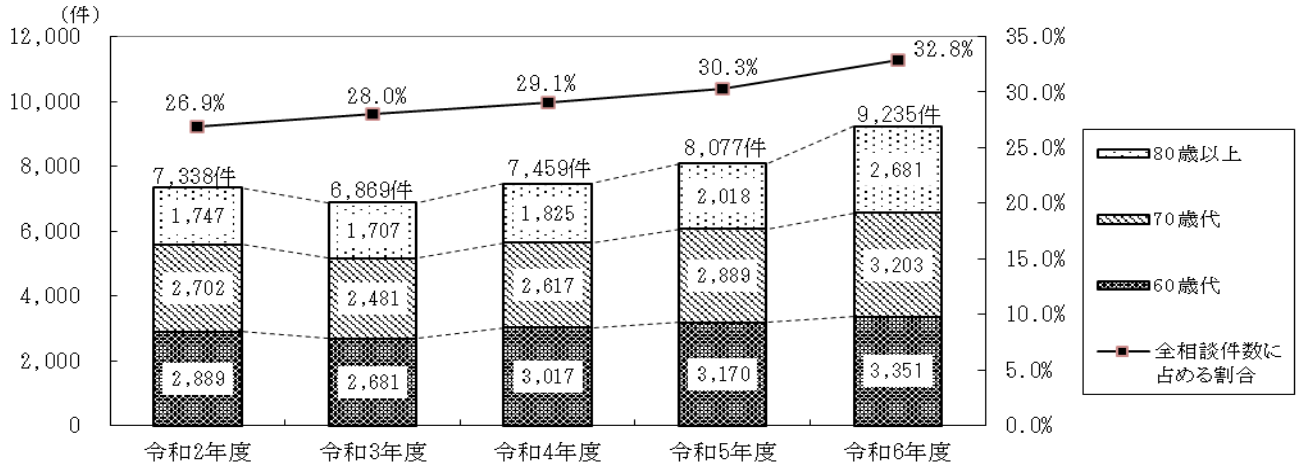
6　主な相談別特徴

(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	6年度	5年度	対前年度比
1	商品一般	792	610	129.8%
2	役務その他	573	449	127.6%
	役務その他サービス	329	244	134.8%
	申請代行サービス	36	30	120.0%
	弁護士	30	18	166.7%
3	化粧品	545	721	75.6%
	乳液	98	90	108.9%
	化粧クリーム	79	129	61.2%
	養毛剤	60	128	46.9%
4	健康食品	528	324	163.0%
5	工事・建築・加工	373	355	105.1%
	屋根工事	87	138	63.0%
	衛生設備工事	55	40	137.5%
6	移動通信サービス	337	225	149.8%
	携帯電話サービス	307	192	159.9%
	モバイルデータ通信	28	29	96.6%
7	レンタル・リース・貸借	286	289	99.0%
	賃貸アパート	223	228	97.8%
8	空調・冷暖房・給湯設備	280	104	269.2%
	給湯システム	241	87	277.0%
	ソーラーシステム	35	13	269.2%
9	電報・固定電話	233	71	328.2%
	固定電話サービス	227	70	324.3%
10	修理・補修	180	187	96.3%
	修理サービス	170	179	95.0%
	高齢者相談　計	9,235	8,077	114.3%
	全相談件数に占める割合	(32.8%)	(30.3%)	

都表－36　高齢者相談　属性・相談内容別件数

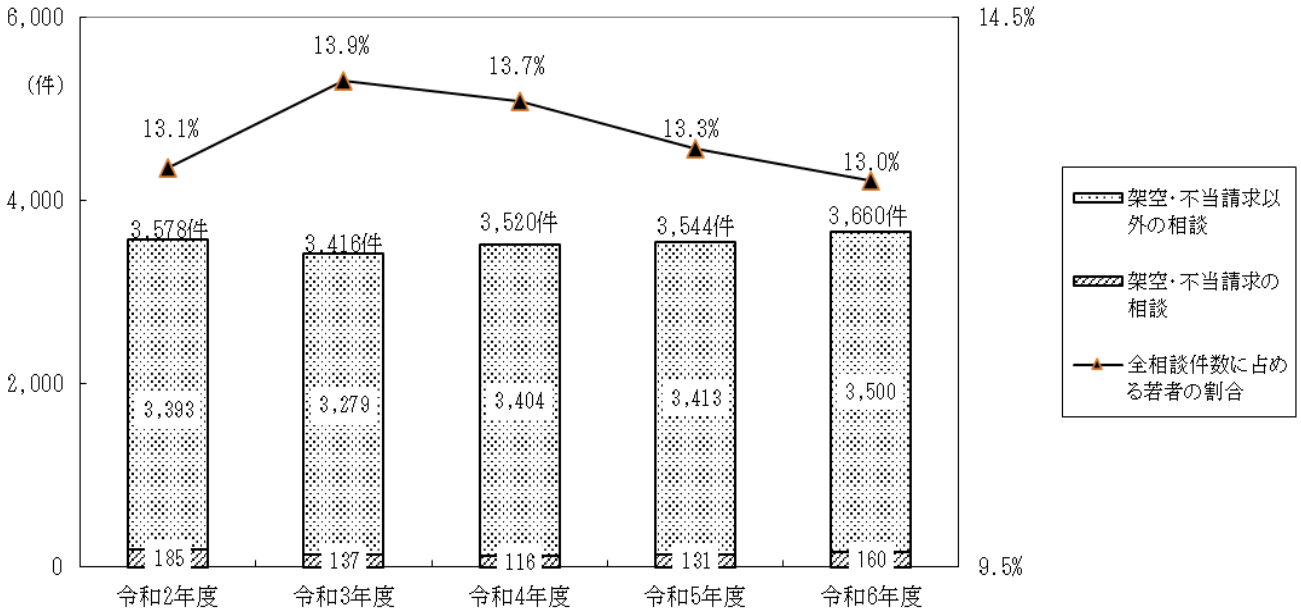
単位：件

	項目		6年度	5年度	対前年度比
	相談件数		9,235	8,077	114.3%
	性別	男性	4,160	3,629	114.6%
		女性	5,030	4,423	113.7%
		不明	45	25	180.0%
	年代別	60歳代	3,351	3,170	105.7%
		70歳代	3,203	2,889	110.9%
		80歳以上	2,681	2,018	132.9%
	職業別	給与生活者	1,977	1,708	115.7%
		自営・自由業	839	755	111.1%
		家事従事者	1,034	1,118	92.5%
		学生	9	6	150.0%
		無職	4,556	3,714	122.7%
		その他・不明	820	776	105.7%
	平均契約金額(千円)		1,420	1,768	80.3%
	平均既払金額(千円)		1,183	1,349	87.7%
1	主な相談内容※	解約一般	2,410	2,231	108.0%
2		インターネット通販	2,165	2,048	105.7%
3		電子広告	1,114	882	126.3%
4		定期購入	1,069	992	107.8%
5		信用性	1,029	800	128.6%
6		返金	937	857	109.3%
7		契約書・書面一般	918	651	141.0%
8		家庭訪販	911	611	149.1%
9		連絡不能	873	651	134.1%
10		高価格・料金	848	738	114.9%

（主な相談内容は複数回答項目）

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	6年度	5年度	対前年度比
1	レンタル・リース・貸借	426	381	111.8%
	賃貸アパート	381	348	109.5%
2	医療	345	235	146.8%
	医療サービス	317	187	169.5%
	歯科治療	22	43	51.2%
3	役務その他	299	249	120.1%
	役務その他サービス	155	143	108.4%
	解錠サービス	57	14	407.1%
	申請代行サービス	25	21	119.0%
4	教室・講座	215	187	115.0%
	ビジネス教室	66	69	95.7%
	スポーツ・健康教室	49	39	125.6%
5	他の教養・娯楽	205	231	88.7%
	インターネットゲーム	83	113	73.5%
	教養・娯楽サービスその他	40	26	153.8%
	出会い系サイト・アプリ	23	42	54.8%
6	理美容	196	280	70.0%
	エステティックサービス	152	246	61.8%
	脱毛エステ	109	199	54.8%
7	商品一般	173	138	125.4%
8	内職・副業	116	126	92.1%
	他の内職・副業	89	87	102.3%
	タレント・モデル内職	15	28	53.6%
9	外食・食事手配	107	117	91.5%
	外食	102	111	91.9%
10	電気	85	52	163.5%
	若者相談　計 全相談件数に占める割合	3,660 (13.0%)	3,544 (13.3%)	103.3%

都表－38　若者相談　属性・相談内容別件数

単位：件

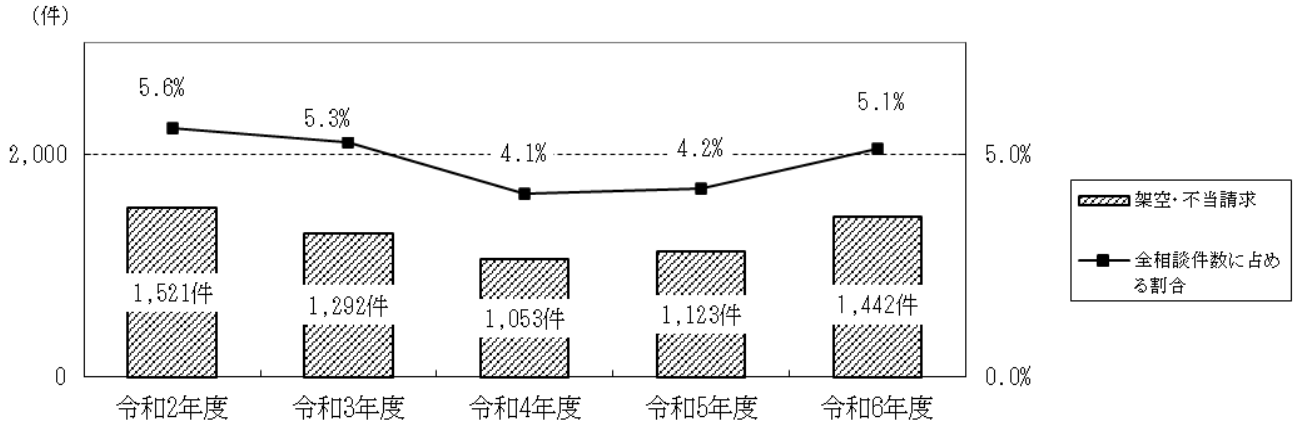
	項目		6年度	5年度	対前年度比
	相談件数		3,660	3,544	103.3%
	性別	男性	1,671	1,570	106.4%
		女性	1,969	1,958	100.6%
		不明	20	16	125.0%
	年代別	10歳未満	24	26	92.3%
		10歳代	470	498	94.4%
		20歳代	3,166	3,020	104.8%
	職業別	給与生活者	2,130	2,067	103.0%
		自営・自由業	164	149	110.1%
		家事従事者	25	24	104.2%
		学生	1,039	1,012	102.7%
		無職	176	178	98.9%
		その他・不明	126	114	110.5%
	平均契約金額(千円)		860	766	112.3%
	平均既払金額(千円)		513	359	142.9%
1	主な相談内容※	解約一般	1,142	1,232	92.7%
2		返金	994	956	104.0%
3		インターネット通販	748	888	84.2%
4		高価格・料金	678	654	103.7%
5		契約書・書面一般	556	477	116.6%
6		電子広告	473	447	105.8%
7		ＳＮＳ	415	415	100.0%
8		クーリングオフ一般	409	321	127.4%
9		約束不履行	354	351	100.9%
10		クレジットカード	347	338	102.7%

（主な相談内容は複数回答項目）

(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	6年度	5年度	対前年度比
1	商品一般	454	305	148.9%
2	移動通信サービス	157	71	221.1%
	携帯電話サービス	141	59	239.0%
	モバイルデータ通信	12	10	120.0%
3	娯楽等情報配信サービス	147	225	65.3%
	アダルト情報	91	130	70.0%
	娯楽等情報配信サービス一般	24	38	63.2%
4	電報・固定電話	107	1	10,700.0%
	固定電話サービス	105	1	10,500.0%
5	外食・食事宅配	59	35	168.6%
	外食	52	32	162.5%
6	レンタル・リース・賃借	55	33	166.7%
	賃貸アパート	46	24	191.7%
7	役務その他	51	43	118.6%
	役務その他サービス	26	20	130.0%
8	役務一般	40	53	75.5%
9	インターネット通信サービス	36	25	144.0%
	他のネット通信関連サービス	15	11	136.4%
	光ファイバー	9	8	112.5%
10	電気	34	17	200.0%
	架空・不当請求　計	1,442	1,123	128.4%
	全相談件数に占める割合	(5.1%)	(4.2%)	

都表－40 架空・不当請求　属性・相談内容別件数

単位：件

	項目		6年度	5年度	対前年度比
	相談件数		1,442	1,123	128.4%
	性別	男性	710	520	136.5%
		女性	588	491	119.8%
		団体	27	30	90.0%
		不明	117	82	142.7%
	年代別	20歳未満	24	22	109.1%
		20歳代	136	109	124.8%
		30歳代	115	95	121.1%
		40歳代	141	151	93.4%
		50歳代	239	198	120.7%
		60歳代	207	149	138.9%
		70歳以上	355	228	155.7%
		不明	225	171	131.6%
	職業別	給与生活者	570	488	116.8%
		自営・自由業	108	89	121.3%
		家事従事者	85	73	116.4%
		学生	51	44	115.9%
		無職	363	237	153.2%
		その他・不明	265	192	138.0%
	平均契約金額(千円)		837	355	235.8%
	平均既払金額(千円)		285	152	187.5%
1	主な相談内容※	不当請求一般	757	648	116.8%
2		架空請求	602	353	170.5%
3		身分詐称	359	174	206.3%
4		インターネット通販	287	364	78.8%
5		クレジットカード	285	237	120.3%
6		詐欺	198	130	152.3%
7		個人情報	182	97	187.6%
8		高価格・料金	160	178	89.9%
9		解約一般	147	124	118.5%
10		返金	140	97	144.3%

（主な相談内容は複数回答項目）

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	6年度	5年度	対前年度比
1	化粧品	772	1,150	67.1%
	乳液	146	126	115.9%
	化粧クリーム	106	178	59.6%
	シャンプー	68	87	78.2%
2	健康食品	675	435	155.2%
	他の健康食品	551	305	180.7%
3	役務その他	409	374	109.4%
	役務その他サービス	198	188	105.3%
	申請代行サービス	134	103	130.1%
4	紳士・婦人洋服	349	422	82.7%
5	他の教養・娯楽	321	349	92.0%
	インターネットゲーム	110	158	69.6%
	教養・娯楽サービスその他	83	80	103.8%
	出会い系サイト・アプリ	64	75	85.3%
6	商品一般	316	316	100.0%
7	娯楽等情報配信サービス	302	363	83.2%
	アダルト情報	91	132	68.9%
	他の娯楽等情報配信サービス	88	112	78.6%
	映像配信サービス	71	61	116.4%
8	他の教養娯楽品	177	206	85.9%
9	旅行代理業	153	158	96.8%
10	パソコン・パソコン関連用品	127	116	109.5%
	パソコン	71	67	106.0%
	インターネット通販　計	6,541	7,051	92.8%
	全相談件数に占める割合	(23.3%)	(26.5%)	

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		6年度	5年度	対前年度比
	相談件数		6,541	7,051	92.8%
	性別	男性	2,890	2,998	96.4%
		女性	3,332	3,782	88.1%
		団体	103	79	130.4%
		不明	216	192	112.5%
	年代別	20歳未満	186	245	75.9%
		20歳代	562	643	87.4%
		30歳代	653	778	83.9%
		40歳代	985	1,110	88.7%
		50歳代	1,337	1,618	82.6%
		60歳代	1,126	1,128	99.8%
		70歳以上	1,039	920	112.9%
		不明	653	609	107.2%
	職業別	給与生活者	3,119	3,544	88.0%
		自営・自由業	700	711	98.5%
		家事従事者	485	621	78.1%
		学生	311	380	81.8%
		無職	1,150	1,025	112.2%
		その他・不明	776	770	100.8%
	平均契約金額(千円)		185	214	86.4%
	平均既払金額(千円)		227	251	90.4%
1	主な相談内容※	解約一般	2,847	2,978	95.6%
2		電子広告	1,814	1,750	103.7%
3		返金	1,533	1,496	102.5%
4		定期購入	1,475	1,602	92.1%
5		連絡不能	1,119	1,258	89.0%

（主な相談内容は複数回答項目）

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		6年度	5年度	対前年度比
相談件数		468	482	97.1%
性別	男性	248	271	91.5%
	女性	208	200	104.0%
	団体	1	2	50.0%
	不明	11	9	122.2%
年代別	20歳未満	2	5	40.0%
	20歳代	108	90	120.0%
	30歳代	60	72	83.3%
	40歳代	46	56	82.1%
	50歳代	100	91	109.9%
	60歳代	65	63	103.2%
	70歳以上	50	60	83.3%
	不明	37	45	82.2%
職業別	給与生活者	278	254	109.4%
	自営・自由業	41	68	60.3%
	家事従事者	9	12	75.0%
	学生	10	16	62.5%
	無職	97	100	97.0%
	その他・不明	33	32	103.1%

	項目		6年度	5年度	対前年度比
1	借入先上位	フリーローン・サラ金	273	277	98.6%
2		融資サービス一般	5	4	125.0%
2		住宅ローン	5	5	100.0%
	借入金総額	100万円未満	76	90	84.4%
		100万円以上 300万円未満	97	98	99.0%
		300万円以上 500万円未満	54	47	114.9%
		500万円以上 1,000万円未満	46	49	93.9%
		1,000万円以上	30	36	83.3%
		記入有計	303	320	94.7%
		平均借入金額（千円）	6,025	6,115	98.5%

(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６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	5	0	21	24	1	1	8	5	0	4	25	0	123	1	6	13	49	132	9
1 医療サービス	51	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	10	0	0	1	0	34	0
2 他の健康食品	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	17	9	2
3 外食	23	1	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	0	8	3	0
4 整体	22	1	1	0	2	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	1
5 乳液	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0
6 賃貸アパート	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	3	0	4	1
6 歯科治療	14	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	9	1
8 パーマ	13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	0	4	0
9 柔軟仕上げ剤	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	2
10 化粧クリーム	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	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			６年度	５年度	対前年度比
相談件数			436	417	104.6%
被害者	性別	男性	99	116	85.3%
		女性	325	291	111.7%
		不明	12	10	120.0%
	年代別	20歳未満	14	14	100.0%
		20歳代	31	37	83.8%
		30歳代	49	39	125.6%
		40歳代	70	65	107.7%
		50歳代	77	92	83.7%
		60歳代	66	66	100.0%
		70歳以上	81	66	122.7%
		不明	48	38	126.3%
	職業別	給与生活者	184	171	107.6%
		自営・自由業	43	46	93.5%
		家事従事者	46	64	71.9%
		学生	19	15	126.7%
		無職	93	71	131.0%
		その他・不明	51	50	102.0%

項目		６年度	５年度	対前年度比
危害程度	治療１週間未満	105	85	123.5%
	１～２週間	20	27	74.1%
	３週間～１か月	16	14	114.3%
	１か月以上	24	26	92.3%
	死亡	0	2	0.0%
	不明	83	76	109.2%
	医者にかからず	188	187	100.5%

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６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	115	2	11	12	14	0	0	1	1	3	4	4	15	7	10	3	1	5	2	10	0	10	0
1 電動自転車	6	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2 電話関連機器・用品	4	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 普通・小型自動車	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
2 外食	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	0
5 冷凍調理食品	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
5 電子レンジ	3	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 賃貸アパート	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
8 果物加工品	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
8 他の調理食品	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
8 電気冷蔵庫	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0