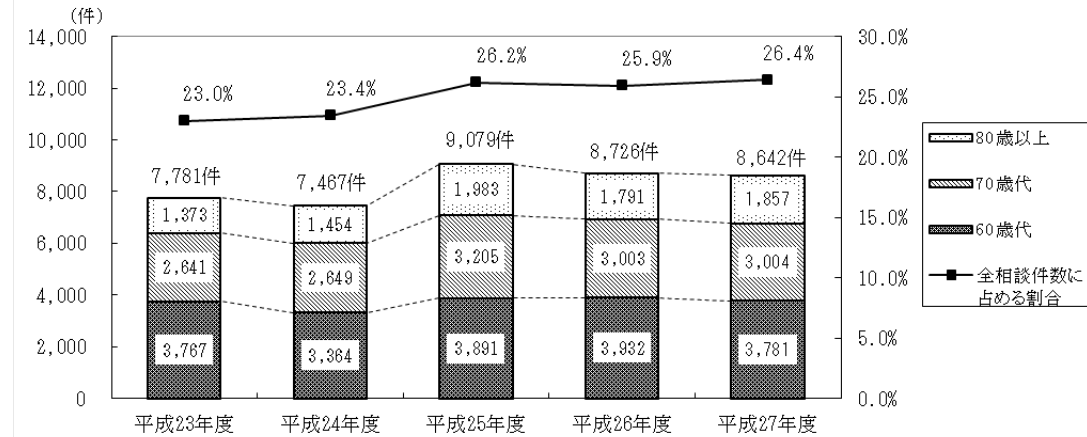


6 主な相談別特徴

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,627	1,353	120.3%
デジタルコンテンツ	1,486	1,232	120.6%
アダルト情報サイト	693	789	87.8%
デジタルコンテンツ一般	561	318	176.4%
テレビ放送サービス	70	65	107.7%
有線テレビ放送	59	47	125.5%
2 役務その他	478	604	79.1%
役務その他サービス	249	387	64.3%
不動産仲介サービス	34	35	97.1%
興信所	28	30	93.3%
3 工事・建築・加工	322	306	105.2%
屋根工事	67	50	134.0%
衛生設備工事	50	43	116.3%
増改築工事	45	56	80.4%
4 レンタル・リース・貸借	321	331	97.0%
賃貸アパート	250	251	99.6%
5 移动通信サービス	276	218	126.6%
携帯電話サービス	208	166	125.3%
6 商品一般	270	330	81.8%
7 インターネット通信サービス	241	217	111.1%
光ファイバー	168	136	123.5%
8 健康食品	215	161	133.5%
9 相談その他	213	179	119.0%
債権回収	22	23	95.7%
10 融資サービス	179	230	77.8%
フリーローン・サラ金	145	185	78.4%
高齢者相談 計	8,642	8,726	99.0%
全相談件数に占める割合	(26.4%)	(25.9%)	

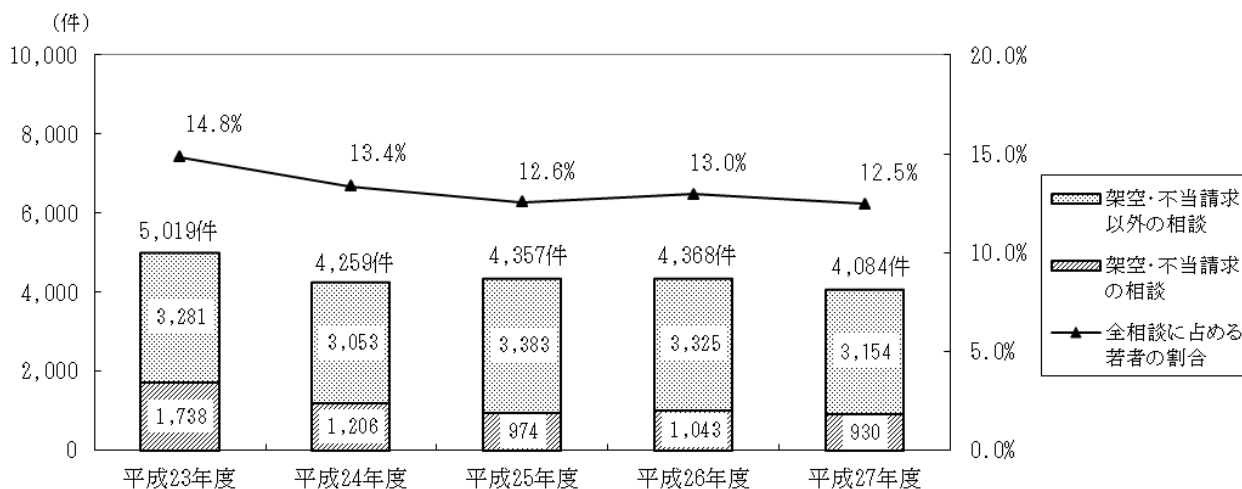
都表-36 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	27年度	26年度	対前年度比
相談件数	8,642	8,726	99.0%
性別			
男性	4,030	4,211	95.7%
女性	4,568	4,495	101.6%
不明	44	20	220.0%
年代別			
60歳代	3,781	3,932	96.2%
70歳代	3,004	3,003	100.0%
80歳以上	1,857	1,791	103.7%
職業別			
給与生活者	1,324	1,272	104.1%
自営・自由業	655	680	96.3%
家事従事者	2,315	2,147	107.8%
学生	1	1	100.0%
無職	3,684	4,008	91.9%
その他・不明	663	618	107.3%
平均契約金額(千円)	2,116	2,743	77.1%
平均既払金額(千円)	1,527	1,613	94.7%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,814	1,527	118.8%
2 解約一般	1,511	1,479	102.2%
3 電話勧誘	949	1,219	77.9%
4 架空請求	870	549	158.5%
5 信用性	784	785	99.9%
6 家庭訪販	772	711	108.6%
7 高価格・料金	714	774	92.2%
8 ボルノ・風俗	711	808	88.0%
9 返金	680	790	86.1%
10 説明不足	600	569	105.4%

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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,085	1,223	88.7%
アダルト情報サイト	657	823	79.8%
デジタルコンテンツ一般	155	130	119.2%
出会い系サイト	81	77	105.2%
他のデジタルコンテンツ	76	62	122.6%
2 レンタル・リース・貸借	466	475	98.1%
賃貸アパート	434	438	99.1%
3 教室・講座	226	188	120.2%
精神修養講座	37	29	127.6%
タレント・モデル養成教室	35	35	100.0%
他の教室・講座	34	25	136.0%
4 移动通信サービス	160	147	108.8%
携帯電話サービス	94	91	103.3%
モバイルデータ通信	65	56	116.1%
5 理美容	155	157	98.7%
エステティックサービス	140	136	102.9%
6 役務その他	133	85	156.5%
興信所	29	10	290.0%
結婚相手紹介サービス	11	12	91.7%
7 インターネット通信サービス	122	53	230.2%
光ファイバー	95	38	250.0%
8 内職・副業	117	125	93.6%
タレント・モデル内職	50	63	79.4%
9 旅行代理業	116	51	227.5%
国内手配旅行	74	16	462.5%
10 医療	96	85	112.9%
医療サービス	74	62	119.4%
若者相談 計	4,084	4,368	93.5%
全相談件数に占める割合	(12.5%)	(13.0%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

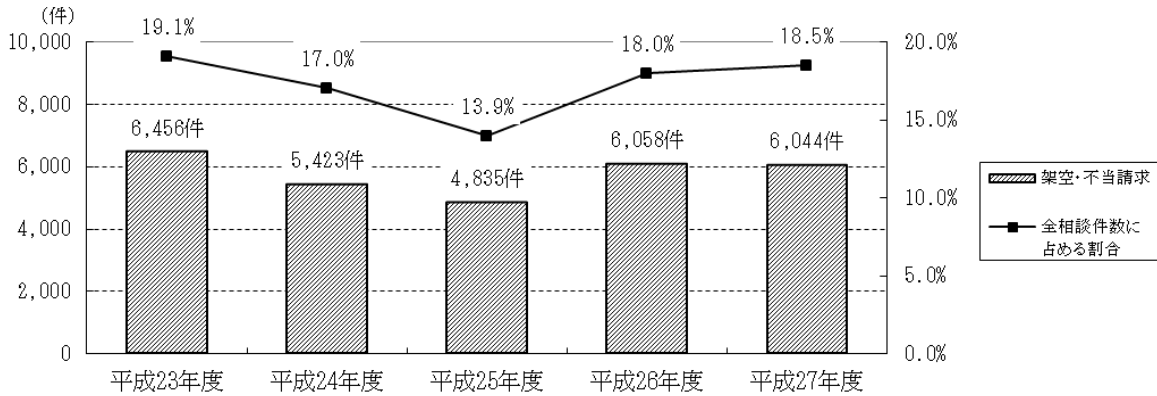
単位: 件

項目	27年度	26年度	対前年度比
相談件数	4,084	4,368	93.5%
性別			
男性	1,967	2,236	88.0%
女性	2,089	2,113	98.9%
不明	28	19	147.4%
年代別			
10歳未満	40	44	90.9%
10歳代	689	699	98.6%
20歳代	3,355	3,625	92.6%
職業別			
給与生活者	2,286	2,418	94.5%
自営・自由業	76	85	89.4%
家事従事者	89	98	90.8%
学生	1,275	1,405	90.7%
無職	217	217	100.0%
その他・不明	141	145	97.2%
平均契約金額(千円)	632	524	120.6%
平均既払金額(千円)	147	173	85.0%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,548	1,645	94.1%
2 解約一般	1,222	1,301	93.9%
3 ポルノ・風俗	687	821	83.7%
4 返金	645	654	98.6%
5 ワンクリック請求	611	720	84.9%
6 高価格・料金	528	634	83.3%
7 未成年者契約	454	506	89.7%
8 契約書・書面一般	349	353	98.9%
9 電子広告	344	410	83.9%
10 連絡不能	269	291	92.4%

(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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,420	5,425	99.9%
アダルト情報サイト	3,246	3,905	83.1%
デジタルコンテンツ一般	1,666	1,133	147.0%
他のデジタルコンテンツ	389	232	167.7%
2 役務その他	178	153	116.3%
興信所	102	57	178.9%
3 商品一般	158	144	109.7%
4 移动通信サービス	42	26	161.5%
携帯電話サービス	29	23	126.1%
モバイルデータ通信	11	2	550.0%
5 レンタル・リース・賃借	34	28	121.4%
賃貸アパート	21	19	110.5%
6 インターネット通信サービス	24	21	114.3%
光ファイバー	10	7	142.9%
7 外食・食事宅配	19	25	76.0%
外食	17	25	68.0%
8 電話機・電話機用品	12	3	400.0%
スマートフォン	11	—	—
9 融資サービス	10	14	71.4%
フリーローン・サラ金	9	13	69.2%
10 健康食品	8	8	100.0%
架空・不当請求 計	6,044	6,058	99.8%
全相談件数に占める割合	(18.5%)	(18.0%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	27年度	26年度	対前年度比
相談件数	6,044	6,058	99.8%
性別			
男性	3,589	3,837	93.5%
女性	2,364	2,087	113.3%
団体	30	46	65.2%
不明	61	88	69.3%
年代別			
20歳未満	336	379	88.7%
20歳代	594	664	89.5%
30歳代	856	898	95.3%
40歳代	1,218	1,369	89.0%
50歳代	1,245	1,136	109.6%
60歳代	986	835	118.1%
70歳以上	521	447	116.6%
不明	288	330	87.3%
職業別			
給与生活者	3,368	3,329	101.2%
自営・自由業	309	357	86.6%
家事従事者	750	647	115.9%
学生	459	519	88.4%
無職	774	790	98.0%
その他・不明	384	416	92.3%
平均契約金額(千円)	236	175	134.9%
平均既払金額(千円)	70	20	350.0%
主な相談内容			
1 インターネット通販	5,603	5,535	101.2%
2 ポルノ・風俗	3,332	3,926	84.9%
3 ワンクリック請求	2,779	3,364	82.6%
4 架空請求	2,758	2,091	131.9%
5 不当請求一般	560	670	83.6%
6 高価格・料金	495	536	92.4%
7 電子広告	307	333	92.2%
8 二次被害	293	184	159.2%
9 強引	240	305	78.7%
10 未成年者契約	230	319	72.1%

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	27年度	26年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	6,031	5,971	101.0%
アダルト情報サイト	3,287	3,965	82.9%
デジタルコンテンツ一般	1,741	1,179	147.7%
他のデジタルコンテンツ	540	336	160.7%
出会い系サイト	276	300	92.0%
2 旅行代理業	344	159	216.4%
国内手配旅行	235	29	810.3%
3 役務その他	274	197	139.1%
興信所	105	57	184.2%
4 健康食品	214	79	270.9%
5 紳士・婦人洋服	163	188	86.7%
6 商品一般	159	122	130.3%
7 履物	141	245	57.6%
靴	65	119	54.6%
運動ぐつ	61	115	53.0%
8 化粧品	134	85	157.6%
9 パソコン・パソコン関連用品	112	211	53.1%
パソコンソフト	56	108	51.9%
10 かばん	111	151	73.5%
紳士・婦人用バッグ	70	105	66.7%
旅行かばん	17	18	94.4%
インターネット通販 計	9,432	9,176	102.8%
全相談件数に占める割合	(28.8%)	(27.2%)	

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	27年度	26年度	対前年度比
相談件数	9,432	9,176	102.8%
性別			
男性	5,066	5,309	95.4%
女性	4,131	3,639	113.5%
団体	99	100	99.0%
不明	136	128	106.3%
年代別			
20歳未満	458	495	92.5%
20歳代	1,090	1,150	94.8%
30歳代	1,637	1,659	98.7%
40歳代	2,035	2,145	94.9%
50歳代	1,766	1,566	112.8%
60歳代	1,210	1,027	117.8%
70歳以上	604	500	120.8%
不明	632	634	99.7%
職業別			
給与生活者	5,188	5,002	103.7%
自営・自由業	581	580	100.2%
家事従事者	1,186	1,029	115.3%
学生	650	728	89.3%
無職	1,041	1,023	101.8%
その他・不明	786	814	96.6%
平均契約金額(千円)	208	169	123.1%
平均既払金額(千円)	107	68	157.4%
主な相談内容			
1 ポルノ・風俗	3,379	3,972	85.1%
2 ワンクリック請求	2,763	3,334	82.9%
3 架空請求	2,612	1,894	137.9%
4 解約一般	1,333	1,257	106.0%
5 電子広告	903	1,005	89.9%

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		27年度	26年度	対前年度比
相 談 件 数		592	806	73.4%
性別	男性	402	536	75.0%
	女性	178	255	69.8%
	団体	5	8	62.5%
	不明	7	7	100.0%
年代別	20歳未満	1	0	—
	20歳代	68	99	68.7%
	30歳代	100	139	71.9%
	40歳代	127	168	75.6%
	50歳代	116	153	75.8%
	60歳代	80	96	83.3%
	70歳以上	55	90	61.1%
	不明	45	61	73.8%
職業別	給与生活者	339	450	75.3%
	自営・自由業	50	90	55.6%
	家事従事者	22	34	64.7%
	学生	8	10	80.0%
	無職	119	165	72.1%
	その他・不明	54	57	94.7%

項 目		27年度	26年度	対前年度比
借入先上位	フリーローン・サラ金	385	515	74.8%
	住宅ローン	12	28	42.9%
	他の融資サービス	7	11	63.6%
借入金総額	100万円未満	83	115	72.2%
	100万円以上 300万円未満	64	79	81.0%
	300万円以上 500万円未満	19	29	65.5%
	500万円以上 1,000万円未満	26	27	96.3%
	1,000万円以上	35	33	106.1%
	記入有計	365	283	129.0%
	平均借入金額（千円）	10,260	7,113	144.2%

(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（平成27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	515	20	3	0	48	29	0	1	18	4	0	5	27	2	117	2	15	18	45	153	8
1 医療サービス	60	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	2	1	17	0	1	1	0	30	3
2 外食	21	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	5	0	4	5	0
3 他の健康食品	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	6	4	0
4 歯科治療	13	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0
5 パーマ	13	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	8	0	0	0	0	1	0
6 酵素食品	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	3	0
7 スポーツ・健康教室	9	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0
8 他のエステティックサービス	9	1	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
9 健康食品一般	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2	1	0
10 賃貸アパート	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	2	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		27年度	26年度	対前年度比
相談件数		515	530	97.2%
被害者	性別			
	男性	124	133	93.2%
	女性	376	378	99.5%
	不明	15	19	78.9%
	年代別			
	20歳未満	25	20	125.0%
	20歳代	57	45	126.7%
	30歳代	67	72	93.1%
40歳代	102	100	102.0%	
50歳代	89	99	89.9%	
60歳代	60	58	103.4%	
70歳以上	59	74	79.7%	
不明	56	62	90.3%	
職業別				
給与生活者	188	182	103.3%	
自営・自由業	34	35	97.1%	
家事従事者	107	116	92.2%	
学生	24	20	120.0%	
無職	92	101	91.1%	
その他・不明	70	76	92.1%	

項目		27年度	26年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	56	70	80.0%
	1～2週間	46	33	139.4%
	3週間～1ヶ月	25	35	71.4%
	1ヶ月以上	58	58	100.0%
	死亡	6	5	120.0%
	不明	136	149	91.3%
	医者にかからず	188	180	104.4%

※PIO-NET2015による平成28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（平成27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	177	3	8	20	21	0	2	2	2	7	4	8	16	6	12	8	0	2	3	24	2	27	0
1 普通・小型自動車	10	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	1	0
2 テレビジョン	6	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 賃貸アパート	5	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4 ヘヤードライヤー	4	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 ガステーブル	3	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 フライパン	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
7 電気掃除機	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 パネルヒーター	3	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 電池	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
10 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

※PIO-NET2015による平成28年5月31日現在の集計値