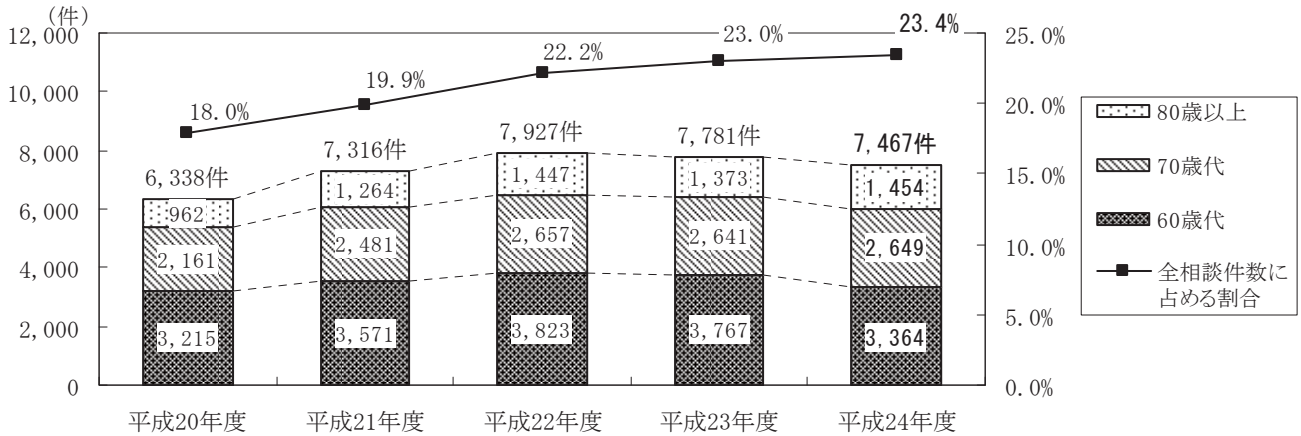


6 主な相談別特徴

(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-33 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位: 件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	781	887	88.0%
デジタルコンテンツ	665	753	88.3%
テレビ放送サービス	59	61	96.7%
有線テレビ放送	45	60	75.0%
2 役務その他	525	453	115.9%
役務その他サービス	299	216	138.4%
弁護士	40	39	102.6%
興信所	33	25	132.0%
3 預貯金・証券等	389	632	61.6%
株	148	240	61.7%
公社債	124	262	47.3%
普通預貯金	51	52	98.1%
4 工事・建築・加工	286	344	83.1%
新築工事	55	56	98.2%
屋根工事	44	58	75.9%
衛生設備工事	40	40	100.0%
5 レンタル・リース・貸借	273	350	78.0%
賃貸アパート	205	269	76.2%
6 融資サービス	258	353	73.1%
フリーローン・サラ金	202	299	67.6%
7 健康食品	243	136	178.7%
8 ファンド型投資商品	230	368	62.5%
9 他の教養・娯楽	199	170	117.1%
宝くじ	54	70	77.1%
10 相談その他	174	127	137.0%
高齢者相談 計	7,467	7,781	96.0%
全相談件数に占める割合	(23.4%)	(23.0%)	

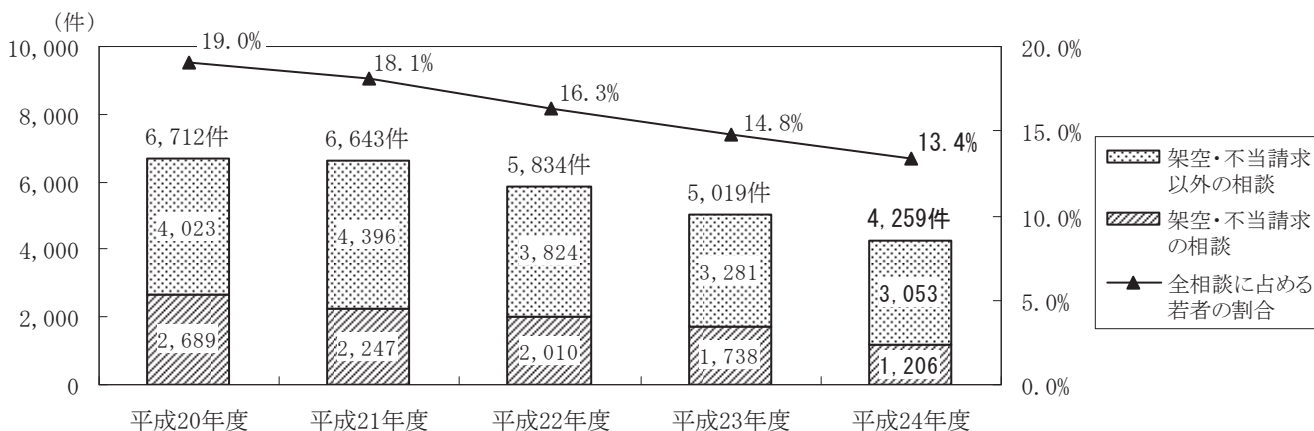
都表-34 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位: 件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	7,467	7,781	96.0%
性別			
男性	3,506	3,726	94.1%
女性	3,939	4,035	97.6%
不明	22	20	110.0%
年代別			
60歳代	3,364	3,767	89.3%
70歳代	2,649	2,641	100.3%
80歳以上	1,454	1,373	105.9%
職業別			
給与生活者	1,024	978	104.7%
自営・自由業	597	699	85.4%
家事従事者	1,886	1,834	102.8%
学生	1	4	25.0%
無職	3,490	3,799	91.9%
その他・不明	469	467	100.4%
平均契約金額(千円)	2,813	3,213	87.6%
平均既払金額(千円)	1,809	2,316	78.1%
主な相談内容			
1 解約一般	1,444	1,373	105.2%
2 電話勧誘	1,135	1,232	92.1%
3 インターネット通販	870	876	99.3%
4 返金	858	1,043	82.3%
5 高価格・料金	810	771	105.1%
6 信用性	758	948	80.0%
7 家庭訪販	747	678	110.2%
8 他の接客対応	713	629	113.4%
9 契約	650	507	128.2%
10 説明不足	584	540	108.1%

② 若者の相談

都図-3 若者の相談件数推移



都表-35 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,471	2,037	72.2%
アダルト情報サイト	759	1,388	54.7%
デジタルコンテンツ一般	309	121	255.4%
出会い系サイト	182	274	66.4%
オンラインゲーム	75	71	105.6%
2 レンタル・リース・貸借	478	521	91.7%
賃貸アパート	436	491	88.8%
3 教室・講座	188	212	88.7%
ビジネス教室	40	19	210.5%
精神修養講座	28	18	155.6%
タレント・モデル養成教室	21	25	84.0%
4 理美容	151	151	100.0%
エステティックサービス	126	130	96.9%
5 移动通信サービス	122	142	85.9%
携帯電話サービス	76	97	78.4%
モバイルデータ通信	43	43	100.0%
6 内職・副業	115	111	103.6%
タレント・モデル内職	70	67	104.5%
7 融資サービス	95	127	74.8%
フリーローン・サラ金	90	121	74.4%
8 役務その他	85	75	113.3%
興信所	10	5	200.0%
9 医療	83	92	90.2%
医療サービス	61	69	88.4%
10 相談その他	68	59	115.3%
若者相談 計	4,259	5,019	84.9%
全相談件数に占める割合	(13.4%)	(14.8%)	

都表-36 若者相談 属性・相談内容別件数

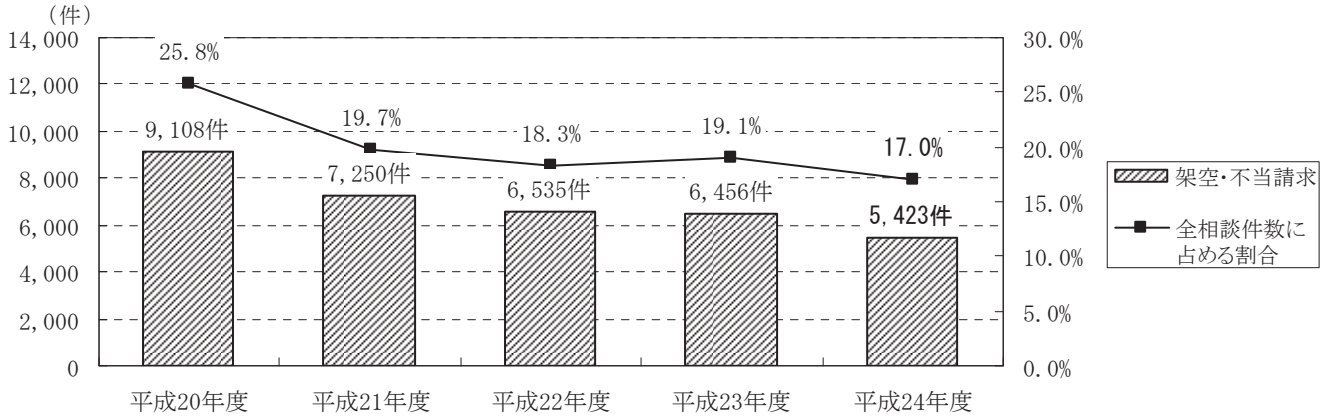
単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	4,259	5,019	84.9%
性別			
男性	2,126	2,638	80.6%
女性	2,118	2,363	89.6%
不明	15	18	83.3%
年代別			
10歳未満	29	54	53.7%
10歳代	812	1,024	79.3%
20歳代	3,418	3,941	86.7%
職業別			
給与生活者	2,231	2,708	82.4%
自営・自由業	71	93	76.3%
家事従事者	132	164	80.5%
学生	1,412	1,624	86.9%
無職	260	287	90.6%
その他・不明	153	143	107.0%
平均契約金額(千円)	481	340	141.5%
平均既払金額(千円)	197	115	171.3%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,733	2,240	77.4%
2 解約一般	1,165	1,139	102.3%
3 ポルノ・風俗	759	1,399	54.3%
4 高価格・料金	700	723	96.8%
5 ワンクリック請求	643	1,193	53.9%
6 未成年者契約	618	773	79.9%
7 返金	608	632	96.2%
8 電子広告	360	412	87.4%
9 契約書・書面一般	358	348	102.9%
10 架空請求	357	171	208.8%

(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-37 架空・不当請求 商品・役務別相談件数
単位：件

商品・役務名	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	4,990	6,018	82.9%
アダルト情報サイト	2,607	4,364	59.7%
デジタルコンテンツ一般	1,950	956	204.0%
出会い系サイト	343	614	55.9%
2 役務その他	74	53	139.6%
興信所	18	4	450.0%
3 商品一般	62	51	121.6%
4 レンタル・リース・貸借	37	53	69.8%
賃貸アパート	28	42	66.7%
5 音響・映像製品	32	17	188.2%
デジタルディスクソフト	17	11	154.5%
架空・不当請求 計	5,423	6,456	84.0%
全相談件数に占める割合	(17.0%)	(19.1%)	

都表-38 架空・不当請求 属性・相談内容別件数
単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	5,423	6,456	84.0%
性別			
男性	3,232	4,200	77.0%
女性	2,117	2,154	98.3%
団体	33	47	70.2%
不明	41	55	74.5%
年代別			
20歳未満	428	676	63.3%
20歳代	778	1,062	73.3%
30歳代	1,106	1,447	76.4%
40歳代	1,337	1,444	92.6%
50歳代	874	850	102.8%
60歳代	474	552	85.9%
70歳以上	185	174	106.3%
不明	241	251	96.0%
職業別			
給与生活者	3,276	3,852	85.0%
自営・自由業	273	339	80.5%
家事従事者	565	541	104.4%
学生	555	831	66.8%
無職	484	600	80.7%
その他・不明	270	293	92.2%
平均契約金額(千円)	134	130	103.1%
平均既払金額(千円)	21	38	55.3%
1 主な相談内容			
インターネット通販	4,957	5,917	83.8%
2 ポルノ・風俗	2,620	4,376	59.9%
3 ワンクリック請求	2,429	3,980	61.0%
4 架空請求	2,111	1,021	206.8%
5 不当請求一般	920	1,513	60.8%
6 プライバシー	491	475	103.4%
7 無料商法	485	588	82.5%
8 高価格・料金	480	644	74.5%
9 迷惑メール	448	435	103.0%
10 未成年者契約	370	577	64.1%

② インターネット通販

都表-39 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	24年度	23年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,835	6,852	85.2%
アダルト情報サイト	2,684	4,483	59.9%
デジタルコンテンツ一般	1,844	713	258.6%
出会い系サイト	659	1,014	65.0%
オンラインゲーム	233	145	160.7%
2 役務その他	167	120	139.2%
興信所	23	9	255.6%
3 パソコン・パソコン関連用品	156	134	116.4%
パソコンソフト	73	60	121.7%
4 旅行代理業	131	87	150.6%
手配旅行	87	60	145.0%
海外パッケージツアー	32	15	213.3%
5 履物	108	71	152.1%
インターネット通販 計	8,243	8,986	91.7%
全相談件数に占める割合	(25.9%)	(26.5%)	

都表-40 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	24年度	23年度	対前年度比
相談件数	8,243	8,986	91.7%
性別			
男性	4,487	5,339	84.0%
女性	3,559	3,473	102.5%
団体	85	71	119.7%
不明	112	103	108.7%
年代別			
20歳未満	559	788	70.9%
20歳代	1,174	1,452	80.9%
30歳代	1,812	2,153	84.2%
40歳代	2,003	2,096	95.6%
50歳代	1,249	1,154	108.2%
60歳代	631	683	92.4%
70歳以上	239	193	123.8%
不明	576	467	123.3%
職業別			
給与生活者	4,661	5,175	90.1%
自営・自由業	427	514	83.1%
家事従事者	981	929	105.6%
学生	743	1,012	73.4%
無職	747	770	97.0%
その他・不明	684	586	116.7%
主な相談内容			
1 ボルノ・風俗	2,671	4,508	59.3%
2 ワンクリック請求	2,415	3,956	61.0%
3 架空請求	1,967	923	213.1%
4 解約一般	1,206	1,013	119.1%
5 電子広告	914	880	103.9%

③ 多重債務

都表-41 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項目		24年度	23年度	対前年度比
相談件数		773	1,001	77.2%
性別	男性	522	674	77.4%
	女性	227	301	75.4%
	団体	14	11	127.3%
	不明	10	15	66.7%
年代別	20歳未満	0	1	0.0%
	20歳代	69	92	75.0%
	30歳代	136	158	86.1%
	40歳代	174	224	77.7%
	50歳代	135	203	66.5%
	60歳代	106	148	71.6%
	70歳以上	69	78	88.5%
	不明	84	97	86.6%
職業別	給与生活者	420	570	73.7%
	自営・自由業	83	118	70.3%
	家事従事者	40	22	181.8%
	学生	5	11	45.5%
	無職	155	191	81.2%
	その他・不明	70	89	78.7%

項目		24年度	23年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	558	776	71.9%
	住宅ローン	28	27	103.7%
	他の融資サービス	6	6	100.0%
借入金総額	100万円未満	112	167	67.1%
	100万円以上 300万円未満	94	224	42.0%
	300万円以上 500万円未満	38	92	41.3%
	500万円以上 1,000万円未満	34	69	49.3%
	1,000万円以上	33	58	56.9%
	記入有計	311	610	51.0%
	平均借入金額（千円）	6,260	5,054	123.9%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表-42 危害の内容 商品・役務別件数（平成24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	452	17	6	0	42	20	0	0	13	0	4	6	33	0	107	0	8	15	35	142	4
1 医療サービス	41	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	1	11	0	12	0	0	0	0	11	2
2 外食	21	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	7	6	0
3 歯科治療	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	14	0	
4 他の健康食品	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4	8	0	
5 賃貸アパート	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	4	0	6	0	
6 化粧石鹸	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	
7 美顔エステ	12	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	
8 痩身エステ	11	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	2	0	
9 化粧クリーム	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	1	0	
10 他のエステサービス	9	0	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	

都表-43 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		24年度	23年度	対前年度比	項目		24年度	23年度	対前年度比	
相談件数		452	495	91.3%	医者にかからず		160	150	106.7%	
被害者	性別	男性	112	125	89.6%	危害程度	治療1週間未満	59	58	101.7%
		女性	327	359	91.1%		1～2週間	40	53	75.5%
		不明	13	11	118.2%		3週間～1ヶ月	22	48	45.8%
		20歳未満	29	28	103.6%		1ヶ月以上	58	64	90.6%
	20歳代	44	43	102.3%	死亡		3	1	300.0%	
	30歳代	63	106	59.4%	不明		110	121	90.9%	
	40歳代	80	98	81.6%						
	50歳代	68	65	104.6%						
	60歳代	63	64	98.4%						
	70歳以上	61	63	96.8%						
不明	44	28	157.1%							
職業別	給与生活者	165	168	98.2%						
	自営・自由業	24	28	85.7%						
	家事従事者	96	136	70.6%						
	学生	24	16	150.0%						
	無職	91	89	102.2%						
	その他・不明	52	58	89.7%						

※PIO-NET2010による平成25年5月31日現在の集計値

② 危険に関する相談

都表-44 危険の内容 商品・役務別件数（平成24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	158	4	11	24	19	0	2	2	2	9	2	7	24	2	12	4	0	5	0	17	0	12	0
1 普通・小型自動車	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
2 携帯電話	5	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 ヘアードライヤー	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4 修理サービス	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0
5 食器洗い機	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
6 電気アイロン	3	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 他の電球	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 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
9 外食	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
10 弁当	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0

※PIO-NET2010による平成25年5月31日現在の集計値