	88.9%
		30歳代	51	66	77.3%
		40歳代	71	76	93.4%
		50歳代	112	111	100.9%
		60歳代	53	48	110.4%
		70歳以上	68	66	103.0%
不明		29	36	80.6%	
職業別	給与生活者	185	200	92.5%	
	自営・自由業	28	36	77.8%	
	家事従事者	77	77	100.0%	
	学生	13	18	72.2%	
	無職	82	80	102.5%	
	その他・不明	51	50	102.0%	

項目		2年度	元年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	69	80	86.3%
	1～2週間	14	27	51.9%
	3週間～1ヶ月	22	13	169.2%
	1ヶ月以上	33	26	126.9%
	死亡	1	4	25.0%
	不明	66	126	52.4%
	医者にかからず	231	185	124.9%

※PIO-NET2015による令和3年4月30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2年度）

単位：件

	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
商品・役務(上位10位)																							
全体	84	1	11	12	10	0	2	0	0	2	2	1	5	4	8	1	1	0	0	12	0	12	0
1 普通・小型自動車	6	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0
2 敷物類	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
3 電池	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 ヘアードライヤー	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 ヨーグルト	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
5 他の調理食品	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
5 電気湯沸かしポット	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
5 鍋	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 電気	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 保健衛生品その他	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2015による令和3年4月30日現在の集計値