

平成 24 年度

事業概要

(平成 23 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24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23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	11
③ 相談方法別相談件数	11
④ 性別・年齢別相談件数	11
⑤ 職業別相談件数	11
⑥ 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

IV 平成23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) 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

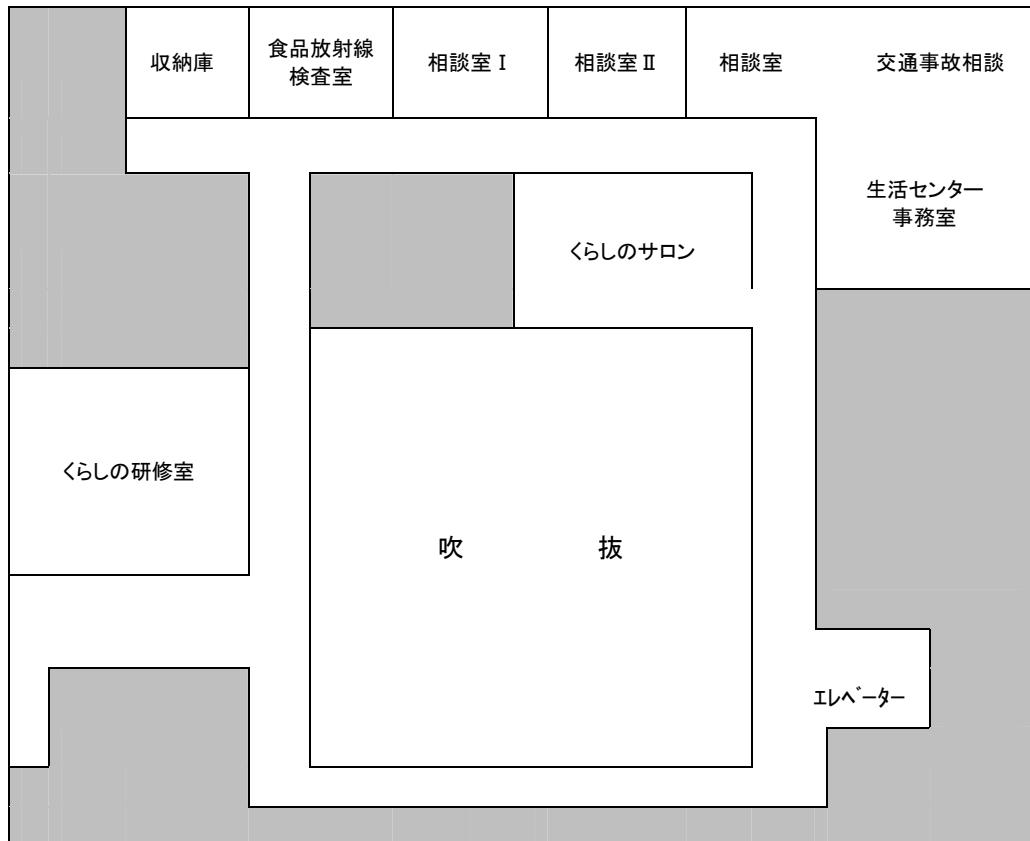
【秋田県生活センター 北部消費生活相談室】

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

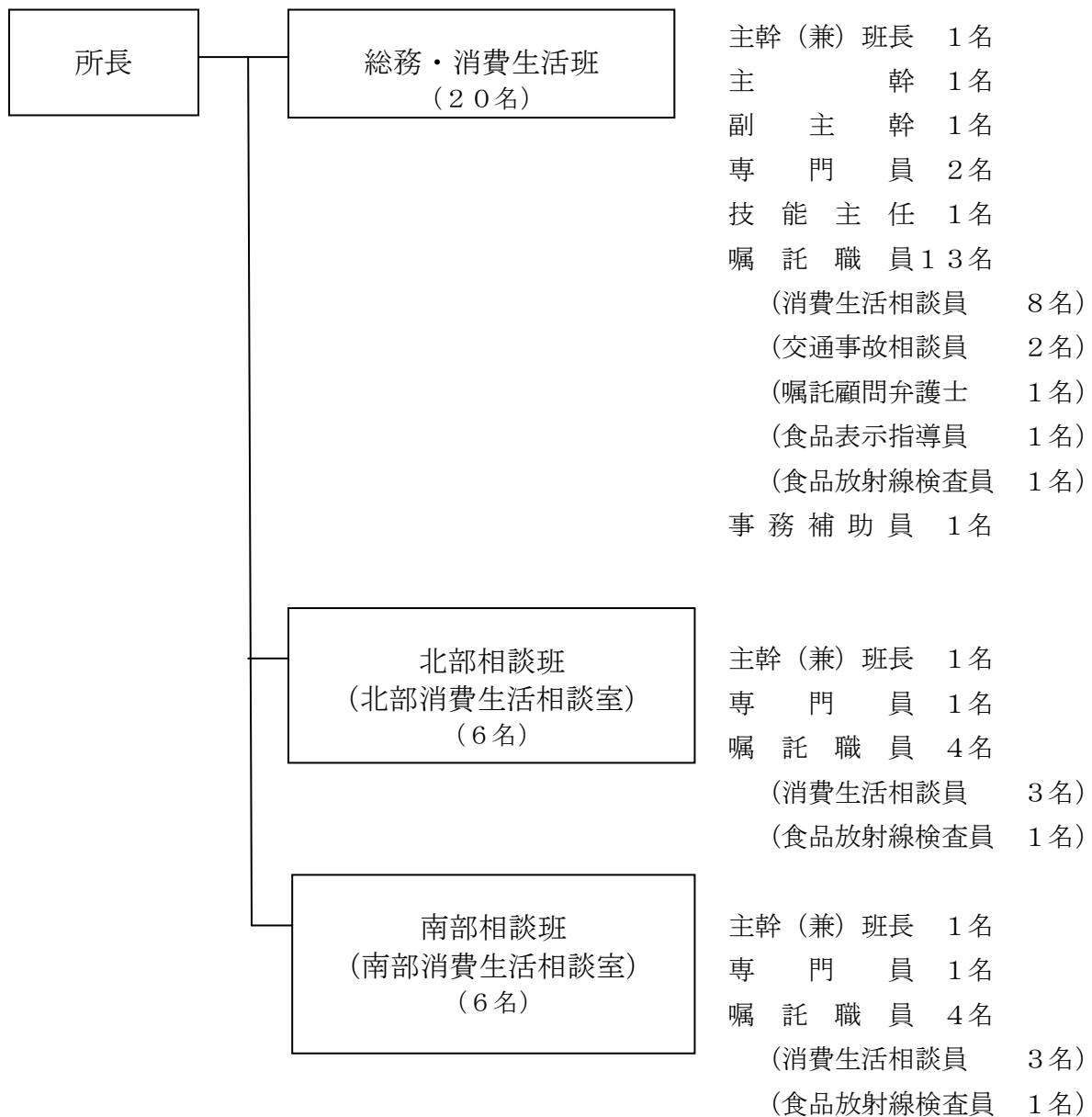
【秋田県生活センター 南部消費生活相談室】

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 (H24.7.1現在) (33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24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	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行う。
「くらしの達人」 養成講座 ・メイン講座 ・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行う。 ・メイン講座：前・後期各5回 ・地域講座：北部・南部消費生活相談室で各3回実施
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	<ul style="list-style-type: none"> 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、消費者教育、啓発に役立てる。
マスメディア等による情報提供	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 新聞へ消費生活に関するトピックスを掲載。 魁新報「くらしのサプリ」月1回 読売新聞「おらほ」月1回 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。

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

(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23年度実績

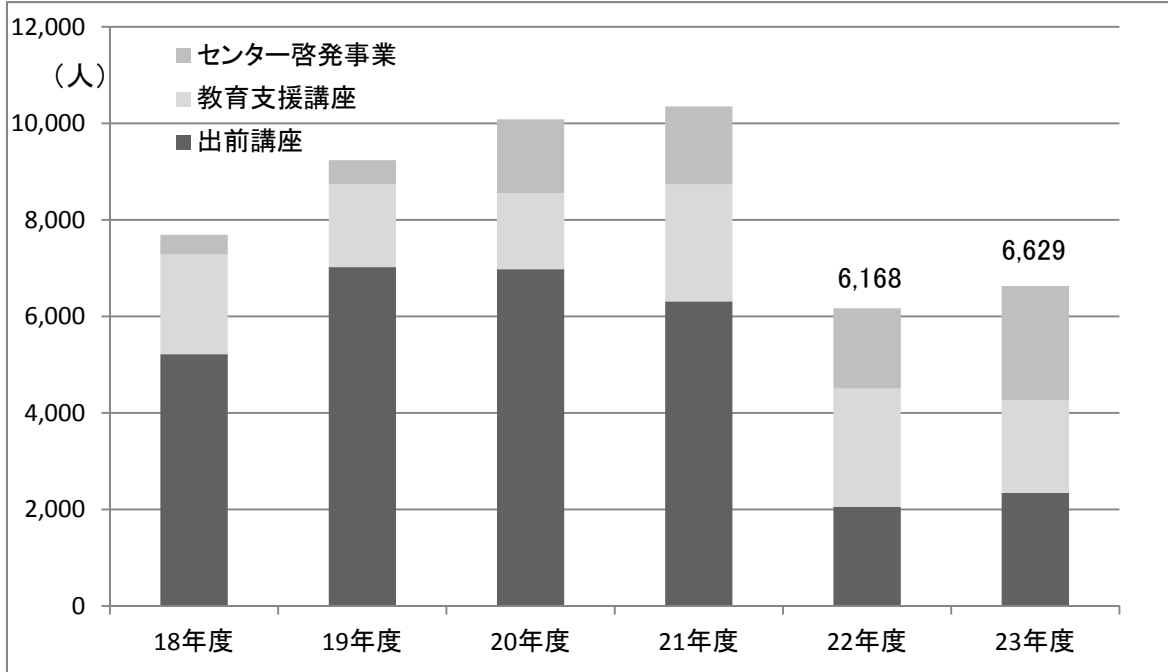
1 消費者啓発

表1 講座別実績の推移

(人)

	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	前年度比
出前講座	5,216	7,023	6,980	6,311	2,058	2,341	283
教育支援講座	2,068	1,717	1,575	2,425	2,448	1,923	△ 525
センター啓発事業	407	496	1,529	1,616	1,662	2,365	703
計	7,691	9,236	10,084	10,352	6,168	6,629	461

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、社会福祉関係団体、行政、地域団体等へ「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。

(出前講座 実施件数)

18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
111	133	105	97	32	58

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。

(出前講座 実施件数)

18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
16	15	11	20	18	18

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 129人 「くらしの達人」認定75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。

【消費生活啓発事業の開催実績】

① 出前講座【58件2, 341人】

【企業等 4件 151人】

	月日	曜日	相手側	対象者	地域	人数
1	23.04.06	水	秋田電子システムズ	新入社員	秋田市	8
2	24.01.28	土	小坂橋建設安全協議会	社員	鹿角市	50
3	24.03.24	土	藤原記念病院	病院職員	潟上市	70
4	24.03.27	火	東北電力秋田支店	社員	秋田市	23
			4件			151

【社会福祉関係 15件 538人】

1	23.06.21	火	横手市社会福祉協議会	福祉協力員、民生委員等(境町地区)	横手市	30
2	23.06.24	金	横手市社会福祉協議会	福祉協力員、民生委員等(栄地区)	横手市	45
3	23.07.10	日	河辺地域包括支援センター(社協)	地域住民	秋田市	15
4	23.07.22	金	大館・鹿角ロングアドバイザー連絡協議会	連絡協議会会員	大館市	15
5	23.08.24	水	秋田県長寿社会振興財団	県北LL大学園受講者	能代市	30
6	23.09.21	水	河辺地域包括支援センター(社協)	地域住民	秋田市	40
7	23.09.29	木	秋田県長寿社会振興財団	県南LL大学園受講者	湯沢市	30
8	23.09.29	木	46期BLC・Fグループ	BLC受講生	秋田市	20
9	23.10.06	木	大雄福祉センター福祉協力員会	福祉協力員	横手市	40
10	23.10.13	木	河辺地域包括支援センター(社協)	地域住民	秋田市	20
11	23.10.14	金	秋田市母子寡婦福祉連合会	連合会会員	秋田市	30
12	24.01.16	月	河辺地域包括支援センター(社協)	地域住民	秋田市	25
13	24.01.17	火	河辺地域包括支援センター(社協)	地域住民	秋田市	38
14	24.01.21	土	秋田県家庭科教育研修会	高校、中学校教員等	秋田市	10
15	24.03.03	土	河辺地域包括支援センター(社協)	河辺地区福祉員、地域住民	秋田市	150
			15件			538

【行政関係 9件 405人】

1	23.04.28	木	秋田県税務課	県地域振興局税務担当職員	潟上市	13
2	23.07.11	月	秋田県消防学校	初任教育学生	由利本荘市	92
3	23.07.26	火	八郎潟町教育委員会	地域住民	八郎潟町	50
4	23.08.04	木	秋田県警察本部	警察安全相談実務専科	秋田市	30
5	23.09.06	火	秋田県税務課	市町村税務職員	潟上市	50
6	23.09.30	金	にかほ警察署	地域住民	にかほ市	100
7	23.10.18	火	大館市長寿社会課	地域包括支援センター職員	大館市	25
8	23.11.02	水	秋田県警察本部	警察官	秋田市	20
9	23.11.25	金	羽後町生活環境課	消費者の会会員	羽後町	25
			9件			405

【地域、その他団体等 30件 1, 247人】

1	23.04.04	月	JAあきた北央女性部	JAあきた北央女性部員	北秋田市	110
2	23.04.12	火	秋田県地域婦人団体連絡協議会	地婦連会員	秋田市	20
3	23.04.15	金	潟上市健康生活推進協議会	地域住民	潟上市	50
4	23.05.11	水	シルバーカレッジ東部	カレッジ会員	秋田市	47
5	23.05.28	土	地域学級サンフラワー	サンフラワー会員	由利本荘市	17
6	23.05.30	月	北秋田市鷹巣消費者の会	消費者の会会員	北秋田市	30
7	23.06.30	木	秋田市立上北手小学校	PTA	秋田市	60
8	23.07.28	木	秋田市老人クラブ連合会	老人クラブ会員	秋田市	40
9	23.07.28	木	秋田県地域婦人団体連絡協議会	地婦連会員	秋田市	20
10	23.08.10	水	大館市老人クラブ連合会	老人クラブ会員	大館市	28
11	23.09.26	月	角館公民館	公民館大学学生	仙北市	30
12	23.10.05	水	秋田県地域婦人団体連絡協議会	地婦連会員	秋田市	20
13	23.10.19	水	秋田市消費者協会	協会会員	秋田市	40
14	23.10.23	日	秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師等	大仙市	65

15	23.11.01	火	湯沢・雄勝公務員退職者会	退職者会女性部会員	湯沢市	20
16	23.11.06	日	秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師等	秋田市	80
17	23.11.09	水	成人学級「南部さわやかサロン」	成人学級生	秋田市	20
18	23.11.13	日	秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師等	北秋田市	30
19	23.11.30	水	大道東町内会婦人会	婦人会会員	秋田市	20
20	23.12.04	日	相染7区町内会	地域住民	秋田市	20
21	23.12.05	月	真中老人クラブ	老人クラブ会員	大館市	30
22	23.12.06	火	秋田年金受給者協会	協会中央地区会員	秋田市	80
23	23.12.07	水	大館市たつみ町寿会	老人クラブ会員	大館市	30
24	23.12.12	月	秋田市北部市民サービスセンター	地域住民	秋田市	130
25	24.02.03	金	秋田県地域婦人団体連絡協議会	地婦連会員	秋田市	20
26	24.02.24	金	湯沢市老人クラブ連合会	老人クラブ会員	湯沢市	120
27	24.02.28	火	産地直売所 百縁畑	直売所関係者	男鹿市	20
28	24.03.06	火	秋田県計量協会	スーパーマーケット社員	大館市	16
29	24.03.08	木	秋田県計量協会	スーパーマーケット社員	秋田市	27
30	24.03.09	金	秋田県計量協会	スーパーマーケット社員	横手市	7
			30件			1,247

② 消費者教育支援講座【18件 1,923人】

1	23.11.04	金	二ツ井高等学校	3年生	能代市	70
2	23.11.16	水	金足農業高等学校	3年生	秋田市	200
3	23.11.24	木	大館桂高等学校	3年生	大館市	100
4	23.11.24	木	聖霊女子短期大学	1年生	秋田市	170
5	23.11.25	金	男鹿工業高等学校	3年生	男鹿市	110
6	23.12.06	火	能代西高等学校	3年生	能代市	80
7	23.12.08	木	秋田大学附属特別支援学校	高等部3年生	秋田市	9
8	24.01.24	火	湯沢高等学校	3年生	湯沢市	20
9	24.01.25	水	能代北高等学校	3年生	能代市	110
10	24.01.31	火	増田高等学校	3年生	横手市	160
11	24.02.03	金	大館工業高等学校	3年生	大館市	120
12	24.02.09	木	矢島高等学校	3年生	由利本荘市	76
13	24.02.13	月	湯沢翔北高等学校	3年生	湯沢市	240
14	24.02.20	月	西仙北高等学校	3年生	大仙市	89
15	24.02.20	月	羽後高等学校	3年生	羽後町	90
16	24.02.21	火	西目高等学校	3年生	由利本荘市	150
17	24.02.28	火	小坂高等学校	3年生	小坂町	90
18	24.03.15	木	金足農業高等学校	生活学科2年生	秋田市	39
			18件			1,923

③ センター啓発事業

【くらしの達人養成講座 12回開催 785人】

	月日	曜日	テーマ	場所	人数
1	23.05.25	水	東日本大震災 その1 大震災が消費者に問いかけるもの	センター	102
2	23.06.15	水	東日本大震災 その2 「想定外」への備え～被災地取材して～	センター	87
3	23.06.29	水	東日本大震災 その3 地震のメカニズムと防災	センター	72
4	23.07.13	水	東日本大震災 その4 今年の夏の電力事情について	センター	63
5	23.08.03	水	花火を10倍楽しむために～花火鑑賞のポイント～	センター	48
6	23.09.07	水	中高年の心の健康～目指せポジティブライフ～	センター	72
7	23.10.12	水	食の安全安心について	センター	47
8	23.10.26	水	消費者のための食品表示	センター	56
9	23.11.17	水	城下町久保田のゴミ問題～先人の知恵に学ぶ～	センター	56
10	23.12.14	水	生活の中の情報通信～ネットでできること～	センター	49
11	24.01.18	水	私たちの老後は大丈夫？～これからの年金・医療保障制度は～	センター	67
12	24.02.22	水	悪質商法の最前線～日々進化する「すごい手口」～	センター	66
			12回		785

【消費者問題講演会 13回開催 1,580人】

	月日	曜日	テーマ	共催	地域	人数
1	23.09.14	水	捨てることから始まる快適生活 等	能代市連合婦人会	能代市	100
2	23.09.15	木	捨てることから始まる快適生活 等	南秋田郡連合婦人会	八郎潟町	130
3	23.10.25	火	消費者トラブル最前線	横手市連合婦人会	横手市	250
4	23.10.26	水	東日本大震災とこれからの消費生活	湯沢市連合婦人会	湯沢市	70
5	23.11.04	金	地域で広げよう消費者の安全・安心	仙北市地域婦人連絡協議会	仙北市	80
6	23.11.04	金	これからの生活設計は大丈夫?等	潟上市連合婦人会	潟上市	120
7	23.11.14	月	東日本大震災とこれからの消費生活	秋田市連合婦人会	秋田市	70
8	23.11.15	火	捨てることから始まる快適生活 等	にかほ市地域婦人団体連絡協議会 ほか	にかほ市	150
9	23.11.22	火	消費者トラブル最前線	男鹿市連合婦人会	男鹿市	110
10	23.11.22	火	消費者トラブル最前線	山本連合婦人会	能代市	100
11	23.11.25	金	東日本大震災とこれからの消費生活	大館市連合婦人会	大館市	120
12	23.12.01	木	消費者トラブル最前線	由利本荘市婦人団体連絡協議会	由利本荘市	130
13	23.12.02	金	東日本大震災とこれからの消費生活	北秋田市上小阿仁村連合婦人会	北秋田市	150
			13回			1,580

【新聞掲載】

① 魁新報「くらしのサプリ」

	掲載月日	内容
1	23.04.18	雨どい修理のトラブル～保険使えるか確認を
2	23.05.02	相談窓口新設～専門的内容にも対応 「くらしの達人」養成講座
3	23.05.16	賃貸住宅契約～入居前に敷金確認を
4	23.05.30	ネットトラブル～安易なクリックに注意
5	23.06.20	火災報知器の訪問販売～義務化悪用に注意を
6	23.07.04	マルチ商法～きっぱり断る勇気を
7	23.07.18	未公開株～もうけ話、わなに注意
8	23.08.29	出前講座～震災便乗商法、撃退へ
9	23.09.19	高齢者の消費者トラブル～巧妙化し増加傾向に
10	23.10.13	多重債務～個人の力で解決困難
11	23.10.31	外国通貨の投資トラブル～不審な勧誘には注意
12	23.11.21	10年度消費生活相談～「サラ金」関係が最多
13	23.12.19	交通事故相談～自分だけの判断禁物
14	24.01.30	クーリングオフ～負担なしで契約解除
15	24.02.20	若者狙う悪質商法～あやしい業者、常に注意

② 読売新聞のタブロイド紙「おらほ」

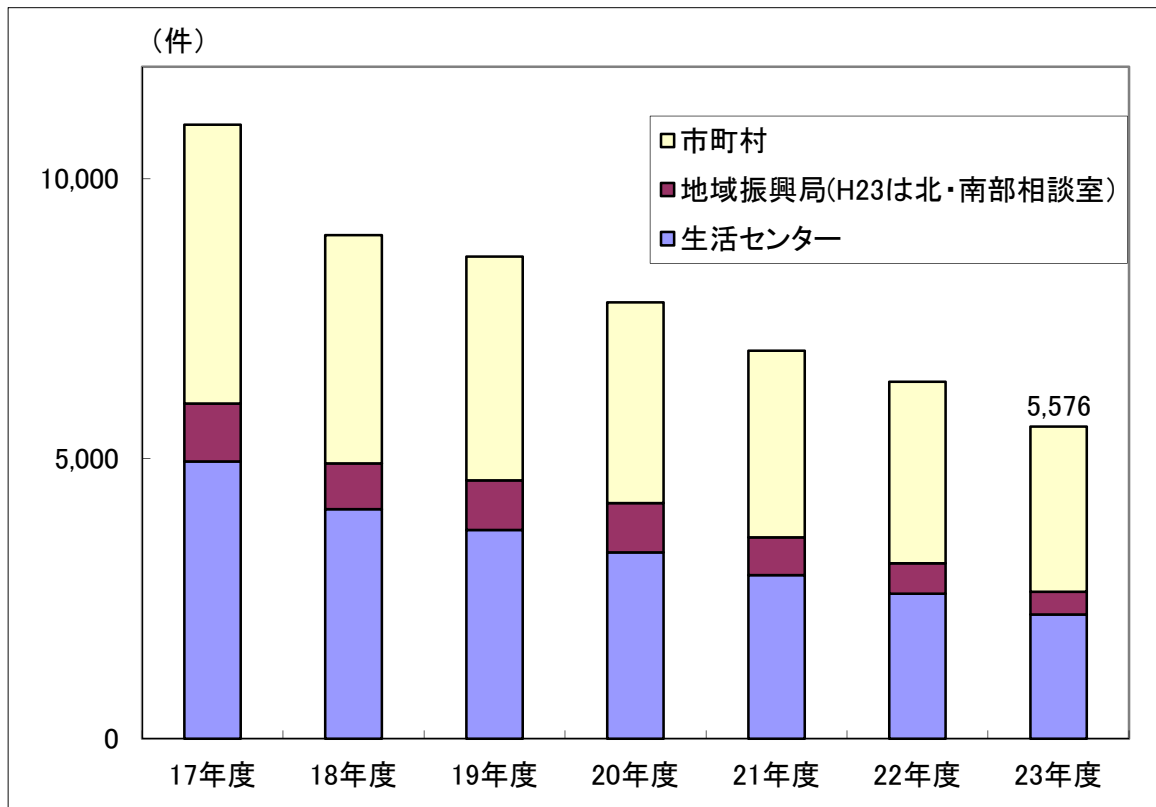
	掲載月日	内容
1	4月掲載	大震災に便乗した悪質商法に注意を
2	5月掲載	地域ぐるみで消費者の安全・安心を
3	6月掲載	子どものネットトラブルに注意を
4	7月掲載	未公開株や公社債の勧誘に注意を
5	8月掲載	東日本大震災とくらしの安全・安心に向けて
6	9月掲載	返しきれない借金で悩んでいませんか
7	10月掲載	クリーニングのトラブルに注意を
8	11月掲載	公的機関を騙った振り込め詐欺に注意を
9	12月掲載	貴金属の訪問買い取りに関するトラブル
10	1月掲載	「損害を取り戻してあげる」という勧誘に騙されないで
11	2月掲載	様々な消費者トラブル、まずは相談を
12	3月掲載	雪害による雨どい修理等のトラブルに注意を

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

	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	22-23 増減率
県分	5,983	4,917	4,612	4,210	3,594	3,134	2,626	△ 16.2
生活センター	4,950	4,100	3,726	3,325	2,922	2,593	2,219	△ 14.4
地域振興局 (H23北・南部相談室)	1,033	817	886	885	672	541	407	△ 24.8
市町村分	4,983	4,072	3,999	3,584	3,332	3,240	2,950	△ 9.0
計	10,966	8,989	8,611	7,794	6,926	6,374	5,576	△ 12.5
対前年度比	△ 39.2	△ 18.0	△ 4.2	△ 9.5	△ 11.1	△ 8.0	△ 12.5	
(参考)市町村割合	44.8	45.3	46.4	46.0	48.1	50.8	52.9	



- ・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)をピークに減少する傾向にある。(ピーク時の約30%)
- ・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)

(件)

	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	175	187	186	187	186	235	182	195	166	158	171	191	2,219
北部相談室	14	14	18	15	13	26	23	17	20	22	24	19	225
南部相談室	18	11	16	17	22	16	11	10	10	12	20	19	182
計	207	212	220	219	221	277	216	222	196	192	215	229	2,626

③ 相談方法別相談件数(県受付分)

(件)

	来訪	電話	文書	計
生活センター	284	1,933	2	2,219
北部相談室	104	120	1	225
南部相談室	81	100	1	182
計	469	2,153	4	2,626

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

(件・%)

	22年度				
	男性	女性	団体等	計	割合
20歳未満	74	33		107	3.4
20歳代	141	182		323	10.3
30歳代	213	256		469	15.0
40歳代	228	248		476	15.2
50歳代	243	170		413	13.2
60歳代	197	186		383	12.2
70歳代	136	117		253	8.1
80歳以上	63	57		120	3.8
不明	243	161	186	590	18.8
計	1,538	1,410	186	3,134	
割合	49.1%	45.0%	5.9%		

	23年度				
	男性	女性	団体等	計	割合
20歳未満	58	31		89	3.4
20歳代	125	90		215	8.2
30歳代	169	158		327	12.5
40歳代	197	186		383	14.6
50歳代	174	155		329	12.5
60歳代	148	166		314	12.0
70歳代	101	135		236	9.0
80歳以上	39	84		123	4.7
不明	264	166	180	610	23.2
計	1,275	1,171	180	2,626	
割合	48.6%	44.6%	6.9%		

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 (件)

	22年度	23年度
給与生活者	1,257	915
自営・自由業	192	141
家事従事者	377	302
学生	122	106
無職	660	606
行政機関	6	1
企業団体	120	103
その他・不明	400	452
計	3,134	2,626

⑥ 市町村別相談受付件数

(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	
	22年度	23年度	22年度	23年度	22年度	23年度
秋田市	1,056	974	2,035	1,703	3,091	2,677
能代市	97	78	255	252	352	330
横手市	269	174	203	233	472	407
大館市	119	164	139	71	258	235
男鹿市	128	59	28	26	156	85
湯沢市	98	66	218	172	316	238
鹿角市	62	66	33	45	95	111
由利本荘市	211	212	101	95	312	307
潟上市	164	113	18	31	182	144
大仙市	220	204	87	150	307	354
北秋田市	102	72	54	55	156	127
にかほ市	69	79	22	37	91	116
仙北市	70	49	15	41	85	90
市計	2,665	2,310	3,208	2,911	5,873	5,221
小坂町	9	9	9	4	18	13
上小阿仁村	6	7	0	0	6	7
三種町	36	20	0	5	36	25
八峰町	16	9	10	2	26	11
藤里町	11	10	2	2	13	12
五城目町	30	24	0	0	30	24
八郎潟町	14	22	0	0	14	22
井川町	19	10	0	0	19	10
大潟村	8	11	0	0	8	11
美郷町	49	34	4	1	53	35
羽後町	38	30	7	25	45	55
東成瀬村	10	5	0	0	10	5
町村計	246	191	32	39	278	230
県外・不明	223	125			223	125
計	3,134	2,626	3,240	2,950	6,374	5,576

(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		22年度	23年度	
			件数	主な相談内容(件数)
1	運輸・通信サービス	629	621	<p>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。 今年度初めて、最も多い相談件数となる。(これまで「金融・保険サービス」が最も件数の多い相談)</p> <p>主な相談は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「アダルト情報サイト」関係 283件 ・「出会い系サイト」関係 101件 ・他のネットトラブル「デジタルコンテンツ」 89件 ・ADSL等「インターネット通信サービス」 53件 ・「携帯電話サービス」 27件 ・「テレビ等放送」関係 21件 ・「電話音声情報」 18件
2	金融・保険サービス	626	421	<p>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。 これまで最も相談件数が多かったが、借金相談が大きく減少し、2番目となる。</p> <p>主な相談は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・借金・融資等「融資サービス」関係 252件 ・「ファンド型投資」 40件 ・「未公開株・公社債」 30件 ・「生命保険」 28件 ・「損害保険」 13件
3	教養娯楽品	245	187	<p>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。</p> <p>主な相談は</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビなど「音響・映像製品」 32件 ・勧誘に関する相談が多い「新聞」 25件 ・「学習教材」 14件 ・新聞以外の「書籍・印刷物」 19件 ・「携帯電話」 12件 ・「園芸用土」 11件 ・「仏像・仏壇」 9件
4	レンタル・リース・貸借	142	147	<p>主な相談内容は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「賃貸アパート」 93件 ・「借家」 25件 ・「電話機、FAX、コピー機等「リースサービス」16件
5	その他相談	115	126	<p>主な相談内容は</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「個人間の金銭貸し借り」 22件 ・「相隣関係」 20件 ・「相続」 11件
6	食料品	116	117	<p>主な相談内容は</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「健康食品」 54件 ・「かに(23件)」を含む「魚介類」 35件

商品・サービス内容		22年度	23年度	
			件数	主な相談内容(件数)
7	他の役務	115	115	外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事サービス等 主な相談内容は ・「広告代理サービス」 15件 ・「冠婚葬祭互助会」 15件 ・「結婚相手紹介サービス」 14件 ・「祈祷サービス」 9件
8	教養・娯楽サービス	93	101	教養・趣味・娯楽の目的で受けるサービス ・「宝くじ(海外含む)」 49件 ・各種「教室・講座」 19件
9	商品一般	117	88	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
10	工事・建築・加工	80	80	主な相談内容は ・「新築工事」 29件 ・「増改築工事」 11件 ・「塗装工事」 9件 ・「屋根工事」 8件
11	被服品	111	78	主な相談内容は ・「アクセサリ」 24件 ・「婦人洋服」 15件
12	保健衛生品	167	77	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 主な相談は、 ・「化粧石鹸」 20件 ・化粧石鹸を除く「化粧品」 17件 ・「配置薬」 10件
13	住居品	92	76	主に家事、住宅内で使用する物で生活必需品 ・「ふとん類」 16件 ・「掃除機」 10件
14	車両・乗り物	82	73	・「自動車」 60件 ・「自動車用品」 9件
15	保健・福祉サービス	139	70	医療・美容・福祉サービス等。主な相談内容は ・「エステティックサービス」 17件 ・「社会保険・年金」 12件 ・「シロアリ駆除サービス」 7件
16	土地・建物・設備	98	53	主な相談内容 ・「電気温水器」 11件 ・「戸建住宅」 9件 ・「新築分譲マンション」 4件
17	修理・補修	49	47	車検・ピアノ調律・ブレーキ・ミッションオイルの交換 等
18	内職・副業・ねずみ講	38	24	主な相談内容は ・ワープロ・パソコン内職 3件 ・「パチンコ関連内職」 2件
19	クリーニング	18	18	
20	行政サービス	17	17	

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	89件	アダルト情報 サイト	出会い系サイト 携帯電話サービス		デジタルコンテンツ テレビ放送 賃貸アパート	
		47件	6件		3件	
20歳代	215件	アダルト情報 サイト	フリーローン サラ金	出会い系 サイト	デジタル コンテンツ	賃貸 アパート
		37件	21件	19件	13件	12件
30歳代	327件	アダルト情報 サイト	フリーローン サラ金	デジタル コンテンツ	賃貸 アパート	出会い系 サイト
		65件	29件	28件	24件	20件
40歳代	383件	アダルト情報 サイト	フリーローン サラ金	出会い系 サイト	デジタルコンテンツ 賃貸アパート	
		57件	45件	38件	21件	
50歳代	329件	アダルト情報 サイト	フリーローン サラ金	工事・建築	出会い系サイト 賃貸アパート	
		45件	40件	13件	10件	
60歳代	314件	フリーローン サラ金	アダルト情報 サイト	工事・建築	ファンド型商品	生命保険 健康食品
		25件	16件	11件	8件	7件
70歳代	236件	健康食品	未公開株・ 公社債	ファンド型商品 フリーローンサラ金 宝くじ・魚介類		
		17件	14件	8件		
80歳以上	123件	魚介類	健康食品	ファンド型商品 工事建築		生命保険
		10件	7件	6件		5件

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1,376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。

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」が最も多く、22年度と比較して増加している。

一方、「訪問販売」は、減少傾向が続いている。

(件)

販売方法	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
訪問販売	336	298	322	265	217
通信販売	1,222	1,019	834	759	823
マルチ・マルチまがい	95	72	47	95	23
電話勧誘販売	312	269	307	321	288
ネガティブオプション	9	22	19	13	7
その他無店舗	53	32	26	14	18
計	2,027	1,712	1,555	1,467	1,376
(相談件数総数)	4,612	4,210	3,594	3,134	2,626
(特殊販売相談の割合)	44.0%	40.7%	43.3%	46.8%	52.4%

販売方法別内訳

【訪問販売】

(件、%)

商品・役務名	22年度	23年度	増減率	主な相談内容
1 工事・建築	22	19	△ 13.6	「塗装工事」「屋根工事」「新築工事」等
1 修理・補修	20	19	△ 5.0	「布団等のリフォーム」「家の雨どいの修理」に関する相談が多い
3 書籍・印刷物	23	18	△ 21.7	「新聞の」勧誘が大部分を占める
4 放送・コンテンツ等	7	12	71.4	「テレビの受信料」に関する相談が多い
5 レンタル・リース	23	11	△ 52.2	「節電ブレーカー」「電話機・FAX・コピー機」のリースに関する相談が多い
5 生命保険	8	11	37.5	
7 医薬品	13	10	△ 23.1	全て「配置薬」に関する相談
7 家具・寝具	9	10	11.1	「布団・羽毛布団」に関する相談が大部分を占める
9 空調・冷暖房・給湯	14	9	△ 35.7	全て「電気温水器」に関する相談
10 アクセサリー	11	8	△ 27.3	「貴金属の買い取り」に関する相談が多い

【通信販売】

(件、%)

商品・役務名	22年度	23年度	増減率	主な相談内容
1 放送・コンテンツ等	499	487	△ 2.4	「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	32	53	65.6	「海外宝くじ」に関する相談が多い
3 化粧品	11	25	127.3	「化粧石鹸」に関する相談が多い
4 融資サービス	12	19	58.3	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
5 商品一般	13	18	38.5	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
6 健康食品	4	16	300.0	
6 役務その他	11	16	45.5	「祈祷サービス」「興信所」等
8 教養・娯楽品	7	12	71.4	インターネット等で購入した商品に関する相談が多い
8 内職・副業	9	12	33.3	パソコン、インターネット等を利用した内職に関する相談が多い
10 自動車	7	11	57.1	インターネット、ネットオークションで購入した自動車の相談が大部分を占める

【マルチ・マルチまがい】

(件、%)

商品・役務名	22年度	23年度	増減率	主な相談内容
1 健康食品	0	6	-	
2 理美容器具	4	2	△ 50	
2 食器・台所用品	1	2	100.0	「浄水器」「鍋セット」

【電話勧誘販売】

(件、%)

商品・役務名	22年度	23年度	増減率	主な相談内容
1 魚介類	30	37	23.3	「かに」など魚介類についての相談が多い
2 役務その他	23	35	52.2	「広告掲載サービス」「過去の被害回復」「結婚相手紹介サービス」等についての相談が多い
3 インターネット通信	20	34	70.0	「光ファイバー」「インターネット回線」についての相談が多い
4 預貯金・証券等	35	30	△ 14.3	「未公開株」「公社債」についての相談が多い
5 ファンド型投資商品	4	24	500.0	「鉱山の権利」「水源地の権利」等「権利」に関する投資の相談が増加した
6 健康食品	15	21	40.0	
7 融資サービス	19	15	△ 21.1	「融資勧誘」「ヤミ金融」についての相談が多い
8 学習教材	26	9	△ 65.4	「ビジネス教材」「資格取得教材」についての相談が多い
9 書籍・印刷物	34	8	△ 76.5	いわゆる「政党新聞」についての相談が多い
9 教養・娯楽サービス	14	8	△ 42.9	「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	22年度	23年度	増減率	主な相談内容
1 書籍・印刷物	10	4	△ 60.0	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	1	1	0.0	注文した覚えのない「海産物」が送られてきた
2 健康食品	0	1	-	注文した覚えのない「健康食品」が送られてきた

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
平成23年度は、全国的に問題となった「化粧石鹸」に関する相談が寄せられ、前年度と比較し、相談件数が増加している。

(件)

区分	22年度			23年度			23年度の主な商品
	危害	危険	計	危害	危険	計	
商品一般	1	0	1	0	0	0	
食料品	4	0	4	7	0	7	醤油・飲料・健康食品
住居品	3	2	5	2	2	4	空気清浄機・マットレス・電気器具
光熱水品	0	1	1	0	1	1	プロパンガス
被服品	2	0	2	0	0	0	
保健衛生品	2	0	2	23	0	23	化粧石鹸・めがね・カツラ・カイロ
教養娯楽品	0	1	1	1	0	1	健康器具
車両・乗り物	0	1	1	0	2	2	自動車
レンタル・リース	0	1	1	0	0	0	
工事・建築	0	1	1	0	0	0	
土地・建物・設備	0	0	0	5	1	6	賃貸アパート・借家
他の商品	0	0	0	0	1	1	農機具
運輸・通信サービス	1	0	1	0	0	0	
保健・福祉サービス	2	0	2	3	0	3	医療・理髪・老人ホーム
他の役務	2	0	2	0	0	0	
計	17	7	24	41	7	48	

(3) 処理結果(県受付分)

(件、%)

区分	22年度		23年度		備 考
	件数	割合	件数	割合	
助言(自主交渉)	859	27.4	780	29.7	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	1,761	56.2	1,546	58.9	アドバイスや情報提供をした場合
あっせん	385	12.3	211	8.0	生活センター等が業者交渉を行い問題解決を図る場合
(うち解決数)	(281)		(190)		
処理不能	40	1.3	23	0.9	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	36	1.1	27	1.0	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	53	1.7	39	1.5	相談者が情報提供のみで処理を望んでいない場合等
計	3,134	100	2,626		

3 多重債務相談(県受付分)

1) 相談件数

(件・%)

区分	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
多重債務相談	529	626	1,108	1,312	769	361	196
相談件数総数	5,983	4,917	4,612	4,210	3,594	3,134	2,626
割合	8.8%	12.7%	24.0%	31.2%	21.4%	11.5%	7.5%

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(相談者196人の内 面談者127人について)

① 職業等

(件・%)

	22年度		23年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
会社員	75	37.7	50	39.4
公務員	4	2.0	2	1.6
自営	25	12.6	9	7.1
パート	30	15.1	22	17.3
無職	60	30.2	43	33.9
不明等	5	2.5	1	0.8
計	199		127	

② きっかけ

(件) ※複数回答

	22年度	23年度
	相談件数	相談件数
生活費	118	73
事業費	14	15
ギャンブル	17	13
その他	40	35

③ 債務額

(件・%)

	22年度		23年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
～100万円	44	22.1	53	41.7
～200万円	52	26.1	19	15.0
～300万円	33	16.6	16	12.6
～400万円	22	11.1	6	4.7
～500万円	18	9.0	10	7.9
～1千万円	15	7.5	10	7.9
1千万円超	11	5.5	13	10.2
不明	4	2.0	0	0.0
計	199		127	

	22年度	23年度
平均借入業者数	4.0社	3.6社
平均借入額	349万円	512万円

4 食品表示及び景品表示に関する相談

平成23年度より、JAS法に係る食品表示及び景品表示に関する業務が生活センターへ移管された。

対応実績

(件)

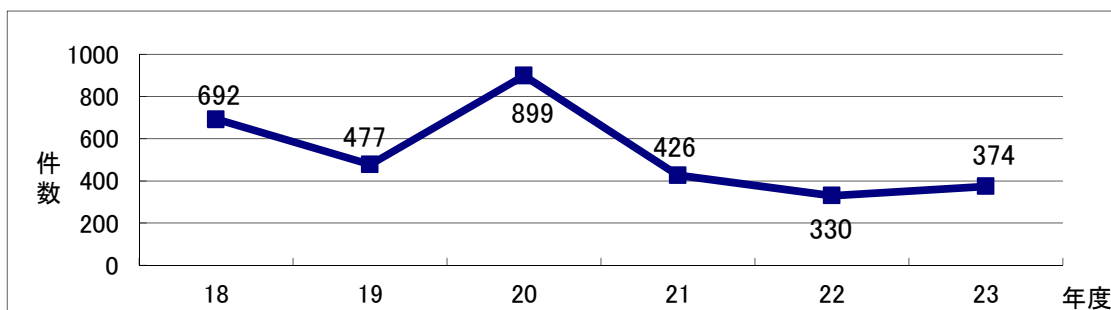
	事業者からの 相談等	他機関からの 情報提供	消費者からの 情報提供	計
生活センター	22	17	8	47
北部相談室	35	2	4	41
南部相談室	8	13	2	23
計	65	32	14	111

IV 平成23年度交通事故相談の実績

1 年度別相談件数推移

平成23年度の相談件数は374件で、前年度の330件に比べて44件(13.3%)増加した。
(件、%)

年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	前年度比	増減率
	692	477	899	426	330	374	44	13.3



(参考) 交通事故件数の推移

区分	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
発生件数	4,585	4,405	3,815	3,559	3,203	2,950

(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65.5%で圧倒的に多く、家族からの相談も26.2%となった。

(件、%)

相談者	22年度				23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	198	40	238	72.1	186	59	245	65.5
家族	56	22	78	23.6	68	30	98	26.2
親族	8	-	8	2.4	7	3	10	2.7
事業主	3	-	3	0.9	4	3	7	1.9
知人	1	1	2	0.6	3	-	3	0.8
その他	-	1	1	0.3	10	1	11	2.9
計	266	64	330	100	278	96	374	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165件(44.1%)、「軽傷」事故に関する相談が97件(25.9%)、「死亡」事故に関する相談が14件(3.7%)となっており、全体の73.7%となった。

区分	19年度		20年度		21年度		22年度		23年度	
	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)	件数	比率(%)
死亡	25	5.2	81	9.0	20	4.7	10	3.0	14	3.7
重傷	201	42.1	406	45.2	234	54.9	192	58.2	165	44.1
軽傷	159	33.3	227	25.3	63	14.8	45	13.6	97	25.9
物損	92	19.3	180	20.0	108	25.4	82	24.8	92	24.6
その他	0	0.0	5	0.6	1	0.2	1	0.3	6	1.6
計	477	100	899	100	426	100	330	100	374	100

4 相談内容

賠償問題に関する相談が全体の68.7%となった。その内訳は、「②賠償額の算定」が110件(29.4%)で最も多く、次いで「④示談の仕方」が46件(12.3%)、「③過失の程度」が42件(11.2%)となった。

相談内容		19年度		20年度		21年度		22年度		23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	10	2.1	4	0.4	1	0.2	5	1.5	19	5.1
	②賠償額の算定	70	14.7	136	15.1	49	11.5	64	19.4	110	29.4
	③過失の程度	35	7.3	41	4.6	19	4.5	9	2.7	42	11.2
	④示談の仕方	165	34.6	282	31.4	24	5.6	37	11.2	46	12.3
	⑤示談の変更	1	0.2	4	0.4	5	1.2	3	0.9	0	0.0
	⑥債務不履行	9	1.9	19	2.1	3	0.7	3	0.9	5	1.3
	⑦自賠償保険の請求	58	12.2	55	6.1	5	1.2	6	1.8	24	6.4
	⑧労・社保険使用	21	4.4	8	0.9	0	0.0	1	0.3	2	0.5
	⑨訴訟・調停	14	2.9	21	2.3	9	2.1	14	4.2	9	2.4
	小計	383	80.3	570	63.4	115	27.0	142	43.0	257	68.7
⑩更生問題		2	0.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑪その他		92	19.3	329	36.6	311	73.0	188	57.0	117	31.3
計		477	100	899	100	426	100	330	100	374	100

5 職業別相談件数

職業別では、「⑧無職」118件(31.6%)、「②会社員」103件(27.5%)の順となった。

区分	19年度		20年度		21年度		22年度		23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	8	1.7	24	2.7	15	3.5	7	2.1	19	5.1
②会社員	142	29.8	304	33.8	94	22.1	84	25.5	103	27.5
③農林業	33	6.9	55	6.1	28	6.6	9	2.7	16	4.3
④商工業	32	6.7	52	5.8	14	3.3	16	4.9	13	4.9
⑤建設運輸業	30	6.3	28	3.1	7	1.6	4	1.2	15	4.0
⑥水産業	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑦運転手	1	0.2	5	0.6	2	0.5	2	0.6	12	3.2
⑧無職	191	40.0	300	33.4	154	36.2	130	39.4	118	31.6
⑨その他	40	8.4	131	14.6	112	26.3	78	23.6	78	20.9
計	477	100	899	100	426	100	330	100	374	100

6 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	17	19	17	20	22	16	17	13	14	12	15	17	199
能代市	-	-	-	1	4	3	1	2	2	-	2	-	15
横手市	2	3	-	2	3	2	4	1	3	2	4	-	26
男鹿市	-	1	-	1	-	1	3	-	-	1	-	-	7
大館市	1	-	1	2	-	1	-	1	-	2	1	-	9
湯沢市	1	2	1	1	1	-	-	-	1	5	2	-	14
鹿角市	-	-	2	1	1	-	-	2	2	-	-	-	8
由利本荘市	-	-	-	-	-	3	1	1	-	2	1	1	9
潟上市	1	-	-	-	1	-	1	1	-	1	-	-	5
大仙市	5	2	5	1	-	2	1	-	1	-	2	1	20
北秋田市	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	3
にかほ市	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	3
仙北市	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	5	7
市計	27	28	26	29	32	29	30	22	23	25	28	26	325
小坂町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
上小阿仁村	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3
八峰町	1	-	-	-	4	2	1	-	-	2	-	-	10
三種町	1	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	5
藤里町	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
五城目町	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
八郎潟町	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	3
井川町	1	-	-	1	-	-	-	1	1	2	1	-	7
大潟村	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
美郷町	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	2
羽後町	-	-	-	2	-	-	1	-	1	1	-	1	6
東成瀬村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
町村計	5	-	2	3	4	5	3	2	7	6	2	2	41
県計	32	28	28	32	36	34	33	24	30	31	30	28	366
県外	2	1	-	1	1	1	1	-	-	-	-	1	8
計	34	29	28	33	37	35	34	24	30	31	30	29	374

編集・発行 秋田県生活センター
(平成24年8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。