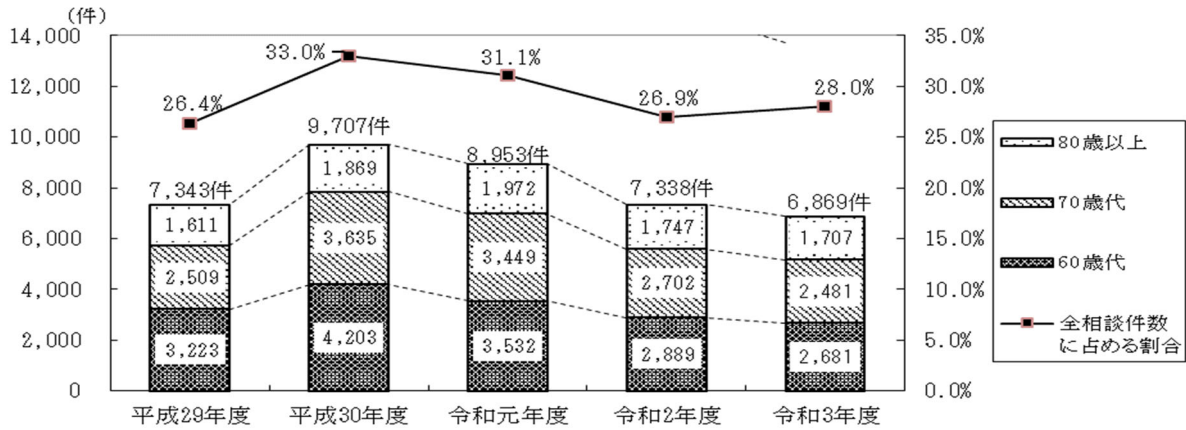


6 主な相談別特徴

(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	3年度	2年度	対前年度比
1 商品一般	534	702	76.1%
2 化粧品	443	299	148.2%
シャンプー	65	24	270.8%
乳液	61	53	115.1%
3 役務その他	415	361	115.0%
役務その他サービス	209	242	86.4%
廃品回収サービス	45	19	236.8%
申請代行サービス ※	40		—
4 工事・建築・加工	343	348	98.6%
屋根工事	156	155	100.6%
衛生設備工事	33	42	78.6%
5 移動通信サービス	256	228	112.3%
携帯電話サービス	233	188	123.9%
モバイルデータ通信	22	39	56.4%
6 娯楽等情報配信サービス ※	245		—
アダルト情報 ※	152	151	100.7%
他の娯楽等情報配信サービス ※	40		—
映像配信サービス ※	25	14	178.6%
7 健康食品	220	341	64.5%
8 レンタル・リース・貸借	204	210	97.1%
賃貸アパート	161	167	96.4%
9 修理・補修	166	175	94.9%
修理サービス	163	173	94.2%
10 インターネット通信サービス	149	210	71.0%
光ファイバー	90	133	67.7%
高齢者相談 計	6,869	7,338	93.6%
全相談件数に占める割合	(28.0%)	(26.9%)	

※ 新設されたキーワード項目

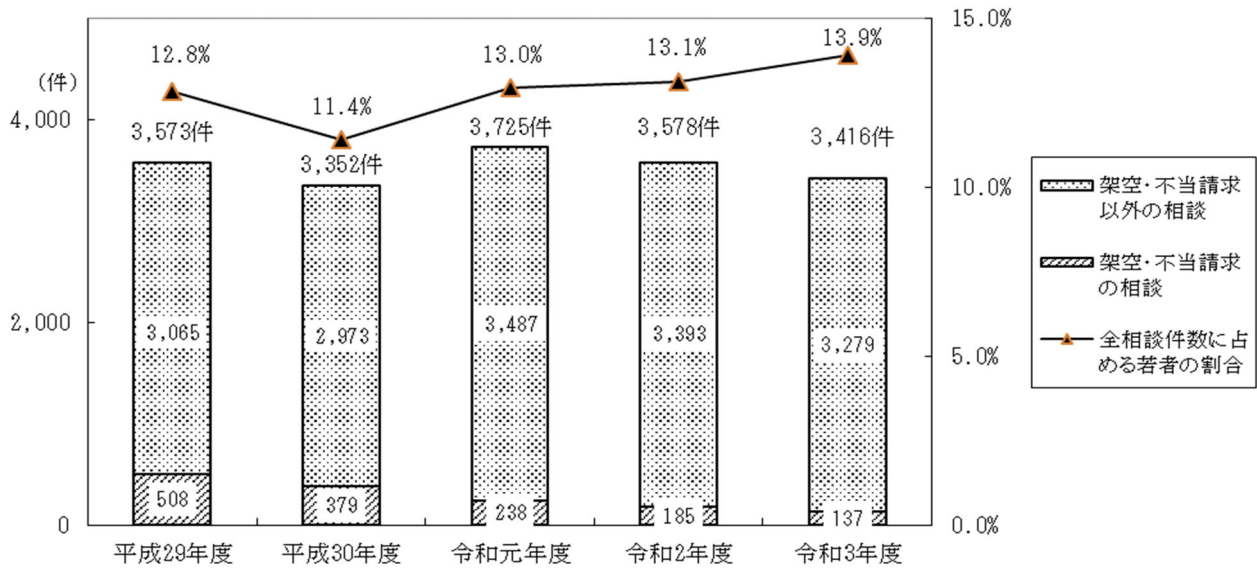
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位: 件

項目	3年度	2年度	対前年度比
相談件数	6,869	7,338	93.6%
性別			
男性	3,136	3,294	95.2%
女性	3,692	4,007	92.1%
不明	41	37	110.8%
年代別			
60歳代	2,681	2,889	92.8%
70歳代	2,481	2,702	91.8%
80歳以上	1,707	1,747	97.7%
職業別			
給与生活者	1,354	1,372	98.7%
自営・自由業	605	606	99.8%
家事従事者	1,100	1,370	80.3%
学生	7	4	175.0%
無職	3,120	3,261	95.7%
その他・不明	683	725	94.2%
平均契約金額(千円)	1,286	1,343	95.8%
平均既払金額(千円)	724	708	102.3%
1 主な相談内容			
1 解約一般	1,717	1,701	100.9%
2 インターネット通販	1,622	1,842	88.1%
3 高価格・料金	694	640	108.4%
4 契約書・書面一般	649	605	107.3%
5 家庭訪販	626	645	97.1%
6 信用性	615	768	80.1%
7 返金	607	607	100.0%
8 連絡不能	594	665	89.3%
9 定期購入 ※	578		—
10 電子広告	547	487	112.3%

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	3年度	2年度	対前年度比
1 レンタル・リース・貸借	410	401	102.2%
賃貸アパート	376	356	105.6%
2 他の教養・娯楽	254	49	518.4%
インターネットゲーム ※	103	92	112.0%
出会い系サイト・アプリ ※	56	76	73.7%
教養・娯楽サービスその他	30	24	125.0%
3 教室・講座	224	213	105.2%
ビジネス教室	67	59	113.6%
スポーツ・健康教室	38	55	69.1%
4 役務その他	173	109	158.7%
役務その他サービス	90	56	160.7%
廃品回収サービス	33	24	137.5%
5 理美容	164	122	134.4%
エステティックサービス	139	97	143.3%
6 内職・副業	150	95	157.9%
他の内職・副業	118	72	163.9%
タレント・モデル内職	23	15	153.3%
7 娯楽等情報配信サービス ※	139		—
他の娯楽等情報配信サービス ※	61		—
アダルト情報 ※	46	48	95.8%
8 商品一般	132	121	109.1%
9 医療	108	144	75.0%
医療サービス	78	84	92.9%
歯科治療	20	28	71.4%
10 化粧品	107	120	89.2%
若者相談 計	3,416	3,578	95.5%
全相談件数に占める割合	(13.9%)	(13.1%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

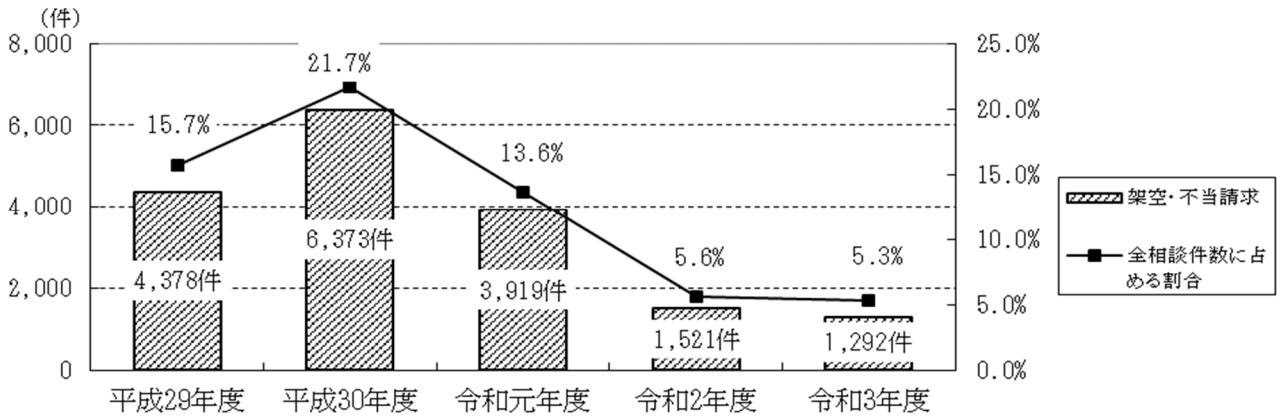
単位：件				
項目		3年度	2年度	対前年度比
相談件数		3,416	3,578	95.5%
性別	男性	1,594	1,673	95.3%
	女性	1,791	1,880	95.3%
	不明	31	25	124.0%
年代別	10歳未満	31	31	100.0%
	10歳代	443	554	80.0%
	20歳代	2,942	2,993	98.3%
職業別	給与生活者	2,070	2,023	102.3%
	自営・自由業	95	116	81.9%
	家事従事者	30	62	48.4%
	学生	929	1,077	86.3%
	無職	175	182	96.2%
その他・不明	117	118	99.2%	
平均契約金額(千円)		673	756	89.0%
平均既払金額(千円)		235	205	114.6%
主な相談内容	1 解約一般	1,248	1,394	89.5%
	2 インターネット通販	971	1,200	80.9%
	3 返金	716	687	104.2%
	4 高価格・料金	607	622	97.6%
	5 電子広告	479	483	99.2%
	6 契約書・書面一般	456	429	106.3%
	7 SNS	376	381	98.7%
	8 未成年者契約	340	420	81.0%
	9 クーリングオフ一般	322	233	138.2%
	10 サイドビジネス商法	289	297	97.3%

※ 新設されたキーワード項目

(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	3年度	2年度	対前年度比
1 娯楽等情報配信サービス ※	384		—
アダルト情報 ※	300	329	91.2%
映像配信サービス ※	32	15	213.3%
他の娯楽等情報配信サービス ※	19		—
2 商品一般	341	457	74.6%
3 役務一般	91	3	3033.3%
4 移动通信サービス	53	43	123.3%
携帯電話サービス	45	35	128.6%
モバイルデータ通信	8	7	114.3%
5 レンタル・リース・賃借	52	39	133.3%
賃貸アパート	40	31	129.0%
5 他の教養・娯楽	52	4	1300.0%
出会い系サイト・アプリ ※	18	23	78.3%
教養・娯楽サービスその他	9	2	450.0%
7 役務のその他	44	33	133.3%
役務その他サービス	27	14	192.9%
祈とうサービス	7	2	350.0%
8 インターネット通信サービス	33	26	126.9%
他のネット関連サービス	18	14	128.6%
光ファイバー	11	7	157.1%
9 健康食品	21	53	39.6%
10 外食・食事宅配	20	17	117.6%
外食	16	16	100.0%
架空・不当請求 計	1,292	1,521	84.9%
全相談件数に占める割合	(5.3%)	(5.6%)	

※ 新設されたキーワード項目

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	3年度	2年度	対前年度比	
相談件数	1,292	1,521	84.9%	
性別	男性	700	83.6%	
	女性	502	82.6%	
	団体	26	152.9%	
	不明	64	108.5%	
年代別	20歳未満	30	63.8%	
	20歳代	107	77.5%	
	30歳代	105	87.5%	
	40歳代	167	81.5%	
	50歳代	220	80.0%	
	60歳代	228	83.8%	
	70歳以上	287	90.3%	
不明	148	101.4%		
職業別	給与生活者	576	83.6%	
	自営・自由業	105	112.9%	
	家事従事者	96	68.1%	
	学生	50	64.1%	
	無職	252	80.8%	
その他・不明	213	102.4%		
平均契約金額(千円)	385	507	75.9%	
平均既払金額(千円)	48	83	57.8%	
主な相談内容	1 インターネット通販	662	906	73.1%
	2 不当請求一般	510	557	91.6%
	2 架空請求	510	664	76.8%
	4 ショートメッセージ ※	350		—
	5 ポルノ・風俗	299	310	96.5%
	6 ワンクリック請求	279	315	88.6%
	7 身分詐称	219	283	77.4%
	8 高価格・料金	218	188	116.0%
	9 クレジットカード	148	141	105.0%
	10 解約一般	122	126	96.8%

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	3年度	2年度	対前年度比
1 化粧品	852	717	118.8%
シャンプー	141	99	142.4%
乳液	117	126	92.9%
2 娯楽等情報配信サービス ※	571		—
アダルト情報 ※	315	(347)	(90.8%)
他の娯楽等情報配信サービス ※	117		—
映像配信サービス ※	70	(70)	(100.0%)
音楽配信サービス ※	23	(10)	(230.0%)
3 紳士・婦人洋服	449	476	94.3%
4 健康食品	373	1,131	33.0%
5 他の教養・娯楽	360	41	878.0%
出会い系サイト・アプリ ※	129	(161)	(80.1%)
インターネットゲーム ※	128	(115)	(111.3%)
教養・娯楽サービスその他	65	19	342.1%
6 商品一般	326	559	58.3%
7 役務その他	298	190	156.8%
役務その他サービス	196	159	123.3%
結婚相手紹介サービス	39	5	780.0%
8 かばん	204	166	122.9%
9 他の教養娯楽品	178	172	103.5%
ペット用品	46	28	164.3%
タバコ用品	34	58	58.6%
10 家具・寝具	159	154	103.2%
椅子類	45	43	104.7%
インターネット通販 計	6,791	8,307	81.8%
全相談件数に占める割合	(27.7%)	(30.5%)	

※ 新設されたキーワード項目

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	3年度	2年度	対前年度比	
相談件数	6,791	8,307	81.8%	
性別	男性	2,854	3,487	81.8%
	女性	3,653	4,514	80.9%
	団体	99	92	107.6%
	不明	185	214	86.4%
年代別	20歳未満	272	349	77.9%
	20歳代	699	849	82.3%
	30歳代	910	1,134	80.2%
	40歳代	1,255	1,615	77.7%
	50歳代	1,367	1,702	80.3%
	60歳代	906	1,015	89.3%
	70歳以上	716	827	86.6%
	不明	666	816	81.6%
職業別	給与生活者	3,422	4,083	83.8%
	自営・自由業	547	659	83.0%
	家事従事者	698	941	74.2%
	学生	381	507	75.1%
	無職	857	1,069	80.2%
	その他・不明	886	1,048	84.5%
平均契約金額(千円)	140	133	105.3%	
平均既払金額(千円)	111	93	119.4%	
主な相談内容	1 解約一般	2,563	3,304	77.6%
	2 電子広告	1,504	1,852	81.2%
	3 連絡不能	1,357	1,750	77.5%
	4 定期購入 ※	1,163		—
	5 返金	1,109	1,197	92.6%

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		3年度	2年度	対前年度比
相 談 件 数		436	386	113.0%
性別	男性	254	236	107.6%
	女性	172	141	122.0%
	団体	3	2	150.0%
	不明	7	7	100.0%
年代別	20歳未満	0	4	0.0%
	20歳代	104	55	189.1%
	30歳代	67	60	111.7%
	40歳代	77	57	135.1%
	50歳代	78	76	102.6%
	60歳代	41	51	80.4%
	70歳以上	45	48	93.8%
	不明	24	35	68.6%
職業別	給与生活者	272	217	125.3%
	自営・自由業	29	23	126.1%
	家事従事者	9	15	60.0%
	学生	7	9	77.8%
	無職	97	92	105.4%
	その他・不明	22	30	73.3%

項 目		3年度	2年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	282	226	124.8%
	住宅ローン	14	11	127.3%
	他の目的限定ローン	4	4	100.0%
借入金総額	100万円未満	70	75	93.3%
	100万円以上 300万円未満	79	66	119.7%
	300万円以上 500万円未満	42	29	144.8%
	500万円以上 1,000万円未満	47	33	142.4%
	1,000万円以上	13	13	100.0%
	記入有計	251	216	116.2%
平均借入金額（千円）		3,756	3,804	98.7%

(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3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	413	7	3	0	28	29	0	2	4	3	1	3	24	0	145	0	2	13	36	99	14
1 医療サービス	40	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6	0	12	0	0	0	0	18	1
2 賃貸アパート	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	6	0	5	4
3 シャンプー	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	3	0
4 乳液	16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
5 他の健康食品	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	7	4	0
5 化粧品その他	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	10	0	0	0	0	4	0
5 整体	15	1	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0
8 ファウンデーション	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
9 スポーツ・健康教室	10	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	3	0
9 歯科治療	10	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	1

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		3年度	2年度	対前年度比	項目		3年度	2年度	対前年度比	
相談件数		413	436	94.7%	治療1週間未満		83	69	120.3%	
被害者	性別	男性	94	99	94.9%	危害程度	1～2週間	29	14	207.1%
		女性	306	328	93.3%		3週間～1ヶ月	14	22	63.6%
		不明	13	9	144.4%		1ヶ月以上	23	33	69.7%
	年代別	20歳未満	9	12	75.0%		死亡	2	1	200.0%
		20歳代	48	40	120.0%		不明	65	66	98.5%
		30歳代	55	51	107.8%		医者にかからず	197	231	85.3%
		40歳代	67	71	94.4%					
		50歳代	77	112	68.8%					
		60歳代	61	53	115.1%					
70歳以上		55	68	80.9%						
不明	41	29	141.4%							
職業別	給与生活者	172	185	93.0%						
	自営・自由業	39	28	139.3%						
	家事従事者	54	77	70.1%						
	学生	13	13	100.0%						
	無職	70	82	85.4%						
その他・不明	65	51	127.5%							

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3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	82	1	5	14	9	0	0	2	0	5	2	1	9	2	7	2	0	5	0	11	1	6	0
1 普通・小型自動車	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
2 電球類	4	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2 電話関連機器・用品	4	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 空気清浄機	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 弁当	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
5 他の屋外食生活器具	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 鍋	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
5 ベッド類	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
5 電池	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 テレビジョン	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0