

平成 30 年度

事業概要

(平成 29 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30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29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	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	17
(3) 処理結果	18
①処理結果	18
②処理期間	18
③被害救済	18
3 多重債務相談	19
4 食品表示及び景品表示に関する相談	19

IV 平成29年度交通事故相談の実績

1 年度別相談件数推移	20
2 相談者と当事者の関係	20
3 事故の種類別相談件数	20
4 相談内容	21
5 職業別相談件数	21
6 市町村別相談件数	22

I 生活センターの概要

1 設置目的

消費生活に関する相談対応、苦情の処理、情報の提供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

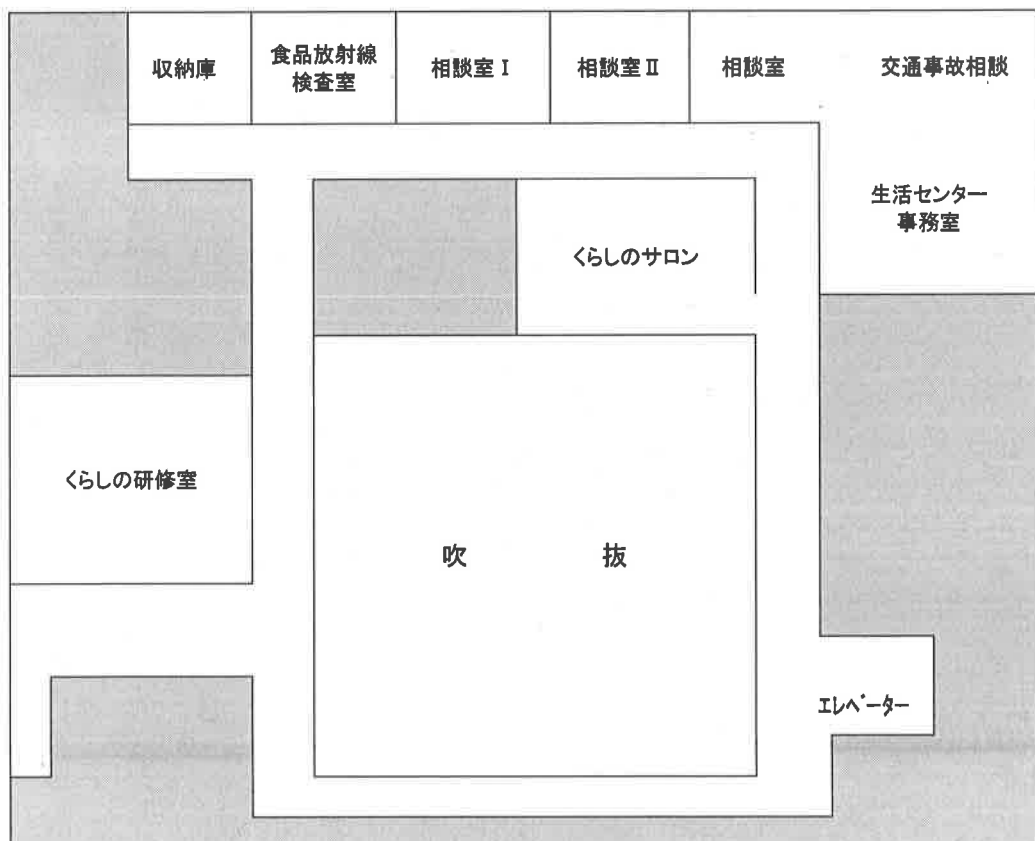
【秋田県生活センター 北部消費生活相談室】

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

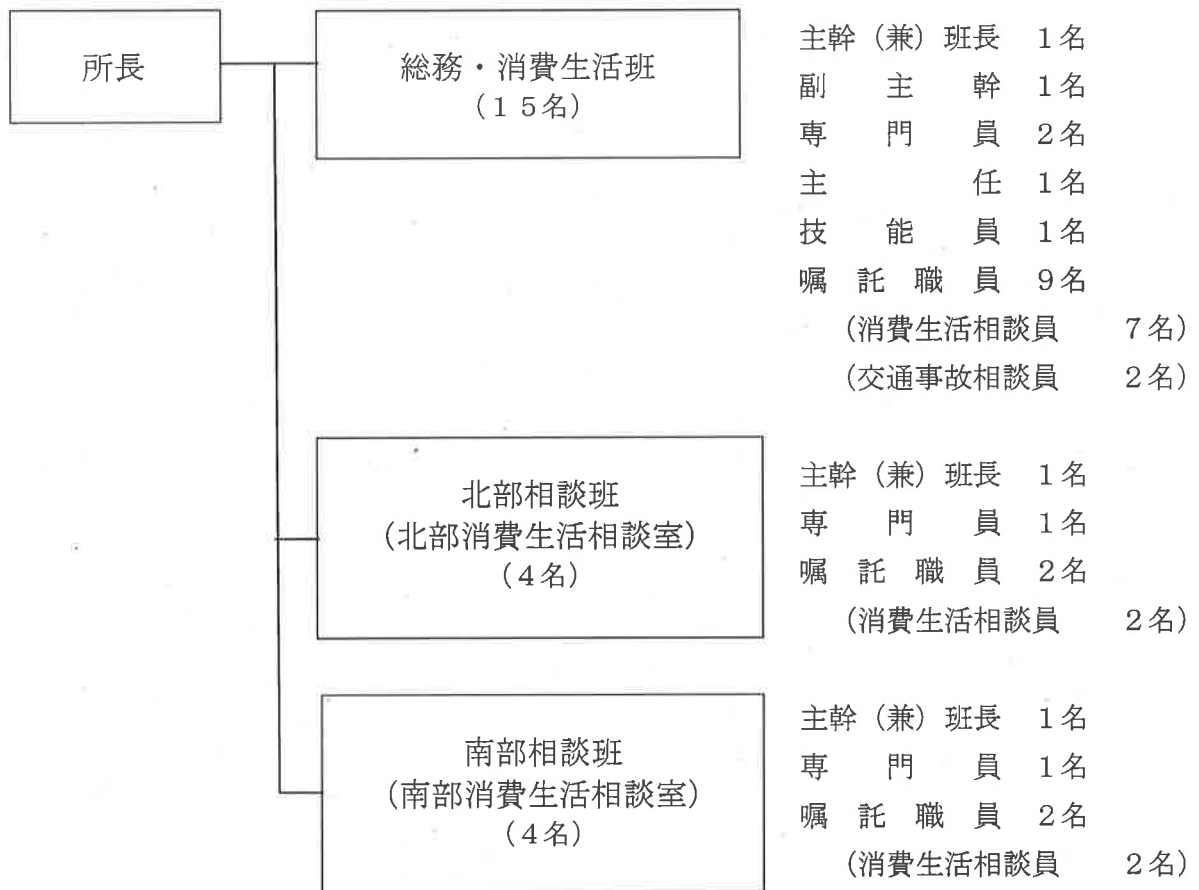
【秋田県生活センター 南部消費生活相談室】

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 (H30.5.1現在) (24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

Ⅱ 平成30年度事業概要

1 消費者啓発

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。

また、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。

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	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
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
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 <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活に関するトピックスを新聞掲載 (魁新報「くらしのサプリ」 読売新聞「おらほ」) ・緊急情報提供は随時 (県ウェブサイト、報道機関への情報提供) 			

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、国民生活センター等外部の試験機関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。

(4) 消費生活相談体制強化（市町村への支援）

市町村の消費生活相談員の資質向上を支援するため、生活センター主催で弁護士・専門家等を講師とした消費・契約トラブルに関する研修会を開催するほか、県の消費生活相談員が各市町村に出向いて、指導・意見交換する「巡回訪問」を実施する。

また、市町村が受け付けた相談のうち、困難事案等について、助言等を行う「経由相談」も実施する。

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29年度実績

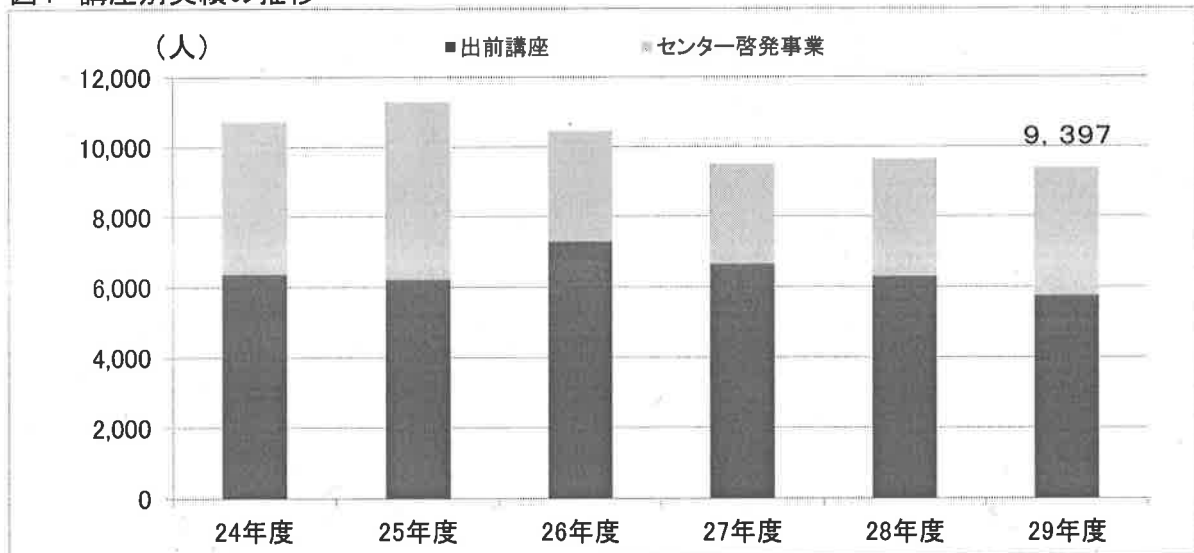
1 消費者啓発

表1 講座別実績の推移

(人)

区 分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	前年度比
出前講座	6,365	6,211	7,293	6,649	6,302	5,752	△ 550
消費生活出前講座	2,210	3,459	3,752	1,432	1,851	1,984	133
教育支援講座	3,616	2,349	2,562	2,209	1,647	1,302	△ 345
食品表示出前講座	539	403	979	3,008	2,804	2,466	△ 338
センター啓発事業	4,356	5,080	3,139	2,846	3,340	3,645	305
計	10,721	11,291	10,432	9,495	9,642	9,397	△ 245

図1 講座別実績の推移



1 出前講座

① 消費生活出前講座

- 各団体（企業、社会福祉関係団体、地域団体等）に対し「悪質商法・消費者トラブル」に関する出前講座を実施した。（実施件数）

24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
63	61	51	38	51	47

② 教育支援講座

- 学校に対し、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。（実施件数）

24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
29	20	24	27	15	14

③ 食品表示に関する出前講座

- 地域団体、生産者団体に対して食品表示に関する出前講座を実施した（実施件数）

24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
16	17	21	54	53	54

2 センター啓発事業

- 「消費生活セイフティ講座」：日常の「暮らし」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。
- 「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【 115件 5,752件】

① 消費生活出前講座【 47件 1,984人 】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月6日	東北電力(株)秋田支店	新入社員	秋田市	25
2	4月13日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	18
3	4月18日	横手市境町婦人会	婦人会会員	横手市	24
4	5月17日	大館市社会福祉協議会	家族介護教室受講者	大館市	34
5	5月23日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
6	5月25日	井川高齢大学	受講生	井川町	60
7	6月7日	シルバーカレッジ東部	受講生	秋田市	50
8	6月8日	秋田県警広報広聴課	入校生	秋田市	20
9	6月9日	自治体退職者会	会員	秋田市	20
10	6月19日	汐見町老人クラブ	会員	にかほ市	35
11	6月23日	(株)菅与組	社員	潟上市	40
12	7月6日	高齢者学級 南星大学	受講生	秋田市	30
13	7月6日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
14	7月7日	雄和中学校	生徒、保護者	秋田市	180
15	7月11日	消防学校	初任科生	由利本荘市	62
16	7月23日	秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師、業務従事者	秋田市	60
17	7月27日	仙北市社会福祉課	社会福祉事務所、社会福祉課職員	仙北市	60
18	7月28日	秋田大学教育文化学部	消費者教育論受講生	秋田市	30
19	7月30日	秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師、業務従事者	北秋田市	40
20	8月6日	秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師、業務従事者	大仙市	50
21	8月23日	北秋田市森吉公民館	わくわくライフ講座受講者	北秋田市	32
22	9月2日	能代市在宅障害者支援施設とらいあんぐる	在宅障害者	能代市	12
23	9月9日	羽後町社協三輪支会	役員、評議員研修会	羽後町	32
24	9月20日	秋田臨港警察署	署員	秋田市	60
25	10月2日	潟上市老人クラブ連合会	会員	潟上市	50
26	10月18日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	18
27	10月22日	泉釜ノ町町内会	泉釜ノ町町内会婦人部	秋田市	24
28	10月23日	秋田県医薬品配置協会	会員	秋田市	80
29	11月9日	能代市二ツ井地域局市民福祉課	婦人会会員松寿大学受講者	能代市	110
30	11月10日	秋田県農山漁村生活研究グループ協議会	会員(直売所事業者)	秋田市	150
31	11月12日	秋田県南障害者就業・生活支援センター	就業支援対象者、家族	大仙市	8
32	11月16日	羽後町生活環境課	羽後町安全安心大会	羽後町	80
33	11月29日	秋田県老連大学校	大学校生	秋田市	20
34	12月2日	一般財団法人 丁酉会	病院職員	秋田市	35
35	12月8日	鷹巣技術専門学校	訓練生・職員	北秋田市	27
36	12月9日	障害者就業・生活支援センターぱあとなあ	就業支援対象者	秋田市	19
37	12月15日	六郷仙南福祉会	家族介護者教室	美郷町	24
38	12月15日	まちづくり協議会	会員	大館市	52
39	1月30日	手形山東町けやきの会	会員	秋田市	14
40	2月8日	由利本荘市教育委員会	老人クラブ会員	由利本荘市	20
41	2月14日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	18
42	2月23日	潟上市天王公民館	潟上市民	潟上市	30
43	2月26日	五城目第一中学校	2年生	五城目町	36
44	3月1日	五城目第一中学校	2年生	五城目町	35
45	3月7日	秋田市南部市民サービスセンター	成人学級さわやかサロン	秋田市	25
46	3月22日	にかほ市金浦福寿大学	会員	にかほ市	50
47	3月23日	横手市大雄 阿気婦人会	会員	横手市	53
					1,984

② 教育支援講座【 14件 1,302人 】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	5月16日	花輪第二中学校	3年生	鹿角市	20
2	7月20日	秋田公立美術大学附属高等学院	生徒	秋田市	100
3	8月2日	秋田県高等学校教育研究会家庭科部会	部会員	秋田市	17
4	10月18日	大曲高校	3年生、教諭	大仙市	232
5	11月8日	六郷高校	3年生、教諭	美郷町	93
6	12月1日	協和中学校	3年生	大仙市	52
7	12月6日	西明寺中学校	全校生徒および保護者	仙北市	120
8	1月19日	中央高校	3年生	秋田市	80
9	1月24日	大曲農業高校太田分校	3年生、教諭	大仙市	20
10	2月6日	雄物川高校	3年生、教諭	秋田市	103
11	2月15日	横手清陵学院高校	3年生、教諭	横手市	163
12	2月15日	西仙北高校	3年生	仙北市	70
13	2月16日	湯沢翔北高校	3年生、教諭	湯沢市	181
14	2月22日	小坂高校	3年生、教諭	小坂町	51
					1,302

③ 食品表示に関する出前講座 【54件 2,466人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月26日	産地直売所百縁畑	会員	男鹿市	8
2	5月8日	JA秋田おぼこ	ファーマーズマーケット会員	大仙市	15
3	5月11日	大曲直売所菜果真(なかま)	直売所運営会員	大仙市	14
4	5月17日	美郷町農産物加工協議会	協議会会員	美郷町	13
5	6月2日	JA秋田おぼこ	ファーマーズマーケット会員	大仙市	29
6	6月7日	(株)ナチュラルスタンスクラブ	生産者	大仙市	42
7	6月19日	(株)マルシメ	出品者	横手市	51
8	6月20日	(株)マルシメ	出品者	横手市	47
9	6月27日	北秋田食品衛生協会	食品衛生責任者	北秋田市	28
10	6月28日	由利本荘食品衛生協会	食品衛生責任者	由利本荘市	120
11	6月29日	鹿角食品衛生協会	食品衛生責任者	鹿角市	36
12	6月29日	大曲朝市組合	組合員	大仙市	14
13	6月29日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者	大仙市	155
14	7月5日	能代山本食品衛生協会	食品衛生責任者	能代市	100
15	7月12日	角館食品衛生協会	食品衛生責任者	仙北市	84
16	7月13日	湯沢雄勝食品衛生協会	食品衛生責任者	湯沢市	63
17	7月13日	大館食品衛生協会	食品衛生責任者	大館市	100
18	7月20日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者	横手市	83
19	8月4日	五城目町食生活改善推進協議会	食生活改善推進員	五城目町	40
20	9月21日	仙北市商工会	山の楽市参加事業者	仙北市	10
21	9月22日	横手市健康推進課	食生活改善推進員	横手市	20
22	9月27日	由利本荘食品衛生協会	食品衛生責任者	由利本荘市	90
23	9月29日	手形東町第4区町内会婦人会	町内会・婦人会	秋田市	20
24	10月3日	秋田中央食品衛生協会	食品衛生責任者	潟上市	70
25	10月16日	北秋田食品衛生協会	食品衛生責任者	北秋田市	34
26	10月24日	大館食品衛生協会	食品衛生責任者	大館市	57
27	10月31日	寺岡システム秋田営業所	直売所事業者	秋田市	20
28	11月6日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者	大仙市	84
29	11月8日	アカデミーイン大館	会員	大館市	13
30	11月8日	能代山本食品衛生協会	食品衛生責任者	能代市	80
31	11月9日	湯沢雄勝食品衛生協会	食品衛生責任者	湯沢市	55
32	11月15日	鹿角食品衛生協会	食品衛生責任者	鹿角市	45
33	11月15日	角館食品衛生協会	食品衛生責任者	仙北市	39
34	11月17日	あきたベジフルサポート	卸、仲卸業者	秋田市	50
35	11月22日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者	横手市	110
36	11月28日	天王婦人会	会員	潟上市	50

37	12月3日	館地区婦人部	婦人部会員	横手市	27
38	12月6日	大館市田代公民館	公民大学受講生	大館市	30
39	12月20日	JAこまち イオン産直会	会員	湯沢市	18
40	1月22日	道の駅ポートタワーセリオン	直売所販売員	秋田市	7
41	1月24日	仙北市役所農林部総合産業研究所	直売所連絡協議会会員	仙北市	25
42	1月30日	なまはげ直売所	直売所会員	男鹿市	25
43	2月7日	大仙市協和支所農林建設課	協和からまつ食品加工部	大仙市	20
44	2月7日	由利食品衛生協会	指導員研修会	由利本荘市	50
45	2月16日	やさい王国	組合員	由利本荘市	30
46	2月16日	由利本荘市中央図書館	由利本荘市民	由利本荘市	30
47	2月18日	ほほえみ直売所	直売の会会員	秋田市	18
48	2月23日	加工食品部会	会員	由利本荘市	30
49	2月26日	JA秋田おばこ加工協議会	会員	仙北市	47
50	3月5日	秋田県計量協会	計量主任者講習会	秋田市	30
51	3月7日	雄勝地域振興局農林部	女性起業レベルアップ研修会参加者	湯沢市	62
52	3月7日	秋田県計量協会	計量主任者講習会	横手市	15
53	3月8日	JA秋田おばこ大曲営農センター	組合員	大仙市	65
54	3月20日	横手市生活研究グループ協議会	協議会員	横手市	48
					2,466

2 センター啓発事業【45回開催 3,645人】

① 消費生活セイフティ講座【19回開催 442人】

<中央地域>

	開催日	テーマ	場所	人数
1	6月22日	特殊詐欺の手口～電子マネーを使った手口～【秋田県警察】	生活センター	40
2	7月18日	自動車保険からみた高齢者による交通事故原因【日本損害保険協会】		35
3	8月24日	ライフプランから見た生命保険・住宅ローン・老後資金の考え方【金融広報アドバイザー】		27
4	9月21日	サプリメントは本当に効果があるのか～サプリメントは薬ではない～【秋田県薬剤師協会】		32
5	10月26日	今さら聞けない通販のいろは【ECネットワーク】		33
6	11月16日	衣類の新しい取り扱い表示で上手な洗濯【秋田県クリーニング生活衛生同業組合】		22
7	12月21日	高齢社会に備える成年後見制度～安心して介護サービスの活用～【秋田県社会福祉士会】		31
8	1月25日	介護保険サービスを理解していますか～介護認定・ケアプラン・介護サービスの流れ		26
9	2月22日	自分にとってのエンディングノート【金融広報アドバイザー】		36
				282

<北部地域>

10	7月13日	いまさら聞けない電話のあれこれ～通信回線と通信端末の種類と違い【ECネットワーク】	大館市 中央公民館	17
11	8月31日	サプリメントは本当に効果があるのか～サプリメントは薬ではない～【秋田県薬剤師協会】		20
12	9月28日	衣類の新しい取り扱い表示で上手な洗濯【秋田県クリーニング生活衛生同業組合】		12
13	10月26日	その契約、クーリングオフできますか【生活センター】		14
14	11月30日	トラブルに備える成年後見制度～安心して暮らすために【秋田県社会福祉士会】		16
				79

<南部地域>

15	7月20日	衣類の新しい取り扱い表示で上手な洗濯【秋田県クリーニング生活衛生同業組合】	平鹿地域 振興局	18
16	8月24日	特殊詐欺の手口～電子マネーを使った手口～【秋田県警察】		11
17	9月21日	いまさら聞けないスマートフォン～契約から最近のスマホ事情～【ECネットワーク】		16
18	10月26日	成年後見制度をやさしく解説【秋田県社会福祉士会】		15
19	11月30日	倫理的消費(エシカル消費)を学ぼう～消費から考える世界～【生活センター】		21
				81

【消費者問題講演会 26回開催 3,203人】

	開催日	主なテーマ	共催	場所	人数
1	4月27日	健康食品を正しく理解する	にかほ市食生活改善推進協議会	にかほ市	47
2	5月18日	食品を取り巻く現状と課題	由利本荘市シルバーカレッジ	由利本荘市	108
3	6月1日	終活ライブプラン	湯沢市雄勝消費者の会	湯沢市	42
4	6月27日	科学的健康情報から～食のウソホントを考える～	秋田県食生活改善推進協議会	秋田市	260
5	7月4日	悪質商法～あなたも被害者に～	潟上市連合婦人会	潟上市	170
6	7月7日	笑顔で始める賢い消費者	県南ブロック消費者の会	湯沢市	104
7	7月10日	運動と食事のバランス	北秋田市食生活改善推進協議会	北秋田市	60
8	7月13日	健康と生活設計	男鹿市連合婦人会	男鹿市	80
9	9月4日	健康長寿と生活設計	能代市連合婦人会	能代市	85
10	10月20日	あなたも被害者に	八峰町社会福祉大会	八峰町	220
11	10月28日	介護のミ・カ・タ	金融経済講演会(金融広報委員会)	秋田市	250
12	10月30日	健康寿命と生活設計	横手市連合婦人会	横手市	250
13	10月31日	身近な消費者トラブル	北秋田市・上小阿仁村連合婦人会	北秋田市	120
14	11月3日	健康寿命と生活設計	男鹿市連合婦人会	男鹿市	250
15	11月6日	くらしとお金の講座	金融広報委員会	湯沢市	50
16	11月7日	悪質商法～あなたも被害者に～	仙北市地域婦人連絡協議会	仙北市	67
17	11月8日	笑顔で始める賢い消費者	大館市連合婦人会	大館市	150
18	11月9日	くらしとお金の講座	金融広報委員会	能代市	40
19	11月10日	笑顔で始める賢い消費者	能代市社会福祉大会能代市文化会館	能代市	250
20	11月13日	悪質商法～あなたも被害者に～	にかほ市地域婦人団体連絡協議会	能代市	120
21	11月14日	食の安全と健康生活	湯沢市雄勝地区食生活改善推進協議会	羽後町	90
22	11月15日	食品を取り巻く現状と課題	山本郡連合婦人会	能代市	90
23	11月21日	くらしとお金の講座	金融広報委員会	秋田市	50
24	11月22日	食品を取り巻く現状と課題	由利本荘市婦人団体連絡協議会	由利本荘市	100
25	12月6日	賢い消費者になろう～悪徳商法にだまされるな～	湯沢市・雄勝郡社協連絡協議会	湯沢市	70
26	12月15日	笑顔で始める賢い消費者	釈迦内地区町づくり協議会	大館市	80
					3,203

【新聞等への掲載】

① 魁新報「くらしのサプリ」

	掲載月日	テーマ
1	4月19日	クリーニング～衣類戻り次第確認を～
2	5月17日	消費者月間～「安全安心」を学ぼう～
3	6月21日	ネット通信トラブル～解決へ窓口相談を～
4	7月19日	SMSの架空請求～実在企業をかたり送信～
5	8月16日	中古車購入トラブル～慎重に検討し契約を～
6	9月20日	出会い系サイト～多額の料金に要注意～
7	10月18日	原野商法～被害者狙う不審勧誘～
8	11月15日	多重債務～自治体の窓口へ相談を～
9	12月20日	実は定期購入～契約内容よく確認を～
10	1月17日	布団のリフォーム勧誘～強引な訪問販売に注意～
11	2月21日	交通事故後の手続き～悩まず早めに相談を～
12	3月21日	住宅修理トラブル～「保険利用」の勧誘注意

② 読売新聞タブロイド紙「おらほ」

	掲載月	テーマ
1	4月	洗濯表示が変わりました～クリーニングトラブル～
2	5月	5月は消費者月間～行動しよう 消費者の未来へ～
3	6月	インターネット通信サービスの相談が最も多い～県生活センターの28年度相談概要～
4	7月	はがき、SMSによる架空請求～実在する企業を騙るケースも～
5	8月	中古車購入トラブル～商品選択が難しい中古車～
6	9月	出会い系サイトで大金を払ってしまった～SNSから誘導されるケースも～
7	10月	昔買った土地を売らないかと言われて～原野商法の二次被害～
8	11月	多重債務・借金は悩まず相談～多重債務者相談強化キャンペーン～
9	12月	ネットを活用する高齢者のトラブル増加～お試しのつもりが定期購入に～
10	1月	強引な訪問販売に注意～訪問による布団のリフォームの勧誘～
11	2月	交通事故に遭ってしまった～一人で悩まず、早めに相談窓口へ～
12	3月	住宅修理トラブル～火災保険の利用を強調～

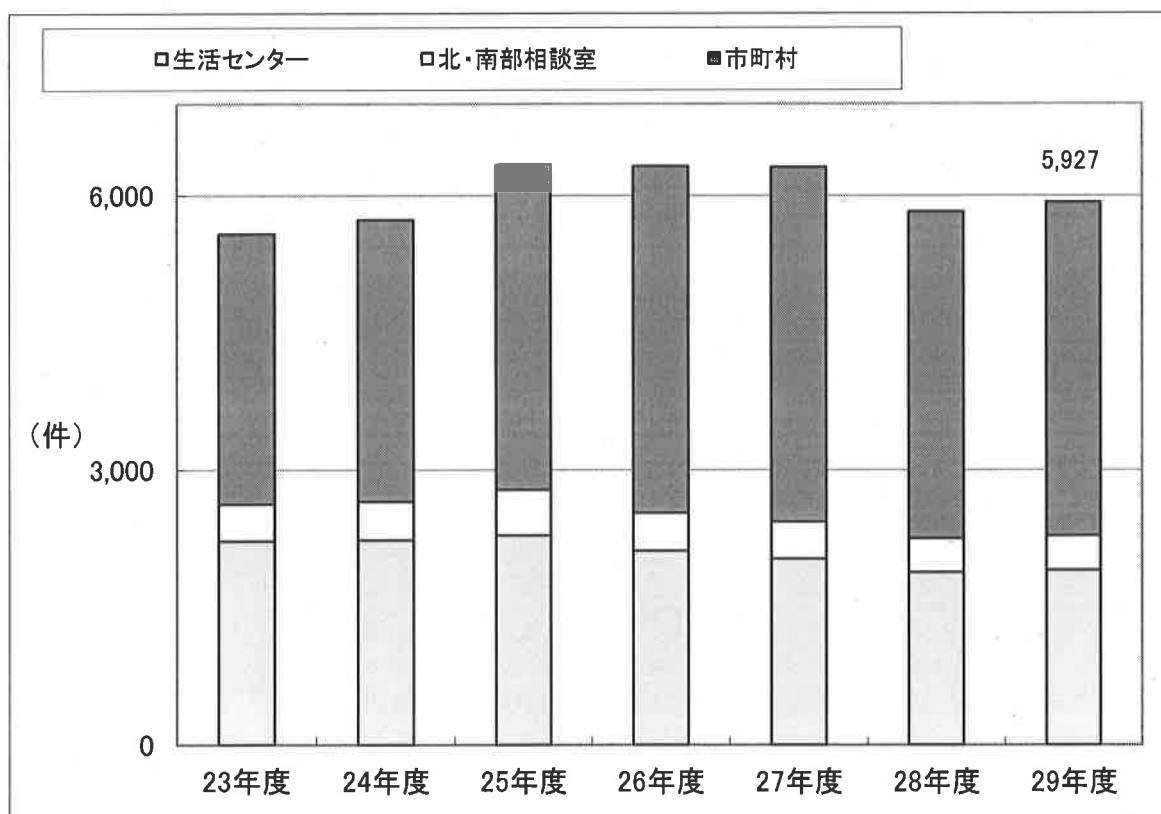
2 消費生活相談

(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	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	28-29 増減率
県分	2,626	2,653	2,784	2,530	2,432	2,249	2,278	1.3
生活センター	2,219	2,229	2,283	2,115	2,026	1,879	1,903	1.3
北部・南部相談室	407	424	501	415	406	370	375	1.4
市町村分	2,953	3,082	3,546	3,789	3,875	3,579	3,649	2.0
計	5,579	5,735	6,330	6,319	6,307	5,828	5,927	1.7
対前年度比	△ 12.5	2.8	10.4	△ 0.2	△ 0.2	△ 7.6	1.7	
(参考)市町村割合	52.9	53.7	56.0	60.0	61.4	61.4	61.6	



- ・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傾向。最近はやばい傾向。
- ・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	128	183	204	135	156	131	180	170	163	151	144	158	1,903
北部相談室	11	13	10	16	9	15	14	21	16	22	22	15	184
南部相談室	15	19	16	18	17	11	16	13	14	21	13	18	191
計	154	215	230	169	182	157	210	204	193	194	179	191	2,278

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	164	1,730	9	1,903
北部相談室	52	132	0	184
南部相談室	48	143	0	191
計	264	2,005	9	2,278

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	28年度				
	男性	女性	不明・団体等	計	割合
20歳未満	23	22	1	46	2.0
20歳代	89	58	2	149	6.6
30歳代	101	91		192	8.5
40歳代	137	136		273	12.1
50歳代	169	134		303	13.5
60歳代	140	111	2	253	11.2
70歳代	104	96		200	8.9
80歳以上	38	83		121	5.4
不明	304	245	163	712	31.7
計	1,105	976	168	2,249	100
割合	49.1	43.4	7.5		

区分	29年度				
	男性	女性	不明・団体等	計	割合
20歳未満	9	13	1	23	1.0
20歳代	68	72		140	6.1
30歳代	90	84	1	175	7.7
40歳代	120	134	4	258	11.3
50歳代	139	143	2	284	12.5
60歳代	162	202		364	16.0
70歳代	94	110	1	205	9.0
80歳以上	50	81	1	132	5.8
不明	303	237	157	697	30.6
計	1,035	1,076	167	2,278	100
割合	45.5	47.2	7.3		

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	28年度	29年度
給与生活者	754	721
自営・自由業	113	120
家事従事者	198	207
学生	61	47
無職	556	555
行政機関	1	0
企業団体	91	88
その他・不明	475	540
計	2,249	2,278

⑥ 他機関からの相談(県受付分)

(単位:件)

区分	28年度	29年度
行政機関	18	12
企業・団体	106	106
市町村消費生活相談窓口(経由)	180	180
計	304	298

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	
	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度
秋田市	778	828	1,721	1,671	2,499	2,499
能代市	77	70	362	394	439	464
横手市	128	136	350	359	478	495
大館市	156	104	101	132	257	236
男鹿市	51	63	67	78	118	141
湯沢市	66	81	164	193	230	274
鹿角市	44	43	70	63	114	106
由利本荘市	111	137	186	185	297	322
潟上市	90	104	66	57	156	161
大仙市	124	133	284	301	408	434
北秋田市	39	29	60	64	99	93
にかほ市	114	77	53	67	167	144
仙北市	60	42	55	34	115	76
市計	1,838	1,847	3,539	3,598	5,377	5,445
小坂町	13	9	4	2	17	11
上小阿仁村	4	9	3	2	7	11
藤里町	12	8	4	2	16	10
三種町	43	20	11	9	54	29
八峰町	14	18	4	11	18	29
五城目町	23	31	1	6	24	37
八郎潟町	13	11	0	0	13	11
井川町	8	14	1	0	9	14
大潟村	10	9	3	1	13	10
美郷町	34	23	2	8	36	31
羽後町	28	23	6	9	34	32
東成瀬村	0	4	1	1	1	5
町村計	202	179	40	51	242	230
県外・不明	209	252			209	252
計	2,249	2,278	3,579	3,649	5,828	5,927

(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)

※ 太字 ○数字は個別商品等の相談件数順位

商品・サービス内容	28年度	29年度	
		件数	主な相談内容(件数)
1 運輸・通信サービス	621	689	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。 ①「デジタルコンテンツ」266件 (有料動画等の架空請求が主 200件) ②「インターネット通信サービス」158件 ⑦「出会い系サイト」関係 46件 ⑨「テレビ・衛星放送サービス」44件 ・「アダルト情報サイト」33件 ・「携帯電話サービス」37件 ・「モバイルデータ通信」29件 ・「固定電話」29件
2 商品一般	142	190	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 ⑤内72件が「総合消費料金」等請求される架空請求
3 金融・保険サービス	165	162	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。 ④借金・融資等「融資サービス」関係 79件 ・「ファンド型投資」26件 ・クレジットカード等「金融関連サービス」17件 ・「生命保険」17件
4 食料品	148	156	③「健康食品」88件 ・「飲料」10件 ・「野菜・海草」9件 ・「魚介類」9件
5 教養娯楽品	128	143	主として教養・娯楽・趣味の目的で使用される商品。 ・新聞以外の「書籍・印刷物」31件 ・パソコン・パソコン関連用品 17件 ・「新聞」19件 ・「スマホ」9件
6 他の相談	149	124	・「相隣関係」16件 ・個人間金銭貸し借り等「債権回収」8件 ・「相続」7件
7 レンタル・リース・貸借	103	82	⑦「賃貸アパート」46件 ・電話機、FAX、コピー機等「リースサービス」14件 ・「借家」11件
8 他の役務	101	82	外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事サービス等。 ・「冠婚葬祭」10件 ・「広告代理サービス」7件
9 保健衛生品	65	75	⑩「化粧品」39件 ・「電位治療器」8件 ・「配置薬」5件
10 被服品	83	74	・「洋服」23件 ・「履物」10件 ・「アクセサリー」8件 ・「和服」7件 ・「下着」7件

商品・サービス内容	28年度	29年度	
		件数	主な相談内容(件数)
11 土地・建物・設備	44	64	・「土地」 15件 ・「電気温水・給湯システム」 11件 ・「ソーラーシステム」 5件
12 保健・福祉サービス	77	63	・「医療」 22件 ・「エステ」 9件 ・「年金・社会保険」 9件
13 車両・乗り物	86	59	⑥自動車 53件 ・自動車用品 6件
14 住居品	70	55	主に家事、住宅内で使用する物で生活必需品。 ・「家具寝具」 17件 ・「空調冷暖房機」 13件
15 教養・娯楽サービス	38	51	・各種「教室・講座」 14件 ・「旅行代理業」 5件 ・「宿泊施設」 5件
16 工事・建築・加工	67	49	・「新築工事」 14件 ・「塗装工事」 9件 ・「屋根・増改築工事」 7件
17 修理・補修	52	49	・「車検」 7件
18 光熱水品	20	34	・「電気」 22件 ・「石油」 8件
19 行政サービス	20	21	
20 役務一般	24	18	・「複合サービス会員」 17件

※ 架空請求の相談件数

平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
98	158	175	120	292

【29年度 内訳】

商品・役務	件数	備考
デジタルコンテンツ	207件	覚えのない動画サイトの未納料金の請求
商品一般	72件	「総合消費料金」など覚えのない未納料金の請求
その他	13件	

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	23件	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインゲーム ・テレビ放送 ・デジタルコンテンツ ・商品一般 				健康食品
		3件				2件
20歳代	140件	出会い系サイト	デジタルコンテンツ	商品一般	フリーローンサラ金	携帯電話サービス
		17件	15件	8件	7件	6件
30歳代	175件	デジタルコンテンツ	インターネット通信サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーローンサラ金 ・健康食品 		<ul style="list-style-type: none"> ・賃貸アパート ・自動車
		20件	13件	11件		7件
40歳代	258件	デジタルコンテンツ	インターネット通信サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・商品一般 ・健康食品 		出会い系サイト
		51件	19件	14件		13件
50歳代	284件	デジタルコンテンツ	商品一般	インターネット通信サービス	健康食品	<ul style="list-style-type: none"> ・化粧品 ・自動車
		48件	29件	25件	12件	11件
60歳代	364件	デジタルコンテンツ	商品一般	インターネット通信サービス	健康食品	自動車
		77件	54件	35件	11件	9件
70歳代	205件	商品一般	インターネット通信サービス	デジタルコンテンツ	健康食品	新聞・書籍等
		22件	21件	16件	14件	11件
80歳以上	132件	健康食品	商品一般	新聞・書籍等	インターネット通信サービス	魚介類
		13件	12件	8件	7件	6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1,187件で前年度に比べ79件増加しているが、相談件数に占める割合は横ばい。

販売方法別では、テレビショッピングやインターネットショッピングによるトラブルやアダルト情報サイトなどのワンクリック請求など「通信販売」が最も多い。

(単位:件)

販売方法	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
訪問販売	219	215	181	146	141
通信販売	772	727	742	638	718
マルチ・マルチまがい	26	22	19	22	27
電話勧誘販売	452	405	342	261	243
ネガティブオプション	54	12	12	14	22
その他無店舗	19	15	8	8	10
訪問購入	14	13	20	19	26
計	1,556	1,409	1,324	1,108	1,187
(相談件数総数)	2,784	2,530	2,432	2,249	2,278
(特殊販売相談の割合)	55.9%	55.7%	54.4%	49.3%	52.1%

販売方法別内訳

【訪問販売】

(単位:件)

商品・役務名	28年度	29年度
1 テレビ放送サービス	9	16
2 新聞	14	14
3 電気温水器・ソーラー	8	11
4 工事・建築	10	10
4 複合サービス会員	2	10
6 修理サービス	16	8
7 健康食品	5	7
8 生命保険	7	6
8 リースサービス	8	6
10 布団	1	5

【通信販売】

(単位:件)

商品・役務名	28年度	29年度
1 デジタルコンテンツ	169	256
2 健康食品	39	52
3 出会い系サイト	30	46
4 商品一般	19	37
5 アダルト情報サイト	30	33
6 化粧品	13	29
7 インターネット通信	10	16
8 洋服	14	12
8 自動車	11	12

【電話勧誘販売】 (単位:件)

商品・役務名	28年度	29年度
1 インターネット通信	141	112
2 健康食品	18	18
3 商品一般	16	15
4 電気	-	14
5 固定電話	13	13
6 魚介類	4	8

【マルチ・マルチまがい】 (単位:件)

商品・役務名	28年度	29年度
1 ファンド型商品	1	17
2 商品一般	3	3
3 健康食品	5	2
3 化粧品	8	2

【ネガティブオプション】 (単位:件)

商品・役務名	28年度	29年度
1 書籍・雑誌	3	14
2 商品一般	3	5
3 麺類	0	1
3 菓子類	0	1
3 電話機関連	0	1

【訪問購入】 (単位:件)

商品・役務名	28年度	29年度
1 和服	2	5
1 アクセサリー	4	4
3 商品一般	3	3
3 郵便サービス	-	3

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

(単位:件)

区分	28年度			29年度			29年度の主な商品
	危害	危険	計	危害	危険	計	
食料品	4	2	6	14	0	14	健康食品・調味料等
住居品	2	6	8	0	3	3	湯沸かし・石油ヒーター
光熱水品	0	1	1	1	0	1	灯油
被服品	2	0	2	0	0	0	
保健衛生品	4	0	4	9	0	9	電位治療器・化粧品等
教養娯楽品	1	2	3	0	1	1	テレビ
車両・乗り物	0	3	3	1	1	2	自動車・農機具
レンタル・リース	1	0	1	0	0	0	賃貸アパート
土地・建物・設備	0	1	1	0	0	0	
工事・建築	1	0	1	0	0	0	内装工事
修理・補修	0	1	1	0	1	1	
教養娯楽サービス	0	0	0	1	0	1	スポーツ教室
運輸・通信	0	1	1	0	0	0	
保健・福祉サービス	4	0	4	3	0	3	医療サービス
他の役務	0	1	1	1	0	1	外食
計	19	18	37	30	6	36	

(3) 処理結果(県受付分) (平成30年4月末日時点)

① 処理結果

(単位:件、%)

区分	28年度		29年度		備考
	件数	割合	件数	割合	
助言(自主交渉)	360	16.0	555	24.4	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	1,498	66.6	1,327	58.3	アドバイスや情報提供をした場合
あっせん	231	10.3	246	10.8	生活センター等が業者交渉を行い問題解決を図る場合
(うち解決数)	(205)		(228)		
処理不能	17	0.8	87	3.8	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	50	2.2	35	1.5	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	93	4.1	17	0.7	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	11	0.5	
計	2,249	100	2,278	100	

② 処理期間

(単位:件、%)

	28年度		29年度	
	件数	割合	件数	割合
即日処理	1,805	80.3	1,859	81.6
継続処理 (2日以上要した相談)	444	19.7	419	18.4
上記継続処理の内 1ヶ月以上要した相談	78	3.5	94	4.1
処理に要した期間の平均	4.38日		4.88日	

③ 被害救済

	28年度		29年度	
	件数	金額(千円)	件数	金額(千円)
回復(契約解除・返金等)	165	39,192	170	44,494
クーリングオフ(契約解除・返金等)	22	4,885	33	10,501
未然防止	102	22,352	70	15,578
被害救済合計	289	66,429	273	70,573

3 多重債務相談(県受付分)

1) 相談件数

(単位:件・%)

区 分	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
多重債務相談	196	174	117	133	125	95	86
相談件数総数	2,626	2,653	2,784	2,530	2,432	2,249	2,278
割合	7.5%	6.6%	4.2%	5.3%	5.1%	4.2%	3.8%

2) 多重債務相談者の属性

① 職業等

(単位:件・%)

区 分	28年度		29年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
給与生活者	36	37.9	30	34.9
- 自営	5	5.3	5	5.8
- 家事従事	4	4.2	1	1.2
- 学生	2	2.1	0	0.0
- 無職	18	18.9	32	37.2
その他・不明	30	31.6	18	20.9
計	95	100.0	86	100.0

② 年齢

(単位:件・%)

年代	28年度		29年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
10歳代	0	0.0	0	0.0
20歳代	12	12.6	6	7.0
30歳代	14	14.7	12	14.0
40歳代	10	10.5	11	12.8
50歳代	10	10.5	11	12.8
60歳代	5	5.3	15	17.4
70歳代	4	4.2	5	5.8
80歳代	0	0.0	1	1.2
不明	40	42.1	25	29.0
計	95	100.0	86	100.0

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		消費者等からの情報提供		計	
	28年度	29年度	28年度	29年度	28年度	29年度
生活センター	55	82	4	7	59	89
北部相談室	57	69	2	3	59	72
南部相談室	113	152	7	4	120	156
計	225	303	13	14	238	317

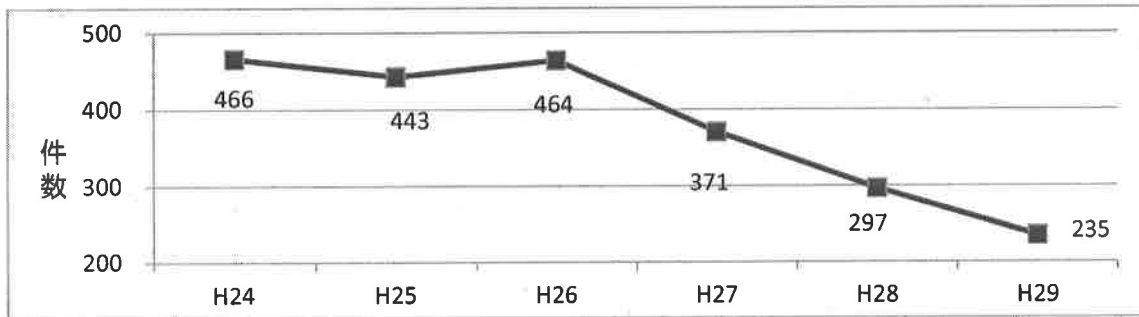
IV 平成29年度交通事故相談の実績

1 年度別相談件数推移

平成29年度の相談件数は235件で、前年度の297件に比べて62件(20.9%)減少した。

(単位:件、%)

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	前年度比	増減率
件数	466	443	464	371	297	235	△ 62	△ 20.9



(参考) 交通事故件数の推移

年 度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
発生件数	2,778	2,371	2,227	2,149	2,169	2,031

(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71.1%で圧倒的に多く、家族からの相談も24.6%となった。

(単位:件、%)

相談者	28年度				29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	157	39	196	66.0	145	22	167	71.0
家族	61	26	87	29.3	47	11	58	24.6
親族	1	1	2	0.7	1	1	2	0.9
事業主	2	1	3	1.0	4	-	4	1.7
知人	-	2	2	0.7	2	-	2	0.9
その他	6	1	7	2.4	2	-	2	0.9
計	227	70	297	100	201	34	235	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44件(18.7%)、「軽傷」事故に関する相談が117件(49.8%)、「死亡」事故に関する相談が3件(1.3%)となっており、全体の約70%となった。

(単位:件、%)

区分	25年度		26年度		27年度		28年度		29年度	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
死亡	11	2.5	32	6.9	16	4.3	10	3.4	3	1.3
重傷	261	58.9	204	44.0	196	52.8	118	39.7	44	18.7
軽傷	92	20.8	123	26.5	97	26.1	97	32.7	117	49.8
物損	77	17.4	104	22.4	62	16.7	72	24.2	71	30.2
その他	2	0.5	1	0.2	-	-	-	-	-	-
計	443	100	464	100	371	100	297	100	235	100

4 相談内容

賠償問題に関する相談が全体の11.9%となった。その内訳は、「③過失の程度」が11件(4.7%)で最も多く、次いで、「②賠償額の算定」が8件(3.4%)「④示談の仕方」が5件(2.1%)となった。

(単位:件、%)

相談内容		25年度		26年度		27年度		28年度		29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	28	6.3	19	4.1	13	3.5	1	0.3	0	0.0
	②賠償額の算定	237	53.5	162	34.9	90	24.3	44	14.8	8	3.4
	③過失の程度	35	7.9	30	6.5	30	8.1	24	8.1	11	4.7
	④示談の仕方	16	3.6	15	3.2	15	4.0	10	3.4	5	2.1
	⑤示談の変更	0	0.0	2	0.4	1	0.3	0	0.0	0	0.0
	⑥債務不履行	29	6.5	44	9.5	19	5.1	4	1.3	1	0.4
	⑦自賠償保険の請求	10	2.3	14	3.0	11	3.0	3	1.0	2	0.9
	⑧労・社保険使用	2	0.5	1	0.2	1	0.3	0	0.0	1	0.4
	⑨訴訟・調停	18	4.1	16	3.4	8	2.2	10	3.4	0	0.0
	小計	375	84.7	303	65.3	188	50.7	96	32.3	28	11.9
⑩更生問題		0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑪その他		68	15.3	161	34.7	183	49.3	201	67.7	207	88.1
計		443	100	464	100	371	100	297	100	235	100
(うち 自転車が起こした事故に関する相談)		16	3.6	4	0.9	7	1.9	3	1.0	1	0.4

5 職業別相談件数

職業別では、「②会社員」111件(47.2%)、「⑧無職」84件(35.8%)の順となった。

(単位:件、%)

区分		25年度		26年度		27年度		28年度		29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		14	3.2	16	3.4	10	2.7	9	3.0	9	3.8
②会社員		173	39.1	190	40.9	149	40.2	119	40.1	111	47.2
③農林業		6	1.4	5	1.1	6	1.6	5	1.7	5	2.1
④商工業		29	6.5	62	13.4	24	6.5	12	4.0	8	3.4
⑤建設運輸業		5	1.1	1	0.2	0	0.0	5	1.7	10	4.3
⑥水産業		0	0.0	0	0.0	1	0.3	0	0.0	1	0.4
⑦運転手		1	0.2	2	0.4	21	5.7	3	1.0	0	0.0
⑧無職		195	44.0	179	38.6	130	35.0	118	39.7	84	35.8
⑨その他		20	4.5	9	1.9	30	8.1	26	8.8	7	3.0
計		443	100	464	100	371	100	297	100	235	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	10	15	16	11	9	16	11	13	5	11	15	15	147
能代市	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	8
横手市	-	1	1	-	2	1	1	1	-	1	2	2	12
男鹿市	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2
大館市	-	-	1	-	3	-	-	-	-	1	-	-	5
湯沢市	-	2	-	-	1	-	-	-	4	-	-	-	7
鹿角市	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
由利本荘市	3	1	2	-	1	-	-	2	-	-	1	-	10
潟上市	1	1	-	-	-	1	-	2	2	2	2	1	12
大仙市	-	-	2	1	1	3	1	-	2	1	-	-	11
北秋田市	2	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	4
にかほ市	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
仙北市	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2	6
市計	22	23	24	12	19	21	14	19	15	16	20	22	227
小坂町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
上小阿仁村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
八峰町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
三種町	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
藤里町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
五城目町	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
八郎潟町	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
井川町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
大潟村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
美郷町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
羽後町	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
東成瀬村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
町村計	1	-	-	-	2	1	-	1	-	-	1	-	6
県計	23	23	24	12	21	22	14	20	15	16	21	22	233
県外	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2
不明	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
計	23	23	25	12	21	22	14	20	15	16	22	22	235

編集・発行 秋田県生活センター
(平成30年5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。