

平成 27 年 度

事 業 概 要

(平成 26 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27年度事業概要

1 消費者啓発	4
2 消費生活相談	5
3 交通事故相談	5

III 平成26年度実績

1 消費者啓発	6
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	10
② 月別・相談窓口別相談件数 ③ 相談方法別相談件数	11
④ 性別・年齢別相談件数 ⑤ 職業別相談件数 ⑥ 他機関からの相談	11
⑦ 市町村別相談受付件数	12
(2) 相談内容	
① 相談件数が多い商品・サービス20位	13
② 年代別の相談件数が多い商品・サービス	15
③ 特殊販売に関する相談	16
④ 危害・危険に関する相談	19
(3) 処理結果	19
3 多重債務相談	20
4 食品表示及び景品表示に関する相談	21
5 食品の放射性物質検査	21

IV 平成26年度交通事故相談の実績

1 年度別相談件数推移	22
2 相談者と当事者の関係	22
3 事故の種類別相談件数	22
4 相談内容	23
5 職業別相談件数	23
6 市町村別相談件数	24

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)	0 1 8 (8 3 6) 7 8 0 6
消費生活相談専用電話番号	0 1 8 (8 3 5) 0 9 9 9
交通事故相談専用電話番号	0 1 8 (8 3 6) 7 8 0 4

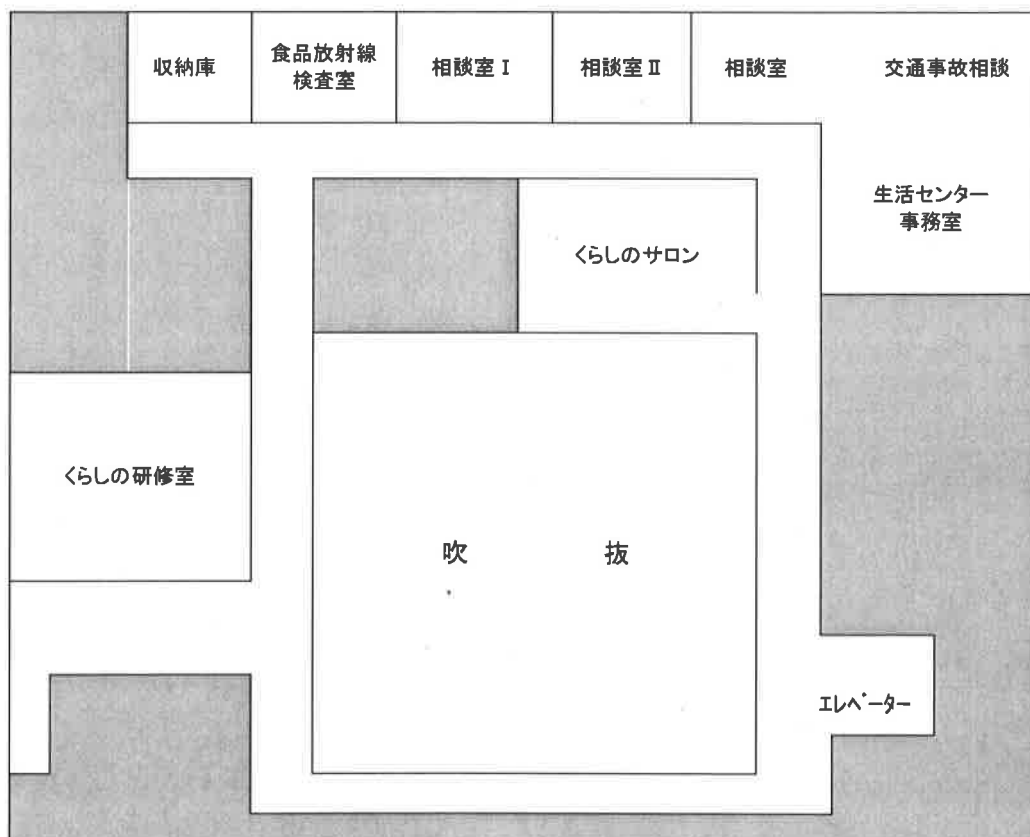
【秋田県生活センター 北部消費生活相談室】

所在地：大館市字中町 5 (旧正札竹村ビル 1 階)	0 1 8 6 (4 5) 1 0 4 1
消費生活相談専用電話番号	0 1 8 6 (4 5) 1 0 4 0

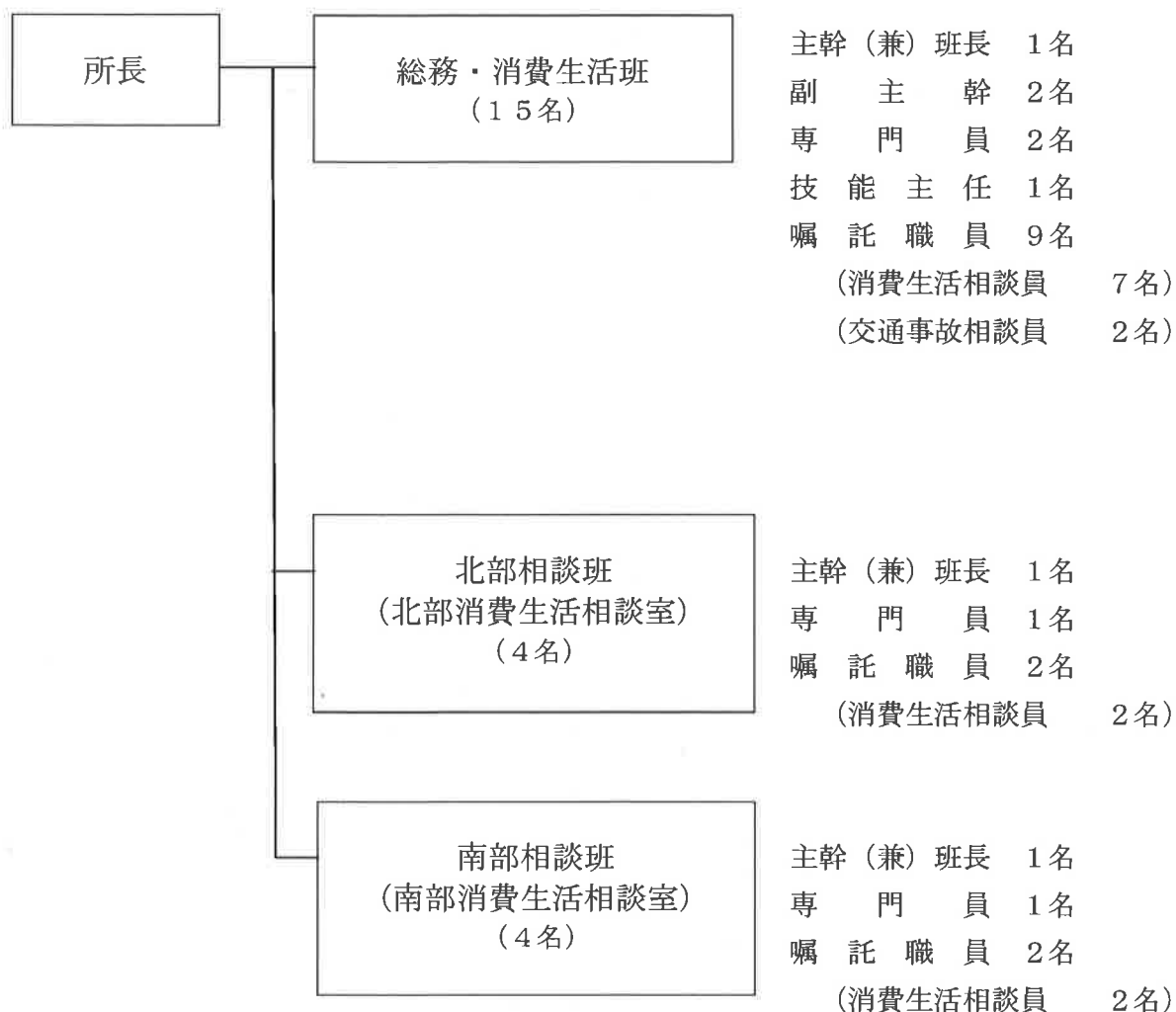
【秋田県生活センター 南部消費生活相談室】

所在地：横手市旭川 1-3-4 1 (平鹿地域振興局 1 階)	0 1 8 2 (4 5) 6 1 0 3
消費生活相談専用電話番号	0 1 8 2 (4 5) 6 1 0 4

配 置 図 (秋田市 アトリオン 7 階)



3 組 織 (H27.6.1現在) (23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、北部消費生活相談室（大館市）・南部消費生活相談室（横手市）を開設
		食品表示・景品表示等の業務開始
平成24年	4月	食品の放射性物質検査を開始
平成24年	7月	北部・南部消費生活相談室で食品の放射性物質検査を開始

Ⅱ 平成２７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実施する。

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	各地域に出向き消費者問題、食品表示を中心に出前講座を実施
学校における消費者教育支援講座	生徒 教職員 等	学校等	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実施
消費生活セイフティ講座(旧くらしの達人養成講座) ・中央講座 ・地域講座	一般消費者	くらしの研修室 等	外部講師等	「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の講師による講座を実施 ・中央講座：秋田市で実施 ・地域講座：北部・南部消費生活相談室で実施
消費者問題講演会	一般消費者	各地域	外部講師 生活センター 職員	各地域の女性団体、福祉団体等と連携し、県内各地で消費者問題等に関する講演会を実施

(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 ・ 消費者教育、啓発に役立てるため「くらしのサロン」に配置している図書、ビデオ、パネル等の貸し出し
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 ・ 新聞へ消費生活に関するトピックスを掲載 魁新報「くらしのサブリ」 読売新聞「おらほ」 ・ 県ウェブサイト ・ 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、生活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。

(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、その事業者等に対して法や条例に基づき指導を行う。

3 交通事故相談

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。

Ⅲ 平成26年度実績

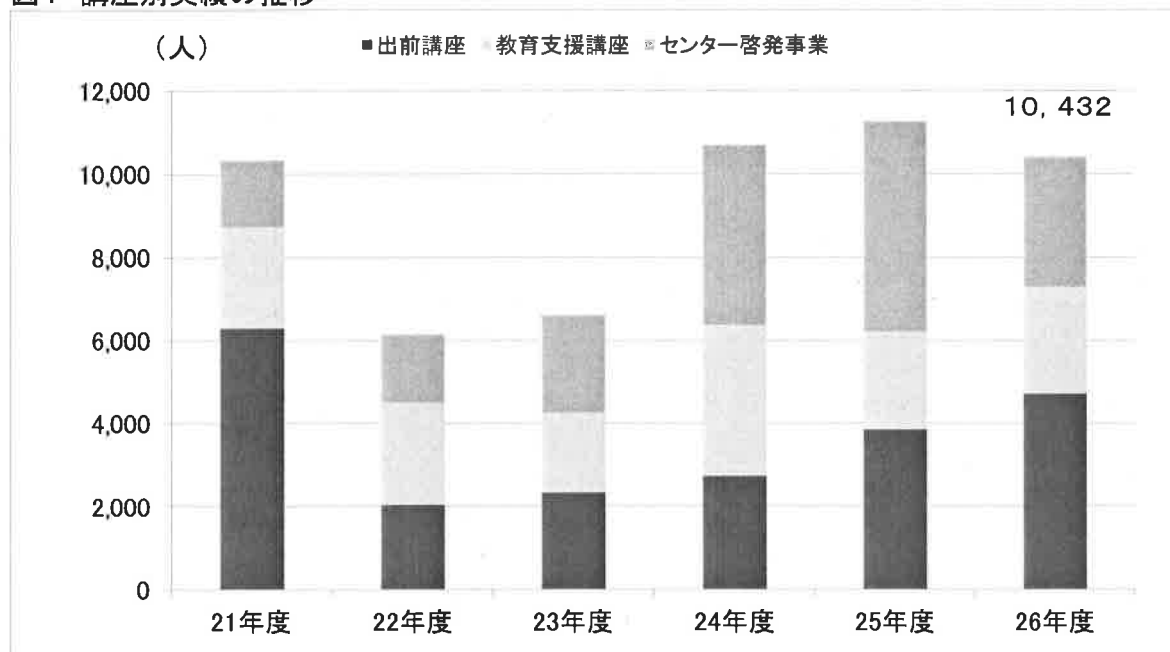
1 消費者啓発

表1 講座別実績の推移

(人)

区 分	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年度比
出前講座	6,311	2,058	2,341	2,749	3,862	4,731	869
教育支援講座	2,425	2,448	1,923	3,616	2,349	2,562	213
センター啓発事業	1,616	1,662	2,365	4,356	5,080	3,139	△ 1,941
計	10,352	6,168	6,629	10,721	11,291	10,432	△ 859

図1 講座別実績の推移



① 出前講座

- 各団体等から依頼を受け、企業、社会福祉関係団体、行政、地域団体等に対し「悪質商法・消費者トラブル・食品表示」に関する出前講座を実施した。

(出前講座 実施件数)

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
97	32	58	79	78	72

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・啓発を実施した。

(出前講座 実施件数)

21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
20	18	18	29	20	24

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を実施した。（平成24年度より、北部・南部相談室でも実施。）
- 「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した。

【消費生活啓発事業の開催実績】

① 出前講座【 72件 4,731人 】

【企業等 5件 341人】

	年月日	相手側	対象者	場所	人数
1	H26.6.5	東亜道路工業(株)秋田営業所	社員	大仙市	60
2	H26.12.10	山岡工業(株) 安全衛生協力会 緑会	関連会社の役員・管理職ほか	秋田市	53
3	H27.3.27	東北電力(株)秋田支店	新入社員	秋田市	13
4	H26.10.20	秋田県医薬品配置協会	配置販売業者、配置従事者	秋田市	150
5	H26.10.31	東北労金秋田県本部	労働組合役員	秋田市	65
					341

【社会福祉関係 11件 834人】

	年月日	相手側	対象者	場所	人数
1	H26.5.20	大館市福祉部長寿課	大館市地域包括支援センター職員	大館市	22
2	H26.6.23	外旭川地域包括支援センター	民生児童委員、ケアマネージャー、介護保険事業所職員	秋田市	150
3	H26.6.23	美郷町民生児童委員協議会	民生・児童委員	美郷町	75
4	H26.6.24	鹿角市社会福祉協議会	高齢者	鹿角市	16
5	H26.7.4	八峰町母子寡婦福祉会	高齢者	八峰町	31
6	H26.7.15	鹿角市社会福祉協議会	高齢者	鹿角市	20
7	H26.8.6	藤里町社会福祉協議会	介護予防教室参加者	藤里町	18
8	H26.8.27	能代市民生委員児童委員協議会	協議会委員	能代市	120
9	H26.11.14	能代市社会福祉協議会	能代市社会福祉大会来場者	能代市	350
10	H26.11.14	秋田県北障害者就業生活支援センター	在職中の障害者	大館市	18
11	H27.2.16	(社)横手市社会福祉協議会 大雄福祉センター	耳取にこにこサロン参加者	横手市	14
					834

【地域、その他団体等 35件 2,577人】

	年月日	相手側	対象者	場所	人数
1	H26.4.15	男鹿市船越婦人会	婦人会会員	男鹿市	25
2	H26.4.24	木下ふれあい隊(木下いきいきサロン)	地域住民(高齢者)	横手市	16
3	H26.5.16	高齢者教育「秋田鈴杖大学」	高齢者(60歳以上)	秋田市	50
4	H26.5.30	秋田市消費者協会	会員	秋田市	30
5	H26.6.3	女性学級「河辺さわやかセミナー」	高齢者	秋田市	25
6	H26.6.3	横手市消費者の会	消費者の会役員	横手市	9
7	H26.6.4	老人クラブ桂水会	老人クラブ会員	大館市	25
8	H26.7.15	消防学校	初任教育学生(第68期)	消防学校	80
9	H26.7.22	十文字町西上町いきいきサロン	西上町老人クラブ員	横手市	20
10	H26.7.31	警察本部	警察安全相談実務専科 入校生	秋田市	16
11	H26.8.3	生活衛生営業指導センター	クリーニング師	北秋田市	30
12	H26.8.24	生活衛生営業指導センター	クリーニング師・同業務従事者	秋田市	70
13	H26.8.31	生活衛生営業指導センター	クリーニング師・同業務従事者	大仙市	50
14	H26.9.2	能代市連合婦人会	婦人会会員、老人クラブ会員	能代市	120
15	H26.9.16	戸島ふれあいサロン	老人クラブ会員	秋田市	20
16	H26.10.14	大館市田代公民館	公民大学受講生	大館市	38
17	H26.10.15	大館市職員退職者会	大館市職員退職者	大館市	40
18	H26.10.26	三種町商工観光交流課	町民	三種町	300
19	H26.10.28	大曲仙北学校事務研究会	大曲仙北学校事務研究会	仙北市	43
20	H26.10.30	大館市役所市民課	交通安全関係団体	大館市	300
21	H26.11.20	式田サロン	サロンのメンバー(高齢者)	秋田市	20
22	H26.11.26	北秋田市・上小阿仁村連合婦人会	会員	北秋田市	160
23	H26.11.27	山本郡連合婦人会	会員	能代市	100
24	H26.11.29	男鹿市連合婦人会	会員	男鹿市	300
25	H26.12.2	大館市連合婦人会	会員	大館市	100
26	H26.12.12	県生活協同組合連合会	主婦組合員	秋田市	68
27	H27.1.18	わっぱかの会ーいきいきサロンー	会員	能代市	35
28	H26.1.22	秋田県退職者会仙北支会	県職員OB	大仙市	21
29	H26.2.1	五城目町婦人会	婦人会会員	五城目町	38
30	H26.2.1	渡部英治後援会	女性の集い参加者	大仙市	200
31	H27.2.6	県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
32	H27.2.16	秋田市老人クラブ連合会	老人クラブ会員	秋田市	60
33	H27.3.8	森岳地区婦人会	婦人会会員	三種町	70
34	H27.3.12	大雄地区老人クラブ連合会	同左関係者	横手市	24
35	H27.3.18	にかほ市金浦福寿大学	高齢者学級生徒	にかほ市	58
					2,577

【食品表示に関する出前講座 21件 979人】

	年月日	相手側	対象者	場所	人数
1	H26.6.21	秋田市城東町内会	町内会会員	秋田市	19
2	H26.7.30	北秋田地域振興局農林部	農産物加工販売者	北秋田市	26
3	H26.8.22	産地直売所「百縁畑」	百縁畑会員	男鹿市	16
4	H26.9.10	秋田中央食品衛生協会	会員	潟上市	69
5	H26.9.26	三関ゆめ蔵ぶ直売所利用研究会	利用研究会会員	湯沢市	30
6	H26.10.8	大曲食品衛生協会	会員	大仙市	86
7	H26.10.8	秋田食品衛生協会	会員	秋田市	103
8	H26.11.5	能代山本食品衛生協会	会員	能代市	94
9	H26.11.11	北秋田食品衛生協会	会員	北秋田市	36
10	H26.11.11	角館食品衛生協会	会員	仙北市	50
11	H26.11.13	東部公民館「ミセスカレッジ東部」	会員	秋田市	50
12	H26.11.13	由利本荘食品衛生協会	会員	由利本荘市	51
13	H26.11.13	湯沢雄勝食品衛生協会	会員	湯沢市	63
14	H26.11.18	大館食品衛生協会	会員	大館市	61
15	H26.11.20	鹿角食品衛生協会	会員	鹿角市	40
16	H26.11.27	由利本荘食品衛生協会	食品衛生責任者研修	由利本荘市	87
17	H26.12.3	秋田市東部公民館	高齢者学級シルバーカレッジ生徒	秋田市	35
18	H27.3.3	活力ある集落づくり支援室	県内自治会役員、行政関係者	秋田市	27
19	H27.3.9	(一社)秋田県計量協会	計量主任者(担当者)	秋田市	19
20	H27.3.10	(一社)秋田県計量協会	計量主任者(担当者)	横手市	3
21	H27.3.11	(一社)秋田県計量協会	計量主任者(担当者)	大館市	14
					979

② 教育支援講座【 24件 2,562人 】

	年月日	相手側	対象者	場所	人数
1	H26.7.24	鹿角市教育委員会	教諭	鹿角市	15
2	H26.8.1	大曲技術専門校	訓練生	大仙市	85
3	H26.8.20	小学校家庭科Dグループ	家庭科教師	秋田市	10
4	H26.9.1	秋田市小中学校校長会	秋田市内の小中学校校長	秋田市	70
5	H26.9.26	由利高校	生徒	由利本荘市	600
6	H26.11.10	大曲工業高校	3年生	大仙市	135
7	H26.11.13	金足農業高校	3年生	秋田市	191
8	H26.12.1	金足農業高校	食品加工研修会(高教研農業部会)	秋田市	7
9	H26.12.5	男鹿工業高校	3年生、教員	男鹿市	102
10	H26.12.11	船川第一小学校	保護者・教職員	男鹿市	50
11	H26.12.11	秋田市立土崎中学校	小中学校PTA役員	秋田市	70
12	H26.12.12	鷹巣技術専門校	訓練生	北秋田市	55
13	H26.12.17	男鹿海洋高校	3年生	男鹿市	103
14	H27.1.14	大曲農業高校	3年生	大仙市	148
15	H27.1.27	大館国際情報学院高等学校	3年生	大館市	197
16	H27.1.29	大館鳳鳴高校	就職希望者	大館市	14
17	H27.2.3	生徒指導担当教職員研究会(中学・高校)	生徒指導担当教職員(中学・高校)	秋田市	48
18	H27.2.4	栗田養護学校	高等部生徒	秋田市	60
19	H27.2.5	雄勝高校	3年生	湯沢市	74
20	H27.2.6	雄物川高校	3年生及び教師	湯沢市	120
21	H27.2.10	西仙北高校	3年生	大仙市	81
22	H27.2.10	秋田市立下浜中学校	第1学年生徒	秋田市	15
23	H27.2.12	矢島高校	3年生	由利本荘市	62
24	H27.3.10	秋田明徳館高校	定時制 生徒	秋田市	250
					2,562

③ センター啓発事業【 30回開催 3,139人】

【くらしの達人養成講座 15回開催 660人】

<中央地域>

	年月日	テーマ	場所	人数
1	H26.9.3	認知症学事始	生活センター	120
2	H26.10.1	消費者トラブルの最前線		75
3	H26.10.21	家電の安全な使い方について		56
4	H26.11.18	年金と保険～公的年金と個人年金、医療保険と介護保険～		71
5	H26.12.19	最近の葬式事情		72
6	H27.1.27	中高年の交通事故防止に向けて～認知の落とし穴～		45
7	H27.2.17	旅のルールを知って旅行は楽しく		62

<北部地域>

8	H26.9.17	消費者トラブルの最前線	大館市中央 公民館	18
9	H26.10.15	家電の安全な使い方について		18
10	H26.11.13	年金と保険～公的年金と個人年金、医療保険と介護保険～		14
11	H26.12.3	最近の葬式事情		25

<南部地域>

12	H26.9.25	消費者トラブルの最前線	平鹿地域振 興局	20
13	H26.10.16	家電の安全な使い方について		19
14	H26.11.12	年金と保険～公的年金と個人年金、医療保険と介護保険～		19
15	H26.12.5	最近の葬式事情		26
				660

【消費者問題講演会 15回開催 2,479人】

	年月日	テーマ	共催	場所	人数
1	H26.9.2	「悪質商法！あなたも被害者に」(桂三若)外	能代市連合婦人会	能代市	120
2	H26.10.6	「消費者力アップでトラブル防止」(村井護士)	金融広報委員会	秋田市	150
3	H26.10.15	「高齢者等への悪質商法と被害防止」(村井護士)	大仙市社会福祉協議会・金融広報委員会	大仙市	400
4	H26.10.30	「悪質商法！あなたも被害者に」(桂三若)	地域婦人団体連絡協議会・横手市連合婦人会	横手市	270
5	H26.11.7	「悪質商法！あなたも被害者に」(バリトン伊藤)	湯上市連合婦人会・金融広報委員会	湯上市	130
6	H26.11.7	「消費者トラブル最前線」(西野弁護士)	大仙市地婦連・金融広報委員会	大仙市	140
7	H26.11.10	「お金のツボ」(作家・公認会計士 山田真哉)	金融広報委員会	秋田市	181
8	H26.11.11	「食の安全セミナー」(井上慶応大学教授)	にかほ市地婦連・にかほ市消費者の会 外	にかほ市	120
9	H26.11.12	「消費者トラブル最前線」	由利本荘市地婦連	由利本荘市	120
10	H26.11.26	「悪質商法！あなたも被害者に」(桂三若)	北秋田市・上小阿仁地婦連・金融広報委員会	北秋田市	160
11	H26.11.27	「これからの生活設計は大丈夫」(金融広報アドバイザー)	山本郡連合婦人会	能代市	100
12	H26.11.29	「食の安全セミナー」(井上慶応大学教授)	男鹿市連合婦人会・男鹿市中央公民館	男鹿市	300
13	H26.12.2	「これからの生活設計は大丈夫」(金融広報アドバイザー)	大館市連合婦人会	大館市	100
14	H26.12.5	「消費者トラブル最前線」	仙北市地婦連	仙北市	38
15	H27.2.25	「悪質商法！あなたも被害者に」(バリトン伊藤)	男鹿市老人クラブ連合会	男鹿市	150
					2,479

【新聞等への掲載】

① 魁新報「くらしのサブリ」

	年月日	
1	H26.4.21	ネット、携帯の契約～すぐに承諾しないで
2	H26.5.19	情報収集～「出前講座」の活用を
3	H26.6.16	契約～内容を確認し慎重に
4	H26.7.21	特殊詐欺～送金要求電話に注意
5	H26.8.18	くらしの達人講座～生活を守る知識学ぼう
6	H26.9.15	消費者問題～悪質手口、講演で紹介
7	H26.10.20	多重債務～1人で悩まず相談を
8	H26.11.17	交通事故相談～公平な立場から助言
9	H26.12.22	ネットトラブル～「出前講座」の活用を
10	H27.1.19	ネットショッピング～業者見極め不可欠
11	H27.2.16	賃貸住宅～契約内容、要チェック
12	H27.3.16	高齢者の被害～悪質商法、周囲も注意

② 読売新聞タブロイド紙「おらほ」

	掲載月	
1	4月	インターネット、携帯電話の勧誘トラブルにご注意
2	5月	5月は「消費者月間」です
3	6月	「生命保険」の契約内容を確認したことがありますか？
4	7月	高齢者を消費者被害から守ろう
5	8月	「くらしの達人養成講座」の開講
6	9月	「消費者問題講演会」を開催
7	10月	クーリング・オフ制度について知っていますか？
8	11月	振り込め詐欺にご注意を
9	12月	住宅の新築・リフォーム工事等でのトラブルに注意
10	1月	食品表示を活用していますか
11	2月	アパート等の賃貸契約時の注意について
12	3月	子供のネットトラブルに注意を

2 消費生活相談

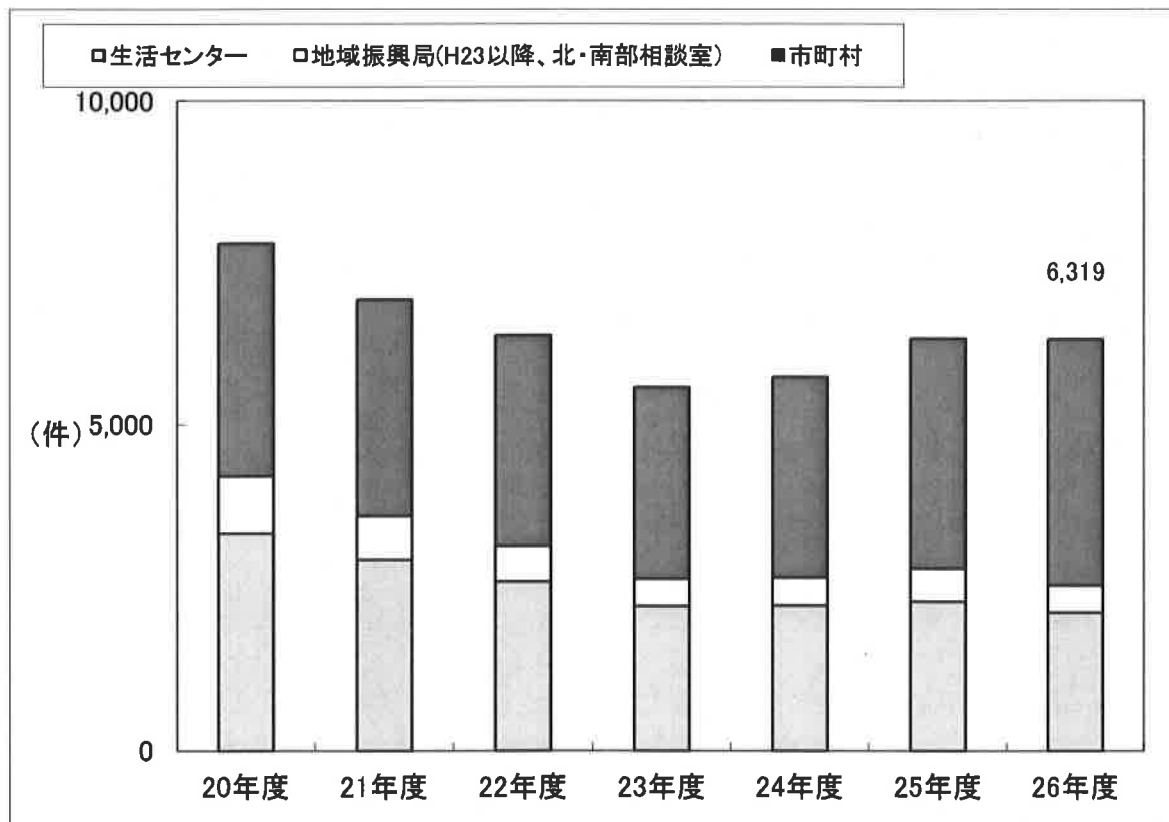
(1) 消費生活相談件数等

① 県・市町村相談窓口別相談件数及び推移

(単位:件、%)

区 分	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	25-26 増減率
県 分	4,210	3,596	3,134	2,626	2,653	2,784	2,530	△ 9.1
生活センター	3,325	2,924	2,593	2,219	2,229	2,283	2,115	△ 7.4
地域振興局(※)	885	672	541	407	424	501	415	△ 17.2
市 町 村 分	3,584	3,332	3,240	2,953	3,082	3,546	3,789	6.9
計	7,794	6,928	6,374	5,579	5,735	6,330	6,319	△ 0.2
対前年度比	△ 9.5	△ 11.1	△ 8.0	△ 12.5	2.8	10.4	△ 0.2	
(参考)市町村割合	46.0	48.1	50.8	52.9	53.7	56.0	60.0	

※平成23年度より、北部・南部相談室で対応。



- ・相談件数は、「振り込め詐欺」の相談が多かった平成16年度(18,031件)をピークに減少傾向。(ピーク時の約30%)。平成24・25年度微増したが、26年度は減少した。
- ・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(県受付分)

(単位:件)

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
生活センター	214	181	172	216	158	181	183	176	148	147	160	179	2,115
北部相談室	21	13	19	12	13	19	18	21	15	16	15	17	199
南部相談室	21	12	19	12	18	17	30	23	26	8	17	13	216
計	256	206	210	240	189	217	231	220	189	171	192	209	2,530

③ 相談方法別相談件数(県受付分)

(単位:件)

区 分	来訪	電話	文書	計
生活センター	268	1,846	1	2,115
北部相談室	45	154	0	199
南部相談室	51	165	0	216
計	364	2,165	1	2,530

④ 性別・年齢別相談件数(県受付分) ※ 数値は契約者の属性であり、相談者ではない

(単位:件・%)

(単位:件・%)

区 分	25年度				
	男性	女性	不明・団体等	計	割合
20歳未満	48	30		78	2.8
20歳代	107	82	1	190	6.8
30歳代	138	115		253	9.1
40歳代	187	155		342	12.3
50歳代	170	149		319	11.5
60歳代	166	168	1	335	12.0
70歳代	122	202	1	325	11.7
80歳以上	60	131		191	6.9
不明	305	247	199	751	27.0
計	1,303	1,279	202	2,784	
割合	46.8	45.9	7.3		

区 分	26年度				
	男性	女性	不明・団体等	計	割合
20歳未満	44	30		74	2.9
20歳代	97	87		184	7.3
30歳代	134	115		249	9.8
40歳代	158	128	1	287	11.3
50歳代	176	138	1	315	12.5
60歳代	184	144	1	329	13.0
70歳代	101	153		254	10.0
80歳以上	48	98	1	147	5.8
不明	271	213	207	691	27.3
計	1,213	1,106	211	2,530	
割合	47.9	43.7	8.3		

⑤ 職業別相談件数(県受付分)

※ 数値は契約者の属性であり、相談者ではない

区 分	25年度	26年度
給与生活者	831	875
自営・自由業	125	111
家事従事者	281	257
学生	98	79
無職	753	591
行政機関	4	0
企業団体	99	120
その他・不明	593	497
計	2,784	2,530

⑥ 他機関からの相談(県受付分)

(単位:件)

区 分	25年度	26年度
行政機関	51	28
企業・団体	143	139
市町村消費生活 相談窓口(経由)	213	196
計	407	363

⑦ 市町村別相談受付件数

(単位:件)

市町村名	県受付の相談件数		市町村受付の相談件数		県＋市町村	
	25年度	26年度	25年度	26年度	25年度	26年度
秋田市	1,011	947	1,946	1,949	2,957	2,896
能代市	95	103	375	393	470	496
横手市	144	136	263	325	407	461
大館市	202	144	96	100	298	244
男鹿市	68	81	54	104	122	185
湯沢市	67	68	118	151	185	219
鹿角市	80	50	70	62	150	112
由利本荘市	179	170	153	165	332	335
潟上市	134	101	28	37	162	138
大仙市	199	179	239	253	438	432
北秋田市	83	57	61	117	144	174
にかほ市	92	73	48	69	140	142
仙北市	60	50	31	10	91	60
市計	2,414	2,159	3,482	3,735	5,896	5,894
小坂町	18	19	8	7	26	26
上小阿仁村	5	4	2	1	7	5
藤里町	5	5	10	8	15	13
三種町	31	30	4	5	35	35
八峰町	18	13	4	9	22	22
五城目町	37	29	3	7	40	36
八郎潟町	18	19	0	1	18	20
井川町	11	12	0	0	11	12
大潟村	13	12	0	0	13	12
美郷町	37	48	3	2	40	50
羽後町	19	27	27	11	46	38
東成瀬村	3	3	3	3	6	6
町村計	215	221	64	54	279	275
県外・不明	155	150			155	150
計	2,784	2,530	3,546	3,789	6,330	6,319

(2) 相談内容

① 相談件数が多い商品・サービス20位(県受付分)

商品・サービス内容		25年度	26年度	
			件数	主な相談内容(件数)
1	運輸・通信サービス	639	761	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。昨年度に引き続き、最も多い相談。 ・「アダルト情報サイト」 249件 ・光ファイバー等「インターネット通信サービス」 207件 ・他のネットトラブル「デジタルコンテンツ」 127件 (内「オンラインゲーム」 12件) ・「出会い系サイト」関係 45件 ・「携帯電話サービス」 33件 ・「モバイルデータ通信」 26件 ・「テレビ放送サービス」関係 18件 ・「IP電話」 16件
2	金融・保険サービス	269	255	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。 ・借金・融資等「融資サービス」関係 140件 ・「ファンド型投資」 33件 ・「生命保険」 23件 ・「未公開株・公社債等」 13件 ・クレジットカード等「金融関連サービス」 13件 ・「損害保険」 12件
3	商品一般	165	158	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
4	教養娯楽品	220	151	主として教養・娯楽・趣味の目的で使用される商品。主な相談内容は、 ・パソコン・パソコン関連用品 18件 ・テレビなど「音響・映像製品」 13件 ・勧誘に関する相談が多い「新聞」 28件 ・新聞以外の「書籍・印刷物」 15件 ・「学習教材」 13件 ・「携帯電話」 8件
5	食料品	281	148	・「健康食品」 62件 ・「魚介類」 26件 ・「菓子類」 10件 ・「米」 6件
6	その他相談	176	119	・「相隣関係」 22件 ・「相続」 14件 ・「個人間の金銭貸し借り」 13件 ・「婚姻」 6件
7	被服品	119	109	・「履物」 20件 ・「アクセサリ」 19件 ・「婦人服類」 17件 ・「バッグ類」 15件
8	他の役務	96	103	外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事サービス等。 ・「広告代理サービス」 22件 ・「興信所」 10件 ・「結婚相手紹介サービス」 9件 ・「祈祷サービス」 9件 ・「外食」 8件 ・「弁護士」 7件 ・「冠婚葬祭互助会」 5件

商品・サービス内容		25年度	26年度	
			件数	主な相談内容(件数)
9	レンタル・リース・貸借	107	94	・「賃貸アパート」 49件 ・「借家」 15件 ・電話機、FAX、コピー機等「リースサービス」 18件
10	工事・建築・加工	83	93	・「新築工事」 25件 ・「塗装工事」 20件 ・「屋根・壁・内装工事」 11件 ・「増改築工事」 7件
11	保健・福祉サービス	90	88	医療・美容・福祉サービス等。主な相談内容は、 ・「医療サービス」 23件 ・老人福祉・施設サービス等 12件 ・「社会保険・年金」 11件 ・「募金」 9件
12	住居品	94	82	主に家事、住宅内で使用する物で生活必需品。 ・「ふとん類」 17件 ・「冷蔵庫」 8件 ・家具等 7件 ・ヒーター・ストーブ等 6件
13	車両・乗り物	95	73	・4輪自動車 54件 ・自動車用品 12件
14	保健衛生品	69	61	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。 ・化粧品等 18件 ・「配置薬」 12件 ・電気マッサージ、電位治療器等 11件
15	土地・建物・設備	71	57	・「ソーラーシステム」 12件 ・「電気温水器」 9件 ・「新築・中古分譲マンション」 7件
16	修理・補修	52	46	・自動車等 12件 ・ふとん等 5件 ・石油ストーブ等 4件
17	教養・娯楽サービス	59	39	教養・趣味・娯楽の目的で受けるサービス。 ・各種「教室・講座」 13件 ・「宝くじ(海外含む)」 6件
18	行政サービス	20	22	
19	光熱水品	25	16	・「ガソリン、灯油」 8件 ・「電気・ガス・水道」 7件
19	クリーニング	12	16	

② 年代別の相談件数が多い商品・サービス(県受付分)

年代	件数	1位	2位	3位	4位	5位
20歳未満	74件	アダルト情報サイト	デジタルコンテンツ	テレビ放送サービス	・携帯電話等移動通信サービス ・健康食品	
		35件	13件	6件	3件	
20歳代	184件	アダルト情報サイト	デジタルコンテンツ	・出会い系サイト ・フリーローンサラ金		インターネット通信サービス
		29件	20件	15件		14件
30歳代	249件	アダルト情報サイト	・デジタルコンテンツ ・インターネット通信サービス		フリーローンサラ金	携帯電話等移動通信サービス
		43件	18件		13件	12件
40歳代	287件	アダルト情報サイト	デジタルコンテンツ	インターネット通信サービス	・自動車 ・フリーローンサラ金	
		55件	23件	19件	14件	
50歳代	315件	アダルト情報サイト	インターネット通信サービス	フリーローンサラ金	・デジタルコンテンツ ・携帯電話等移動通信サービス	
		42件	32件	16件	15件	
60歳代	329件	インターネット通信サービス	アダルト情報サイト	デジタルコンテンツ	フリーローンサラ金	工事・建築
		64件	26件	16件	13件	12件
70歳代	254件	健康食品	インターネット通信サービス	・工事建築 ・アダルト情報サイト		公社債・ファン ド商品等
		16件	15件	11件		9件
80歳以上	147件	健康食品	工事・建築	インターネット通信サービス	・配置薬 ・生命保険	
		15件	9件	8件	7件	

※ 「デジタルコンテンツ」は「アダルト情報サイト」「出会い系サイト」を除く

③ 特殊販売に関する相談(県受付分)

「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1,409件で前年度に比べ147件減少しているが、相談件数に占める割合は横ばい。

販売方法別では、インターネットショッピングによるトラブルや「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「通信販売」が最も多い。

(単位:件)

販売方法	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
訪問販売	265	217	199	219	215
通信販売	759	822	770	772	727
マルチ・マルチまがい	95	23	17	26	22
電話勧誘販売	321	289	377	452	405
ネガティブオプション	13	7	16	54	12
その他無店舗	14	18	12	19	15
訪問購入	—	—	3	14	13
計	1,467	1,376	1,394	1,556	1,409
(相談件数総数)	3,134	2,626	2,653	2,784	2,530
(特殊販売相談の割合)	46.8%	52.4%	52.5%	55.9%	55.7%

販売方法別内訳

【訪問販売】

(単位:件)

商品・役務名	25年度	26年度	主な相談内容
1 教養娯楽品	29	31	「新聞」勧誘 等
2 工事・建築・加工	23	28	「塗装・屋根・壁工事」 等
3 運輸・通信サービス	18	27	「放送受信料」「インターネット接続サービス」 等
4 住居品	12	18	「ふとん類」 等
5 保健衛生品	17	16	「配置薬」 等
6 土地・建物	16	15	
7 レンタル・リース	8	13	電話機、FAX、コピー機等「リースサービス」 等
7 修理・補修	20	13	
7 他の役務	14	13	「冠婚葬祭互助会」「広告代理サービス」 等
10 金融・保険サービス	14	11	「生命保険」等

【通信販売】

(単位:件)

商品・役務名		25年度	26年度	主な相談内容
1	運輸・通信サービス	407	430	「アダルト情報サイト」「インターネット接続サービス」「デジタルコンテンツ」「出会い系サイト」等
2	被服品	68	61	衣服・靴・アクセサリー・バックなど様々
3	教養娯楽品	77	48	パソコン関係・書籍類・スポーツ用品など様々
4	食料品	23	29	「健康食品」等
5	金融・保険サービス	37	27	「ヤミ金」と思われる融資や各種金融商品
6	住居品	35	24	電気製品・家具・布団 等
7	教養娯楽サービス	28	21	「宝くじ」・旅行関係・資格講座関係
7	他の役務	15	21	「募金」「興信所」「弁護士・行政書士」等
9	車両・乗り物	16	17	「自動車」「自動車用品」等
10	保健衛生品	16	12	「配置薬」等

【マルチ・マルチまがい】

(単位:件)

商品・役務名		25年度	26年度	主な相談内容
1	金融保健サービス	8	8	「ファンド型投資商品」等
2	保健衛生品	7	6	「電位治療器」「化粧品」等
3	食料品	6	5	「健康食品」
4	住居品	1	3	「鍋」「浄水器」

【電話勧誘販売】

(単位:件)

商品・役務名		25年度	26年度	主な相談内容
1	運輸通信サービス	122	214	「移動通信サービス」「インターネット接続回線」等
2	食料品	141	41	「魚介類」「健康食品」等
3	金融保健サービス	48	37	「ヤミ金」「ファンド型投資商品」「株・公社債」等
4	商品一般	30	31	
5	他の役務	26	25	「広告代理サービス」等
6	教養娯楽品	29	16	資格教養教材、書籍 等
7	土地建物	13	10	「分譲マンション」等

【ネガティブオプション】

(単位:件)

商品・役務名		25年度	26年度	主な相談内容
1	食料品	26	7	「健康食品」「魚介類」等
2	教養娯楽品	17	2	書籍類
3	教養娯楽サービス	0	1	「コンサート」
3	他の役務	0	1	「広告代理サービス」

【訪問購入】

(単位:件)

商品・役務名		25年度	26年度	主な相談内容
1	被服品	10	9	
2	商品一般	2	2	「着物」等
3	食料品	0	1	「酒類」
3	住居品	1	1	

④ 危害・危険に関する相談(県受付分)

「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
全国的規模の被害及び被害が拡大すると考えられる相談はなかった。

(単位:件)

区 分	25年度			26年度			26年度の主な商品
	危害	危険	計	危害	危険	計	
商品一般	0	1	1	0	0	0	
食料品	9	3	12	7	4	11	豆腐・漬物・酒類・冷凍食品・健康食品
住居品	4	5	9	1	4	5	冷蔵庫・掃除機・ストーブ・ボックス
光熱水品	1	0	1	0	1	1	ガソリン
被服品	2	0	2	0	0	0	
保健衛生品	6	0	6	5	0	5	化粧品・ヘアスプレー・日焼け止め
教養娯楽品	3	0	3	3	0	3	パソコン・ビニールプール・花火
車両・乗り物	0	2	2	3	1	4	自動車・自転車
土地・建物・設備	0	1	1	0	1	1	浴室
修理・補修	0	0	0	0	1	1	車検
保健・福祉サービス	8	0	8	9	0	9	医療・歯科・パーマ・エステ
他の役務	1	0	1	2	0	2	外食
計	34	12	46	30	12	42	

(3) 処理結果(県受付分)

(単位:件、%)

区 分	25年度		26年度		備 考
	件 数	割 合	件 数	割 合	
助言(自主交渉)	717	25.8	551	21.8	事業者に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	1,667	59.9	1,629	64.4	アドバイスや情報提供をした場合
あっせん (うち解決数)	285 (264)	10.2	250 (239)	9.9	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	23	0.8	13	0.5	
他 機 関 紹 介	46	1.7	43	1.7	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	46	1.7	34	1.3	相談者が情報提供のみで処理を望んでいない場合等
相談・交渉 継続	0	0.0	10	0.4	
計	2,784	100	2,530	100	

3 多重債務相談(県受付分)

1) 相談件数

(単位:件・%)

区 分	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
多重債務相談	1,312	769	361	196	174	117	133
相談件数総数	4,210	3,594	3,134	2,626	2,653	2,784	2,530
割合	31.2%	21.4%	11.5%	7.5%	6.6%	4.2%	5.3%

相談者が大きな負担を感じている場合は、「債務額がそれほど大きくない」「借入先が複数でない」場合であっても、多重債務相談に含んでいる。

2) 多重債務相談者の属性

① 職業等

(単位:件・%)

区 分	25年度		26年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
給与生活者	47	40.2	65	48.9
自営	4	3.4	10	7.5
家事従事	2	1.7	5	3.7
学生	0	0.0	1	0.8
無職	30	25.6	33	24.8
その他・不明	34	29.1	19	14.3
計	117	100.0	133	100.0

② 債務額

(単位:件・%)

金 額	25年度		26年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
10万円未満	6	5.1	6	4.5
～50万円未満	10	8.5	9	6.8
～100万円未満	12	10.3	12	9.0
～200万円未満	9	7.7	9	6.8
～300万円未満	4	3.4	8	6.0
～400万円未満	2	1.7	5	3.8
～500万円未満	0	0.0	3	2.3
～1千万円未満	2	1.7	4	3.0
1千万円以上	5	4.3	6	4.5
不明	67	57.3	71	53.3
計	117	100.0	133	100.0
借入合計額	1億1,650万円		2億2,574万円	

4 食品表示及び景品表示に関する相談

(単位:件)

区 分	事業者からの相談等		他機関からの情報提供		消費者等からの情報提供		計	
	25年度	26年度	25年度	26年度	25年度	26年度	25年度	26年度
生活センター	45	41	31	18	6	15	63	74
北部相談室	47	30	13	0	3	3	47	33
南部相談室	2	21	26	15	0	1	28	37
計	94	92	70	33	9	19	138	144

※ 消費者等からの情報提供のうち、11件は景品表示法事案

5 食品の放射性物質検査実績

1) 持ち込み団体別検査件数

(件)

	消費者 団体	給食 事業者	学校 給食	市町村	消費者	合計
生活センター	0	0	23	0	13	36
北部相談室	0	0	245	0	0	245
南部相談室	0	0	147	0	4	151
合 計	0	0	415	0	17	432

2) 食材別検査件数

(件)

	農産物	水産物	畜産物	加工品	合計
生活センター	35	0	0	1	36
北部相談室	229	1	15	0	245
南部相談室	144	0	7	0	151
合 計	408	1	22	1	432

※ 食品中の放射能セシウム濃度が国の基準を超えたものはない。

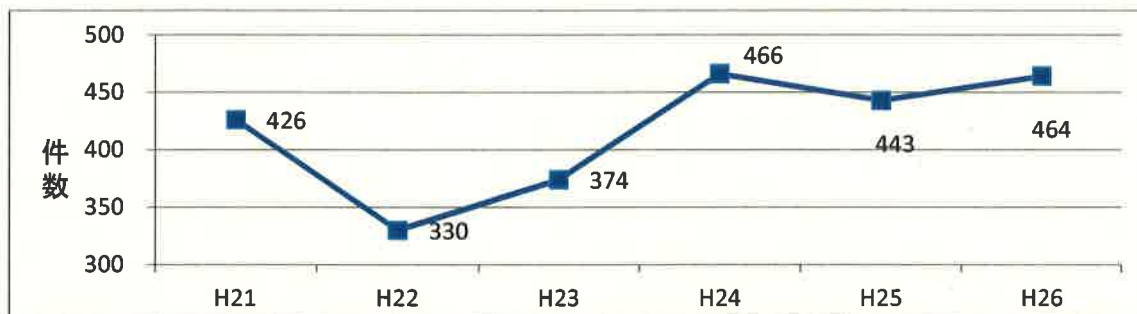
IV 平成26年度交通故相談の実績

1 年度別相談件数推移

平成26年度の相談件数は464件で、前年度の443件に比べて21件(4.7%)増加した。

(単位:件、%)

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	前年度比	増減率
件数	426	330	374	466	443	464	21	4.7



(参考) 交通事故件数の推移

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
発生件数	3,559	3,203	2,950	2,778	2,371	2,227

(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

相談は本人からが65.1%で圧倒的に多く、家族からの相談も32.3%となった。

(単位:件、%)

相談者	25年度				26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	263	52	315	71.1	238	64	302	65.1
家族	93	20	113	25.5	113	37	150	32.3
親族	2	-	2	0.5	4	-	4	0.9
事業主	2	1	3	0.7	4	-	4	0.9
知人	4	1	5	1.1	-	1	1	0.2
その他	3	2	5	1.1	1	2	3	0.6
計	367	76	443	100	360	104	464	100

3 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204件(44.0%)、「軽傷」事故に関する相談が123件(26.5%)、「死亡」事故に関する相談が32件(6.9%)となっており、全体の77.4%となった。

(単位:件、%)

区分	22年度		23年度		24年度		25年度		26年度	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
死亡	10	3.0	14	3.7	12	2.6	11	2.5	32	6.9
重傷	192	58.2	165	44.1	260	55.8	261	58.9	204	44.0
軽傷	45	13.6	97	25.9	81	17.4	92	20.8	123	26.5
物損	82	24.8	92	24.6	111	23.8	77	17.4	104	22.4
その他	1	0.3	6	1.6	2	0.4	2	0.5	1	0.2
計	330	100	374	100	466	100	443	100	464	100

4 相談内容

賠償問題に関する相談が全体の65.3%となった。その内訳は、「②賠償額の算定」が162件(34.9%)で最も多く、次いで「⑥債務不履行」が44件(9.5%)となった。

(単位:件、%)

相談内容		22年度		23年度		24年度		25年度		26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	5	1.5	19	5.1	42	9.0	28	6.3	19	4.1
	②賠償額の算定	64	19.4	110	29.4	225	48.3	237	53.5	162	34.9
	③過失の程度	9	2.7	42	11.2	45	9.7	35	7.9	30	6.5
	④示談の仕方	37	11.2	46	12.3	41	8.8	16	3.6	15	3.2
	⑤示談の変更	3	0.9	0	0.0	1	0.2	0	0.0	2	0.4
	⑥債務不履行	3	0.9	5	1.3	27	5.8	29	6.5	44	9.5
	⑦自賠責保険の請求	6	1.8	24	6.4	27	5.8	10	2.3	14	3.0
	⑧労・社保険使用	1	0.3	2	0.5	2	0.4	2	0.5	1	0.2
	⑨訴訟・調停	14	4.2	9	2.4	0	0.0	18	4.1	16	3.5
	小 計	142	43.0	257	68.7	410	88.0	375	84.7	303	65.3
⑩更生問題		0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑪その他		188	57.0	117	31.3	56	12.0	68	15.3	161	34.7
計		330	100	374	100	466	100	443	100	464	100
(うち 自転車が起こした事故に関する相談)		-		-		4		16		4	

5 職業別相談件数

職業別では、「②会社員」190件(41.0%)、「⑧無職」179件(38.6%)、の順となった。

(単位:件、%)

区分		22年度		23年度		24年度		25年度		26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		7	2.1	19	5.1	24	5.2	14	3.2	16	3.4
②会社員		84	25.5	103	27.5	167	35.8	173	39.1	190	41.0
③農林業		9	2.7	16	4.3	11	2.4	6	1.4	5	1.1
④商工業		16	4.8	13	3.5	21	4.5	29	6.5	62	13.4
⑤建設運輸業		4	1.2	15	4.0	13	2.8	5	1.1	1	0.2
⑥水産業		0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑦運転手		2	0.6	12	3.2	8	1.7	1	0.2	2	0.4
⑧無職		130	39.4	118	31.6	179	38.4	195	44.0	179	38.6
⑨その他		78	23.6	78	20.9	43	9.2	20	4.5	9	1.9
計		330	100	374	100	466	100	443	100	464	100

6 市町村別相談件数

(単位:件)

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	18	20	29	27	16	25	27	25	22	32	23	25	289
能代市	4	-	2	3	1	3	6	1	2	-	3	2	27
横手市	-	-	4	2	1	1	2	1	1	3	4	1	20
男鹿市	1	-	-	-	-	3	-	-	-	1	-	1	6
大館市	-	1	-	-	1	4	3	-	2	1	-	2	14
湯沢市	1	1	-	-	1	-	-	-	1	-	1	-	5
鹿角市	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	1	4
由利本荘市	1	1	1	3	1	4	1	1	2	1	1	4	21
潟上市	1	-	2	1	-	3	3	1	-	1	-	-	12
大仙市	5	2	8	1	4	4	2	2	-	2	1	2	33
北秋田市	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
にかほ市	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
仙北市	1	-	-	3	-	-	-	1	1	-	-	2	8
市 計	33	25	47	40	25	47	44	35	32	41	33	40	442
小坂町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
上小阿仁村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
八峰町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
三種町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
藤里町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
五城目町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
八郎潟町	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2
井川町	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
大潟村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
美郷町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
羽後町	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4
東成瀬村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
町村計	2	1	1	1	1	-	1	-	-	-	3	-	10
県 計	35	26	48	41	26	47	45	35	32	41	36	40	452
県 外	-	1	-	4	1	2	-	2	1	-	-	-	11
不 明	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
計	35	27	48	45	27	49	46	37	33	41	36	40	464

編集・発行 秋田県生活センター
(平成27年6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。