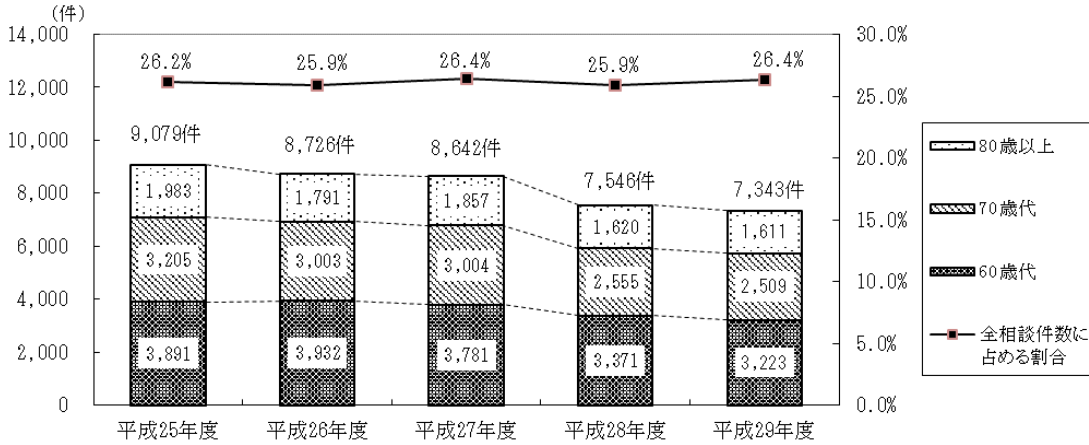


## 6 主な相談別特徴

### (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

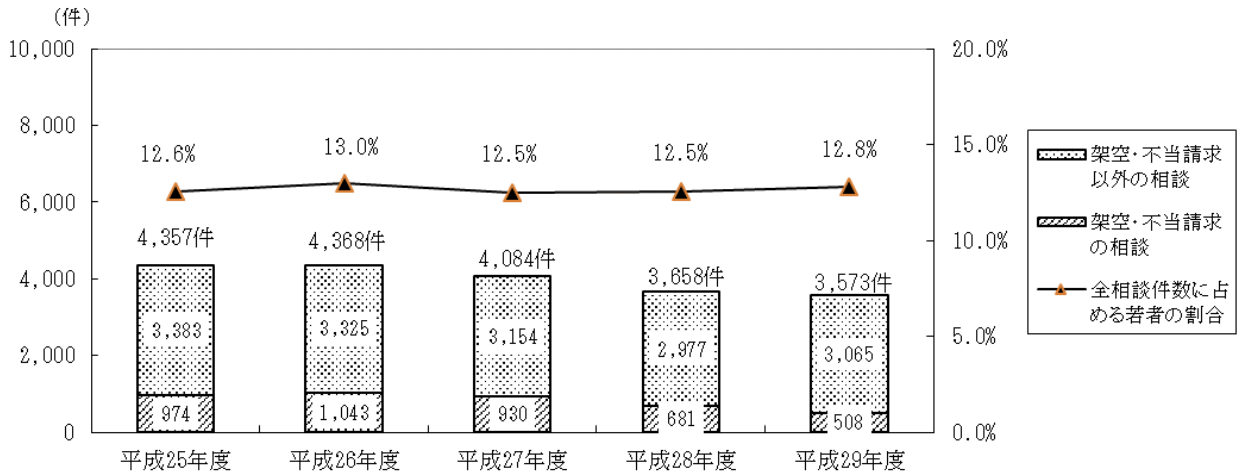
商品・役務名	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	1,310	1,401	93.5%
デジタルコンテンツ	1,171	1,282	91.3%
デジタルコンテンツ一般	606	520	116.5%
アダルト情報サイト	218	456	47.8%
テレビ放送サービス	92	78	117.9%
有線テレビ放送	42	35	120.0%
2 商品一般	543	299	181.6%
3 役務その他	287	396	72.5%
役務その他サービス	168	216	77.8%
不動産仲介サービス	25	26	96.2%
廃品回収サービス	21	17	123.5%
4 工事・建築・加工	270	290	93.1%
屋根工事	63	52	121.2%
工事・建築サービス	36	24	150.0%
衛生設備工事	33	41	80.5%
5 移动通信サービス	249	253	98.4%
携帯電話サービス	180	193	93.3%
6 インターネット通信サービス	227	238	95.4%
光ファイバー	141	156	90.4%
7 レンタル・リース・貸借	221	253	87.4%
賃貸アパート	165	196	84.2%
8 土地	219	173	126.6%
山林	97	92	105.4%
9 健康食品	186	195	95.4%
10 相談その他	174	174	100.0%
債権回収	13	12	108.3%
高齢者相談 計	7,343	7,546	97.3%
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

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	7,343	7,546	97.3%
性別			
男性	3,343	3,620	92.3%
女性	3,955	3,869	102.2%
不明	45	57	78.9%
年代別			
60歳代	3,223	3,371	95.6%
70歳代	2,509	2,555	98.2%
80歳以上	1,611	1,620	99.4%
職業別			
給与生活者	1,202	1,204	99.8%
自営・自由業	516	611	84.5%
家事従事者	1,688	1,819	92.8%
学生	3	0	—
無職	3,135	3,240	96.8%
その他・不明	799	672	118.9%
平均契約金額(千円)	2,681	2,401	111.7%
平均既払金額(千円)	2,027	1,593	127.2%
主な相談内容			
1 インターネット通販	1,622	1,638	99.0%
2 解約一般	1,380	1,365	101.1%
3 架空請求	1,142	714	159.9%
4 家庭訪販	700	595	117.6%
5 電話勧誘	641	745	86.0%
6 説明不足	576	577	99.8%
7 高価格・料金	556	610	91.1%
8 返金	544	583	93.3%
9 信用性	538	622	86.5%
10 契約書・書面一般	452	489	92.4%

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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	682	810	84.2%
デジタルコンテンツ一般	238	169	140.8%
アダルト情報サイト	132	368	35.9%
出会い系サイト	48	52	92.3%
オンラインゲーム	48	62	77.4%
2 レンタル・リース・貸借	420	404	104.0%
賃貸アパート	380	371	102.4%
3 教室・講座	265	213	124.4%
ビジネス教室	75	38	197.4%
タレント・モデル養成教室	51	34	150.0%
精神修養講座	34	25	136.0%
4 理美容	201	179	112.3%
エステティックサービス	184	166	110.8%
5 内職・副業	136	103	132.0%
他の内職・副業	83	66	125.8%
タレント・モデル内職	49	23	213.0%
6 健康食品	114	79	144.3%
7 商品一般	111	96	115.6%
8 移動通信サービス	106	148	71.6%
携帯電話サービス	58	76	76.3%
モバイルデータ通信	46	71	64.8%
9 役務その他	99	165	60.0%
役務その他サービス	53	60	88.3%
廃品回収サービス	12	8	150.0%
10 紳士・婦人洋服	96	45	213.3%
若者相談 計	3,573	3,658	97.7%
全相談件数に占める割合	(12.8%)	(12.5%)	

都表-38 若者相談 属性・相談内容別件数

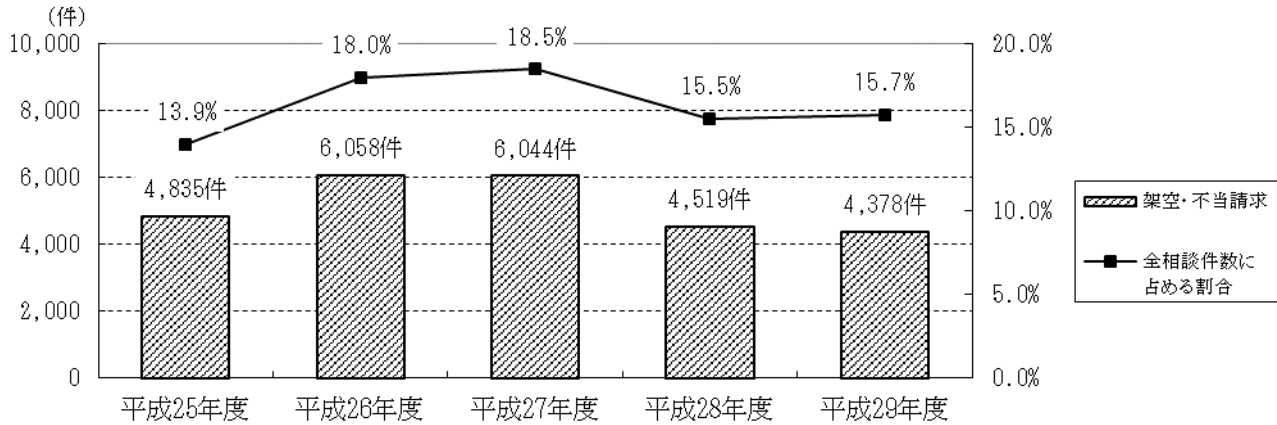
単位: 件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	3,573	3,658	97.7%
性別			
男性	1,671	1,731	96.5%
女性	1,871	1,906	98.2%
不明	31	21	147.6%
年代別			
10歳未満	14	22	63.6%
10歳代	482	559	86.2%
20歳代	3,077	3,077	100.0%
職業別			
給与生活者	2,018	2,093	96.4%
自営・自由業	80	110	72.7%
家事従事者	65	92	70.7%
学生	1,102	1,081	101.9%
無職	141	163	86.5%
その他・不明	167	119	140.3%
平均契約金額(千円)	540	611	88.4%
平均既払金額(千円)	201	207	97.1%
主な相談内容			
1 解約一般	1,257	1,293	97.2%
2 インターネット通販	1,176	1,203	97.8%
3 返金	590	589	100.2%
4 高価格・料金	430	491	87.6%
5 架空請求	332	235	141.3%
6 サイドビジネス商法	318	287	110.8%
6 契約書・書面一般	318	390	81.5%
8 電子広告	304	358	84.9%
9 未成年者契約	300	385	77.9%
10 クレジットカード	291	249	116.9%

(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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	3,243	3,838	84.5%
デジタルコンテンツ一般	1,825	1,548	117.9%
アダルト情報サイト	701	1,700	41.2%
出会い系サイト	19	45	42.2%
2 商品一般	715	171	418.1%
3 インターネット通信サービス	68	33	206.1%
他のネット通信関連サービス	50	16	312.5%
光ファイバー	8	11	72.7%
4 役務その他	63	229	27.5%
役務その他サービス	20	28	71.4%
興信所	15	167	9.0%
5 移动通信サービス	38	37	102.7%
携帯電話サービス	29	28	103.6%
モバイルデータ通信	6	9	66.7%
6 レンタル・リース・賃借	29	36	80.6%
賃貸アパート	21	31	67.7%
7 管理・保管	15	3	500.0%
パーキング	4	1	400.0%
8 外食・食事宅配	15	12	125.0%
外食	15	12	125.0%
9 融資サービス	14	8	175.0%
フリーローン・サラ金	14	8	175.0%
10 パソコン・パソコン関連用品	12	8	150.0%
ノートパソコン	3	1	300.0%
パソコンソフト	3	5	60.0%
架空・不当請求 計	4,378	4,519	96.9%
全相談件数に占める割合	(15.7%)	(15.5%)	

都表-40 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	4,378	4,519	96.9%
性別			
男性	2,137	2,604	82.1%
女性	2,154	1,825	118.0%
団体	25	27	92.6%
不明	62	63	98.4%
年代別			
20歳未満	98	204	48.0%
20歳代	410	477	86.0%
30歳代	449	553	81.2%
40歳代	770	876	87.9%
50歳代	888	912	97.4%
60歳代	891	775	115.0%
70歳以上	528	445	118.7%
不明	344	277	124.2%
職業別			
給与生活者	2,184	2,455	89.0%
自営・自由業	280	260	107.7%
家事従事者	651	506	128.7%
学生	191	301	63.5%
無職	571	642	88.9%
その他・不明	501	355	141.1%
平均契約金額(千円)	284	247	115.0%
平均既払金額(千円)	58	32	181.3%
主な相談内容			
1 インターネット通販	3,514	4,014	87.5%
2 架空請求	3,378	2,415	139.9%
3 ポルノ・風俗	674	1,836	36.7%
4 ワンクリック請求	602	1,739	34.6%
5 不当請求一般	426	427	99.8%
6 プライバシー	322	192	167.7%
7 身分詐称	314	62	506.5%
8 高価格・料金	229	380	60.3%
9 詐欺	184	161	114.3%
10 電子マネー	156	176	88.6%

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	29年度	28年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	3,947	4,508	87.6%
デジタルコンテンツ一般	1,903	1,614	117.9%
アダルト情報サイト	721	1,724	41.8%
出会い系サイト	140	212	66.0%
オンラインゲーム	95	119	79.8%
2 健康食品	516	460	112.2%
3 商品一般	377	171	220.5%
4 化粧品	291	202	144.1%
5 紳士・婦人洋服	278	197	141.1%
6 役務その他	208	373	55.8%
役務その他サービス	143	153	93.5%
興信所	21	167	12.6%
7 旅行代理業	192	237	81.0%
海外募集型企画旅行	29	107	27.1%
海外手配旅行	29	33	87.9%
8 インターネット通信サービス	117	78	150.0%
他のネット通信関連サービス	111	59	188.1%
光ファイバー	3	12	25.0%
9 パソコン・パソコン関連用品	111	134	82.8%
パソコンソフト	39	64	60.9%
10 観覧・鑑賞	101	45	224.4%
コンサート	66	28	235.7%
インターネット通販 計	7,998	8,180	97.8%
全相談件数に占める割合	(28.7%)	(28.1%)	

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	29年度	28年度	対前年度比
相談件数	7,998	8,180	97.8%
性別			
男性	3,800	4,116	92.3%
女性	3,974	3,817	104.1%
団体	92	93	98.9%
不明	132	154	85.7%
年代別			
20歳未満	239	346	69.1%
20歳代	937	857	109.3%
30歳代	1,200	1,251	95.9%
40歳代	1,704	1,781	95.7%
50歳代	1,506	1,561	96.5%
60歳代	1,049	1,082	97.0%
70歳以上	573	556	103.1%
不明	790	746	105.9%
職業別			
給与生活者	4,183	4,260	98.2%
自営・自由業	556	566	98.2%
家事従事者	990	1,017	97.3%
学生	421	509	82.7%
無職	850	936	90.8%
その他・不明	998	892	111.9%
平均契約金額(千円)	677	152	445.4%
平均既払金額(千円)	723	62	1166.1%
主な相談内容			
1 架空請求	2,799	2,184	128.2%
2 解約一般	1,782	1,586	112.4%
3 電子広告	864	1,029	84.0%
4 連絡不能	809	767	105.5%
5 返金	795	703	113.1%

### 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	29年度	28年度	対前年度比	
相談件数	368	539	68.3%	
性別	男性	231	336	68.8%
	女性	126	193	65.3%
	団体	2	2	100.0%
	不明	9	8	112.5%
	年代別	20歳未満	0	1
20歳代		48	84	57.1%
30歳代		63	70	90.0%
40歳代		70	104	67.3%
50歳代		73	123	59.3%
60歳代		46	66	69.7%
70歳以上		29	46	63.0%
不明		39	45	86.7%
職業別		給与生活者	212	298
	自営・自由業	32	55	58.2%
	家事従事者	15	20	75.0%
	学生	8	9	88.9%
	無職	74	115	64.3%
	その他・不明	27	42	64.3%

項目	29年度	28年度	対前年度比	
1 借入				
2 先				
3 位				
フリーローン・サラ金	203	318	63.8%	
住宅ローン	9	15	60.0%	
他の目的限定ローン	3	5	60.0%	
借入金総額	100万円未満	51	93	54.8%
	100万円以上 300万円未満	62	75	82.7%
	300万円以上 500万円未満	36	35	102.9%
	500万円以上 1,000万円未満	25	23	108.7%
	1,000万円以上	29	29	100.0%
	記入有計	165	284	58.1%
	平均借入金額（千円）	7,429	4,675	158.9%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

都表-44 危害の内容 商品・役務別件数（平成29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	453	14	6	0	27	23	2	3	6	3	1	2	26	2	119	0	6	17	59	132	5
1 他の健康食品	49	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	26	7	0
2 医療サービス	33	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6	0	4	0	1	1	1	15	2
3 歯科治療	21	0	0	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	14	0
4 外食	19	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5	1	5	5	0
5 賃貸アパート	13	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0	4	0
6 痩身エステ	11	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	2	0
7 スポーツ・健康教室	10	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0
8 化粧水	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
9 化粧クリーム	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	1	0
10 シャンプー	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		29年度	28年度	対前年度比	
相談件数		453	496	91.3%	
被害者	性別	男性	97	112	86.6%
		女性	344	370	93.0%
		不明	12	14	85.7%
		20歳未満	15	20	75.0%
	年代別	20歳代	41	45	91.1%
		30歳代	62	77	80.5%
		40歳代	83	89	93.3%
		50歳代	79	92	85.9%
		60歳代	58	59	98.3%
		70歳以上	44	58	75.9%
不明	71	56	126.8%		
職業別	給与生活者	180	197	91.4%	
	自営・自由業	32	35	91.4%	
	家事従事者	83	91	91.2%	
	学生	17	17	100.0%	
	無職	62	87	71.3%	
その他・不明	79	69	114.5%		

項目		29年度	28年度	対前年度比
危害程度	治療1週間未満	46	61	75.4%
	1～2週間	25	27	92.6%
	3週間～1ヶ月	20	19	105.3%
	1ヶ月以上	47	45	104.4%
	死亡	1	5	20.0%
	不明	148	145	102.1%
	医者にかからず	166	194	85.6%

※PIO-NET2015による平成30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 29 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	131	2	7	16	15	2	0	0	1	2	2	4	22	3	11	4	0	5	1	17	0	17	0
1 普通・小型自動車	12	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0
2 ガステーブル	4	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3 ルームエアコン	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
4 扇風機	4	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
5 ベビーカー	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
6 電子レンジ	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 電気オープンレンジ	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8 賃貸アパート	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
9 商品一般	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
10 海草	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0

※PIO-NET2015 による平成 30 年 5 月 31 日現在の集計値