

7 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

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談は、35,011件寄せられた。前年度(34,903件)から0.3%増加し、過去最多の件数となった。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は28.3%と、相談全体の3割近くとなっている。(図-2)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(3,038件)であり、前年度比で14.2%の増加である。そのうち有料サイトの利用料金などの架空・不当請求を主な内容とする「デジタルコンテンツ」が7割を超え、前年度と比べて22.4%増加している。また、ケーブルテレビなどの「有線テレビ放送」、地上デジタル放送や受信料などの「テレビ放送サービス」を合わせると、テレビ放送に関する相談件数は「放送・コンテンツ等」の27.0%を占める。

第2位は「預貯金・証券等」(2,258件)であり、前年度と比べて13.7%の減少となった。そのうち最も多い相談は「公社債」で、前年度より10.9%増加し、「預貯金・証券等」の4割を占める。

第3位は「工事・建築・加工」(1,669件)で、主な内訳は「増改築工事」「屋根工事」「新築工事」などであり、前年度と比べて11.6%の増加であった。

その他、前年度より増加が目立つ相談としては「ファンド型投資商品」の1,435件増(77.2%増)、「宝くじ」の161件増(54.4%増)などが挙げられる。(表-34)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.1%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。年代別では、前年度と比べて「60歳代」ではわずかに減少、「70歳代」「80歳以上」はわずかに増加している。職業別では、「無職」と「家事従事者」で全体の4分の3を占める。平均契約金額は249万4千円と、全相談件数の平均契約金額169万3千円と比べて非常に高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」のほか、「電話勧誘」「信用性」が上位にあがっており、件数も前年度より増加している。これは電話勧誘による投資や金融商品に関するトラブルが増えているためである。また、「説明不足」「強引」といった販売方法に問題のあるものが目立つほか、「インターネット通販」については、前年度より25.9%増と相談が大幅に増えている。(表-35)

図-2 高齢者の相談件数推移

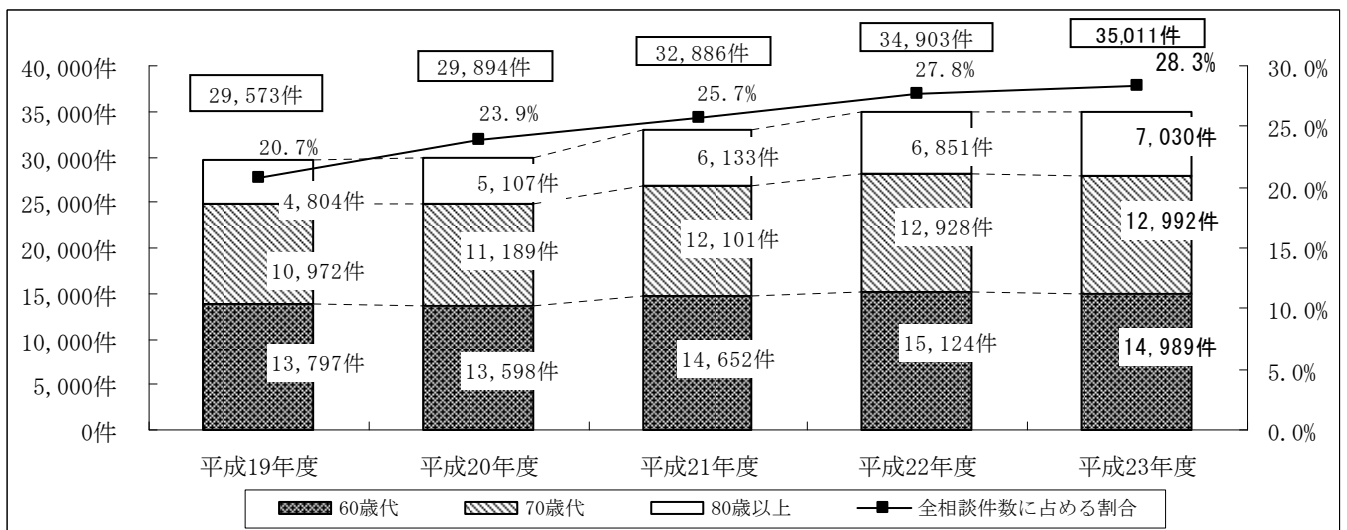


表-34 高齢者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	3,038	2,660	114.2%
デジタルコンテンツ	2,160	1,764	122.4%
有線テレビ放送	460	510	90.2%
テレビ放送サービス	361	344	104.9%
2 預貯金・証券等	2,258	2,617	86.3%
公社債	909	820	110.9%
株	815	1,188	68.6%
普通預貯金	217	298	72.8%
3 工事・建築・加工	1,669	1,495	111.6%
増改築工事	264	220	120.0%
屋根工事	255	199	128.1%
新築工事	227	166	136.7%
4 役務その他	1,667	1,328	125.5%
廃品回収サービス	164	138	118.8%
弁護士	125	137	91.2%
不動産仲介サービス	124	119	104.2%
5 融資サービス	1,540	2,370	65.0%
フリーローン・サラ金	1,328	2,149	61.8%
6 レンタル・リース・貸借	1,535	1,588	96.7%
賃貸アパート	1,058	1,129	93.7%
7 ファンド型投資商品	1,435	810	177.2%
8 相談その他	1,002	1,008	99.4%
債権回収	175	168	104.2%
9 商品一般	890	990	89.9%
10 他の教養・娯楽	858	660	130.0%
宝くじ	457	296	154.4%
高齢者相談 計	35,011 (28.3%)	34,903 (27.8%)	100.3%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-35 高齢者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	35,011	34,903	100.3%
性別			
男性	15,254	15,802	96.5%
女性	19,646	18,975	103.5%
不明	111	126	88.1%
年代別			
60歳代	14,989	15,124	99.1%
70歳代	12,992	12,928	100.5%
80歳以上	7,030	6,851	102.6%
職業別			
給与生活者	3,672	3,677	99.9%
自営・自由業	2,804	2,943	95.3%
家事従事者	8,193	7,624	107.5%
学生	11	5	220.0%
無職	18,456	18,602	99.2%
その他・不明	1,875	2,052	91.4%
平均契約金額(千円)	2,494	3,218	77.5%
平均既払金額(千円)	1,652	1,691	97.7%
主な相談内容			
1 解約一般	5,985	5,959	100.4%
2 電話勧誘	5,007	4,396	113.9%
3 信用性	4,135	3,507	117.9%
4 返金	4,081	4,001	102.0%
5 家庭訪販	4,075	4,018	101.4%
6 高価格・料金	3,534	3,694	95.7%
7 説明不足	2,714	2,674	101.5%
8 インターネット通販	2,605	2,069	125.9%
9 契約書・書面一般	2,280	1,993	114.4%
10 強引	2,274	2,212	102.8%

② 若者の相談

契約当事者が29歳以下の若者の相談件数は15,674件あり、前年度(16,697件)から6.1%減少した。若者の相談件数が全相談件数に占める割合は12.7%となり、年々減少している。また、若者の相談における架空・不当請求の相談件数も、減少傾向にある。(図-3)

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」(5,356件)であり、前年度より3.0%減少しているが、それでも若者の相談全体の3分の1を占めている。このうち「アダルト情報サイト」の相談件数は3,480件と前年度より0.4%減とわずかながら減少したが「無料のアダルトサイトでクリックしただけで登録となり料金を請求された」といったワンクリック請求に関する相談が依然として多い。また、「オンラインゲーム」は前年度と比べて80件増(70.8%増)となった。「子供がオンラインゲームのアイテムを繰り返し購入し、高額な利用料金を請求された」といった保護者からの相談が増えたためである。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(1,571件)であり、若者相談全体の1割を占めるが、件数は前年度より16.8%減少している。そのほとんどを占めるのが、賃貸アパートに関する相談である。

第3位は「理美容」(673件)であり、その多くを占める「エステティックサービス」が前年度と比べ、101件増加(20.2%増)している。

その他、前年度より増加している相談は、「モバイルデータ通信」の76件増(115.2%増)や、「ビジネス教室」の12件増(27.9%増)などがある。(表-36)

契約当事者の属性を見ると、性別では男女の割合はほぼ同じである。年代別では「20歳代」が約8割を占めるが、その一方で、件数は減少している。「10歳未満」「10歳代」では件数が増加している。職業別では「給与生活者」が5割以上、「学生」が3割を占めているが、いずれも件数は減少している。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」が最も多い。また、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「不当請求一般」が上位にあがっており、架空・不当請求に関連する相談が多いことがわかる。(表-37)

図-3 若者の相談件数推移

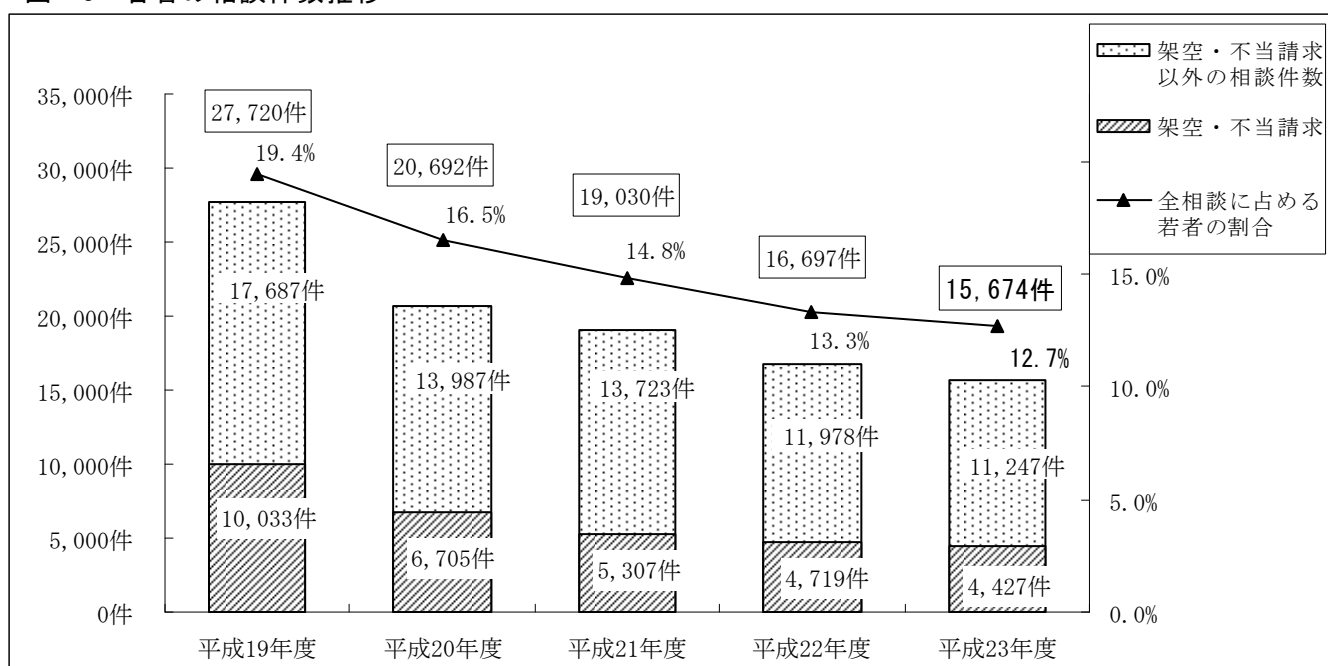


表-36 若者相談 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	5,356	5,521	97.0%
デジタルコンテンツ	5,128	5,303	96.7%
アダルト情報サイト	3,480	3,493	99.6%
出会い系サイト	795	835	95.2%
オンラインゲーム	193	113	170.8%
2 レンタル・リース・貸借	1,571	1,888	83.2%
賃貸アパート	1,414	1,681	84.1%
3 理美容	673	591	113.9%
エステティックサービス	602	501	120.2%
4 教室・講座	661	821	80.5%
タレント・モデル養成教室	105	115	91.3%
外国語・会話教室	92	159	57.9%
スポーツ・健康教室	65	79	82.3%
ビジネス教室	55	43	127.9%
5 移动通信サービス	485	404	120.0%
携帯電話サービス	337	337	100.0%
モバイルデータ通信	142	66	215.2%
6 融資サービス	408	630	64.8%
フリーローン・サラ金	389	591	65.8%
7 相談その他	302	404	74.8%
8 役務その他	273	266	102.6%
結婚相手紹介サービス	31	31	100.0%
祈とうサービス	24	31	77.4%
興信所	21	17	123.5%
9 書籍・印刷物	270	294	91.8%
新聞	206	221	93.2%
10 内職・副業	265	343	77.3%
タレント・モデル内職	143	150	95.3%
ワープロ・パソコン内職	21	27	77.8%
パチンコ関連内職	14	37	37.8%
若者相談 計	15,674 (12.7%)	16,697 (13.3%)	93.9%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-37 若者相談 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	15,674	16,697	93.9%
性別			
男性	7,934	8,222	96.5%
女性	7,678	8,404	91.4%
不明	62	71	87.3%
年代別			
10歳未満	160	121	132.2%
10歳代	3,086	3,011	102.5%
20歳代	12,428	13,565	91.6%
職業別			
給与生活者	8,279	8,783	94.3%
自営・自由業	233	339	68.7%
家事従事者	535	639	83.7%
学生	5,069	5,136	98.7%
無職	978	1,091	89.6%
その他・不明	580	709	81.8%
平均契約金額(千円)	431	456	94.5%
平均既払金額(千円)	132	142	93.0%
主な相談内容			
1 インターネット通販	5,967	5,826	102.4%
2 解約一般	3,611	3,795	95.2%
3 ポルノ・風俗	3,291	3,228	102.0%
4 ワンクリック請求	2,901	2,754	105.3%
5 高価格・料金	2,464	2,614	94.3%
6 返金	2,294	2,248	102.0%
7 未成年者契約	1,929	1,837	105.0%
8 不当請求一般	1,174	1,558	75.4%
9 契約書・書面一般	1,082	1,029	105.2%
10 電子広告	1,058	961	110.1%

③ 判断不十分者契約に関する相談

「判断不十分者契約」とは、精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約のことである。平成23年度の相談件数は1,604件あり、前年度と比べて5.4%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「書籍・印刷物」(157件)であり、そのうち「新聞」が約8割を占める。第2位は「預貯金・証券等」(141件)であり、そのなかでも「公社債」の相談件数は前年度に比べ32.4%増となっている。第3位は「ファンド型投資商品」(94件)であり、前年度と比べて約3倍となっている。第4位は「放送・コンテンツ等」(90件)で、そのうち「デジタルコンテンツ」が5割を超える。第5位には、庭木のせん定等サービスや広告代理サービスなどの「役務その他」があがっている。(表-38)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が6割以上を占めている。年代別では「70歳以上」の高齢者が前年度と比べ91件増(8.2%増)となり、全体の8割を占める。職業別では「無職」と「家事従事者」で8割以上を占めている。

平均契約金額は388万9千円、平均既払金額は287万4千円と、どちらも非常に高額であり、また、前年度よりも高額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「解約一般」のほか、「家庭訪販」「電話勧誘」が上位にあがっている。「判断不十分者契約」に関する相談では、一人で在宅しているところに事業者が訪問又は電話で勧誘し、契約を迫ることが多い。また、「次々販売」「強引」も上位にあがっており、販売方法が悪質であることがうかがえる。平成23年度は「利殖商法」が新たに上位にあがるなど、複雑な判断を要する契約をもちかけるケースが増えていることがわかる。

また、契約者本人が、契約したことを覚えていない、あるいは被害に気付いていない場合も多く、家族や周囲の人が発見して相談を寄せるケースが多い。(表-39)

表-38 判断不十分者契約 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 書籍・印刷物	157	151	104.0%
新聞	124	114	108.8%
2 預貯金・証券等	141	126	111.9%
公社債	49	37	132.4%
株	40	37	108.1%
投資信託	25	29	86.2%
3 ファンド型投資商品	94	32	293.8%
4 放送・コンテンツ等	90	93	96.8%
デジタルコンテンツ	47	51	92.2%
5 役務その他	75	65	115.4%
せん定等サービス	12	11	109.1%
広告代理サービス	10	9	111.1%
6 工事・建築・加工	68	64	106.3%
7 商品一般	65	60	108.3%
8 家具・寝具	50	76	65.8%
ふとん類	48	70	68.6%
9 健康食品	50	56	89.3%
10 生命保険	47	26	180.8%
普通生命保険	27	17	158.8%
判断不十分者相談 計	1,604 (1.3%)	1,522 (1.2%)	105.4%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-39 判断不十分者契約 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	1,604	1,522	105.4%
性別			
男性	521	514	101.4%
女性	1,034	962	107.5%
団体	12	6	200.0%
不明	37	40	92.5%
年代別			
20歳未満	8	11	72.7%
20歳代	41	47	87.2%
30歳代	52	58	89.7%
40歳代	46	55	83.6%
50歳代	65	49	132.7%
60歳代	72	80	90.0%
70歳以上	1,199	1,108	108.2%
不明	121	114	106.1%
職業別			
給与生活者	72	76	94.7%
自営・自由業	42	45	93.3%
家事従事者	178	161	110.6%
学生	5	9	55.6%
無職	1,219	1,147	106.3%
その他・不明	88	84	104.8%
平均契約金額(千円)	3,889	3,294	118.1%
平均既払金額(千円)	2,874	2,471	116.3%
主な相談内容			
1 解約一般	568	564	100.7%
2 家庭訪販	541	536	100.9%
3 高価格・料金	277	287	96.5%
4 電話勧誘	252	216	116.7%
5 返金	205	186	110.2%
6 次々販売	195	209	93.3%
7 クーリング・オフ一般	161	165	97.6%
8 契約書・書面一般	158	144	109.7%
9 強引	148	125	118.4%
10 利殖商法	120	92	130.4%

(2) 主な商法・問題別相談件数

① 架空・不当請求

身に覚えのない代金の請求や不当に高額な請求等の「架空・不当請求」に関する相談は17,357件あり、前年度(16,243件)から6.9%増加した。過去5年で見ると、平成19年度から減少傾向にあったが、平成23年度は増加となった。また、「架空・不当請求」に関する相談が全相談件数に占める割合は14.0%であった。(図-4)

商品・役務別で見ると、「放送・コンテンツ等」(15,009件)が最も多く、架空・不当請求の8割以上を占める。なかでも「アダルト情報サイト」は前年度比1,511件増(16.0%増)と増加が目立つ。これは、「無料アダルトサイトでクリックしただけで登録となり料金を請求された」といったワンクリック請求に関する相談が、特に多く寄せられたためである。

第2位は「レンタル・リース・貸借」(482件)である。そのなかで主なものが「賃貸アパート」の相談であり、「原状回復費用や更新料に関する請求が納得できない」といった相談が多い。第3位は「商品一般」(194件)で、これは、料金や債権等の内容が不明な請求に関する相談であるが、前年度と比べると相談件数は3割減少している。(表-40)

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」の割合が62.5%と多くを占める。また年代別では「30歳代」が最も多く、次いで「40歳代」「20歳代」の順となっている。また、「20歳代」以外の全ての年代で前年度よりも件数が増加している。

職業別では「給与生活者」が5割以上を占め、「学生」「無職」もそれぞれ1割以上を占める。

平均契約金額は16万5千円、平均既払金額は5万1千円と、比較的低いのが特徴であるが、いずれも前年度より高い額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「インターネット通販」「ポルノ・風俗」等、アダルト情報サイトの架空・不当請求に関連の深いものが上位にあがっている。また「ワンクリック請求」「無料商法」等が上位にあり、当事者にそのつもりがなく有料サイトに誘導されて、不当な料金を強引に請求されたといった相談が多いことがわかる。(表-41)

図-4 架空・不当請求に関する相談件数の推移

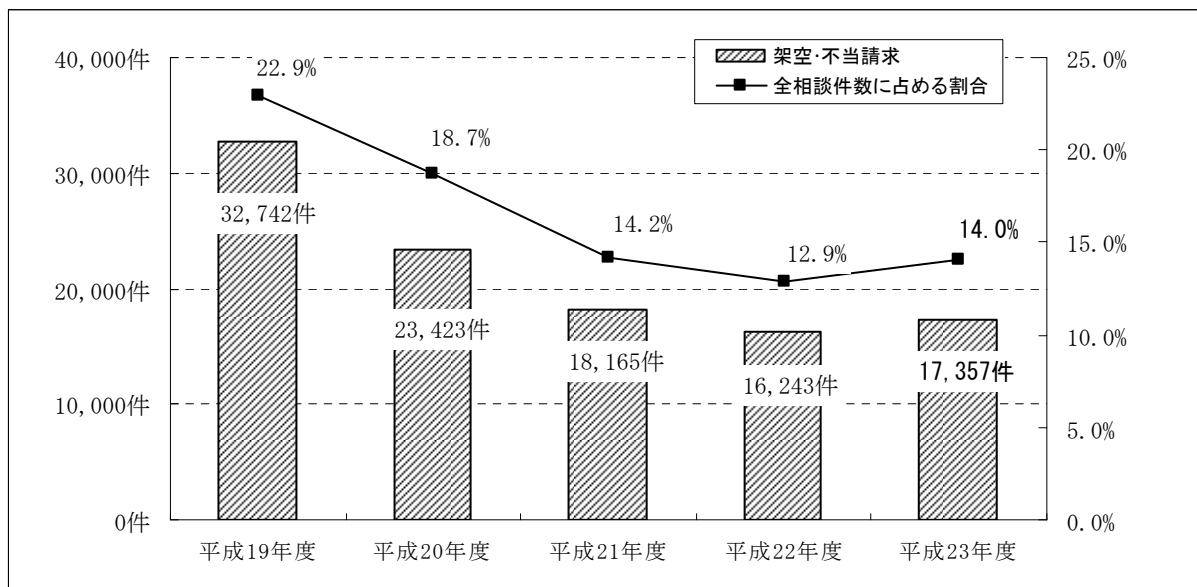


表-40 架空・不当請求 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	15,009	13,954	107.6%
アダルト情報サイト	10,975	9,464	116.0%
出会い系サイト	1,340	1,610	83.2%
2 レンタル・リース・貸借	482	467	103.2%
賃貸アパート	380	366	103.8%
3 商品一般	194	281	69.0%
4 役務その他	180	132	136.4%
広告代理サービス	38	29	131.0%
興信所	21	7	300.0%
5 融資サービス	161	159	101.3%
フリーローン・サラ金	152	146	104.1%
6 移动通信サービス	149	143	104.2%
携帯電話サービス	127	127	100.0%
7 外食・食事宅配	94	68	138.2%
外食	88	65	135.4%
8 インターネット通信サービス	79	93	84.9%
インターネット接続回線	57	58	98.3%
9 書籍・印刷物	64	53	120.8%
雑誌	17	15	113.3%
10 工事・建築・加工	59	49	120.4%
新築工事	12	9	133.3%
増改築工事	12	10	120.0%
架空・不当請求 計	17,357 (14.0%)	16,243 (12.9%)	106.9%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-41 架空・不当請求 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	17,357	16,243	106.9%
性別			
男性	10,842	9,951	109.0%
女性	6,089	5,923	102.8%
団体	158	133	118.8%
不明	268	236	113.6%
年代別			
20歳未満	1,783	1,758	101.4%
20歳代	2,644	2,961	89.3%
30歳代	3,752	3,585	104.7%
40歳代	3,661	3,138	116.7%
50歳代	2,217	1,826	121.4%
60歳代	1,570	1,306	120.2%
70歳以上	808	697	115.9%
不明	922	972	94.9%
職業別			
給与生活者	9,412	8,689	108.3%
自営・自由業	919	859	107.0%
家事従事者	1,595	1,411	113.0%
学生	2,247	2,305	97.5%
無職	2,021	1,845	109.5%
その他・不明	1,163	1,134	102.6%
平均契約金額(千円)	165	157	105.1%
平均既払金額(千円)	51	39	130.8%
主な相談内容			
1 インターネット通販	14,272	12,887	110.7%
2 ポルノ・風俗	10,245	8,538	120.0%
3 ワンクリック請求	9,656	7,940	121.6%
4 不当請求一般	5,500	5,979	92.0%
5 高価格・料金	2,687	2,527	106.3%
6 架空請求	2,383	2,587	92.1%
7 無料商法	1,487	1,702	87.4%
8 未成年者契約	1,256	1,204	104.3%
9 プライバシー	1,167	1,043	111.9%
10 迷惑メール	996	706	141.1%

② インターネット通販

「インターネット通販」とは、インターネットによる申込を受けて商品の販売やサービスの提供を行う販売方法である。インターネット申込によるデジタルコンテンツ提供サービスも含まれる。

相談件数は24,850件あり、前年度に比べて15.2%の増加であった。全相談件数における「インターネット通販」の割合は20.1%を占め、その割合も前年度より増加している。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「放送・コンテンツ等」であり、「インターネット通販」の約7割を占める。「放送・コンテンツ等」の「アダルト情報サイト」は10,998件と6割以上を占め、前年度より16.4%の増加となった。第2位は「パソコン・パソコン関連用品」であり、そのうち最も多いのが「パソコンソフト」である。第3位は「役務その他」であり、そのなかで多いのが「興信所」である。(表-42)

契約当事者の属性を見ると、「男性」の割合が56.3%と、「女性」に比べ多くなっており、件数も増加している。年代別では「30歳代」が最も多く、40歳代以上においても増加している。職業別では「給与生活者」が全体の5割を占めるが、「家事従事者」「無職」の増加も目立つ。

相談内容をキーワード別で見ると、「ポルノ・風俗」「ワンクリック請求」「不当請求一般」など架空・不当請求に関連の深いものが上位にあり、また、「高価格・料金」も上位にあがっている。(表-43)

表-42 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	23年度	22年度	対前年度比
1 放送・コンテンツ等	17,292	15,564	111.1%
アダルト情報サイト	10,998	9,448	116.4%
出会い系サイト	2,731	2,719	100.4%
2 パソコン・パソコン関連用品	445	412	108.0%
パソコンソフト	190	168	113.1%
3 役務その他	360	282	127.7%
興信所	24	14	171.4%
4 音響・映像製品	349	301	115.9%
デジタルディスクソフト	167	140	119.3%
5 婦人洋服	341	247	138.1%
インターネット通販 計	24,850 (20.1%)	21,564 (17.2%)	115.2%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-43 インターネット通販 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	24,850	21,564	115.2%	
性別	男性	13,995	12,136	115.3%
	女性	10,235	8,964	114.2%
	団体	233	165	141.2%
	不明	387	299	129.4%
年代別	20歳未満	2,142	1,996	107.3%
	20歳代	3,825	3,830	99.9%
	30歳代	6,046	5,472	110.5%
	40歳代	5,612	4,531	123.9%
	50歳代	3,037	2,395	126.8%
	60歳代	1,879	1,472	127.6%
	70歳以上	726	597	121.6%
不明	1,583	1,271	124.5%	
職業別	給与生活者	13,259	11,353	116.8%
	自営・自由業	1,437	1,268	113.3%
	家事従事者	2,817	2,263	124.5%
	学生	2,803	2,734	102.5%
	無職	2,581	2,333	110.6%
	その他・不明	1,953	1,613	121.1%
主な相談内容	1 ポルノ・風俗	10,389	8,753	118.7%
	2 ワンクリック請求	9,463	7,676	123.3%
	3 解約一般	3,688	3,073	120.0%
	4 高価格・料金	3,160	2,897	109.1%
	5 不当請求一般	3,004	3,412	88.0%

③ 利殖商法

「利殖商法」とは、利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法である。

相談件数は3,253件あり、前年度に比べて11.6%の増加であった。「利殖商法」の相談件数は、全相談のうち2.6%を占める。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「ファンド型投資商品」であり、前年度の2倍近く増加し、「利殖商法」の約4割を占める。第2位は「預貯金・証券等」であり、そのほとんどが「公社債」と「未公開株」で、「利殖商法」全体の3割を占める。そのなかで最も多い「公社債」は前年度に比べて13.0%増加している。第3位が「デリバティブ取引」であり、そのうち最も多いのが「海外商品先物等」である。第4位が新築分譲マンションなどの「集合住宅」となっている。(表-44)

契約当事者の属性を見ると、年代別では60歳以上の高齢者が7割を占める。また前年度と比較すると、「20歳未満」を除く全ての年代で増加しているが、特に「40歳代」(95件増)と「70歳以上」(108件増)の件数増加が目立つ。職業別では「無職」が最も多く43.4%を占め、次いで「家事従事者」21.5%、「給与生活者」19.3%となっている。平均契約金額は786万5千円、平均既払金額は651万2千円と、いずれも非常に高い金額となっている。

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」が最も多く、件数も前年度より増加している。また「詐欺」「信用性」「二次被害」などの増加が目立ち、悪質な勧誘が行われていることがうかがえる。(表-45)

表-44 利殖商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 ファンド型投資商品	1,291	675	191.3%
2 預貯金・証券等	1,120	1,297	86.4%
公社債	593	525	113.0%
未公開株	390	621	62.8%
3 デリバティブ取引	220	397	55.4%
海外商品先物等	46	246	18.7%
4 集合住宅	143	183	78.1%
新築分譲マンション	93	132	70.5%
5 役務その他	116	43	269.8%
興信所	17	8	212.5%
解約代行サービス	15	10	150.0%
利殖商法 計	3,253 (2.6%)	2,914 (2.3%)	111.6%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-45 利殖商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	3,253	2,914	111.6%	
性別	男性	1,275	1,364	93.5%
	女性	1,892	1,504	125.8%
	団体	16	10	160.0%
	不明	70	36	194.4%
年代別	20歳未満	3	3	100.0%
	20歳代	105	82	128.0%
	30歳代	147	138	106.5%
	40歳代	292	197	148.2%
	50歳代	285	257	110.9%
	60歳代	643	593	108.4%
	70歳以上	1,557	1,449	107.5%
	不明	221	195	113.3%
職業別	給与生活者	627	559	112.2%
	自営・自由業	224	209	107.2%
	家事従事者	700	570	122.8%
	学生	38	15	253.3%
	無職	1,412	1,367	103.3%
	その他・不明	252	194	129.9%
平均契約金額(千円)	7,865	6,643	118.4%	
平均既払金額(千円)	6,512	5,455	119.4%	
主な相談内容	1 電話勧誘	1,765	1,589	111.1%
	2 返金	889	791	112.4%
	3 詐欺	845	626	135.0%
	4 信用性	682	593	115.0%
	5 二次被害	631	453	139.3%

④ 次々販売

「次々販売」とは、一事業者又は複数の事業者が一人の消費者に次から次へと契約をさせる販売手口である。

相談件数は1,059件あり、前年度に比べて13.4%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「預貯金・証券等」であり、次々販売全体の11.8%を占める。そのなかでも「未公開株」の相談件数は、前年度に比べて半数以下となり大幅に減少した。第2位は「理美容」であり、そのほとんどが「エステティックサービス」である。第3位の「ファンド型投資商品」は、前年度の1.5倍近い増加となった。(表-46)

契約当事者の属性を見ると、年代別では60歳以上の高齢者が64.4%を占めるが、29歳以下の若者も1割を占める。職業別では「無職」が最も多いが、件数は前年度より19.1%の減少となった。

相談内容をキーワード別で見ると、「電話勧誘」「家庭訪販」「強引」が上位にあがっており、在宅の消費者を狙い、次々と勧誘する手口がうかがえる。(表-47)

表-46 次々販売 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 預貯金・証券等	125	180	69.4%
公社債	60	59	101.7%
未公開株	48	101	47.5%
2 理美容	74	76	97.4%
エステティックサービス	73	71	102.8%
3 ファンド型投資商品	71	48	147.9%
4 役務・その他	65	80	81.3%
広告代理サービス	21	15	140.0%
5 放送・コンテンツ等	64	55	116.4%
出会い系サイト	43	37	116.2%
次々販売 計	1,059 (0.9%)	1,223 (1.0%)	86.6%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-47 次々販売 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	1,059	1,223	86.6%	
性別	男性	305	355	85.9%
	女性	723	827	87.4%
	団体	9	13	69.2%
	不明	22	28	78.6%
年代別	20歳未満	6	1	600.0%
	20歳代	102	126	81.0%
	30歳代	73	79	92.4%
	40歳代	73	83	88.0%
	50歳代	62	71	87.3%
	60歳代	100	113	88.5%
	70歳以上	582	677	86.0%
不明	61	73	83.6%	
職業別	給与生活者	246	243	101.2%
	自営・自由業	64	66	97.0%
	家事従事者	179	212	84.4%
	学生	24	20	120.0%
	無職	495	612	80.9%
	その他・不明	51	70	72.9%
主な相談内容	1 解約一般	383	437	87.6%
	2 高価格・料金	342	462	74.0%
	3 電話勧誘	306	362	84.5%
	4 家庭訪販	278	385	72.2%
	5 強引	216	223	96.9%

⑤ 催眠(SF)商法

「催眠(SF)商法」とは、閉め切った会場等に人を集め、日用品等をただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品売りつける商法であり、「新製品普及会」というところが始めたことから、その頭文字をとって「SF商法」とも呼ばれる。

相談件数は130件あり、前年度に比べて1.6%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「健康食品」で、催眠商法の半数を占める。件数は前年度と比べて26.9%の増加となった。第2位は家庭用電気治療器具等の「医療用具」で、件数は前年度より15.4%の減少であった。(表-48)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が7割以上を占め、年代別では「70歳以上」が7割を占める。職業別では「無職」が5割以上、「家事従事者」が2割を占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「効能・効果」が上位にあがっており、何らかの健康不安をもっている消費者に対して、効能・効果や薬効をうたって商品を販売していることがうかがえる。(表-49)

表-48 催眠(SF)商法 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 健康食品	66	52	126.9%
2 医療用具	33	39	84.6%
家庭用電気治療器具	24	28	85.7%
3 商品一般	9	7	128.6%
4 家具・寝具	7	5	140.0%
ふとん類	6	5	120.0%
5 アクセサリー	2	4	50.0%
催眠(SF)商法 計	130 (0.1%)	128 (0.1%)	101.6%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-49 催眠(SF)商法 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	130	128	101.6%	
性別	男性	23	25	92.0%
	女性	95	86	110.5%
	団体	4	4	100.0%
	不明	8	13	61.5%
年代別	20歳未満	0	0	—
	20歳代	2	1	200.0%
	30歳代	5	2	250.0%
	40歳代	5	4	125.0%
	50歳代	3	2	150.0%
	60歳代	5	11	45.5%
	70歳以上	91	87	104.6%
	不明	19	21	90.5%
職業別	給与生活者	12	5	240.0%
	自営・自由業	6	4	150.0%
	家事従事者	26	38	68.4%
	学生	0	0	—
	無職	67	60	111.7%
	その他・不明	19	21	90.5%
主な相談内容	1 高価格・料金	46	52	88.5%
	2 解約一般	27	29	93.1%
	3 返金	22	21	104.8%
	4 効能・効果	22	22	100.0%
	5 信用性	21	24	87.5%

⑥ アポイントメントセールス

「アポイントメントセールス」とは、販売意図を明らかにしないで、または他の人に比べて著しく有利な条件で契約できるといって、電話などで呼び出す販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は368件あり、前年度に比べて10.5%の増加であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「教室・講座」で、前年度より10.5%の増加となった。第2位が「アクセサリ」で、件数は前年度より17.7%減少している。第3位が「内職・副業」で、そのうちのほとんどが「タレント・モデル内職」となっている。このほか「パソコン・パソコン関連用品」の「パソコンソフト」の件数増加が大きい。(表-50)

契約当事者の属性を見ると、年代別では「20歳代」が最も多く、「30歳代」以下の年代で72.8%を占めており、若い世代に多い契約トラブルであることがわかる。また、「40歳代」以上の年代では、件数がいずれも増加している。職業別では、「給与生活者」が最も多く5割以上を占めるが、「学生」(18.2%)、「無職」(10.6%)も、それぞれ1割を超えている。

相談内容をキーワード別で見ると、「販売目的隠匿」などが上位にあがっている。アンケートの回答者や、過去に被害にあった消費者を狙って誘い出すなど、悪質な勧誘方法で契約させるといった相談が目立つ。(表-51)

表-50 アポイントメントセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 教室・講座	63	57	110.5%
タレント・モデル養成教室	14	16	87.5%
精神修養講座	10	14	71.4%
ビジネス教室	9	5	180.0%
2 アクセサリ	51	62	82.3%
ネックレス	28	36	77.8%
3 内職・副業	32	28	114.3%
タレント・モデル内職	29	23	126.1%
4 役務一般	32	37	86.5%
複合サービス会員	30	36	83.3%
5 パソコン・パソコン関連用品	24	8	300.0%
パソコンソフト	21	8	262.5%
アポイントメントセールス 計	368 (0.3%)	333 (0.3%)	110.5%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-51 アポイントメントセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比
相談件数	368	333	110.5%
性別			
男性	149	163	91.4%
女性	211	167	126.3%
団体	1	0	—
不明	7	3	233.3%
年代別			
20歳未満	13	7	185.7%
20歳代	197	189	104.2%
30歳代	58	64	90.6%
40歳代	30	26	115.4%
50歳代	22	10	220.0%
60歳代	13	10	130.0%
70歳以上	23	16	143.8%
不明	12	11	109.1%
職業別			
給与生活者	208	197	105.6%
自営・自由業	10	16	62.5%
家事従事者	32	19	168.4%
学生	67	58	115.5%
無職	39	35	111.4%
その他・不明	12	8	150.0%
1 主な相談内容			
2 解約一般	152	139	109.4%
3 高価格・料金	136	118	115.3%
4 クーリング・オフ一般	114	93	122.6%
5 返金	81	62	130.6%
販売目的隠匿	78	77	101.3%

⑦ キャッチセールス

「キャッチセールス」とは、繁華街等で通行人を呼び止め、路上や近くの営業所等で契約させる販売手口であり、訪問販売の一形態である。

相談件数は457件あり、前年度に比べて9.1%の減少であった。

商品・役務別で見ると、最も多い相談は「美顔器」がそのほとんどを占める「理美容器具・用品」で、前年度と比べ件数は増加している。第2位は「タレント・モデル内職」などの「内職・副業」であるが、前年度より件数は減少している。第3位は「教室・講座」で、このうち「タレント・モデル養成教室」の件数は前年度と比べ75.0%の増加となった。第4位は「エステティックサービス」などの「理美容」、第5位は「絵画・書画」などの「他の教養娯楽品」であるが、いずれも件数は減少している。(表-52)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が全体の7割を超える。年代別では「20歳代」が最も多く、「30歳代」以下の年代で約8割を占め、アポイントメントセールスと並んで、若者に多い契約トラブルということがわかる。職業別では、「給与生活者」(49.5%)が最も多いが、「学生」(28.2%)も全体の3割近くを占める。

相談内容をキーワード別で見ると、「強引」「販売目的隠匿」が上位にあがっている。「今なら無料体験実施中」「アンケートにお答えください」などと言って消費者に接近し、社会経験が乏しく収入が少ない若者に対して、高額な契約を迫るケースが多い。(表-53)

表-52 キャッチセールス 商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	23年度	22年度	対前年度比
1 理美容器具・用品	72	56	128.6%
美顔器	62	54	114.8%
2 内職・副業	66	72	91.7%
タレント・モデル内職	65	70	92.9%
3 教室・講座	65	59	110.2%
タレント・モデル養成教室	28	16	175.0%
外国語・会話教室	24	29	82.8%
4 理美容	58	73	79.5%
エステティックサービス	57	65	87.7%
5 その他の教養娯楽品	45	65	69.2%
絵画・書画	39	59	66.1%
キャッチセールス 計	457 (0.4%)	503 (0.4%)	90.9%
全相談件数	123,746 (100.0)	125,706 (100.0)	98.4%

表-53 キャッチセールス 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	457	503	90.9%	
性別	男性	116	133	87.2%
	女性	325	362	89.8%
	団体	2	1	200.0%
	不明	14	7	200.0%
年代別	20歳未満	41	46	89.1%
	20歳代	277	319	86.8%
	30歳代	45	50	90.0%
	40歳代	23	20	115.0%
	50歳代	14	15	93.3%
	60歳代	16	10	160.0%
	70歳以上	15	14	107.1%
不明	26	29	89.7%	
職業別	給与生活者	226	256	88.3%
	自営・自由業	8	8	100.0%
	家事従事者	28	25	112.0%
	学生	129	134	96.3%
	無職	38	50	76.0%
	その他・不明	28	30	93.3%
主な相談内容	1 解約一般	177	162	109.3%
	2 高価格・料金	136	142	95.8%
	3 クーリング・オフ一般	128	138	92.8%
	4 強引	110	99	111.1%
	5 販売目的隠匿	105	111	94.6%

⑧ 多重債務

多重債務に関する相談件数は4,075件であり、前年度と比べて36.1%減と大幅な減少となった。これは、平成22年6月に改正貸金業法が完全施行され、「総量規制」が導入されたことなどによる影響と見られる。

契約当事者の属性を見ると、性別では「男性」が63.0%を占める。年代別では「40歳代」が21.8%と最も高い割合を占めている。また、前年度と比べると、「20歳代」以外の全ての年代で、相談件数が減少している。職業別では、「給与生活者」が最も多く48.5%を占めており、次に「無職」が27.9%を占めている。また、前年度と比べて「学生」の件数が増加している。

借入金の総額は、「100万円未満」(36.5%)が最も多く、次いで「100万円以上300万円未満」(35.4%)、「300万円以上500万円未満」(13.3%)となっている。平均借入金額は421万6千円で、前年度より多くなっている。

多重債務に係る相談のうち、借入先が「フリーローン・サラ金」に分類された件数は3,175件で、多重債務相談全体の77.9%を占め、「数年前からサラ金数社から借金をしているが返済できない」などの相談が依然として多い。(表-54)

表-54 多重債務 属性・相談内容別件数

単位：件

項目	23年度	22年度	対前年度比	
相談件数	4,075	6,378	63.9%	
性別	男性	2,567	4,052	63.4%
	女性	1,423	2,179	65.3%
	団体	29	23	126.1%
	不明	56	124	45.2%
年代別	20歳未満	4	2	200.0%
	20歳代	348	471	73.9%
	30歳代	710	1,153	61.6%
	40歳代	890	1,363	65.3%
	50歳代	718	1,158	62.0%
	60歳代	579	1,039	55.7%
	70歳以上	457	601	76.0%
	不明	369	591	62.4%
	職業別	給与生活者	1,975	3,127
自営・自由業		384	693	55.4%
家事従事者		210	350	60.0%
学生		27	17	158.8%
無職		1,136	1,669	68.1%
その他・不明		343	522	65.7%

項目	23年度	22年度	対前年度比	
借入先上位	フリーローン・サラ金	3,175	5,467	58.1%
	住宅ローン	139	128	108.6%
	他の融資サービス	44	72	61.1%
借入金総額	100万円未満	888	1,038	85.5%
	100万円以上 300万円未満	861	1,402	61.4%
	300万円以上 500万円未満	324	564	57.4%
	500万円以上 1,000万円未満	175	300	58.3%
	1,000万円以上	184	211	87.2%
	記入有計	2,432	3,515	69.2%
	平均借入金額(千円)	4,216	3,520	119.8%

⑨ 倒産

契約した事業者が経営破たんしたなどの「倒産」に関する相談は1,899件あり、前年度に比べて6.2%の増加であった。

主な商品・役務で見ると、「ファンド型投資商品」「エステティックサービス」「フリーローン・サラ金」などで倒産に関する相談が多く寄せられた。なかでも「ファンド型投資商品」「エステティックサービス」は、相談件数が前年度より大幅に増加している。「和牛オーナー契約で預託金を支払っている運営会社が民事再生法の適用を申請したが、今後の情報を知りたい」といった相談や、「今まで通っていたエステサロンが閉鎖したが、未施術分の返金はされるのか」などの相談が目立つ。(表-55)

表-55 倒産 属性・相談内容別件数

単位：件

項 目		23年度	22年度	対前年度比
相 談 件 数		1,899	1,788	106.2%
性別	男性	677	715	94.7%
	女性	1,116	953	117.1%
	団体	60	77	77.9%
	不明	46	43	107.0%
	年齢別	20歳未満	13	14
	20歳代	163	213	76.5%
	30歳代	246	254	96.9%
	40歳代	280	256	109.4%
	50歳代	238	222	107.2%
	60歳代	367	262	140.1%
	70歳以上	377	301	125.2%
	不明	215	266	80.8%
職業別	給与生活者	670	669	100.1%
	自営・自由業	139	128	108.6%
	家事従事者	369	310	119.0%
	学生	28	55	50.9%
	無職	450	352	127.8%
	その他・不明	243	274	88.7%

項 目		23年度	22年度	対前年度比
1 2 3 4 5 主 な 商 品 ・ 役 務	ファンド型投資商品	457	95	481.1%
	エステティックサービス	192	75	256.0%
	フリーローン・サラ金	160	364	44.0%
	リゾート会員権	78	22	354.5%
	工事・建築	58	46	126.1%
平均契約金額(千円)		5,240	6,967	75.2%
平均既払金額(千円)		4,959	2,118	234.1%

(3) 危害・危険に関する相談件数

① 危害に関する相談

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談である。

平成 23 年度の「危害」に関する相談は 1,636 件あり、前年度と比べて 7.1%の増加であった。危害の内容で最も多いものを「その他の傷病及び諸症状」を除いて見ると、第 1 位が「皮膚障害」(456 件)で、全体の 27.9%を占める。第 2 位が「熱傷」(136 件)、第 3 位が「消化器障害」(134 件)となっている。

危害の原因となった商品・役務の上位 10 位を見ると、第 1 位が「化粧石鹼」(166 件)であり、その内容で最も多いものが「皮膚障害」である。「以前から原因不明の顔の腫れ、痒みが出ていたが、報道等で使用中の石鹼が原因で小麦アレルギーになることを知った」といった相談が多く寄せられた。第 2 位が「医療サービス」(129 件)で「皮膚障害」と「熱傷」が目立ち、美容医療の施術等により「腫れや発疹などができた」「やけどを負った」といった相談が多い。第 3 位は「外食」(73 件)で「消化器障害」と「中毒」が目立ち、「外食した時の食品が原因で腹痛をおこした」といった相談が寄せられている。(表-56)

被害者の属性を見ると、性別では「女性」が 73.7%を占めている。年代別では「30 歳代」が最も多いが、各年代で被害が見られる。職業別では、「給与生活者」が 524 件と最も多く、このほか「家事従事者」が前年度より大幅に増加している。危害程度は「医者にかからず」(471 件)が全体の 28.8%と最も多いが、「治療 1 ヶ月以上」も 210 件寄せられており、前年度より 52 件増加している。(表-57)

表-56 危害の内容 商品・役務別件数(平成23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	1,636	52	17	1	128	104	5	2	41	13	1	16	136	4	456	3	31	64	134	419	9
1 化粧品	166	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	125	0	0	21	1	17	0
2 医療サービス	129	3	0	0	3	4	0	2	1	0	0	4	18	2	26	0	0	3	2	60	1
3 外食	73	1	1	0	2	9	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	15	0	25	13	0
4 美顔エステ	52	0	0	0	4	1	0	0	1	1	0	0	2	0	26	0	0	0	0	17	0
5 他の健康食品	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	1	13	14	0
6 歯科治療	45	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	1	36	0
7 パーマ	43	0	1	0	3	1	0	0	1	0	0	0	9	0	16	0	0	0	0	12	0
8 商品一般	42	10	2	0	14	6	1	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
9 痩身エステ	35	0	1	0	10	0	0	0	1	0	0	0	7	0	7	0	0	0	2	7	0
10 賃貸アパート	28	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8	0	0	7	2	9	0

表-57 危害に関する相談 被害者・危害程度別件数

単位：件

項目		23年度	22年度	対前年度比	
相談件数		1,636	1,528	107.1%	
被害者	性別	男性	399	474	84.2%
		女性	1,206	998	120.8%
		不明	31	56	55.4%
	年代別	20歳未満	105	85	123.5%
		20歳代	145	184	78.8%
		30歳代	302	290	104.1%
		40歳代	286	268	106.7%
		50歳代	216	196	110.2%
		60歳代	210	175	120.0%
		70歳以上	231	188	122.9%
		不明	141	142	99.3%
	職業別	給与生活者	524	539	97.2%
		自営・自由業	107	106	100.9%
		家事従事者	427	327	130.6%
		学生	64	67	95.5%
		無職	313	314	99.7%
その他・不明		201	175	114.9%	
危害程度	医者にかからず	471	422	111.6%	
	治療1週間未満	229	223	102.7%	
	1～2週間	150	166	90.4%	
	3週間～1ヶ月	121	102	118.6%	
	1ヶ月以上	210	158	132.9%	
	死亡	4	12	33.3%	
不明	451	445	101.3%		

※PIO-NET2010による平成24年5月31日現在の集計値

② 危険に関する相談

「危険」とは、危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談である。平成23年度の「危険」に関する相談件数は581件であり、前年度(617件)と比べて5.8%の減少となった。

危険の内容を見ると、最も多いものが「発煙・火花」(79件)で全体の13.6%、第2位が「破損・折損」(71件)、第3位が「機能故障」(63件)となっている。

商品・役務で見ると、「普通・小型自動車」(47件)が最も多く、その内容として多いのが「機能故障」である。第2位は「化粧石鹸」及び「賃貸アパート」(12件)である。「化粧石鹸」は「小麦アレルギーを発症するという報道があった石鹸を購入し使用している。現在、発症はしていないが情報を知りたい」といった相談である。「賃貸アパート」では「破損・折損」「操作・使用性の欠落」によるものが多い。このほか「ルームエアコン」「パネルヒーター」「電気オープンレンジ」など、電気を使う身近な家庭用品に関する相談が多く寄せられている。(表-58)

表-58 危険の内容 商品・役務別件数(平成23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	581	13	57	79	59	1	3	8	3	14	4	35	71	30	63	10	3	23	8	46	0	51	0
1 普通・小型自動車	47	3	0	4	1	0	0	0	0	1	0	0	4	3	29	0	0	2	0	0	0	0	0
2 化粧石鹸	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
3 賃貸アパート	12	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	2	0	0	0	3	0
4 ルームエアコン	11	1	1	2	3	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
5 パネルヒーター	11	1	1	3	1	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6 オートバイ	11	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	1	0
7 一般用自転車	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0
8 外食	10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	2	0
9 電気オープンレンジ	9	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
10 消火器	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※PIO-NET2010による平成24年5月31日現在の集計値