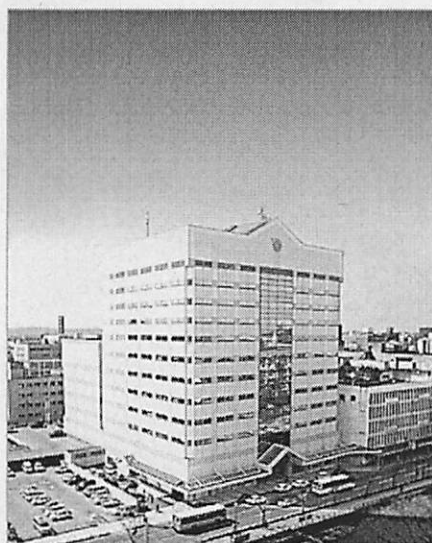


平成 23 年 度

事業概要

(平成 22 年度取扱い実績)



秋田県生活センター

目 次

I 生活センターの概要

1 設置目的	1
2 所在等	1
3 組織	2
4 沿革	2

II 平成23年度事業概要

1 消費者啓発	3
2 消費生活相談	4
3 交通事故相談	4

III 平成22年度実績

1 消費者啓発	5
2 消費生活相談	
(1) 消費生活相談件数等	
① 県・市町村相談窓口別相談件数及び推移	8
② 月別・相談窓口別相談件数	9
③ 相談方法・区分別件数	9
④ 性別・年齢別相談件数	10
⑤ 職業別相談件数	10
⑥ 市町村別相談受付件数	11
(2) 相談内容	
① 相談件数が多い商品・サービス20位	12
② 年代別の相談件数が多い商品・サービス	14
③ 特殊販売に関する相談	15
④ 危害・危険に関する相談	18
(3) 処理結果	18

IV 平成22年度交通事故相談の実績

1 年度別相談件数推移	19
2 相談者と当事者の関係	19
3 月別相談件数	20
4 相談方法別件数	20
5 相談内容	21
6 事故の種類別相談件数	21
7 職業別相談件数	22
8 交通事故相談窓口を知った方法	22
9 市町村別相談件数	23

I 生活センターの概要

1 設置目的

県民の消費生活に関する情報の提供、知識の普及、苦情の処理並びに交通事故に関する相談等を行い、県民生活の安定向上に役立てる。

2 所在等

【秋田県生活センター】

所在地：秋田市中通二丁目3番8号(アトリオン7階)	018(836)7806
消費生活相談専用電話番号	018(835)0999
交通事故相談専用電話番号	018(836)7804

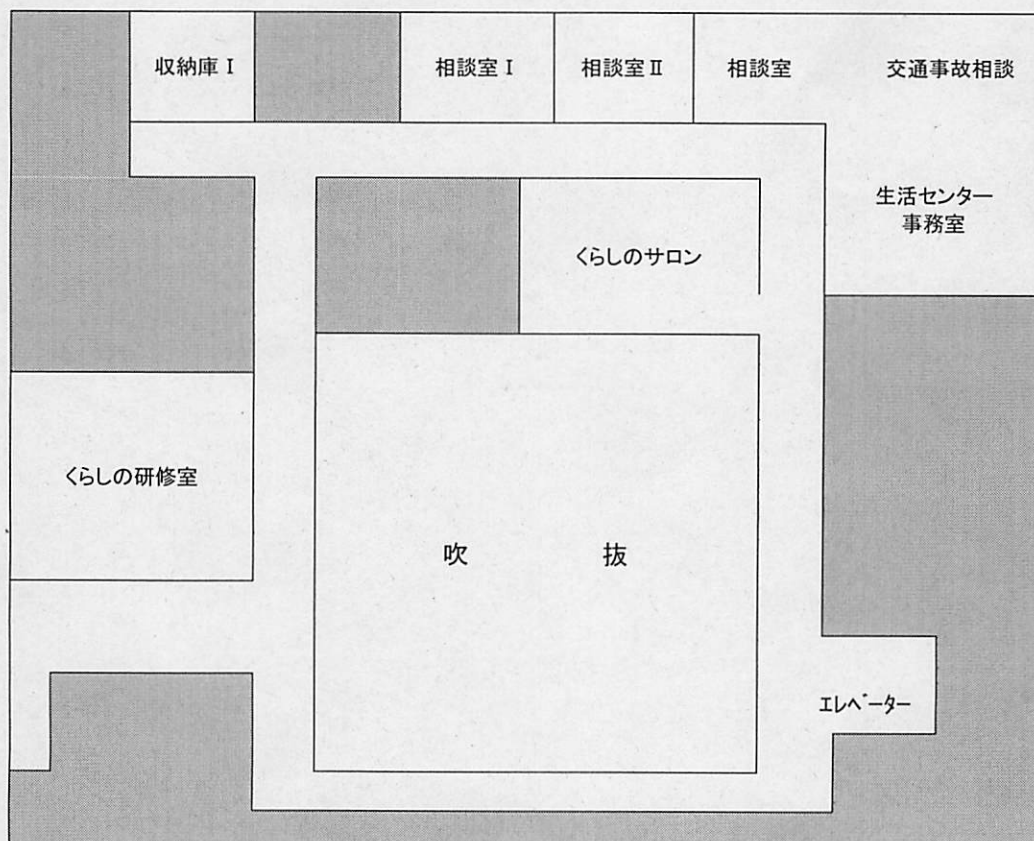
【秋田県生活センター 北部消費生活相談室】

所在地：大館市字中町5(旧正札竹村ビル1階)	0186(45)1041
消費生活相談専用電話番号	0186(45)1040

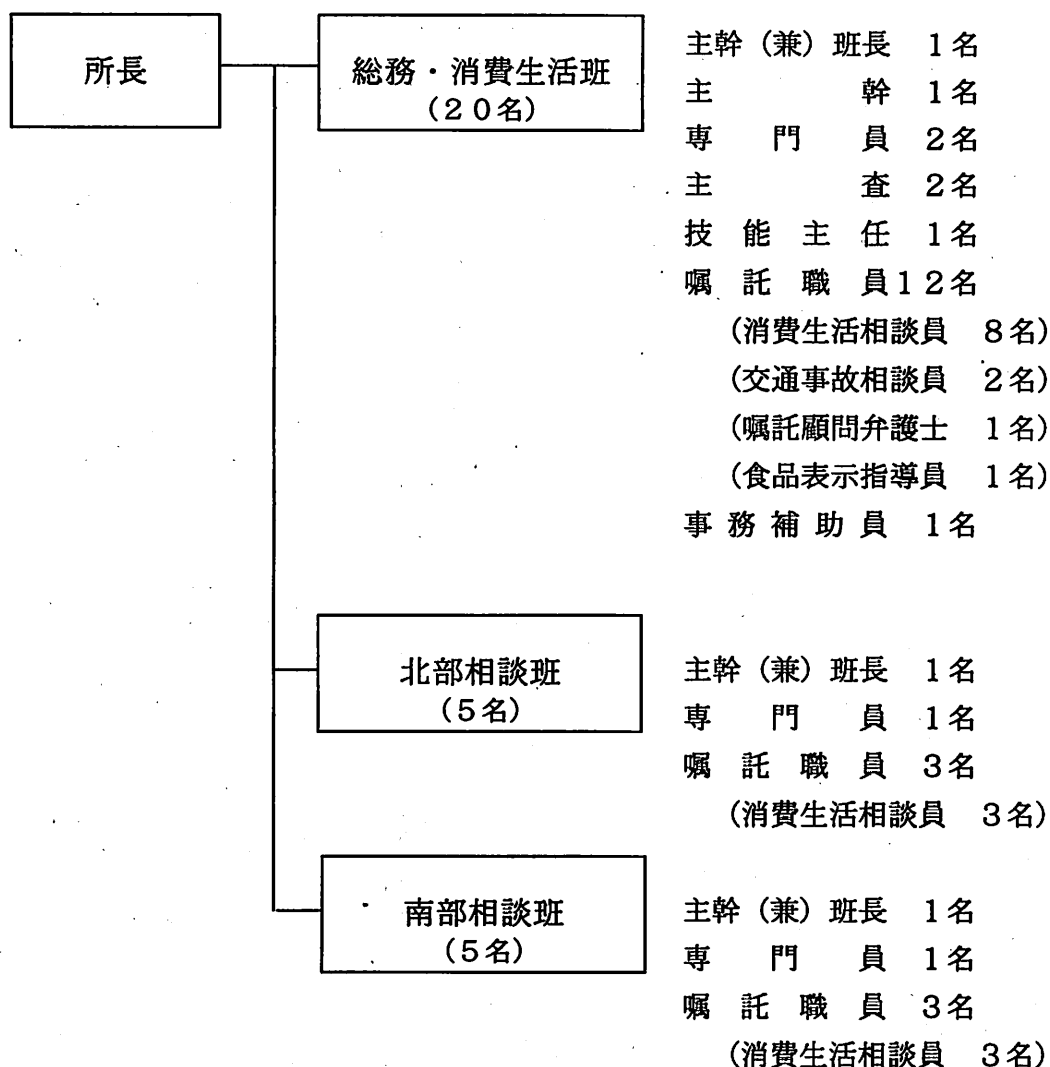
【秋田県生活センター 南部消費生活相談室】

所在地：横手市旭川1-3-41(平鹿地域振興局1階)	0182(45)6103
消費生活相談専用電話番号	0182(45)6104

配置図(秋田市 アトリオン7階)



3 組 織 (H23.5.1現在) (31名)



4 沿 革

昭和42年	7月1日	秋田県交通事故相談所を設立 (青少年交通対策室)
昭和43年	9月2日	秋田県消費生活相談所を設立 (企画開発部総合調整課)
昭和46年	10月5日	企画開発部企画室へ移管
昭和48年	4月1日	秋田県生活センターに名称変更 (民生部県民生活課)
		交通事故相談所を生活センター内に移転
昭和49年	4月1日	企画調整部消費生活課へ移管
昭和56年	4月1日	生活環境部県民生活課へ移管
平成元年	11月1日	秋田県総合生活文化会館生活センターに改組
		アトリオンへ移転
平成18年	4月1日	秋田県生活センターに改組
平成21年	4月1日	交通事故相談所を廃止し、生活センターへ統合
平成23年	4月1日	地域振興局の消費生活相談窓口を生活センターに一本化し 北部相談室 (大館市) ・南部相談室 (横手市) を開設

Ⅱ 平成23年度事業概要

1 消費者啓発

(1) 消費生活講座の開催

安全で心豊かな「暮らし」に必要な知識や情報を身に付け、消費生活を取り巻く環境の変化に的確に対応できる「主体性ある消費者」の育成・支援を目的とし、一般消費者等を対象に消費生活講座を開催する。

講座名	対象	会場	講師	内 容
消費生活出前講座 食品表示出前講座	一般消費者 企業・団体 等	県内全域	生活センター 職員	「主体性ある消費者」を育成するため、各地域に出向いて消費者問題、食品表示を中心に出前講座を行う。
学校における消費者教育支援講座	生徒 教職員 等	学校又は生活センター	生活センター 職員	児童・生徒等に対し、消費者被害の未然防止等を図るため、消費者教育の支援講座を行う。
「くらしの達人」 養成講座 (12回開催予定)	一般消費者	くらしの研修室 等	外部講師	「主体性ある消費者」を育成するため、身近な消費者問題をテーマに、専門分野の講師による講座を行う。(毎月1回)
消費者問題講演会 (6回開催予定)	一般消費者	各地域	外部講師 生活センター 職員	各地域の消費者団体等と連携し、県内各地で消費問題、生活情報に関する講演会を開催する。

(2) 消費生活情報の提供

商品・サービスに関する知識の普及と消費者被害の未然防止のため、消費生活に必要な情報を広く提供する。

項 目	内 容
啓発資料等による情報提供	・ 講座及び啓発用テキスト並びに消費生活にかかわるリーフレット等の作成 ・ 「くらしのサロン」に配置している図書、ビデオ、パネル等を貸し出し、消費教育、啓発に役立たせる。
マスメディア等による情報提供	新聞、テレビ、ラジオ、インターネットを利用した情報の提供。 ・ 新聞に消費生活に関するトピックスを掲載。 魁新報「くらしのサプリ」月2回 読売新聞「おらほ」月1回 ・ 県HP ・ 緊急情報提供は随時

2 消費生活相談

(1) 消費生活相談

消費生活に関する苦情や問い合わせ等の相談に応じ、的確な助言及び情報提供を行うとともに、センターが事業者等と交渉を行う「あっせん」により問題解決を図る。

なお、多重債務問題等については、日曜相談（弁護士相談）等を活用しながら、的確に対応する。（日曜弁護士相談：毎月2回 予約制）

(2) 消費生活相談に係る商品テスト

苦情相談の対象となった商品のうち、危害を生じさせ又はその恐れがあるものでテストの必要性を認めた場合は、県の試験研究機関や国民生活センター等にテストを依頼し相談に対応する。

(3) 消費者被害対策

事業者等が消費者に対して不当な取引方法を用いていると認められる場合は、その業者に対して法や条例に基づき指導を行う。

3 交通事故相談

(1) 交通事故に関する相談

交通事故による被害者及び加害者等の示談の仕方や賠償額の算定方法など、種々の問題について相談に応じ、解決のために適切な助言を行う。

(2) 弁護士相談

賠償問題など当事者間で紛争が予想される事案については、弁護士による相談を実施する。（弁護士相談：毎月2回 予約制）

Ⅲ 平成22年度実績

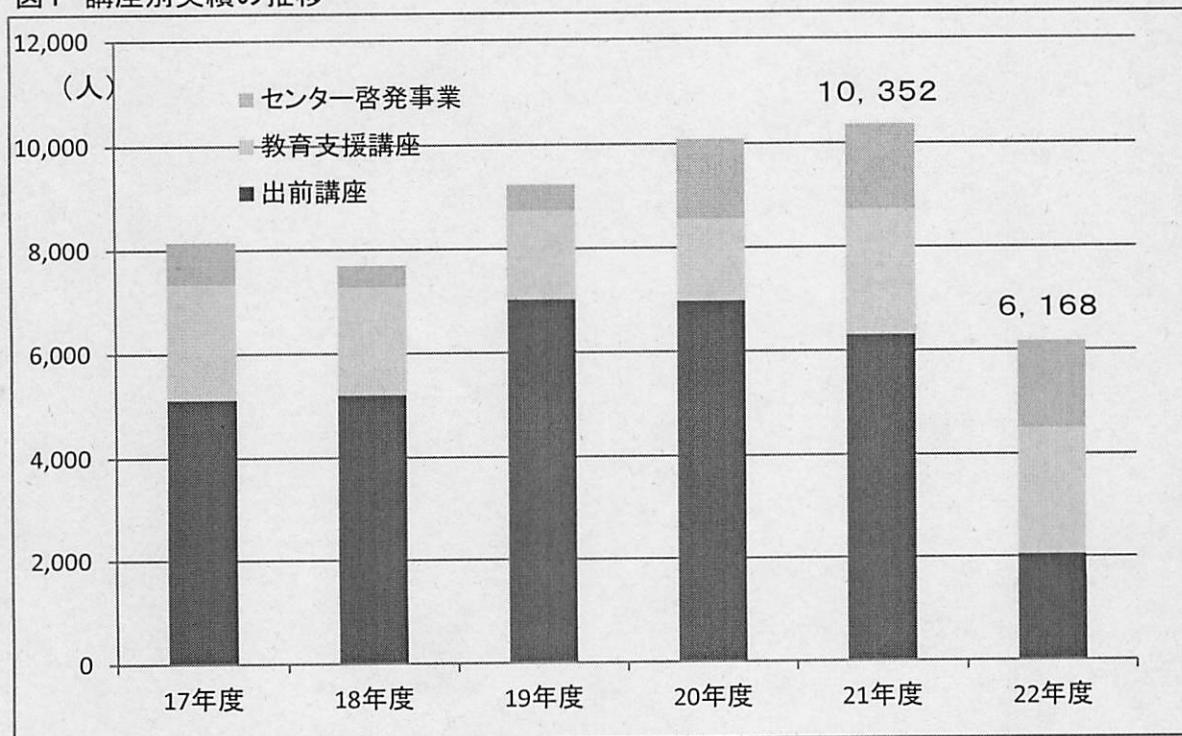
1 消費者啓発

表1 講座別実績の推移

(人)

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	前年度比
出前講座	5,128	5,216	7,023	6,980	6,311	2,058	△ 4,253
教育支援講座	2,215	2,068	1,717	1,575	2,425	2,448	23
センター啓発事業	808	407	496	1,529	1,616	1,662	46
合 計	8,151	7,691	9,236	10,084	10,352	6,168	△ 4,184

図1 講座別実績の推移



① 出前講座

- ・ 対 象：各団体等から依頼を受け、企業（4件）、社会福祉関係団体（6件）、行政（7件）、地域その他団体（15件）へ出前講座を実施。
- ・ 21年度と比べ、社会福祉関係団体・地域の団体等への講座が減少しているが、県庁で行っている出前講座の中では、最も多く講座を実施している。

② 教育支援講座

- ・ 出前講座の一つとして、学校へ出向き、携帯電話、インターネットなど若者が被害に遭いやすい消費者トラブルについて、消費者教育・啓発を実施。
(高校16校 短大1校 特別支援学校1校)

③ センター啓発事業

- ・ 「くらしの達人」養成講座：日常の「くらし」に関係のあるテーマについて、各種専門家による講座、現地視察会を開催し、年間半数以上の受講で「くらしの達人」として認定。（登録者数 120人 「くらしの達人」認定62人）
- ・ 「消費者問題講演会」：消費者問題の普及・啓発のため、各地域の団体と連携し、各地域で専門家による消費者問題に関する講演会を実施。
(北秋田市・大潟村・にかほ市・仙北市・湯沢市)
- ・ 専門相談員受験講座：6回開催 登録者79人
(消費生活専門相談員資格認定試験合格者2人(21年度8人))

【消費生活啓発事業の開催実績】

① 出前講座【32件 2,058人】

【企業等 4件 245人】

	月日	曜日	相手側	対象者	地域	人数
1	22.04.21	水	東北電力(株)秋田支店	新入社員サポートスタッフ	秋田市	25
2	22.08.12	木	能代運輸株式会社	役員・社員・取引先関係者	能代市	150
3	22.12.01	水	東北労働金庫秋田支店	労金をご利用のお客様	秋田市	60
4	22.12.22	水	秋田信用保証協会	総務企画部・業務部職員	秋田市	10
			4件			245

【社会福祉関係 6件 463人】

1	22.05.07	金	潟上市昭和地区民生児童委員協議会	潟上市昭和地区民生児童委員協議会	潟上市	27
2	22.09.09	木	羽後町社会福祉協議会	安心安全な街づくりパトロール隊	羽後町	24
3	22.10.22	金	八峰町民生児童委員協議会	峰浜支部民生児童委員	秋田市	27
4	23.01.14	金	由利本荘市社会福祉協議会西目支所	田高老人クラブ会員	西目町	25
5	23.02.15	火	秋田県民生児童委員協議会	中堅民生委員・児童委員(県央地区)	秋田市	200
6	23.02.24	木	秋田県民生児童委員協議会	中堅民生委員・児童委員(県北・県南地区)	秋田市	160
			6件			463

【行政関係 7件 439人】

1	22.05.18	火	県税務課	各地域振興局県税課(部)	秋田市	9
2	22.07.08	木	県警察学校	警察安全相談実務専課	秋田市	20
3	22.07.12	月	秋田県消防学校	初任教育学生(第64期)	由利本荘市	85
4	22.07.21	水	由利本荘市 西目教育学習課	住民	由利本荘市	25
5	22.10.14	木	大館警察署 生活安全課	防犯協会会員・民生委員等	大館市	70
6	22.10.19	金	秋田中央警察署 生活安全課	ヤクルトレディー 等	秋田市	120
7	23.02.18	金	にかほ警察署 生活安全係	にかほ市内の高齢者 他	にかほ市	110
			7件			439

【地域、その他団体等 15件 911人】

1	22.04.10	土	にかほ市消費者の会	消費者の会会員他	にかほ市	30
2	22.05.20	木	昭和公民館	女性セミナー	潟上市	19
3	22.07.21	水	小坂町防犯協会	小坂町防犯協会会員	小坂町	20
4	22.09.27	月	能代市連合婦人会	能代市連合婦人会	能代市	100
5	22.10.17	日	赤允町内会	赤允町民	由利本荘市	40
6	22.10.25	月	横手市連合婦人会	横手市連合婦人会会員	横手市	130
7	22.10.28	木	小坂町防犯協会中央支部	小坂町防犯協会中央支部 代議員	秋田市	12
8	22.11.16	火	秋田市連合婦人会	男鹿市中央女性学級生及び一般女性	男鹿市	95
9	22.11.29	月	由利本荘市老人クラブ連合会	老人クラブ連合会地区会長及び役員	由利本荘市	55
10	22.11.29	月	田代婦人会	大館市連合婦人会	大館市	120
11	22.12.01	水	秋田市連合婦人会	秋田市連合婦人会	秋田市	80
12	23.01.07	金	男鹿市公立小中学校事務研究会	学校事務職員	男鹿市	14
13	23.01.11	火	秋田市土崎公民館	女性学級	秋田市	80
14	23.01.17	月	秋田・市民のメディア研究会	秋田・市民のメディア研究会会員	秋田市	10
15	23.01.21	金	石沢伯養会	石沢伯養会会員(老人クラブ)	由利本荘市	106
			15件			911

② 消費者教育支援講座(18件 2,448人)

1	22.11.10	水	二ツ井高等学校	3年生 教職員	能代市	74
2	22.11.11	木	平成高等学校	全校生徒 教職員	横手市	430
3	22.11.18	木	金足農業高等学校	3年生	秋田市	193
4	22.11.25	木	聖霊女子短期大学	1年生	秋田市	200
5	22.12.02	木	能代西高校	3年生	能代市	97
6	23.01.17	月	横手城南高等学校	3年生	横手市	120
7	23.01.19	水	能代北高等学校	3年生	能代市	120

8	23.01.26	水	米内沢高等学校	3年生	北秋田市	29
9	23.01.31	月	増田高等学校	3年生	横手市	160
10	23.02.04	金	大館工業高等学校	3年生生徒 職員 保護者	大館市	150
11	23.02.08	火	雄物川高等学校	3年生	横手市	120
12	23.02.15	火	雄勝高等学校	3年生	湯沢市	80
13	22.02.10	木	仁賀保高等学校	3年生	にかほ市	143
14	22.02.10	木	十和田高等学校	3年生	小坂町	115
15	23.02.17	木	西目高等学校	3年生	にかほ市	160
16	22.02.22	火	鷹巣農林高等学校	3年生	北秋田市	90
17	23.02.28	月	湯沢北高校	3年生	湯沢市	117
18	23.03.04	金	比内養護学校	高等部生・中等部生	大館市	50
			18件			2,448

③ センター啓発事業

【くらしの達人 普通講座 12回開催 660人】

	月日	曜日	テーマ	場所	人数
1	22.05.26	水	くらしの安全・安心を守るために ～闘う弁護士からの熱いメッセージ～	センター	85
2	22.06.17	木	防災・防犯を学ぼう！ 《現地視察会》	消防署警察署等	37
3	22.07.15	木	いのちの大切さを学ぶ ～近年の動物園事情から～	センター	50
4	22.08.19	木	地産地消と食の安全 ～秋田の食材とその活用～	センター	59
5	22.09.16	木	秋田のサカナとお花を学ぼう！ ～生活にゆとりと潤いを～ 《現地視察会》	水産振興センター等	70
6	22.10.07	木	正しい食品情報 「食の安全」について	センター	61
7	22.10.14	木	正しい食品情報 「食品添加物」「残留農薬」	センター	48
8	22.10.21	木	正しい食品情報 健康な食生活について	センター	52
9	22.11.18	木	犯罪の起こりにくいまちづくり ～地域でできる防犯活動～	センター	51
10	22.12.17	金	消費生活と金融商品	センター	44
11	23.01.20	木	ちょっと知りたい収納の基礎知識 ～先ず、捨てることから始めよう！～	センター	51
12	23.02.17	木	遺言と成年後見制度	センター	52
					660

【くらしの達人 特別講座 5回開催 90人】

	月日	曜日	テーマ	場所	人数
1	22.07.22	木	日本銀行秋田支店を見学しよう！	日本銀行 秋田支店	21
2	22.07.27	火			19
3	22.07.29	木			18
4	22.08.24	火			18
5	22.08.26	木			14
					90

【消費者問題講演会 5件 540人】

	月日	曜日	テーマ		場所	人数
1	22.09.30	木	北秋田市・上小阿仁村連合婦人会	連合婦人会会員	北秋田市	120
2	22.11.05	金	仙北市地域婦人連絡協議会	地域婦人連絡協議会会員	仙北市	100
3	22.11.08	月	南秋田郡連合婦人会	連合婦人会会員	大潟村	150
4	22.11.10	水	湯沢市湯沢消費者の会	消費者の会会員	湯沢市	70
5	22.11.30	火	にかほ市地域婦人団体連絡協議会	地域婦人団体連絡協議会会員	にかほ市	100
						540

【消費生活専門相談員 資格取得講座 6回 372人】

	月日	曜日	テーマ	場所	人数
1	22.05.23	日	プレ講座	センター	96
2	22.06.20	日	相談対応に必要な法律の基礎概念	センター	65
3	22.07.11	日	民法・消費者契約法	センター	58
4	22.07.25	日	特定商取引法・割賦販売法	センター	64
5	22.08.08	日	食品の安全と表示の知識	センター	58
6	22.08.22	日	論文試験対策	センター	31
					372

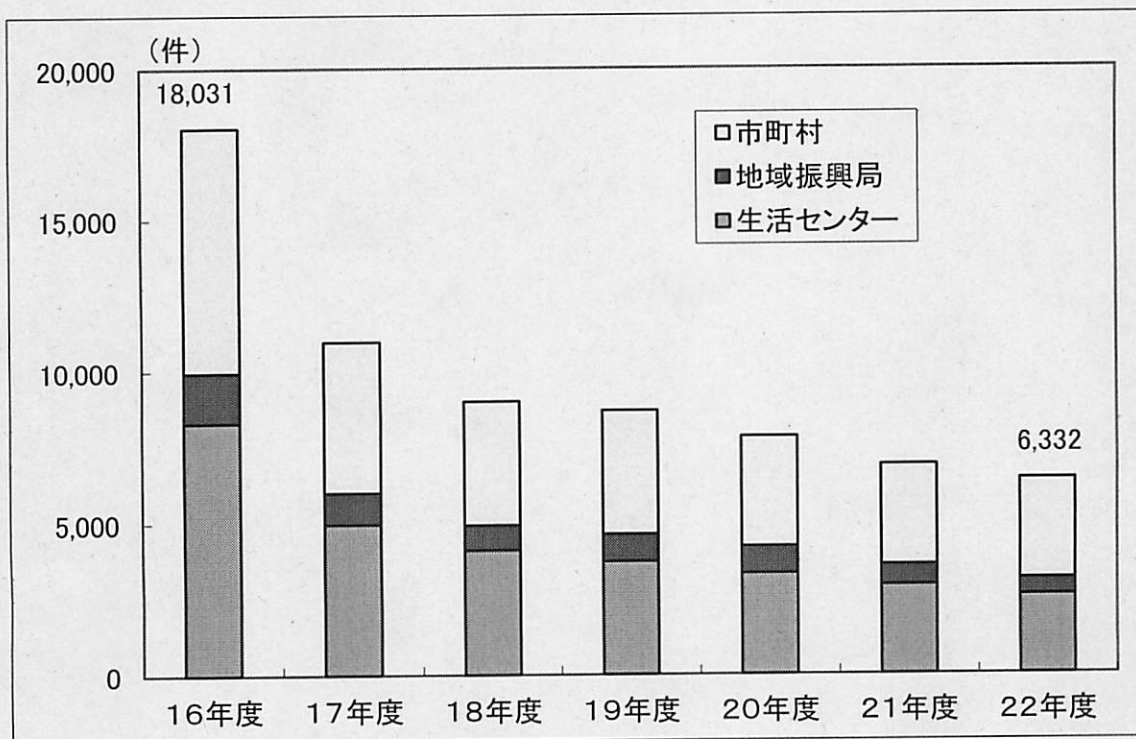
2 消費生活相談

(1) 消費生活相談件数等

① 県・市町村相談窓口別相談件数及び推移

(件、%)

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	21-22 増減率
県 分	9,948	5,983	4,917	4,612	4,210	3,596	3,129	△ 13.0
生活センター	8,278	4,950	4,100	3,726	3,325	2,924	2,588	△ 11.5
地域振興局	1,670	1,033	817	886	885	672	541	△ 19.5
市町村分	8,083	4,983	4,072	3,999	3,540	3,332	3,203	△ 3.9
うち秋田市	5,152	3,360	2,789	2,924	2,397	2,212	2,029	△ 8.3
合 計	18,031	10,966	8,989	8,611	7,750	6,928	6,332	△ 8.6
対前年度比	30.2	△ 39.2	△ 18.0	△ 4.2	△ 10.0	△ 10.6	△ 8.6	
(参考)市町村割合	44.8	45.4	45.3	46.4	45.7	48.1	50.6	



- ・相談件数は、「振り込め詐欺」の相談が多かった平成16年度をピークに減少する傾向にある。
(ピーク時の相談件数の約35%)
- ・県への相談について、「多重債務相談」を除くと、相談件数は微減であり、相談件数の減少は多重債務相談の減少が背景にある。
(多重債務を除く相談件数 H21:2, 898件 → H22:2, 826件)
- ・市町村への相談割合が増加しており、各市町村の消費生活相談窓口の強化(相談員の配置)に因るものと考えられる。

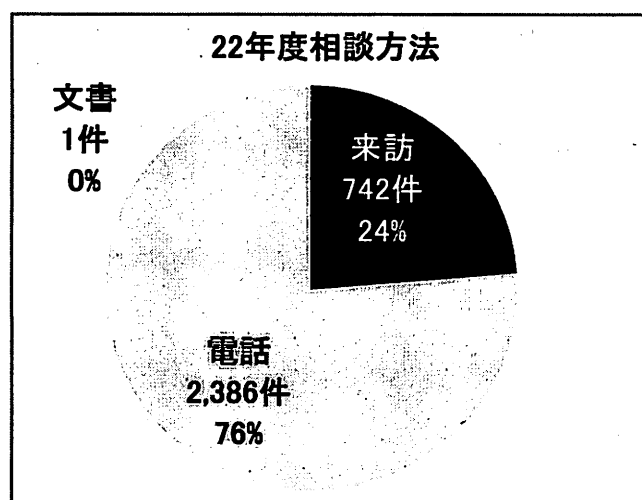
② 月別・相談窓口別相談件数(生活センター・地域振興局受付分)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
生活センター	287	181	267	258	179	183	195	229	202	196	205	206	2,588
鹿角地域振興局	2	5	3	1	3	4	0	4	1	2	1	2	28
北秋田地域振興局	9	7	4	9	8	7	12	16	12	7	6	6	103
山本地域振興局	3	3	11	6	4	2	5	4	5	2	9	4	58
由利地域振興局	8	11	6	10	10	9	10	10	2	3	4	6	89
仙北地域振興局	7	8	4	11	13	11	9	8	4	8	2	6	91
平鹿地域振興局	10	12	6	8	8	17	33	11	5	6	6	9	131
雄勝地域振興局	4	7	2	3	11	5	1	3	1	2	1	1	41
計	330	234	303	306	236	238	265	285	232	226	234	240	3,129

③ 相談方法・区分別件数(生活センター・地域振興局受付分)

	相談方法							
	21年度				22年度			
	来訪	電話	文書	計	来訪	電話	文書	計
生活センター	647	2,276	1	2,924	424	2,163	1	2,588
鹿角地域振興局	26	17	0	43	21	7	0	28
北秋田地域振興局	70	61	0	131	55	48	0	103
山本地域振興局	69	46	1	116	42	16	0	58
由利地域振興局	49	66	0	115	49	40	0	89
仙北地域振興局	77	17	0	94	68	23	0	91
平鹿地域振興局	82	19	0	101	62	69	0	131
雄勝地域振興局	47	25	0	72	21	20	0	41
計	1,067	2,527	2	3,596	742	2,386	1	3,129

相談区分			
21年度		22年度	
苦情	問合せ	苦情	問合せ
2,678	246	2,393	195
43	0	25	3
131	0	95	8
116	0	50	8
115	0	79	10
94	0	88	3
101	0	122	9
72	0	39	2
3,350	246	2,891	238



【相談方法】

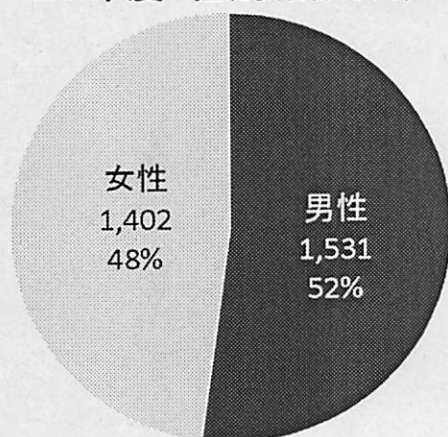
21年度と比較し、電話による相談が5%減少したのに対し、来訪による相談が30%減少している。

これは、多重債務の相談が、原則、来訪による相談としていることから、多重債務相談減少が、来訪による相談減少の要因となっている。

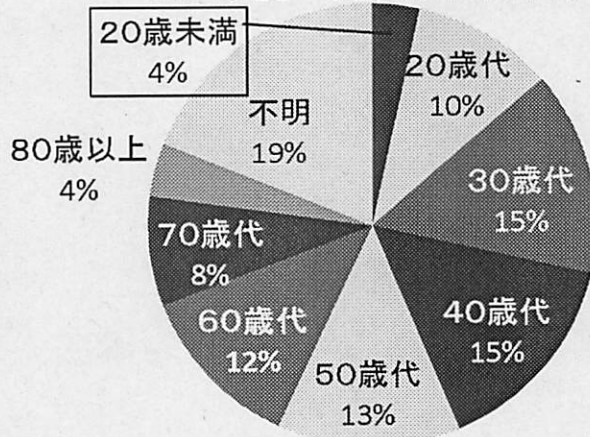
④ 性別・年齢別相談件数(生活センター・地域振興局受付分)

	21年度				22年度			
	男性	女性	不明	計	男性	女性	不明	計
20歳未満	85	50	0	135	73	32	2	107
20歳代	197	189	1	387	139	180	1	320
30歳代	307	256	1	564	213	254	0	467
40歳代	344	252	1	597	228	246	1	475
50歳代	318	240	0	558	243	170	0	413
60歳代	213	196	2	411	194	185	2	381
70歳代	126	148	0	274	136	117	0	253
80歳以上	74	85	0	159	63	57	0	120
不明	203	112	196	511	242	161	190	593
計	1,867	1,528	201	3,596	1,531	1,402	196	3,129

22年度 性別相談件数



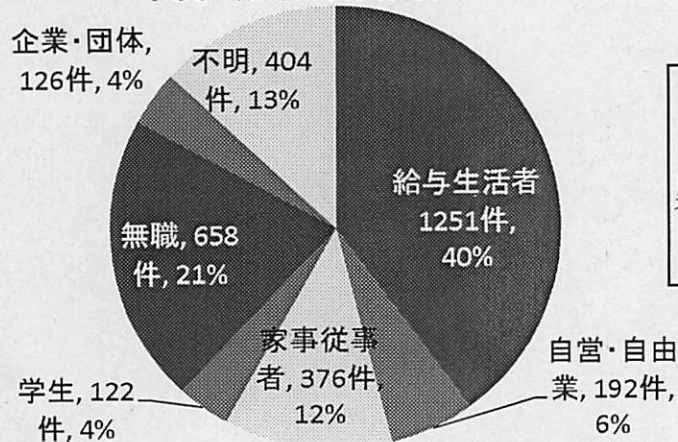
22年度 年齢別相談件数



- ・ 男女比は昨年度男性55% 女性45%から、男女比がほぼ同割合に近くなってきている。
- ・ 年齢別相談件数は、相談件数の多い順から40歳代、30歳代、50歳代となっている。

⑤ 職業別相談件数(生活センター・地域振興局受付分)

22年度 職業別相談件数



職業別では、給与生活者が40%を占め、次いで無職の21%、家事従事者の12%となっている。

⑥ 市町村別相談受付件数

市町村名	県受付の相談件数		市町村受付の相談件数	
	21年度	22年度	21年度	22年度
秋田市	1,248	1,052	2,212	2,029
能代市	152	98	220	255
横手市	282	269	173	203
大館市	177	119	104	139
男鹿市	104	128	18	28
湯沢市	138	98	181	218
鹿角市	85	62	39	28
由利本荘市	265	211	170	102
潟上市	169	164	14	18
大仙市	271	220	93	62
北秋田市	103	102	30	54
にかほ市	74	69	18	18
仙北市	69	71	6	15
市計	3,137	2,663	3,278	3,169
小坂町	9	9	8	9
上小阿仁村	19	6	0	0
三種町	46	36	5	0
八峰町	16	16	8	10
藤里町	4	11	2	2
五城目町	36	30	1	0
八郎潟町	32	14	0	0
井川町	24	20	0	0
大潟村	14	8	2	1
美郷町	51	49	7	3
羽後町	43	38	18	8
東成瀬村	4	10	3	1
町村計	298	247	54	34
県外・不明	161	219		
合 計	3,596	3,129	3,332	3,203

(2) 相談内容

① 相談件数が多い商品・サービス20位(生活センター・地域振興局受付分)

商品・サービス内容		21年度	22年度	
			件数	主な相談内容(件数)
1	金融・保険サービス	938	627	保険、貯蓄・証券・債権など金融商品、融資、振込等金融サービス。 約3割減と大幅に減少したが、昨年度に引き続き相談件数が最も多かった。 主な相談は、 ・借金・融資等「融資サービス」関係 483件 ・「未公開株・公社債・ファンド・先物」等 59件 ・「生命保険」関係 34件 ・「住宅ローン」関係 18件
2	運輸・通信サービス	681	624	旅客・貨物運送サービス、電話・放送・インターネット等の通信サービス。 昨年度と比較し減少しているが、昨年度に引き続き2番目に相談件数が多かった。 「アダルト情報サイト」関係の相談が昨年度219件から増加している。 主な相談は、 ・「アダルト情報サイト」関係 296件 ・「出会い系サイト」関係 110件 ・他のネットトラブル「デジタルコンテンツ」 76件 ・「インターネット通信サービス」 39件 ・「携帯電話サービス」 27件 ・「テレビ等放送」関係 26件(地デジ含む) ・「電話音声情報」 15件
3	教養娯楽品	284	246	主として教養・娯楽・趣味の目的で使用される商品。 昨年度と比較し減少しているが、昨年度に引き続き3番目に相談件数が多かった。 「新聞」関係の相談が昨年度の36件から増加している。 主な相談は ・「新聞」の勧誘等 54件 ・「学習教材」 36件 ・新聞以外の「書籍・印刷物」 33件 ・「テレビ」 17件 ・「携帯電話」 12件 ・CD、DVD等「デジタルディスクソフト」 11件
4	保健衛生品	95	167	身体を清潔・美化し、または健康を保ち、疾病を治癒するための商品 「化粧品」の相談が昨年度27件から大幅に増加。 主な相談は、 ・「化粧品」 115件 ・めがね、補聴器、電気治療器等「医療用具」 24件 ・「配置薬」 14件
5	レンタル・リース・貸借	152	142	商品の賃貸借(不動産の場合は使用貸借含む) 昨年度とほぼ同じ相談件数。主な相談内容は、 ・「賃貸アパート」 92件 ・「電話機、FAX、コピー機等」リースサービス 26件 ・「借家」 11件
6	保健・福祉サービス	71	140	医療・美容・福祉サービス等。「エステ」に関する相談が急増し、昨年度の2倍の相談数。主な相談内容は、 ・「エステティックサービス」 95件 ・「募金」 10件 ・「医療」 10件

商品・サービス内容		21年度	22年度	
			件数	主な相談内容(件数)
7	商品一般	212	118	複数の商品・役務の分類項目にまたがっているもの 商品が特定できないもの 等
8	食料品	212	116	昨年度と比較し、大幅減。主な相談内容は ・「かに(23件)」を含む「魚介類」 36件 ・「健康食品」 27件
9	他の役務	121	114	外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事サービス等 主な相談内容は ・「結婚相手紹介サービス」 18件 ・「広告代理サービス」 18件 ・「冠婚葬祭互助会」 16件
10	被服品	64	111	衣類、付属品及び生地など服飾材料。「アクセサ リー」の相談が大幅に増加。主な相談内容は、 ・「アクセサリー」 15件 ・「婦人洋服」 14件
11	土地・建物・設備	83	98	主な相談内容 ・「新築分譲マンション」 27件 ・「ソーラーシステム」 17件 ・「戸建住宅」 14件 ・「電気温水器」 7件
12	住居品	97	93	主に家事、住宅内で使用する物で生活必需品 ・「ふとん類」 22件 ・「消化器」 8件 ・「浄水器」 6件 ・「火災警報器」 2件
13	教養・娯楽サービス	115	92	教養・趣味・娯楽の目的で受けるサービス ・「宝くじ(海外含む)」 16件 ・「外国語・会話教室」 16件
14	車両・乗り物	111	81	・「自動車」 74件
15	工事・建築・加工	74	80	主な相談内容は ・「新築工事」 20件 ・「増改築工事」 16件 ・「壁工事」 13件 ・「屋根工事」 7件
16	修理・補修	63	49	車検・ピアノ調律・ブレーキ・ミッションオイルの交換 等
17	光熱水品	18	27	主な相談内容は ・石油 19件(震災直後の相談)
18	内職・副業・ねずみ講	38	24	主な相談内容は ・「パチンコ関連内職」 4件 ・ワープロ・パソコン・宛名書き等 17件
19	教育サービス	16	19	主な相談内容は ・「家庭教師」 6件 ・「学習塾」 2件
20	クリーニング	26	18	—

② 年代別の相談件数が多い商品・サービス(生活センター・地域振興局受付分)

年代	件数	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	107件	アダルト情報 サイト	出会い系 サイト	デジタル コンテンツ	賃貸 アパート	多数の 相談内容有り
		61件	7件	6件	3件	
20歳代	320件	アダルト情報 サイト	フリーローン サラ金	賃貸 アパート	出会い系サイト	デジタル コンテンツ
		61件	28件	28件	27件	10件
30歳代	467件	フリーローン サラ金	アダルト情報 サイト	エステ	出会い系サイト	デジタル コンテンツ
		77件	59件	52件	39件	22件
40歳代	475件	フリーローン サラ金	化粧品	アダルト情報 サイト	出会い系 サイト	デジタル コンテンツ
		73件	55件	45件	25件	18件
50歳代	413件	フリーローン サラ金	アダルト情報 サイト	化粧品	賃貸 アパート	出会い系 サイト
		84件	34件	16件	11件	10件
60歳代	381件	フリーローン サラ金	アダルト情報 サイト	工事・建築	化粧品	預貯金 証券等
		67件	26件	16件	14件	12件
70歳代	253件	フリーローン サラ金	預貯金 証券等	工事・建築	健康食品	新聞
		25件	24件	11件	8件	6件
80歳以上	120件	魚介類	健康食品	預貯金 証券等	新聞	多数の 相談内容有り
		12件	9件	6件	5件	

③ 特殊販売に関する相談(生活センター・地域振興局受付分)

「特殊販売」は、通常「店舗」といわれる場所以外のいわゆる「無店舗」での申し込みや契約をするものであり、相談件数は1,459件で前年度に比べ減少しているが、相談件数に占める割合は増加している。

特殊販売別では、「出会い系サイト」「アダルトサイト」など、携帯やインターネットを利用した消費契約を含む「通信販売」が最も多い。

「訪問販売」が減少する一方、「電話勧誘販売」が増加し、「電話勧誘販売」に関する相談件数が2番目となっている。

年代別では、携帯・インターネット関係の相談が多いため、20歳・30歳代の層で「通信販売」に関する相談が多く、70歳以上になると「訪問販売」「電話勧誘販売」の相談が多くなっている。

(件、%)

販売方法	21年度	22年度	増減率	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
訪問販売	322	264	△ 18.0	3	12	17	35	35	32	43	24
通信販売	834	752	△ 9.8	86	134	165	124	100	53	22	8
マルチ・マルチまがい	47	94	100.0	0	7	7	42	14	12	1	1
電話勧誘販売	307	321	4.6	1	21	36	44	36	25	48	29
ネガティブオプション	19	14	△ 26.3	0	2	0	1	0	0	1	1
その他無店舗	26	14	△ 46.2	0	0	0	1	3	4	2	2
合計	1,555	1,459	△ 6.2	90	176	225	247	188	126	117	65
(相談件数総数)	3,596	3,129	△ 13.0	107	320	467	475	413	381	253	120
(特殊販売相談の割合)	43.2	46.6		84.1	55.0	48.2	52.0	45.5	33.1	46.2	54.2

【訪問販売】

(件、%)

商品・役務名	21年度	22年度	増減率	主な相談内容
1 書籍・印刷物	28	23	△ 17.9	「新聞」の勧誘が大部分を占める
1 レンタル・リース	20	23	15.0	「低電圧ブレーカー」「電話機」「FAX・コピー機」のリースに関する相談が大部分を占める
3 工事・建築	24	22	△ 8.3	「屋根」「外壁」「塗装」等、住宅リフォームの相談が多い
4 修理・補修	32	19	△ 40.6	「布団・羽毛布団のリフォーム」「家の雨樋の修理」に関する相談が多い
5 化粧品	20	17	△ 15.0	—
6 空調・冷暖房設備	20	14	△ 30.0	「ソーラーシステム」「電気温水器」「クッキングヒーター」「オール電化」の相談が多い
7 医薬品	9	13	44.4	「配置薬」に関する相談が大部分を占める
8 アクセサリー	5	11	120.0	「貴金属の買い取り」、アポイントメント商法(二次被害も含む)に関する相談が多い
9 家具・寝具	14	10	△ 28.6	「布団類」の相談が大部分を占める
9 冠婚葬祭	7	10	42.9	「互助会」に関する相談が多い

【通信販売】

(件、%)

商品・役務名		21年度	22年度	増減率	主な相談内容
1	放送・コンテンツ等	554	494	△ 10.8	「出会い系サイト」「アダルトサイト」等、携帯・インターネットサイトに関する相談が多い
2	教養・娯楽サービス	41	31	△ 24.4	「海外宝くじ」「パチンコ攻略法」に関する相談が多い
3	商品一般	15	13	△ 13.3	※ 商品が特定できない場合、商品が複数に及んでいる場合の相談
3	音響・映像製品	13	13	0.0	「CD、DVDソフト」「テレビ・ラジカセ」に関する相談が多く、「インターネットオークション」を利用したケースも見受けられる
5	融資サービス	18	12	△ 33.3	携帯・インターネットを利用した「融資勧誘」「ヤミ金」に関する相談が多い
6	化粧品	9	11	22.2	—
6	役務その他	13	11	△ 15.4	広告、ダイレクトメールによる勧誘による「弁護士」「広告掲載サービス」等に関する相談が多い
8	内職・副業	8	9	12.5	「アフィリエイト・ドロップシッピング」に関する相談が多い
9	インターネット通信	9	8	△ 11.1	「プロバイダ」「インターネット回線」に関する相談が多い
10	パソコン	12	7	△ 41.7	—

【マルチ・マルチまがい】

(件、%)

商品・役務名		21年度	22年度	増減率	主な相談内容
1	化粧品	4	76	1,800	契約が残っている「化粧品セット」について、受取ができなくなった。
2	飲料	1	3	200	「体にいい水」と言って、知人やセミナー参加で勧められた。
2	家具寝具	0	3	—	「羽毛布団」「健康マットレス」
2	理美容器具	8	3	△ 62.5	「美顔器」

【電話勧誘販売】

(件、%)

商品・役務名		21年度	22年度	増減率	主な相談内容
1	書籍・印刷物	14	34	142.9	いわゆる「政党新聞」についての相談が多い
1	預貯金・証券等	19	34	78.9	「未公開株」「社債」「投資型ファンド」等についての相談が多い
3	魚介類	45	29	△ 35.6	「カニ」など魚介類についての相談が多い
4	学習教材	35	26	△ 25.7	「ビジネス教材」「資格取得教材」「学習教材」等についての相談が多い
5	集合住宅	17	25	47.1	「投資用分譲マンション」についての相談が多い
6	役務その他	19	23	21.1	「結婚相手紹介サービス」「広告掲載サービス」「俳句掲載」等についての相談が多い
7	インターネット通信	14	20	42.9	「プロバイダ」「インターネット回線」についての相談が多い
8	融資サービス	12	19	58.3	「融資勧誘」「ヤミ金融」についての相談が多い
9	健康食品	23	15	△ 34.8	解約・返金等についての相談が多い
10	教養・娯楽サービス	18	14	△ 22.2	「パチンコ攻略法」「競馬情報」についての相談が多い

【ネガティブオプション】

(件、%)

商品・役務名		21年度	22年度	増減率	主な相談内容
1	書籍・印刷物	10	11	10.0	注文した覚えのない「新聞」「雑誌」「写真集」等の相談が多い
2	魚介類	0	1	-	注文した覚えのない「海産物」が送られてきた
2	音響・映像製品	1	1	-	注文した覚えのない「CD」が送られてきた

④ 危害・危険に関する相談(生活センター・地域振興局受付分)

「危害」とは、身体にけが、病気等の危害を受けたという相談
「危険」とは、危害を受けていないが、そのおそれがある相談

昨年度の相談内容では、商品・サービスとの明確な因果関係が証明されたものはなく、また被害が拡大する恐れのある相談もなかった。

(件)

区分	21年度			22年度			22年度の主な内容
	危害	危険	計	危害	危険	計	
商品一般	0	0	0	1	0	1	
食料品	3	1	4	4	0	4	魚介類・菓子類・健康食品
住居品	5	2	7	3	2	5	圧力鍋・割り箸・浄水器・ヒーター
光熱水品	0	0	0	0	1	1	LPガス
被服品	1	0	1	2	0	2	履き物
保健衛生品	1	0	1	2	0	2	薬・化粧品
教養娯楽品	3	0	3	0	1	1	テレビ
車両・乗り物	1	2	3	0	1	1	自動車部品
レンタル・リース	0	0	0	0	1	1	アパート
工事・建築	0	0	0	0	1	1	住宅リフォーム
土地・建物・設備	1	0	1	0	0	0	
運輸・通信サービス	0	0	0	1	0	1	鉄道
保健・福祉サービス	3	0	3	2	0	2	エステ・公衆浴場
他の役務	0	0	0	2	0	2	居酒屋・仕出し
合計	18	5	23	17	7	24	

(3) 処理結果(生活センター・地域振興局受付分)

(件、%)

区分	21年度		22年度		備 考
	件 数	割 合	件 数	割 合	
助言(自主交渉)	796	22.1	855	27.3	事業者により自主交渉することで解決する場合 (例) クーリング・オフ等の助言
その他情報提供	2,331	64.8	1,757	56.2	アドバイスや情報提供をした場合
あっせん (内解決数)	262 (243)	7.3	377 (276)	12.0	生活センター等が業者交渉を行い問題解決を図る場合
処 理 不 能	40	1.1	40	1.3	事業者の倒産や事業者・相談者に連絡不能の場合
他 機 関 紹 介	27	0.8	36	1.2	センターで処理せず、他機関を紹介したもの (例) 他の専門機関、弁護士会、警察等
処 理 不 要 等	140	3.9	64	2.0	相談者が情報提供のみで処理を望んでいない場合等
計	3,596	100	3,129	100	

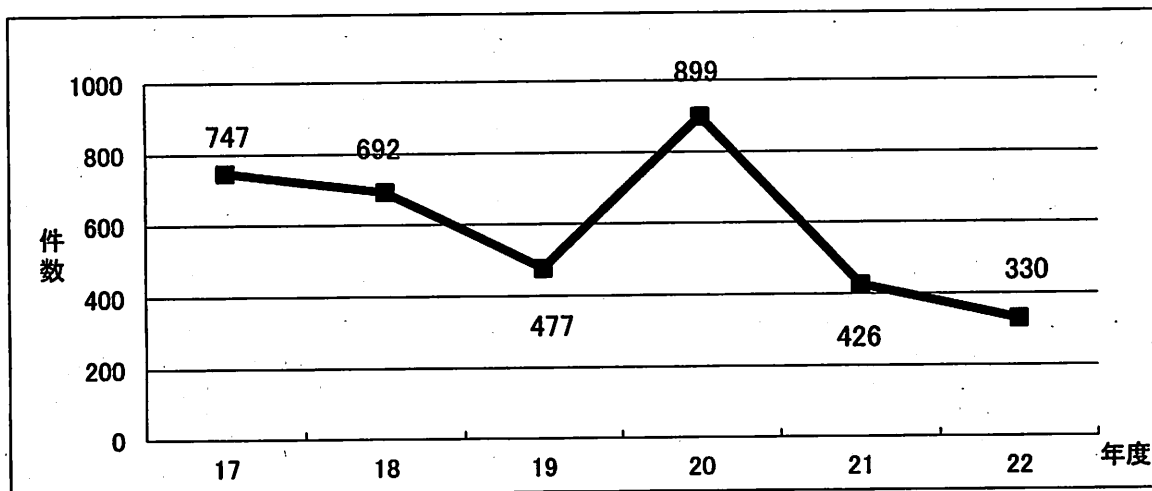
IV 平成22年度交通事故相談の実績

1 年度別相談件数推移

平成22年度の相談件数は330件で、前年度の426件に比べて96件(22.5%)減少した。

(件、%)

年度 区分	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	前年度比	増減率
センター	478	430	275	512	426	330	△ 96	△ 22.5
(県北)	72	72	-	-	-	-	0	
(山本)	32	-	-	-	-	-	0	
(由利)	-	-	-	-	-	-	0	
(県南)	165	190	202	387	-	-	0	
計	747	692	477	899	426	330	△ 96	△ 22.5



(参考) 交通事故件数の推移

区分	17年度	18年度	19年度	21年度	22年度
発生件数	4,849	4,585	4,405	3,559	3,203
死傷者数	6,183	5,749	5,622	4,413	4,035

(資料提供:秋田県警察本部「交通統計」)

2 相談者と当事者の関係

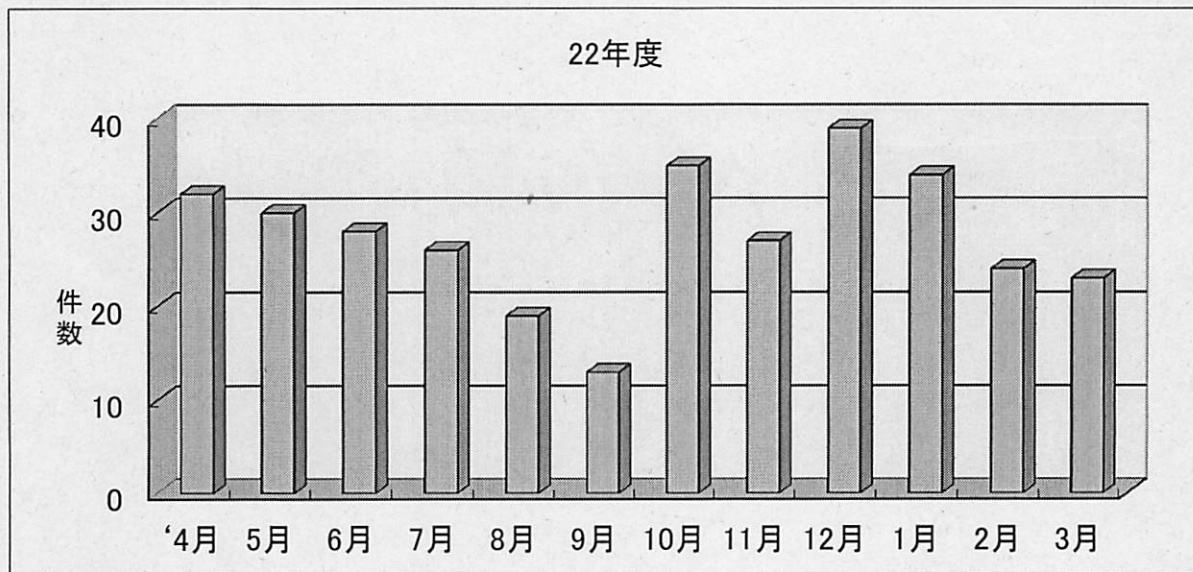
事故当事者との関係では、「本人」からの相談が238件(72.1%)で最も多く、次いで「家族」が78件(23.6%)、「親族」が8件(2.4%)となった。

(件、%)

相談者 年度	21年度				22年度			
	被害者側	加害者側	計	比率	被害者側	加害者側	計	比率
本人	240	50	290	68.1	198	40	238	72.1
家族	101	16	117	27.5	56	22	78	23.6
親族	9	-	9	2.1	8	-	8	2.4
事業主	1	-	1	0.2	3	-	3	0.9
知人	3	2	5	1.2	1	1	2	0.6
その他	4	-	4	0.9	-	1	1	0.3
計	358	68	426	100.0	266	64	330	100

3 月別相談件数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
17年度	69	57	79	61	71	73	52	67	57	40	56	65	747
18年度	50	58	45	69	53	81	69	51	68	49	50	49	692
19年度	44	51	39	35	31	31	46	45	35	33	47	40	477
20年度	69	83	95	87	75	70	84	60	76	63	59	78	899
21年度	38	27	29	40	43	42	35	27	38	40	31	36	426
22年度	32	30	28	26	19	13	35	27	39	34	24	23	330



4 相談方法別件数

区分	来 訪		電 話		文 書		合 計
	新規	継続	新規	継続	新規	継続	
4月	5	1	18	8	-	-	32
5月	6	5	9	10	-	-	30
6月	7	7	12	2	-	-	28
7月	3	2	18	3	-	-	26
8月	1	7	9	2	-	-	19
9月	3	2	5	3	-	-	13
10月	5	4	21	5	-	-	35
11月	5	4	13	4	1	-	27
12月	6	8	20	5	-	-	39
1月	9	-	21	4	-	-	34
2月	6	1	8	9	-	-	24
3月	2	2	10	9	-	-	23
計	58	43	164	64	1	-	330

5 相談内容

内容別では、「⑬その他」の相談が全体の57.0%を占め、賠償問題に関する相談は43.0%となった。その内訳では、「②賠償額の算定」が64件(19.4%)で最も多く、次いで「④示談の仕方」が37件(11.2%)、「⑨訴訟・調停」が14件(4.2%)となった。

相談内容		18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
		件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
賠償問題	①賠償責任者	12	1.7	10	2.1	4	0.4	1	0.2	5	1.5
	②賠償額の算定	174	25.1	70	14.7	136	15.1	49	11.5	64	19.4
	③過失の程度	55	7.9	35	7.3	41	4.6	19	4.5	9	2.7
	④示談の仕方	192	27.7	165	34.6	282	31.4	24	5.6	37	11.2
	⑤示談の変更	4	0.6	1	0.2	4	0.4	5	1.2	3	0.9
	⑥債務不履行	10	1.4	9	1.9	19	2.1	3	0.7	3	0.9
	⑦自賠責保険の請求	16	2.3	58	12.2	55	6.1	5	1.2	6	1.8
	⑧労・社保険使用	10	1.4	21	4.4	8	0.9	0	0.0	1	0.3
	⑨訴訟・調停	20	2.9	14	2.9	21	2.3	9	2.1	14	4.2
	小 計	493	71.2	383	80.3	570	63.4	115	27.0	142	43.0
更生問題	⑩福祉施設の斡旋	2	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	⑪各種社会福祉制度の利用	5	0.7	1	0.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	⑫その他社会復帰の促進	10	1.4	1	0.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	小 計	17	2.5	2	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
その他	⑬その他	182	26.3	92	19.3	329	36.6	311	73.0	188	57.0
計		692	100	477	100	899	100	426	100	330	100

6 事故の種類別相談件数

事故の種類別では、人身事故による相談が圧倒的に多く、「重傷」事故に関する相談が192件(58.2%)、「軽傷」事故に関する相談が45件(13.6%)、「死亡」事故に関する相談が10件(3.0%)となっており、全体の74.8%となった。

区分		18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
		件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
死亡		53	7.7	25	5.2	81	9.0	20	4.7	10	3.0
重傷		221	31.9	201	42.1	406	45.2	234	54.9	192	58.2
軽傷		293	42.3	159	33.3	227	25.3	63	14.8	45	13.6
物損		125	18.1	92	19.3	180	20.0	108	25.4	82	24.9
その他		0	0.0	0	0.0	5	0.6	1	0.2	1	0.3
計		692	100	477	100	899	100	426	100	330	100

7 職業別相談件数

区分 \ 年度	18年度		19年度		20年度		21年度		22年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
①公務員	33	4.8	8	1.7	24	2.7	15	3.5	7	2.1
②会社員	171	24.7	142	29.8	304	33.8	94	22.1	84	25.5
③農林業	51	7.4	33	6.9	55	6.1	28	6.6	9	2.7
④商工業	35	5.1	32	6.7	52	5.8	14	3.3	16	4.9
⑤建設運輸業	0	0.0	30	6.3	28	3.1	7	1.6	4	1.2
⑥水産業	10	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑦運転手	12	1.7	1	0.2	5	0.6	2	0.5	2	0.6
⑧無職	157	22.7	191	40.0	300	33.4	154	36.2	130	39.4
⑨その他	223	32.2	40	8.4	131	14.6	112	26.3	78	23.6
計	692	100	477	100	899	100	426	100	330	100

8 交通事故相談窓口を知った方法(新規相談分)

区分 \ 年度	19年度		20年度		21年度		22年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
①警察官	56	20.9	65	14.7	88	32.2	75	34.1
②事故の相手方	0	0.0	1	0.2	0	0.0	0	0.0
③知人	89	33.2	20	4.5	3	1.1	7	3.2
④新聞	20	7.5	4	0.9	1	0.4	6	2.7
⑤広報紙	5	1.9	37	8.4	1	0.4	0	0.0
⑥市町村役場	19	7.1	84	19.0	35	12.8	21	9.6
⑦チラシ等	17	6.3	57	12.9	12	4.4	8	3.6
⑧ホームページ	0	0.0	22	5.0	23	8.4	20	9.1
⑨その他	62	23.1	151	34.2	110	40.3	83	37.7
計	268	100	441	100	273	100	220	100

9 市町村別相談件数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
秋田市	19	15	18	15	9	8	13	15	18	20	13	13	176
能代市	2	1	2	-	1	-	2	-	-	1	-	-	9
横手市	1	1	1	2	-	1	1	2	1	3	1	2	16
男鹿市	-	3	-	-	-	-	-	-	4	1	-	-	8
大館市	3	3	2	2	-	-	5	-	-	-	-	1	16
湯沢市	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	1	-	4
鹿角市	1	-	-	-	2	-	1	-	1	-	-	1	6
由利本荘市	-	-	-	2	2	-	-	1	4	2	-	-	11
潟上市	2	3	-	-	2	1	-	3	-	-	1	-	12
大仙市	1	3	1	3	2	3	2	1	3	3	3	3	28
北秋田市	1	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	-	6
にかほ市	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
仙北市	-	-	1	-	-	-	1	3	1	-	1	-	7
市 計	30	29	27	24	18	13	27	25	36	30	21	20	300
小坂町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
上小阿仁村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
八峰町	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4
三種町	-	-	-	-	1	-	4	-	-	1	1	-	7
藤里町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
五城目町	-	1	-	2	-	-	2	1	-	-	-	-	6
八郎潟町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
井川町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3
大潟村	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2
美郷町	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
羽後町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2
東成瀬村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
町村計	2	1	1	2	1	-	7	2	1	4	3	3	27
県 計	32	30	28	26	19	13	34	27	37	34	24	23	327
県 外	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3
合 計	32	30	28	26	19	13	35	27	39	34	24	23	330

編集・発行 秋田県生活センター
(平成23年9月発行)
〒010-0001 秋田県秋田市中通2-3-8
アトリオン7階
TEL 018(836)7806

再生紙を使用しています。