

平成31（令和元）年度

# 事業概要

（平成30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31（令和元）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30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	9
② 月別・相談窓口別相談件数 ③ 相談方法別相談件数	10
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	10
⑦ 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	16
(3) 処理結果	17
① 処理結果	17
② 処理期間	17
③ 被害救済	17
3 多重債務相談	18
4 食品表示及び景品表示に関する相談	18

## IV 平成30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 事故の種類別相談件数	19
4 相談内容	20
5 職業別相談件数	20
6 市町村別相談件数	21

# 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

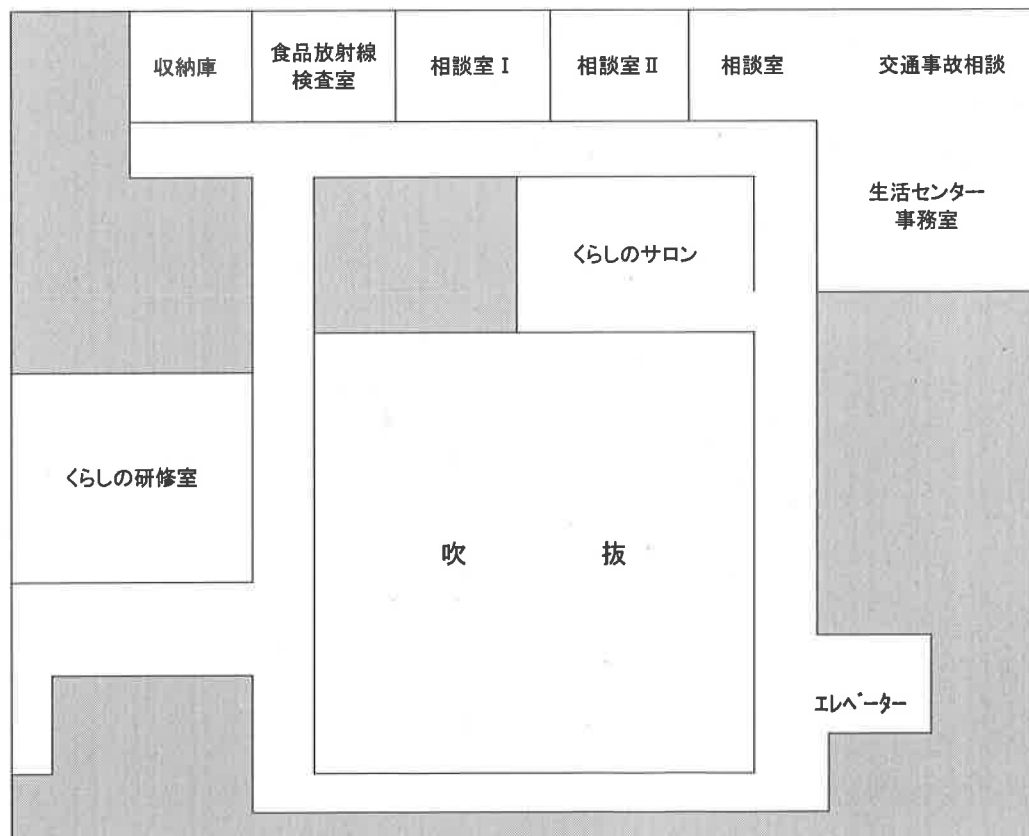
### 【秋田県生活センター 北部消費生活相談室】

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

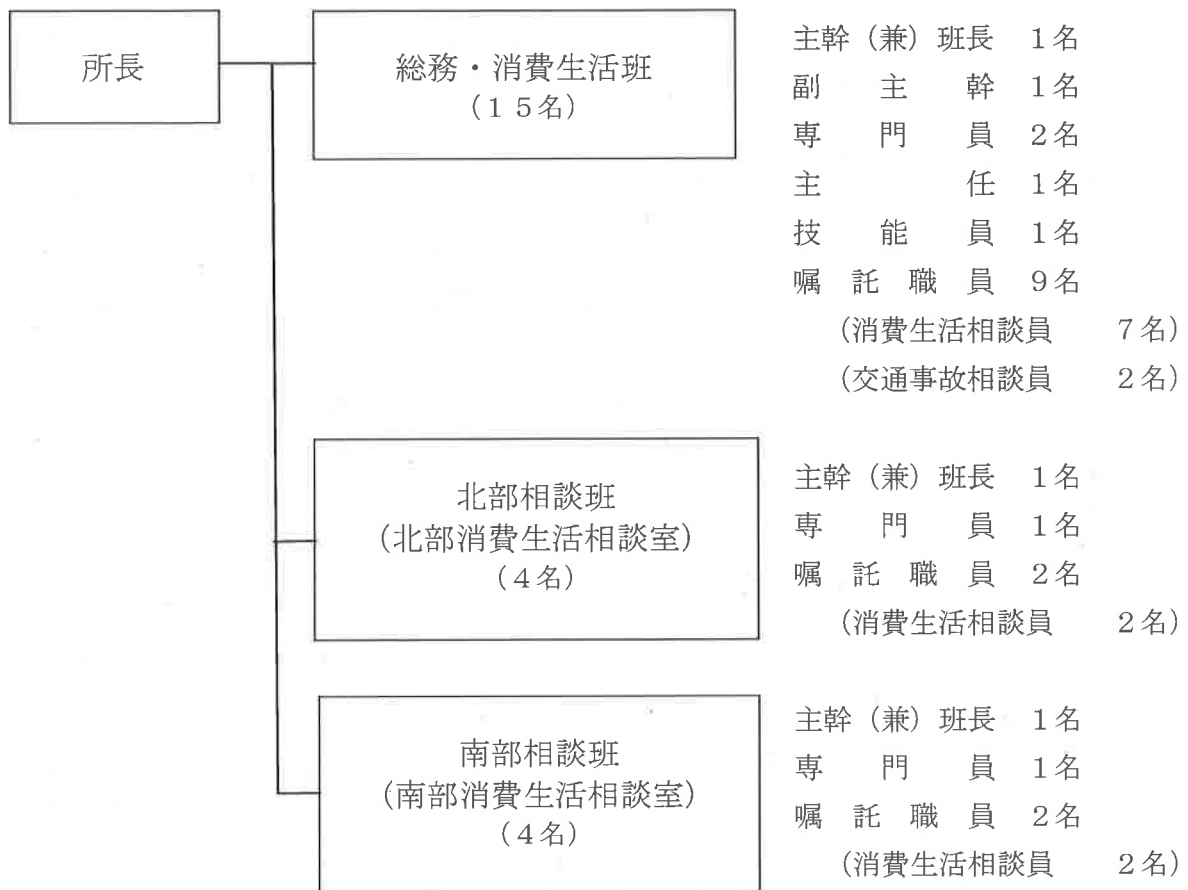
### 【秋田県生活センター 南部消費生活相談室】

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 (H31.4.1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31（令和元）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 ・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30年度実績

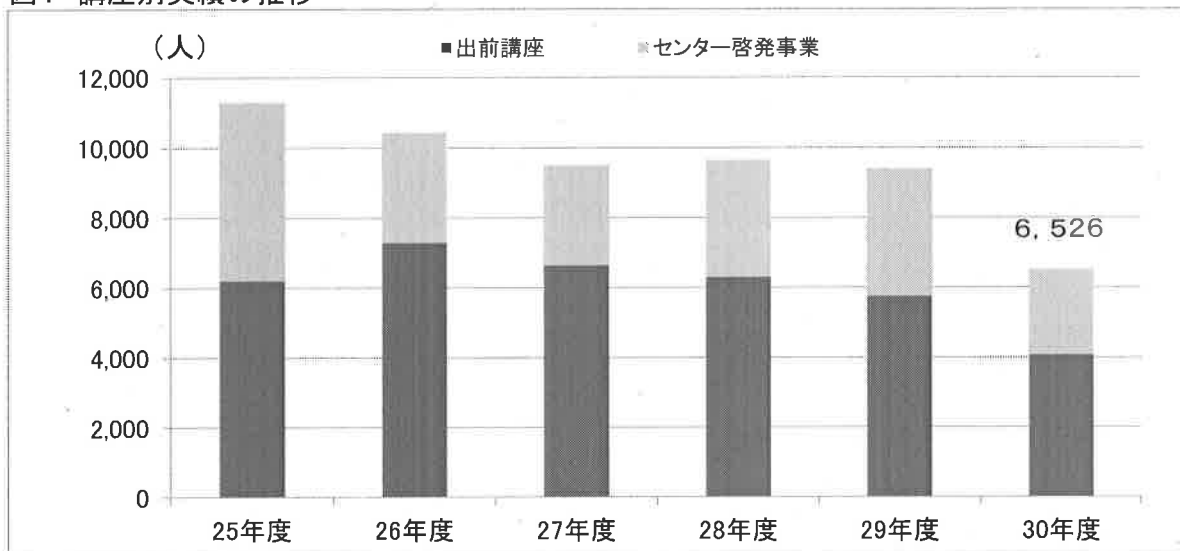
#### 1 消費者啓発

表1 講座別実績の推移

(人)

区分	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	前年度比
出前講座	6,211	7,293	6,649	6,302	5,752	4,072	△ 1,680
消費生活出前講座	3,459	3,752	1,432	1,851	1,984	888	△ 1,096
教育支援講座	2,349	2,562	2,209	1,647	1,302	759	△ 543
食品表示出前講座	403	979	3,008	2,804	2,466	2,425	△ 41
センター啓発事業	5,080	3,139	2,846	3,340	3,645	2,454	△ 1,191
計	11,291	10,432	9,495	9,642	9,397	6,526	△ 2,871

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）

25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
61	51	38	51	47	33

##### 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）

25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
20	24	27	15	14	9

##### 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）

25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
17	21	54	53	54	49

#### 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【 91件 4,072人】

① 消費生活出前講座【 33件 888人 】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月11日	東北電力(株)秋田支店	新入社員の生活相談員	秋田市	20
2	4月13日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	15
3	6月14日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	14
4	6月28日	県警本部広報広聴課	入校生	秋田市	15
5	6月29日	河辺地区社会福祉協議会	福祉協力員	にかほ市	31
6	7月8日	県南障害者就業・生活支援センター	就職支援対象者、家族	大仙市	15
7	7月10日	秋田県消防学校	初任教育学生	由利本荘市	54
8	7月12日	高齢者学級 南星大学	受講生	秋田市	35
9	7月19日	能代ふれあいデイサービスセンター	利用者家族	能代市	20
10	7月22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	82
11	7月23日	"サロンななくら"前山会	会員	北秋田市	25
12	7月25日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	14
13	7月29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	15
14	8月5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	57
15	8月20日	"サロンななくら"今泉会	会員	北秋田市	18
16	8月23日	潟上市飯田川地区民生児童委員協議会	民生児童委員、関係者	潟上市	17
17	9月6日	パワーテックテクノロジー秋田	新入社員	秋田市	3
18	10月3日	家庭教育学級「ふれあい学級」	学級生(児童がいる母親)	秋田市	10
19	10月18日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
20	10月19日	羽後地区少年保護育成委員会	羽後地区少年保護育成委員	羽後町	13
21	10月20日	御野場新町三丁目陽だまり会	会員	秋田市	15
22	10月24日	在宅介護支援センター緑泉	利用者及びその家族	美郷町	14
23	11月1日	秋田県老連大学校	老連大学校生	秋田市	40
24	11月11日	小坂ふくし会	法人職員他	小坂町	80
25	11月18日	飯田川妹川浜町内会	会員	潟上市	40
26	11月21日	石塚町一ツ森クラブ	会員	秋田市	20
27	12月8日	手形東町第四区町内会	町内会会員	秋田市	18
28	12月14日	鷹巣技術専門学校	1、2年訓練生、職員	北秋田市	54
29	1月26日	湯沢雄勝障害者就業・生活支援センター	就業支援対象者、家族	湯沢市	18
30	2月3日	五城目町婦人会	会員	五城目町	40
31	2月10日	県南障害者就業・生活支援センター	就職支援対象者、家族	大仙市	7
32	2月14日	地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
33	3月18日	湯沢市くらしの相談課	相談対応職員	湯沢市	37
					888

② 教育支援講座【 9件 759人 】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	9月20日	大曲技術専門学校	生徒・職員	大仙市	84
2	11月9日	男鹿工業高校	3年生	男鹿市	100
3	11月15日	二ツ井高校	3年生	能代市	40
4	11月19日	男鹿海洋高校	3年生	男鹿市	65
5	11月28日	花輪高校	3年生	鹿角市	75
6	12月11日	本荘高校	3年生	由利本荘市	23
7	12月13日	大館桂桜高校	3年生	大館市	230
8	2月12日	雄物川高校	3年生・職員	横手市	72
9	2月18日	西仙北高校	3年生、職員	大仙市	70
					759



③ 食品表示に関する出前講座 【49件 2,425人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	5月11日	たかのす大太鼓農産加工部	会員	北秋田市	23
2	5月11日	東北ビルカンリ・システムズ	社員	秋田市	15
3	5月29日	くらは出荷組合加工部会	加工グループ会員	潟上市	30
4	6月19日	鹿角食品衛生協会	食品衛生責任者	鹿角市	54
5	6月22日	大曲農業高校	食品科学科	大仙市	34
6	6月27日	秋田中央食品衛生協会	食品衛生責任者	潟上市	100
7	6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	120
8	6月27日	大館食品衛生協会	食品衛生責任者	大館市	103
9	7月3日	北秋田食品衛生協会	食品衛生責任者	北秋田市	46
10	7月4日	能代食品衛生協会	食品衛生責任者	能代市	112
11	7月5日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者	大仙市	170
12	7月10日	角館食品衛生協会	食品衛生責任者	仙北市	85
13	7月12日	湯沢食品衛生協会	食品衛生責任者	湯沢市	52
14	7月26日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者	横手市	85
15	7月27日	JA鷹巣町女性部まごころ直売所	会員	北秋田市	13
16	8月3日	由利地域振興局農林部	起業活動連絡会員他	由利本荘市	13
17	9月25日	横手市健康推進課	食生活改善推進員	横手市	14
18	9月26日	由利本荘食品衛生協会	食品衛生責任者	由利本荘市	60
19	10月3日	秋田中央食品衛生協会	食品衛生責任者	潟上市	55
20	10月17日	大曲食品衛生協会	会員	大仙市	84
21	10月18日	大館食品衛生協会	食品衛生責任者	大館市	51
22	10月23日	北秋田食品衛生協会	食品衛生責任者	北秋田市	31
23	11月1日	角館食品衛生協会	会員(責任者養成)	仙北市	45
24	11月13日	能代山本食品衛生協会	食品衛生責任者	能代市	100
25	11月14日	湯沢食品衛生協会	会員(責任者養成)	湯沢市	51
26	11月15日	鹿角食品衛生協会	食品衛生責任者	鹿角市	40
27	11月16日	(株)寺岡システムズ	産直施設担当者	能代市	20
28	11月21日	横手食品衛生協会	会員(責任者養成)	横手市	88
29	11月28日	道の駅ふたつ直売所	会員	能代市	40
30	12月1日	(一財)丁酉会	病院職員	秋田市	35
31	12月7日	道の駅うご	道の駅うご産直会	羽後町	22
32	12月18日	JAおばこ	JAおばこイオンSC美郷産直部会	大仙市	44
33	1月23日	JAあきた白神はまなす産直会	会員	能代市	40
34	2月5日	産直センター潟の店	契約生産者	大潟村	60
35	2月18日	にしめ物産株式会社	直売所生産納品者	由利本荘市	30
36	2月20日	大曲農業高校	教員	大仙市	24
37	2月21日	美郷町農政課	美郷直売ネットワーク協議会員等	美郷町	12
38	2月27日	岩城産直会	会員	由利本荘市	36
39	2月28日	湯沢市農林課農業活力創造室	湯沢市内農産物直売所関係者	湯沢市	58
40	3月4日	秋田県計量検定協会	計量担当者講習受講生	秋田市	35
41	3月5日	秋田県計量検定協会	計量担当者講習受講生	大館市	5
42	3月6日	JAふるさと	JAふるさと直売の会	横手市	14
43	3月6日	くらは出荷組合	組合員	潟上市	50
44	3月7日	めんこいな市場生産者の会	会員	由利本荘市	30
45	3月8日	秋田県計量検定協会	計量担当者講習受講生	横手市	17
46	3月12日	JA秋田なまはげいぶきの里	出品者	秋田市	50
47	3月18日	いとく花輪店産直会	会員	鹿角市	12
48	3月19日	道の駅おが	出品者	男鹿市	70
49	3月25日	JA秋田おばこ角館支店	地区直売所会員等	仙北市	47
					2,425

2 センター啓発事業【23回開催 2,454人】

① 消費生活セイフティ講座【8回開催 315人】

<中央講座>

開催日	テーマ	場所	人数
1 6月20日	医療保険と介護保険の上手な活用法【金融広報アドバイザー】	生活センター	45
2 7月18日	消費トラブル最前線～賢い“チョイス”でトラブル予防～【生活センター職員】		34
3 8月22日	お金を整えることは心を整えること～お金を巡る知識と活用方法～【金融広報アドバイザー】		30
4 9月19日	食品ロス削減のキッチンから健康寿命を延ばそう！【料理研究家】		34
5 10月17日	約120年ぶりの民法改正で暮らしはこう変わる！～損をしない法律知識～【秋田弁護士会】		40
6 11月14日	健康はお口から！～健口美体操～【ライオン歯科衛生研究所】		36
			219

<地域講座>

7 10月29日	食品ロス削減のキッチンから健康寿命を延ばそう！【料理研究家】	大館市	60
8 11月21日	食品ロス削減のキッチンから健康寿命を延ばそう！【料理研究家】	湯沢市	36
			96

【消費者問題講演会 15回開催 2,139人】

開催日	主なテーマ	共催	場所	人数
1 7月4日	消費者問題の未然防止に笑いの力を！	潟上市連合婦人会	潟上市	130
2 9月19日	笑うあなたに福きたる	美郷町社会福祉協議会	美郷町	400
3 10月23日	健康長寿と生活設計	北秋田市・上小阿仁連合婦人会	北秋田市	102
4 10月27日	世の中うまい話はない！消費者問題あれこれ	秋田市消費者の会	秋田市	300
5 10月29日	手口いろいろあんねんな～笑って防げ！特殊詐欺/健康寿命と健“口”寿命～生涯安全に美味しく食べて、楽しく話すために～	横手市連合婦人会	横手市	200
6 11月1日	手口いろいろあんねんな～笑って防げ！特殊詐欺	湯沢市連合婦人会	湯沢市	150
7 11月6日	食品ロスのキッチンから健康寿命を延ばそう！/健康寿命と健“口”寿命～生涯安全に美味しく食べて、楽しく話すために～	山本郡連合婦人会	能代市	80
8 11月7日	笑うあなたに福きたる/全身の入り口、お口から菌ツビー大作戦	仙北市地域婦人連絡協議会	仙北市	50
9 11月9日	笑うあなたに福きたる	八峰町社会福祉協議会	八峰町	173
10 11月13日	マネープラン～ふるさと納税の仕組みと活用方法～	横手市消費者の会	横手市	36
11 11月14日	終活プラン エンディングノートについて	にかほ市地域婦人団体連絡協議会	にかほ市	112
12 11月16日	長寿社会から食の安全と価値を考える	由利本荘市婦人団体連絡協議会	由利本荘市	88
13 11月20日	マネープラン～ふるさと納税の仕組みと活用方法～	大館市消費者の会	大館市	88
14 11月28日	食品ロスのキッチンから健康寿命を延ばそう！/就活プランエンディングノートについて	男鹿市連合婦人会	男鹿市	180
15 11月29日	だまされるな、その電話、そのハガキ、そのメール	秋田市消費者の会	秋田市	50
				2,139

【新聞等への掲載】

① 魁新報「くらしのサプリ」

掲載月	テーマ
1 4月	引っ越しトラブル ～疑問があれば確認を～
2 5月	消費者月間 ～エンカル消費知って～
3 6月	消費生活トラブル ～増える架空請求相談～
4 7月	成人年齢引き下げ ～「契約」トラブルに注意～
5 8月	エンカル消費とは ～来月、秋田市でシンポ～
6 9月	フリマサービス ～トラブル増、取引注意～
7 10月	商品オーナー制度 ～うまい投資話、要注意～
8 11月	多重債務 ～クレジットも「借金」～
9 12月	情報商材トラブル ～副業サイトに注意を～
10 1月	架空請求 ～安易に信じず相談を～
11 2月	交通事故は突然 ～大小問わず届け出を～
12 3月	旅行予約サイト ～契約条件 事前確認を～

② 読売新聞タブロイド紙「おらほ」

1 4月	春になると増加する相談 ～引っ越し・アパート退去トラブル～
2 5月	5月は消費者月間 とともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない～
3 6月	架空請求が増加 ～ネット回線勧誘・定期購入にも注意～
4 7月	成人18歳に引き下げ ～未成年契約～
5 8月	エンカル消費って何？ エンカル消費の普及・啓発シンポジウム「エンカルラボ」が秋田で9月
6 9月	フリマサービストラブル急増 ～個人間取引に注意～
7 10月	オーナー制度への投資に注意 ～事業者破綻で元本戻らず～
8 11月	ローン・クレジットも借金です ～多重債務者相談強化キャンペーン～
9 12月	「簡単に高収入」副業サイトに注意 ～情報商材トラブル～
10 1月	さまざまな架空請求に注意 ～はがきやスマホに架空請求～
11 2月	交通事故は突然やってくる ～一人で悩まず、相談窓口の活用を～
12 3月	旅行の契約と消費トラブル ～旅行サイトの相談が増加～

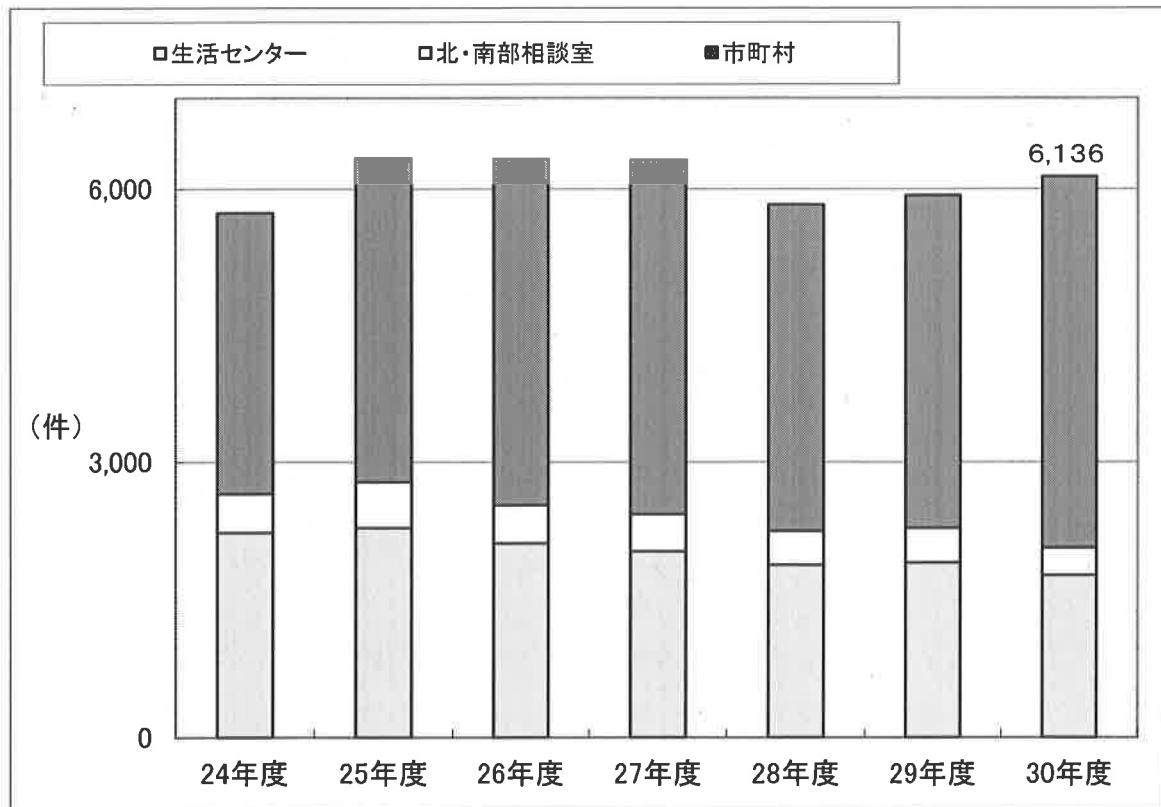
## 2 消費生活相談

### (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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	29-30 増減率
県分	2,653	2,784	2,530	2,432	2,249	2,278	<b>2,064</b>	<b>△ 9.4</b>
生活センター	2,229	2,283	2,115	2,026	1,879	1,903	<b>1,765</b>	<b>△ 7.3</b>
北部・南部相談室	424	501	415	406	370	375	<b>299</b>	<b>△ 20.3</b>
市町村分	3,082	3,546	3,789	3,875	3,579	3,649	<b>4,072</b>	<b>11.6</b>
計	5,735	6,330	6,319	6,307	5,828	5,927	<b>6,136</b>	<b>3.5</b>
対前年度比	2.8	10.4	△ 0.2	△ 0.2	△ 7.6	1.7	<b>3.5</b>	
(参考)市町村割合	53.7	56.0	60.0	61.4	61.4	61.6	<b>66.4</b>	



・相談件数は、ほぼ横ばい傾向で推移。

・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周知が図られてきたことによ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	141	149	138	158	153	137	154	176	151	113	121	174	1,765
北部相談室	9	17	10	21	8	15	11	12	13	13	9	18	156
南部相談室	12	13	16	16	10	10	14	13	13	5	10	11	143
計	162	179	164	195	171	162	179	201	177	131	140	203	2,064

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	162	1,579	24	1,765
北部相談室	41	114	1	156
南部相談室	31	111	1	143
計	234	1,804	26	2,064

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	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	69	71	0	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	165	202	0	367	16.1
70歳代	94	110	1	205	9.0
80歳以上	50	81	1	132	5.8
不明	300	237	157	694	30.5
計	1,036	1,075	167	2,278	100
割合	45.5	47.2	7.3		

区分	30年度				
	男性	女性	不明・団体等	計	割合
20歳未満	14	22	2	38	1.8
20歳代	57	43	0	100	4.8
30歳代	48	65	0	113	5.5
40歳代	89	104	1	194	9.4
50歳代	127	132	1	260	12.6
60歳代	174	180	0	354	17.2
70歳代	106	156	1	263	12.7
80歳以上	49	103	5	157	7.6
不明	225	190	170	585	28.3
計	889	995	180	2,064	100
割合	43.1	48.2	8.7		

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	29年度	30年度
給与生活者	721	597
自営・自由業	120	112
家事従事者	207	199
学生	47	47
無職	555	525
行政機関	0	1
企業団体	88	100
その他・不明	540	483
計	2,278	2,064

⑥ 他機関からの相談(県受付分)

(単位:件)

区分	29年度	30年度
行政機関	12	33
企業・団体	107	130
市町村消費生活相談窓口(経由)	182	147
計	301	310

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	
	29年度	30年度	29年度	30年度	29年度	30年度
秋田市	829	837	1,671	1,682	2,500	2,519
能代市	76	57	394	440	470	497
横手市	136	122	359	406	495	528
大館市	129	121	132	187	261	308
男鹿市	63	73	78	78	141	151
湯沢市	81	67	193	234	274	301
鹿角市	51	65	63	93	114	158
由利本荘市	137	106	185	219	322	325
潟上市	105	70	57	41	162	111
大仙市	133	98	301	363	434	461
北秋田市	43	29	64	98	107	127
にかほ市	77	46	67	93	144	139
仙北市	42	47	34	67	76	114
市計	1,902	1,738	3,598	4,001	5,500	5,739
小坂町	10	8	2	2	12	10
上小阿仁村	9	9	2	5	11	14
藤里町	8	10	2	12	10	22
三種町	20	36	9	17	29	53
八峰町	29	13	11	10	40	23
五城目町	31	19	6	4	37	23
八郎潟町	12	25	0	0	12	25
井川町	14	18	0	1	14	19
大潟村	9	8	1	1	10	9
美郷町	23	23	8	6	31	29
羽後町	23	20	9	13	32	33
東成瀬村	4	0	1	0	5	0
町村計	192	189	51	71	243	260
県外・不明	184	137			184	137
計	2,278	2,064	3,649	4,072	5,927	6,136

## (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	29年度	30年度	
		件数	主な相談内容(件数)
1 運輸・通信サービス	690	482	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。 ・「インターネット通信サービス」163件 ・「デジタルコンテンツ」106件 ・「固定電話」44件 ・「携帯電話サービス」34件 ・「アダルト情報サイト」31件 ・「出会い系サイト」関係 26件 ・「テレビ・衛星放送サービス」15件 ・「モバイルデータ通信」13件
2 商品一般	187	301	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
3 食料品	156	186	・「健康食品」106件 ・「魚介類」19件 ・「果物」16件
4 金融・保険サービス	165	152	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。 ・「融資サービス」関係 81件 ・「ファンド型投資」18件 ・「生命保険」17件 ・「金融関連サービス」12件
5 教養娯楽品	143	104	主として教養・娯楽・趣味の目的で使用される商品。 ・パソコン・パソコン関連用品 15件 ・「新聞」14件 ・「デジタルディスクソフト」13件 ・新聞以外の「書籍・印刷物」10件
6 他の役務	84	98	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」14件
7 他の相談	123	91	・「相隣関係」14件
8 被服品	74	87	・「洋服」36件 ・「履物」15件
9 保健衛生品	75	73	・「化粧品」48件 ・「医薬品」10件
10 光熱水品	34	67	・「電気」58件

商品・サービス内容	29年度	30年度	
		件数	主な相談内容(件数)
11 レンタル・リース・貸借	82	65	・「賃貸アパート」 45件
12 保健・福祉サービス	63	49	・「医療」 17件 ・「衛生サービス(駆除等)」 11件
13 土地・建物・設備	64	47	・「電気温水・給湯システム」 9件 ・「土地」 6件
14 車両・乗り物	59	46	・「自動車」 40件
14 工事・建築・加工	49	46	・「新築工事」 11件
16 住居品	55	43	主に家事、住宅内で使用する物で生活必需品。 ・「家具寝具」 12件
17 教養・娯楽サービス	50	41	・各種「教室・講座」 13件
18 修理・補修	49	24	
18 行政サービス	21	24	
20 クリーニング	11	13	

※ 架空請求の相談件数

平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
158	175	120	292	227

【30年度 内訳】

商品・役務	件数	備考
商品一般	182件	「総合消費料金」など覚えのない未納料金の請求など
デジタルコンテンツ	36件	覚えのない動画サイトの未納料金の請求など
その他	9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	38件	オンラインゲーム、商品一般、化粧品			デジタルコンテンツ	アダルト情報サイト、インターネット通信サービス
		各5件			3件	各2件
20歳代	100件	デジタルコンテンツ	賃貸アパート、移动通信サービス		化粧品	商品一般
		11件	各8件		7件	6件
30歳代	113件	デジタルコンテンツ	フリーローン・サラ金、商品一般、健康食品			化粧品
		9件	各7件			6件
40歳代	194件	インターネット通信サービス	健康食品	デジタルコンテンツ	移动通信サービス	商品一般
		21件	16件	15件	11件	9件
50歳代	260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	フリーローン・サラ金、化粧品
		37件	26件	21件	16件	各11件
60歳代	354件	商品一般	インターネット通信サービス	電気	デジタルコンテンツ	健康食品
		90件	37件	20件	17件	11件
70歳代	263件	商品一般	インターネット通信サービス	健康食品	デジタルコンテンツ	電話
		66件	32件	17件	12件	11件
80歳以上	157件	健康食品	商品一般	修理サービス	インターネット通信サービス、書籍・印刷物	
		36件	21件	9件	各8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1,000件で前年度に比べ186件減少している。

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。

一方、「訪問販売」は、減少傾向が続いている。

(単位:件)

販売方法	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
訪問販売	215	181	146	141	117
通信販売	727	742	638	718	538
マルチ・マルチまがい	22	19	22	27	24
電話勧誘販売	405	342	261	242	287
ネガティブオプション	12	12	14	22	13
その他無店舗	15	8	8	10	12
訪問購入	13	20	19	26	9
計	1,409	1,324	1,108	1,186	1,000
(相談件数総数)	2,530	2,432	2,249	2,278	2,064
(特殊販売相談の割合)	55.7%	54.4%	49.3%	52.1%	48.4%

### 販売方法別内訳

#### 【訪問販売】

(単位:件)

商品・役務名	29年度	30年度
1 修理サービス	8	15
2 インターネット通信サービス	1	13
3 新聞・書籍	14	10
4 電気温水器、ソーラー等	11	9
5 配置薬、医薬品	4	5

#### 【通信販売】

(単位:件)

商品・役務名	29年度	30年度
1 デジタルコンテンツ	258	94
2 健康食品	52	69
3 商品一般	35	47
4 化粧品	29	35
5 アダルト情報サイト	33	31
6 洋服	12	27
7 出会い系サイト	46	26
8 インターネット通信	16	13
9 履物	8	12

【電話勧誘販売】 (単位:件)

商品・役務名	29年度	30年度
1 インターネット通信	112	119
2 電気	14	45
3 固定電話	13	19
4 健康食品	18	17
5 商品一般	15	12

【マルチ・マルチまがい】 (単位:件)

商品・役務名	29年度	30年度
1 デジタルディスクソフト	1	8
2 内職・副業	1	4
3 化粧品	2	3
4 ファンド型商品	17	2

【ネガティブオプション】 (単位:件)

商品・役務名	29年度	30年度
1 商品一般	5	3
1 健康食品	0	3
1 書籍・雑誌	14	3

【訪問購入】 (単位:件)

商品・役務名	29年度	30年度
1 自動車	0	3
2 アクセサリー	4	2
3 商品一般	3	1
3 洋服	1	1
3 かばん	0	1
3 カメラ	0	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

(単位:件)

区分	29年度			30年度			30年度の主な商品
	危害	危険	計	危害	危険	計	
食料品	14	0	14	11	0	11	酵素食品、健康食品
住居品	0	3	3	0	1	1	ルームエアコン
光熱水品	1	0	1	0	0	0	
被服品	0	0	0	0	0	0	
保健衛生品	9	0	9	7	1	8	化粧品等
教養娯楽品	0	1	1	0	0	0	
車両・乗り物	1	1	2	0	0	0	
レンタル・リース	0	0	0	1	0	1	賃貸アパート
土地・建物・設備	0	0	0	0	0	0	
工事・建築	0	0	0	0	1	1	新築工事
修理・補修	0	1	1	0	0	0	
教養娯楽サービス	1	0	1	2	0	2	ホテル・旅館、スポーツ施設利用
運輸・通信	0	0	0	0	0	0	
保健・福祉サービス	3	0	3	3	0	3	医療サービスほか
他の役務	1	0	1	0	0	0	
計	30	6	36	24	3	27	

(3) 処理結果(県受付分) (平成31年4月末日時点)

① 処理結果

(単位:件、%)

区 分	29年度		30年度		備 考
	件数	割合	件数	割合	
助言(自主交渉)	555	24.4	506	24.5	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	1,329	58.3	1,174	56.9	アドバイスや情報提供をした場合
<b>あっせん</b>	255	11.2	245	11.9	<b>生活センター等が業者交渉を行い問題解決を図る場合</b>
<b>(うち解決数)</b>	(236)		(229)		
処理不能	17	0.7	26	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	35	1.5	34	1.6	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	87	3.8	56	2.7	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	23	1.1	
計	2,278	100	2,064	100	

② 処理期間

(単位:件、%)

	29年度		30年度	
	件数	割合	件数	割合
即日処理	1,859	81.6	1,628	78.9
継続処理 (2日以上要した相談)	419	18.4	436	21.1
上記継続処理の内 1ヶ月以上要した相談	94	4.1	70	3.4

③ 被害救済

	29年度		30年度	
	件数	金額(千円)	件数	金額(千円)
回復(契約解除・返金等)	178	46,920	149	21,930
クーリングオフ(契約解除・返金等)	33	10,501	22	2,916
未然防止	69	15,503	40	12,323
被害救済合計	280	72,924	211	37,169

### 3 多重債務相談(県受付分)

#### 1) 相談件数

(単位:件・%)

区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
多重債務相談	174	117	133	125	95	86	76
相談件数総数	2,653	2,784	2,530	2,432	2,249	2,278	2,064
割合	6.6%	4.2%	5.3%	5.1%	4.2%	3.8%	3.7%

#### 2) 多重債務相談者の属性

##### ① 職業等

(単位:件・%)

区分	29年度		30年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
給与生活者	30	34.9	30	39.5
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
計	86	100.0	76	100.0

##### ② 年齢

(単位:件・%)

年代	29年度		30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	6	7.0	3	3.9
30歳代	12	14.0	6	7.9
40歳代	11	12.8	11	14.5
50歳代	11	12.8	12	15.8
60歳代	15	17.4	13	17.1
70歳代	5	5.8	3	3.9
80歳代	1	1.2	2	2.6
不明	25	29.1	26	34.2
計	86	100.0	76	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	
	29年度	30年度	29年度	30年度	29年度	30年度
生活センター	82	71	7	4	89	75
北部相談室	69	135	3	6	72	141
南部相談室	152	128	4	7	156	135
計	303	334	14	17	317	351

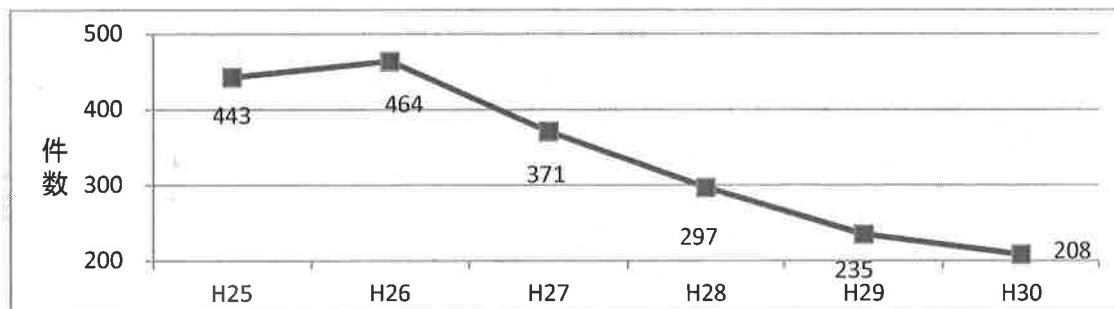
## IV 平成30年度交通事故相談の実績

### 1 年度別相談件数推移

平成30年度の相談件数は208件で、前年度の235件に比べて27件(11.5%)減少した。

(単位:件、%)

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	前年度比	増減率
件数	443	464	371	297	235	208	△27	△11.5



#### (参考) 交通事故件数の推移

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
発生件数	2,371	2,227	2,149	2,169	2,031	1,678

(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59.6%と多く、家族からの相談も37.5%となった。

(単位:件、%)

相談者	29年度				30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	145	22	167	71.1	94	30	124	59.6
家族	47	11	58	24.7	58	20	78	37.5
親族	1	1	2	0.9	-	-	-	0.0
事業主	4	-	4	1.7	-	-	-	0.0
知人	2	-	2	0.9	-	1	1	0.5
その他	2	-	2	0.9	4	1	5	2.4
計	201	34	235	100	156	52	208	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56件(26.9%)、「軽傷」事故に関する相談が97件(46.6%)、「死亡」事故に関する相談が3件(1.4%)となっており、全体の75%となった。

(単位:件、%)

区分	26年度		27年度		28年度		29年度		30年度	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
死亡	32	6.9	16	4.3	10	3.4	3	1.3	3	1.4
重傷	204	44.0	196	52.8	118	39.7	44	18.7	56	26.9
軽傷	123	26.5	97	26.1	97	32.7	117	49.8	97	46.6
物損	104	22.4	62	16.7	72	24.2	71	30.2	52	25.0
その他	1	0.2	0	0.0	-	-	-	-	-	-
計	464	100	371	100	297	100	235	100	208	100

#### 4 相談内容

「⑪相手方との交渉方法」が107件(51.4%)と最も多かった。賠償問題に関する相談は35件(16.8%)で、その内訳は、「②賠償額の算定」が17件(8.2%)と最も多く、次いで、「③過失の程度」が11件(5.3%)、「⑨訴訟・調停」が5件(2.4%)などとなった。

(単位:件、%)

相談内容		26年度		27年度		28年度		29年度		30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	19	4.1	13	3.5	1	0.3	0	0.0	0	0.0
	②賠償額の算定	162	34.9	90	24.3	44	14.8	8	3.4	17	8.2
	③過失の程度	30	6.5	30	8.1	24	8.1	11	4.7	11	5.3
	④示談の仕方	15	3.2	15	4.0	10	3.4	5	2.1	0	0.0
	⑤示談の変更	2	0.4	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	⑥債務不履行	44	9.5	19	5.1	4	1.3	1	0.4	2	1.0
	⑦自賠償保険の請求	14	3.0	11	3.0	3	1.0	2	0.9	0	0.0
	⑧労・社保険使用	1	0.2	1	0.3	0	0.0	1	0.4	0	0.0
	⑨訴訟・調停	16	3.4	8	2.2	10	3.4	0	0.0	5	2.4
	小計	303	65.3	188	50.7	96	32.3	28	11.9	35	16.8
⑩更生問題		0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
その他	⑪相手方との交渉方法	—	—	—	—	—	—	—	—	107	51.4
	⑫その他	161	34.7	183	49.3	201	67.7	207	88.1	66	31.7
計		464	100	371	100	297	100	235	100	208	100
(うち 自転車が起こした事故に関する相談)		4	0.9	7	1.9	3	1.0	1	0.4	3	1.4

※「⑪相手方との交渉方法」は30年度から新たに設けた項目

#### 5 職業別相談件数

職業別では、「②会社員」92件(44.2%)、「⑧無職」88件(42.3%)の順となった。

(単位:件、%)

区分		26年度		27年度		28年度		29年度		30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		16	3.4	10	2.7	9	3.0	9	3.8	6	2.9
②会社員		190	40.9	149	40.2	119	40.1	111	47.2	92	44.2
③農林業		5	1.1	6	1.6	5	1.7	5	2.1	4	1.9
④商工業		62	13.4	24	6.5	12	4.0	8	3.4	11	5.3
⑤建設運輸業		1	0.2	0	0.0	5	1.7	10	4.3	1	0.5
⑥水産業		0	0.0	1	0.3	0	0.0	1	0.4	3	1.4
⑦運転手		2	0.4	21	5.7	3	1.0	0	0.0	0	0.0
⑧無職		179	38.6	130	35.0	118	39.7	84	35.7	88	42.3
⑨その他		9	1.9	30	8.1	26	8.8	7	3.0	3	1.4
計		464	100	371	100	297	100	235	100	208	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	11	8	14	15	11	6	12	11	3	8	9	3	111
能代市	-	2	3	3	-	1	-	-	-	1	-	1	11
横手市	1	1	1	1	-	1	-	2	-	1	2	1	11
男鹿市	-	-	-	1	-	3	3	-	-	-	-	-	7
大館市	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	7
湯沢市	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	3
鹿角市	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
由利本荘市	-	-	-	-	2	1	-	4	-	1	-	1	9
潟上市	-	1	-	1	-	2	2	-	-	-	-	-	6
大仙市	2	1	2	3	-	-	3	-	1	-	3	1	16
北秋田市	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
にかほ市	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
仙北市	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-	-	-	4
<b>市 計</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>189</b>
小坂町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
上小阿仁村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
八峰町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
三種町	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
藤里町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
五城目町	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
八郎潟町	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	1	5
井川町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
大潟村	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2
美郷町	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	3
羽後町	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
東成瀬村	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>町村計</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
<b>県 計</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>203</b>
県 外	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	4
不 明	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
<b>計</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>208</b>

※各表の「割合」、「比率」について、端数処理の関係で、計と内訳の総数が一致しない場合がある。

編集・発行 秋田県生活センター  
(令和元年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。