

令和 4 年 度

事業概要

(令和 3 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 令和4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 令和3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等	18

IV 令和3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

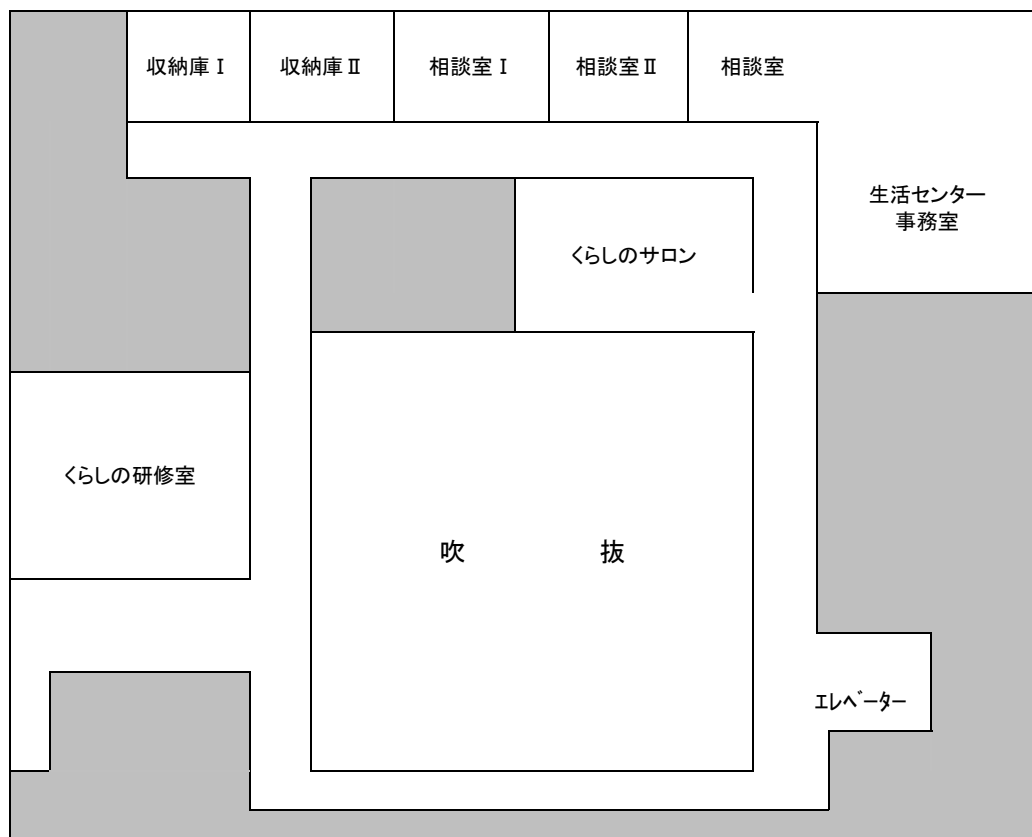
消費生活相談専用電話番号 0186-45-1040

【秋田県生活センター 南部消費生活相談室】

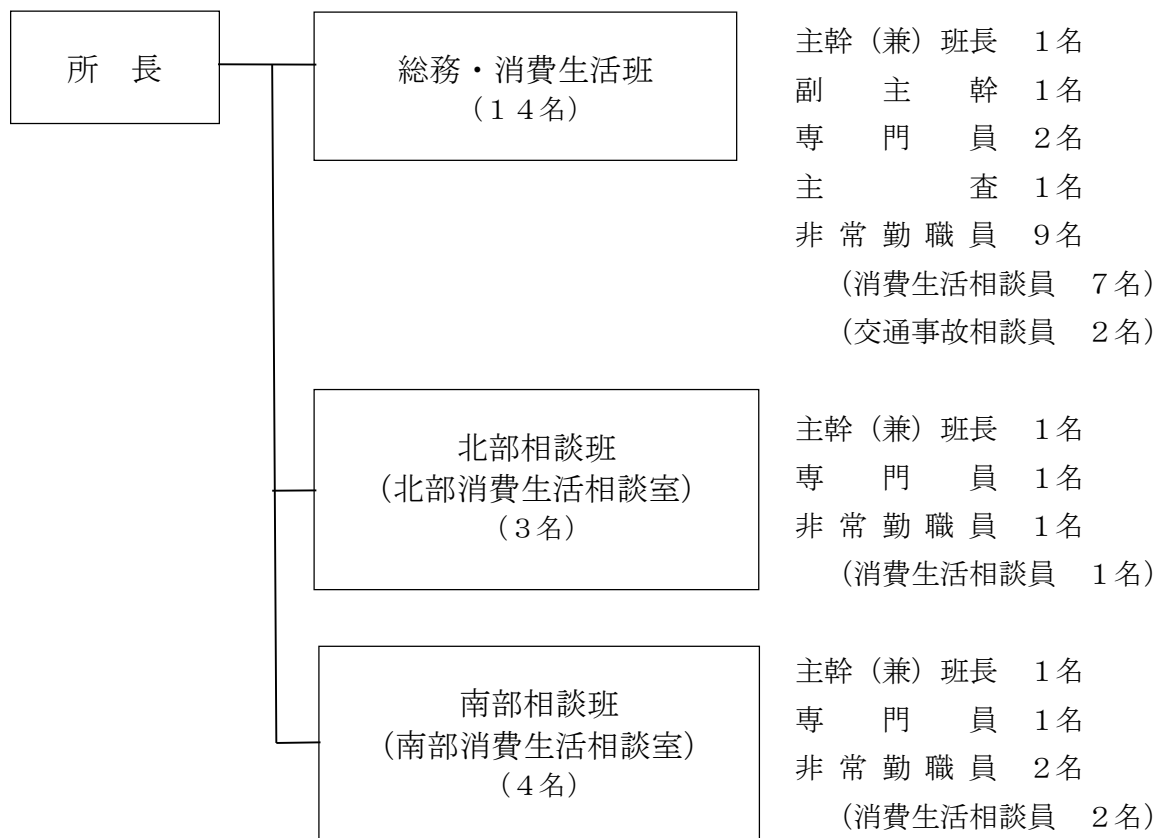
所在地：横手市旭川1-3-41（平鹿地域振興局1階） 0182-45-6103

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 (令和4年4月1日現在) (22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	18日	食品の放射性物質検査を開始

Ⅱ 令和4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	一般消費者 企業、団体 等	県内全域	生活センター 職員	悪質商法・消費者トラブル等 に関する出前講座を実施
消費者教育支援講座	中高大学生 教職員等	学校等	生活センター 職員	若者が被害に遭いやすい消費 ・契約トラブルの未然防止 等を図るため、消費者教育支 援講座を実施
食品表示出前講座	食品関連事 業者、生産 者団体等	県内全域	生活センター 職員	食品表示に関する出前講座 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 （秋田魁新報「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、必要に応じて事業者との間に入って「あっせん」を行い、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の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供及びその他の援助を行う。

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 令和3年度実績

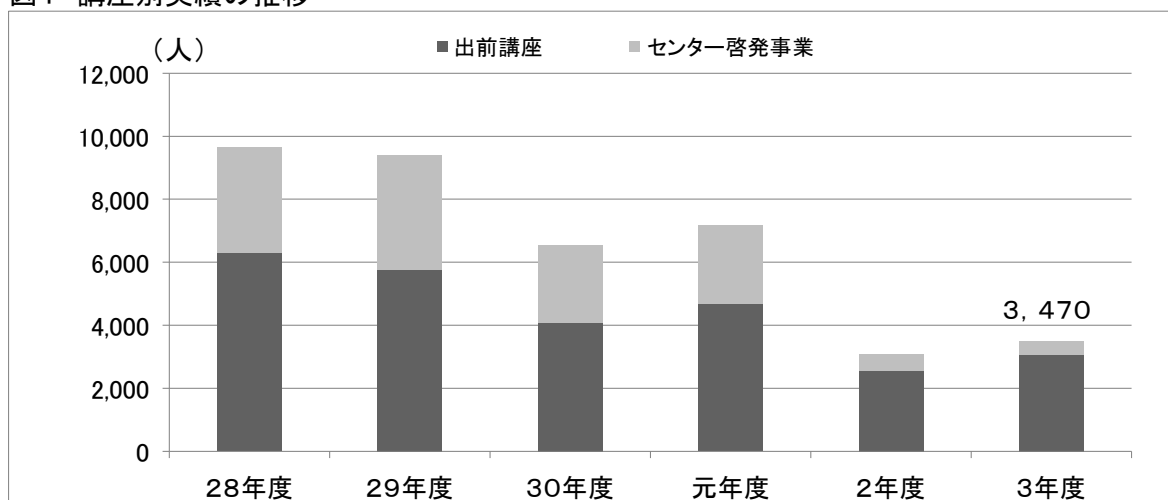
1 消費者啓発

表1 講座別実績の推移

(人)

区 分	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比
出前講座	6,302	5,752	4,072	4,684	2,535	3,055	520
消費生活出前講座	1,851	1,984	888	1,572	348	658	310
消費者教育支援講座	1,647	1,302	759	661	1,138	491	△ 647
食品表示出前講座	2,804	2,466	2,425	2,451	1,049	1,906	857
センター啓発事業	3,340	3,645	2,454	2,482	536	415	△ 121
計	9,642	9,397	6,526	7,166	3,071	3,470	399

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)に対して、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)

28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
51	47	33	45	19	27

② 消費者教育支援講座

- 中高大学生、教職員等に対して、若者が被害に遭いやすい消費・契約トラブルに関する消費者教育支援講座を実施した。

(実施件数)

28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
15	14	9	11	13	7

③ 食品表示出前講座

- 食品関連事業者、生産者団体等に対して、食品表示に関する出前講座を実施した。

(実施件数)

28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
53	54	49	52	26	39

(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【73件 3,055人】

① 消費生活出前講座【27件 658人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月16日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
2	6月8日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	6
3	6月16日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	17
4	6月22日	東成瀬村社会福祉協議会、田子内地区福祉推進協議会	地区福祉推進協議会員、社協、役場職員	東成瀬村	17
5	6月24日	東成瀬村社会福祉協議会、肴沢・蛭川地区福祉推進協議会	地区福祉推進協議会員、社協	東成瀬村	9
6	6月30日	東成瀬村社会福祉協議会、岩井川・入道地区福祉推進協議会	地区福祉推進協議会員、社協	東成瀬村	24
7	7月1日	東成瀬村社会福祉協議会、大柳地区福祉推進協議会	地区福祉推進協議会員、社協	東成瀬村	10
8	7月6日	東成瀬村社会福祉協議会、手倉地区福祉推進協議会	地区福祉推進協議会員、社協	東成瀬村	14
9	7月8日	秋田県消防学校	初任教育第75期学生	由利本荘市	46
10	7月8日	東成瀬村社会福祉協議会、椿台・五里台地区福祉推進協議会	地区福祉推進協議会員、社協	東成瀬村	7
11	7月13日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	7
12	7月14日	鹿角市尾去沢市民センター協議会	一般市民	鹿角市	37
13	8月1日	秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師	北秋田市	12
14	8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、クリーニング業務従事者	秋田市	20
15	9月19日	秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師、クリーニング業務従事者	大仙市	41
16	10月12日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	7
17	11月4日	能代市本庁地域包括支援センター	利用者	能代市	29
18	11月8日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
19	11月10日	南外さわやかサークル	会員	大仙市	9
20	11月11日	大館市城南東地区福祉員	福祉員	大館市	9
21	11月11日	生活訓練施設のぞみ	利用者、職員	横手市	22
22	11月22日	株式会社風鈴	施設職員、施設利用者	東成瀬村	13
23	11月29日	美郷町生活研究グループ協議会	美郷町生活研究グループ協議会会員、町職員(事務局)	美郷町	16
24	12月1日	上小阿仁村	集落住民	上小阿仁村	32
25	12月14日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	7
26	12月14日	秋田県老人クラブ連合会	役員、リーダー、事務担当者	秋田市	208
27	3月8日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	7
					658

② 教育支援講座【7件 491人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月14日	秋田技術専門学校	1年生、職員	秋田市	75
2	12月3日	鷹巣技術専門学校	訓練生、職員	北秋田市	38
3	1月13日	横手城南高校	生徒(3年生)、教諭	横手市	86
4	1月19日	秋田修英高校	生徒(3年生)、教諭	大仙市	29
5	1月25日	西仙北高校	生徒(3年生)、教諭	大仙市	33
6	2月28日	湯沢翔北高校雄勝校	生徒(3年生)、教諭	湯沢市	20
7	3月11日	角館高校	生徒(2年生)、教諭	仙北市	210
					491

③ 食品表示に関する出前講座 【39件 1, 906人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	5月7日	鹿角食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	鹿角市	42
2	5月19日	秋田中央食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	潟上市	61
3	5月21日	大曲食品衛生協会	大曲農業高校食品科学科フードビジネスコース	大仙市	35
4	5月28日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大仙市	70
5	6月9日	北秋田食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	北秋田市	21
6	6月9日	湯沢雄勝食品衛生協会	食品衛生責任者実務講習会	湯沢市	70
7	6月10日	北秋田食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	北秋田市	34
8	6月16日	由利本荘食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	由利本荘市	63
9	6月23日	能代山本食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	能代市	61
10	6月29日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	横手市	56
11	7月1日	角館食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	仙北市	58
12	7月6日	桧木内産地直売所	会員	仙北市	7
13	7月8日	湯沢雄勝食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	湯沢市	70
14	7月8日	大館食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大館市	75
15	7月15日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	横手市	49
16	8月18日	由利本荘食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	由利本荘市	54
17	10月14日	能代山本食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	能代市	99
18	10月18日	雄物川町農産物直売の会「ほほえみ直売所」	「ほほえみ直売所」会員	横手市	25
19	10月19日	横手市市民福祉部健康推進課	横手市食生活改善推進員養成講座受講者、市職員	横手市	10
20	10月20日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大仙市	82
21	10月20日	由利本荘食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	由利本荘市	46
22	10月27日	由利本荘食品衛生協会	食品衛生責任者実務講習会	由利本荘市	34
23	10月28日	秋田中央食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	潟上市	55
24	10月28日	湯沢雄勝食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	湯沢市	80
25	10月29日	大館食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大館市	32
26	11月10日	角館食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	仙北市	50
27	11月10日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会(直売所向け)	横手市	28
28	11月16日	鹿角食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	鹿角市	34
29	11月17日	由利本荘食品衛生協会	食品衛生責任者実務講習会	由利本荘市	45
30	11月18日	秋田中央食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	潟上市	40
31	11月24日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	横手市	49
32	12月3日	北秋田食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	北秋田市	95
33	12月8日	㈱あきた食彩プロデュース	農家、加工事業者	秋田市	26
34	12月15日	JA秋田おばこイオンスーパーセンター美郷店おばこの郷直売部会	直売部会員	美郷町	40
35	1月14日	北秋田市高齢福祉課	地域の高齢者	北秋田市	22
36	1月21日	北秋田市高齢福祉課	地域の高齢者	北秋田市	25
37	1月25日	大館食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大館市	68
38	2月17日	湯沢雄勝食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	湯沢市	52
39	3月10日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	横手市	43
					1,906

(2) センター啓発事業【9回開催 415人】

消費生活セイフティ講座【6回開催 203人】

<中央講座>

	開催日	テーマ	場所	人数
1	7月14日	相続のしくみと問題の回避について【金融広報アドバイザー】	生活センター	37
2	10月13日	マイ・エンディングノートについて【金融広報アドバイザー】		34
3	11月17日	携帯・端末等のトラブル予防知識【日本消費生活アドバイザー】		34
4	12月9日	ネット通販トラブル等の防止について【(一社)ECネットワーク理事】		33
				138

<地域講座>

	開催日	テーマ	場所	人数
5	10月26日	高貴幸福社会をめざすライフプラン	大館市	42
6	11月30日	健やかな暮らしと生活見直し術	湯沢市	23
				65

消費者問題講演会【3回開催 212人】

	開催日	主なテーマ	共催	場所	人数
1	10月12日	キッチンから始まるエシカル消費	北秋田市・上小阿仁村連合婦人会 消費者問題研修会	北秋田市	82
2	11月16日	人生100年時代を生きる術	大館市連合婦人会消費者問題講演会	大館市	68
3	11月26日	高貴幸福社会をめざすライフプラン	にかほ市地域婦人団体連絡協議会 消費者問題研修会	にかほ市	62
					212

新聞等への掲載

<秋田魁新報「くらしのサブリ」>

	掲載月	テーマ
1	4月	パソコンに「警告」表示「電子マネー詐欺」
2	5月	「消費者月間」社会全体考え行動を
3	6月	【新型コロナワクチン詐欺】にご注意！
4	7月	「通販」お試しが定期購入？
5	8月	「電気料金」しっかり相手の確認を
6	9月	「多重債務」悩まず相談窓口へ
7	10月	「住宅補修」トラブルに注意を
8	11月	「冬場の安全な生活」～配線器具の事故に注意～
9	12月	「ネット通販」怪しいサイトに注意
10	1月	「アフィリエイト広告」ネットの表現に注意
11	2月	「成年年齢」18歳に引き下げへ
12	3月	「退去トラブル」経年劣化は貸主負担

<読売新聞タブロイド紙「おらほ」>

	掲載月	テーマ
1	4月	パソコンに警告表示プリペイド型電子マネーで支払わせる詐欺にご注意
2	5月	県民一人ひとりが日ごろからより良い消費行動を！
3	6月	【新型コロナワクチン詐欺】にご注意を！
4	7月	通販「お試し」「1回限り」のつもりが定期購入？
5	8月	電気料金契約、その電話勧誘はどこから？
6	9月	お金の返済に困ったら、悩まず相談窓口へ～多重債務者無料相談会を実施～
7	10月	突然訪問、点検を装い住家等の修繕トラブルに注意
8	11月	「冬場の安全な生活」～暖房用配線器具等の事故防止～
9	12月	だまされないで！インターネット通販の偽サイト
10	1月	アフィリエイト広告に要注意を！
11	2月	今年4月1日から「成年年齢が18歳」に引き下げられます！
12	3月	アパート等の引っ越し・退去トラブルの回避

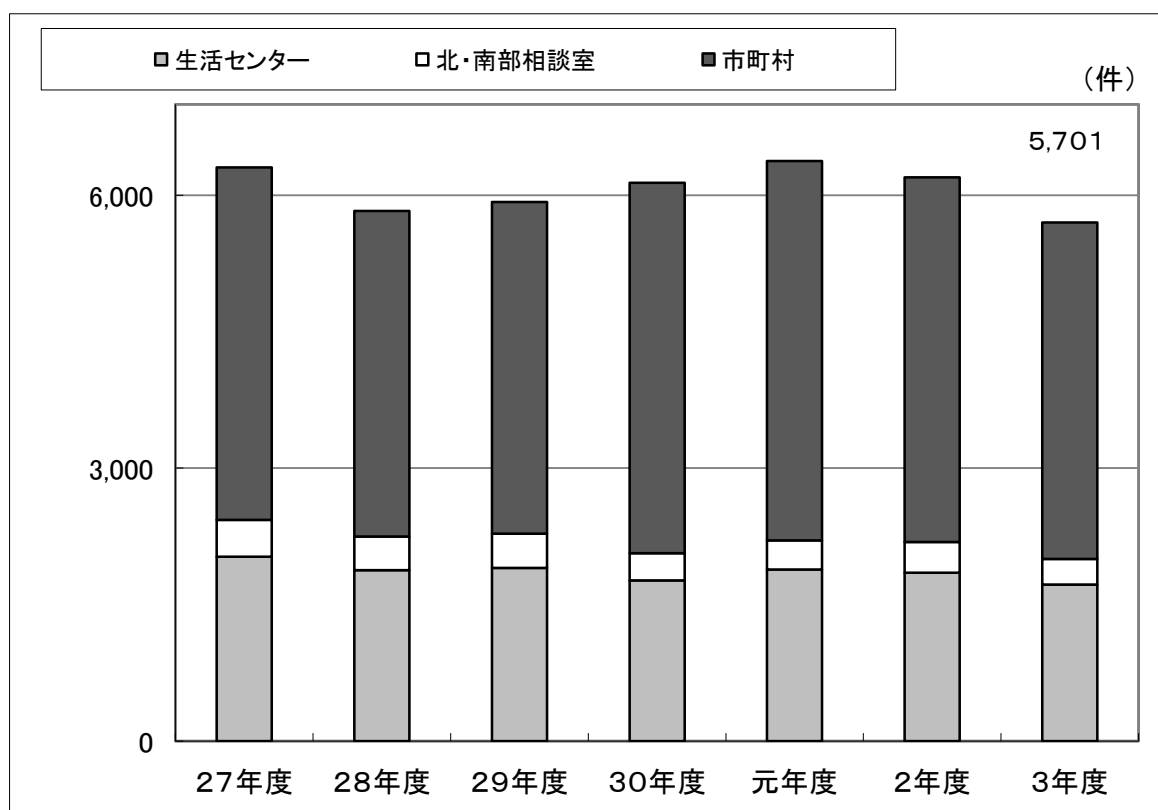
2 消費生活相談

(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	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	2-3 増減率
県 分	2,432	2,249	2,278	2,065	2,204	2,188	2,002	△ 8.5
生活センター	2,026	1,879	1,903	1,766	1,885	1,850	1,720	△ 7.0
北部・南部相談室	406	370	375	299	319	338	282	△ 16.6
市 町 村 分	3,875	3,579	3,649	4,072	4,172	4,008	3,699	△ 7.7
計	6,307	5,828	5,927	6,137	6,376	6,196	5,701	△ 8.0
対前年度比	△ 0.2	△ 7.6	1.7	3.5	3.9	△ 2.8	△ 8.0	
(参考)市町村割合	61.4	61.4	61.6	66.4	65.4	64.7	64.9	



- ・ 県全体の相談件数は元年度をピークに近年は減少傾向で推移。3年度は前年比8%減少した。
- ・ 相談受理のうち市町村が県全体に占める割合は60%台と、ほぼ横ばいで推移している。

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	134	119	148	122	161	153	148	120	156	145	142	172	1,720
北部相談室	8	3	15	6	10	5	15	7	8	3	4	4	88
南部相談室	22	9	20	16	17	19	15	22	7	13	14	20	194
計	164	131	183	144	188	177	178	149	171	161	160	196	2,002

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	133	1,587	0	1,720
北部相談室	15	72	1	88
南部相談室	44	150	0	194
計	192	1,809	1	2,002

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、%)

区 分	2年度				
	男性	女性	不明・ 団体等	計	割合
20歳未満	28	23	1	52	2.4
20代	53	56	0	109	5.0
30代	66	70	2	138	6.3
40代	87	117	0	204	9.3
50代	182	136	0	318	14.5
60代	153	184	1	338	15.5
70代	124	144	1	269	12.3
80歳以上	77	96	2	175	8.0
不明	261	195	129	585	26.7
計	1,031	1,021	136	2,188	100.0
割合	47.1	46.7	6.2		

(単位:件、%)

区 分	3年度				
	男性	女性	不明・ 団体等	計	割合
20歳未満	33	12	2	47	2.4
20代	45	52	3	100	5.0
30代	48	68	0	116	5.8
40代	105	87	1	193	9.6
50代	128	128	0	256	12.8
60代	164	159	1	324	16.2
70代	131	128	0	259	12.9
80歳以上	49	113	0	162	8.1
不明	221	166	158	545	27.2
計	924	913	165	2,002	100.0
割合	46.2	45.6	8.2		

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	2年度	3年度
給与生活者	672	629
自営・自由業	133	89
家事従事者	180	133
学生	64	54
無職	639	599
行政機関	2	1
企業団体	70	94
その他・不明	428	403
計	2,188	2,002

⑥ 他機関からの相談(県受付分)

(単位:件)

区 分	2年度	3年度
行政機関	23	16
企業・団体	87	109
市町村消費生活 相談窓口(経由)	126	124
計	236	249

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	
	2年度	3年度	2年度	3年度	2年度	3年度
秋田市	856	803	1,936	1,679	2,792	2,482
能代市	66	60	343	384	409	444
横手市	126	125	430	352	556	477
大館市	116	82	222	316	338	398
男鹿市	41	44	51	38	92	82
湯沢市	53	33	198	156	251	189
鹿角市	55	44	102	73	157	117
由利本荘市	117	133	104	120	221	253
潟上市	108	101	60	58	168	159
大仙市	95	93	266	242	361	335
北秋田市	39	32	89	93	128	125
にかほ市	64	33	85	81	149	114
仙北市	51	43	67	63	118	106
市計	1,787	1,626	3,953	3,655	5,740	5,281
小坂町	10	2	2	1	12	3
上小阿仁村	13	7	3	2	16	9
藤里町	9	9	6	2	15	11
三種町	32	55	8	10	40	65
八峰町	11	16	6	8	17	24
五城目町	35	26	3	1	38	27
八郎潟町	22	13	6	3	28	16
井川町	17	10	2	0	19	10
大潟村	14	5	1	2	15	7
美郷町	41	49	13	9	54	58
羽後町	18	24	4	3	22	27
東成瀬村	3	3	1	3	4	6
町村計	225	219	55	44	280	263
県外・不明	176	157			176	157
計	2,188	2,002	4,008	3,699	6,196	5,701

(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		2年度	3年度	
			件数	主な相談内容(件数)
1	運輸・通信サービス	387	184	旅客・貨物運送サービス及び電話、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」 72件 ・「移動通信サービス」 71件 ・「電報・固定電話」 23件 ・「放送」 7件 ・「郵便・貨物運送サービス」 6件 ・「放送・通信サービス一般」 3件
2	商品一般	214	168	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	教養・娯楽サービス	41	154	・「娯楽等情報配信サービス」 52件 ・「出会い系サイト・アプリ」 25件 ・「インターネットゲーム」 19件
4	他の役務	118	151	・「広告代理サービス」 20件 ・「祈とうサービス」 12件 ・「外食・食事宅配」 7件
5	食料品	229	150	・「健康食品」 78件 ・「魚介類」 25件 ・「穀類」 7件 ・「果物」 7件
6	他の相談	166	146	・「相隣関係」 16件 ・「個人間金銭貸し借り等」債権回収」 10件 ・「家庭管理」 9件
7	被服品	81	130	・「洋服」 62件 ・「履物」 21件 ・「かばん」 16件
8	保健衛生品	150	123	・「化粧品」 79件 ・「医薬品」 8件 ・「メガネ」 4件
9	金融・保険サービス	145	119	保険、貯蓄・証券・債権、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス ・「融資サービス」 50件 ・「生命保険」 9件 ・「損害保険」 9件 ・「ファンド型投資商品」 9件
10	教養娯楽品	131	113	主として教養、娯楽・趣味の目的で使用される商品 ・「書籍・印刷物」 22件 ・「音響・映像製品」 18件 ・「電話機・電話機用品」 12件 ・「玩具・遊具」 12件

商品・サービス内容		2年度	3年度	
			件数	主な相談内容(件数)
11	保健・福祉サービス	71	76	・「医療」 26件 ・「エステ」 7件 ・「老人福祉・サービス」 6件
12	住居品	80	69	主に家事、住宅内で使用するもので生活必需品 ・「家具・寝具」 19件 ・「空調・冷暖房機器」 14件
13	工事・建築・加工	39	67	・「屋根工事」 12件 ・「工事・建築サービス」 11件 ・「新築工事」 10件
14	光熱水品	54	58	・「電気」 45件 ・「石油」 6件
15	レンタル・リース・貸借	61	57	・「賃貸アパート」 42件 ・「借家」 5件
16	車両・乗り物	59	49	・「自動車」 42件 ・「自動車用品」 5件
17	土地・建物・設備	45	48	・「土地」 10件 ・「電気温水器」 10件
18	修理・補修	34	38	・「修理サービス」 34件 ・「車検サービス」 4件
19	行政サービス	51	32	・「新型コロナウイルスに関連するもの」 7件 ・「除雪に関連するもの」 5件
20	内職・副業・ねずみ講	7	30	・「副業サイト」 18件

※架空請求の相談件数

(単位:件)

29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
292	227	98	27	18

【3年度 内訳】

(単位:件)

商品・役務	件数	備考
商品一般	16	覚えのない未納料金の請求など
その他	2	
計	18	

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	47件	インターネット ゲーム	娯楽等情報 配信サービス	化粧品	出会い系サイト・アプリ、 商品一般	
		14件	6件	4件	各3件	
20代	100件	出会い系サイト・アプリ、 内職・副業		商品一般	娯楽等情報配信サービス、 賃貸アパート	
		各10件		8件	各6件	
30代	116件	インターネット通信サービス、 洋服		賃貸アパート・借家、健康食品、 自動車、内職・副業		
		各7件		各5件		
40代	193件	商品一般	化粧品	健康食品	移动通信サービス、 内職・副業	
		19件	10件	9件	各8件	
50代	256件	商品一般	化粧品	移动通信 サービス	インターネット通信サービス、 洋服	
		23件	16件	13件	各12件	
60代	324件	商品一般	化粧品	インターネット 通信サービス	娯楽等情報配信サービス、 工事・建築	
		30件	23件	16件	各11件	
70代	259件	商品一般	移动通信 サービス	健康食品	インターネット 通信サービス	電気
		21件	18件	17件	12件	11件
80歳以上	162件	商品一般、 健康食品		魚介類	インターネット通信サービス、 電気	
		各13件		9件	各8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967件で前年度に比べ82件減少している。

相談件数総数に占める割合は横ばいで推移している。

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。

(単位:件)

販売方法	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
訪問販売	141	117	123	99	102
通信販売	719	538	589	661	637
マルチ・マルチまがい	27	24	25	23	12
電話勧誘販売	242	287	305	216	188
ネガティブオプション	22	13	9	19	6
その他無店舗	10	12	8	8	9
訪問購入	26	9	13	23	13
計	1,187	1,000	1,072	1,049	967
(相談件数総数)	2,278	2,065	2,204	2,188	2,002
(特殊販売相談の割合)	52.1%	48.4%	48.6%	47.9%	48.3%

販売方法別内訳

【訪問販売】

(単位:件)

商品・役務名	2年度	3年度
1 修理サービス	8	15
1 工事・建築	5	15
3 電気	5	8
4 空調・冷暖房・給湯設備	10	8
5 寝具	2	4
6 住宅設備	4	3
7 インターネット通信サービス	3	3

【通信販売】

(単位:件)

商品・役務名	2年度	3年度
1 化粧品	48	72
2 健康食品	130	54
3 洋服	25	45
4 娯楽等情報配信サービス	42	44
5 商品一般	39	33
6 出会い系サイト・アプリ	27	25
7 インターネットゲーム	19	19
8 かばん	0	16

【マルチ・マルチまがい】 (単位:件)

商品・役務名	2年度	3年度
1 ファンド型投資商品	5	2
1 内職・副業	1	2

【電話勧誘販売】 (単位:件)

商品・役務名	2年度	3年度
1 インターネット通信サービス	75	40
2 電気	30	23
3 魚介類	9	17
4 内職・副業	4	12
5 健康食品	7	10

【ネガティブオプション】 (単位:件)

商品・役務名	2年度	3年度
1 書籍・印刷物	1	2
2 食料品	0	1
2 魚介類	1	1
2 洋服	1	1
2 アクセサリー	0	1

【訪問購入】 (単位:件)

商品・役務名	2年度	3年度
1 商品一般	4	3
2 履物	1	2
2 自動車	4	2

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	2年度			3年度			3年度の主な商品
	危害	危険	計	危害	危険	計	
商品一般	0	0	0	1	0	1	スーパーでの転倒事故
食料品	17	2	19	10	0	10	健康食品、もち、かに、貝類
住居品	2	4	6	2	0	2	柔軟仕上げ剤、椅子
光熱水品	0	0	0	0	0	0	
被服品	0	0	0	0	0	0	
保健衛生品	6	0	6	12	1	13	乳液、漢方薬、検温器付消毒機械
保健・福祉サービス	4	0	4	1	0	1	巻き爪矯正と整体
教養娯楽品	1	0	1	0	0	0	
車両・乗り物	0	1	1	0	1	1	中古車
レンタル・リース	0	0	0	0	0	0	
土地・建物・設備	2	0	2	0	0	0	
工事・建築	0	0	0	0	0	0	
修理・補修	0	0	0	0	0	0	
教養・娯楽サービス	0	0	0	0	0	0	
運輸・通信	0	0	0	0	0	0	
他の商品	0	0	0	0	1	1	薪割り機械
計	32	7	39	26	3	29	

(3) 処理結果(県受付分) (令和4年4月末時点)

① 処理結果

(単位:件、%)

区 分	2年度		3年度		備 考
	件 数	割 合	件 数	割 合	
助言(自主交渉)	359	16.4	317	15.8	事業者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	1,397	63.8	1,280	63.9	アドバイスや情報提供をした場合
あっせん	251	11.5	225	11.2	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)	(230)		(210)		
処 理 不 能	29	1.3	16	0.8	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	30	1.4	37	1.9	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	122	5.6	120	6.0	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	7	0.4	
計	2,188	100.0	2,002	100.0	

② 処理期間

(単位:件、%)

区 分	2年度		3年度	
	件数	割合	件数	割合
即 日 処 理	1,665	76.1	1,520	75.9
継 続 処 理 (2日以上要した相談)	523	23.9	482	24.1
上記継続処理の内 1か月以上要した相談	105	4.8	76	3.8

③ 被害救済

(単位:件、金額)

区 分	2年度		3年度	
	件数	金額(千円)	件数	金額(千円)
回復(契約解除・返金等)	127	24,493	130	18,660
クーリングオフ(契約解除・返金等)	30	13,089	38	27,201
未然防止	27	11,659	23	6,818
計	184	49,241	191	52,679

3 多重債務相談(県受付分)

(1) 相談件数

(単位:件、%)

区 分	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
多重債務相談	125	95	86	76	85	51	47
相談件数総数	2,432	2,249	2,278	2,065	2,204	2,188	2,002
割合	5.1%	4.2%	3.8%	3.7%	3.9%	2.3%	2.3%

(2) 多重債務相談者の属性

① 職業等

(単位:件、%)

区 分	2年度		3年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
給与生活者	27	52.9	17	36.2
自営	0	0.0	2	4.3
家事従事	3	5.9	1	2.1
学生	1	2.0	1	2.1
無職	11	21.6	16	34.0
その他・不明	9	17.6	10	21.3
計	51	100.0	47	100.0

② 年齢

(単位:件、%)

年 代	2年度		3年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
10代	0	0.0	0	0.0
20代	10	19.6	9	19.1
30代	6	11.8	2	4.3
40代	7	13.7	2	4.3
50代	10	19.6	6	12.7
60代	6	11.8	8	17.0
70代	3	5.9	3	6.4
80代	1	1.9	2	4.3
不明	8	15.7	15	31.9
計	51	100.0	47	100.0

4 食品表示及び景品表示に関する相談等

(単位:件)

区 分	事業者等からの 相談等		消費者等からの 情報提供		計	
	2年度	3年度	2年度	3年度	2年度	3年度
生活センター	247	161	7	7	254	168
北部相談室	146	153	7	0	153	153
南部相談室	219	243	3	4	222	247
計	612	557	17	11	629	568

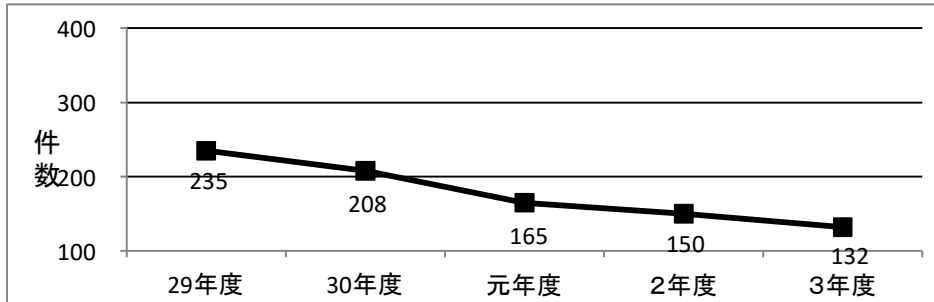
IV 令和3年度交通事故相談の実績

1 年度別相談件数推移

令和3年度の相談件数は132件で、前年度の150件に比べて18件(12.0%)減少した。

(単位:件、%)

年 度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	前年度比	増減率
件 数	235	208	165	150	132	△ 18	△ 12.0



(参考) 交通事故件数の推移

年 度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
発生件数	2,031	1,678	1,463	1,410	1,231

(出典: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 66.6%と多く、家族からの相談も18.9%となった。

(単位:件、%)

相談者 \ 年度	2年度				3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	84	23	107	71.3	66	22	88	66.6
家 族	23	12	35	23.3	21	4	25	18.9
親 族	3	0	3	2.0	11	4	15	11.4
事業主	1	0	1	0.7	1	0	1	0.8
知 人	3	0	3	2.0	0	2	2	1.5
その他	1	0	1	0.7	1	0	1	0.8
計	115	35	150	100.0	100	32	132	100.0

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多く、「重傷」事故に関する相談が44件(33.3%)、「軽傷」事故に関する相談が38件(28.8%)、「死亡」事故に関する相談が5件(3.8%)となっており、全体の約66%を占めた。

(単位:件、%)

区分 \ 年度	29年度		30年度		元年度		2年度		3年度	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
死 亡	3	1.3	3	1.5	4	2.4	5	3.3	5	3.8
重 傷	44	18.7	56	26.9	21	12.7	57	38.0	44	33.3
軽 傷	117	49.8	97	46.6	93	56.4	47	31.4	38	28.8
物 損	71	30.2	52	25.0	47	28.5	41	27.3	45	34.1
その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
計	235	100.0	208	100.0	165	100.0	150	100.0	132	100.0

4 相談内容

賠償問題に関する相談は56件、全体の42.5%となった。その内訳は、「②賠償額の算定」が19件(14.4%)と最も多く、次いで、「③過失の程度」が17件(12.9%)、「④示談の仕方」が8件(6.1%)などとなった。

(単位:件、%)

相談内容		29年度		30年度		元年度		2年度		3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	0	0.0	0	0.0	3	1.8	3	2.0	0	0.0
	②賠償額の算定	8	3.4	17	8.2	26	15.8	32	21.3	19	14.4
	③過失の程度	11	4.7	11	5.3	33	20.0	24	16.0	17	12.9
	④示談の仕方	5	2.1	0	0.0	2	1.2	13	8.7	8	6.1
	⑤示談の変更	0	0.0	0	0.0	2	1.2	0	0.0	0	0.0
	⑥債務不履行	1	0.4	2	1.0	0	0.0	0	0.0	3	2.3
	⑦自賠償保険の請求	2	0.9	0	0.0	5	3.0	2	1.3	7	5.3
	⑧労・社保険使用	1	0.4	0	0.0	1	0.6	2	1.3	0	0.0
	⑨訴訟・調停	0	0.0	5	2.4	6	3.6	2	1.3	2	1.5
	小計	28	11.9	35	16.9	78	47.2	78	51.9	56	42.5
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	33	20.0	17	11.3	37	28.0
	⑫その他	207	88.1	66	31.7	54	32.8	55	36.8	39	29.5
計		235	100.0	208	100.0	165	100.0	150	100.0	132	100.0
(うち 自転車が起こした事故に関する相談)		1	0.4	3	1.4	3	1.8	2	1.3	4	3.0

※「⑪相手方との交渉方法」は、平成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、「⑧無職」47件(35.6%)、「②会社員」45件(34.1%)の順となった。

(単位:件、%)

区分		29年度		30年度		元年度		2年度		3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		9	3.8	6	2.9	10	6.1	1	0.7	14	10.6
②会社員		111	47.2	92	44.2	62	37.6	65	43.3	45	34.1
③農林業		5	2.1	4	1.9	15	9.1	13	8.7	2	1.5
④商工業		8	3.4	11	5.3	7	4.2	2	1.3	16	12.1
⑤建設運輸業		10	4.3	1	0.5	0	0.0	1	0.7	3	2.3
⑥水産業		1	0.4	3	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑦運転手		0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7	2	1.5
⑧無職		84	35.8	88	42.3	68	41.2	63	42.0	47	35.6
⑨その他		7	3.0	3	1.5	3	1.8	4	2.6	3	2.3
計		235	100.0	208	100.0	165	100.0	150	100.0	132	100.0

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	9	7	6	5	3	5	7	12	1	3	5	73
能代市	1	0	1	1	1	1	2	1	0	0	0	0	8
横手市	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
男鹿市	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	4
大館市	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	0	5
湯沢市	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	6
鹿角市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
由利本荘市	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
潟上市	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
大仙市	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	4
北秋田市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
にかほ市	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
仙北市	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
市 計	11	12	12	10	10	6	9	13	16	2	5	7	113
小坂町	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
上小阿仁村	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
八峰町	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
三種町	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
藤里町	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
五城目町	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
八郎潟町	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
井川町	0	0	0	0	1	1	0	4	0	1	0	0	7
大潟村	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
美郷町	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
羽後町	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
東成瀬村	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
町村計	1	0	3	1	2	1	0	4	1	1	0	0	14
県 計	12	12	15	11	12	7	9	17	17	3	5	7	127
県 外	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	4
不 明	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
計	13	12	16	12	13	7	9	17	17	4	5	7	132

※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

令和４年度秋田県生活センター事業概要

令和４年５月発行

秋田県生活センター

秋田市中通二丁目３番８号（アトリオン７階）

ＴＥＬ ０１８－８３６－７８０６

ＦＡＸ ０１８－８３６－７８０８

Ｅ-mail Seikatsusentaa@pref.akita.lg.jp