

令和 5 年度

事業概要

(令和 4 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5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4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4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 2-3-8 (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

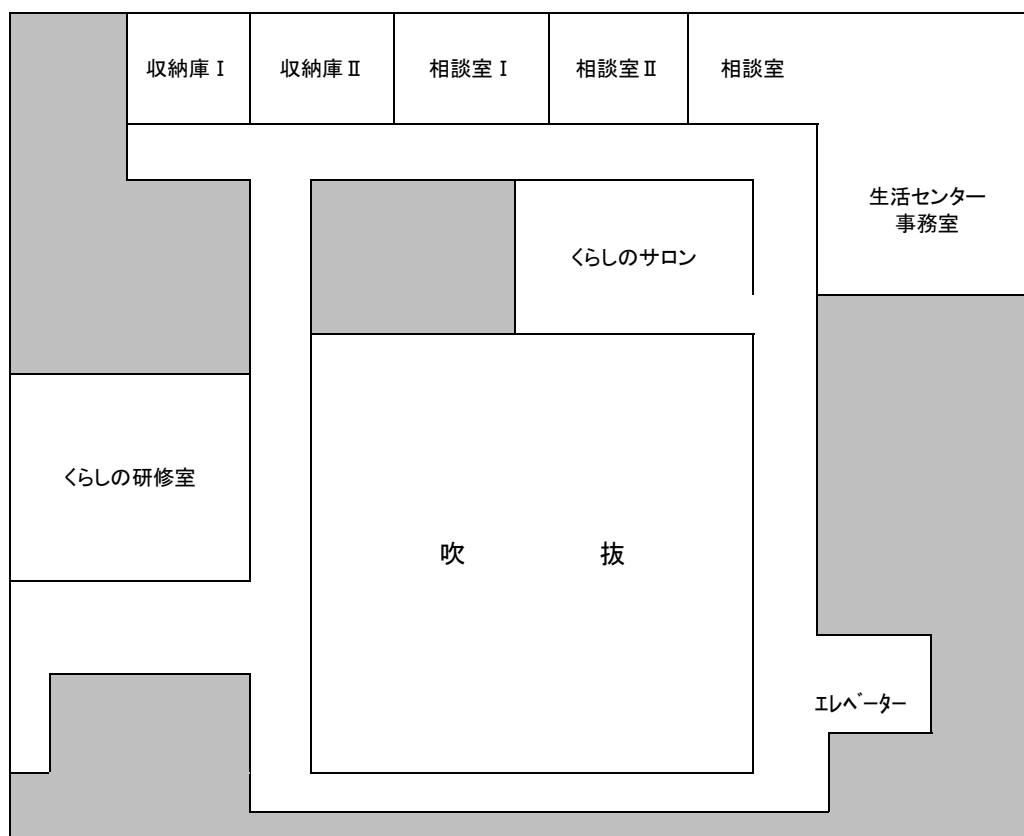
【秋田県生活センター 北部消費生活相談室】

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

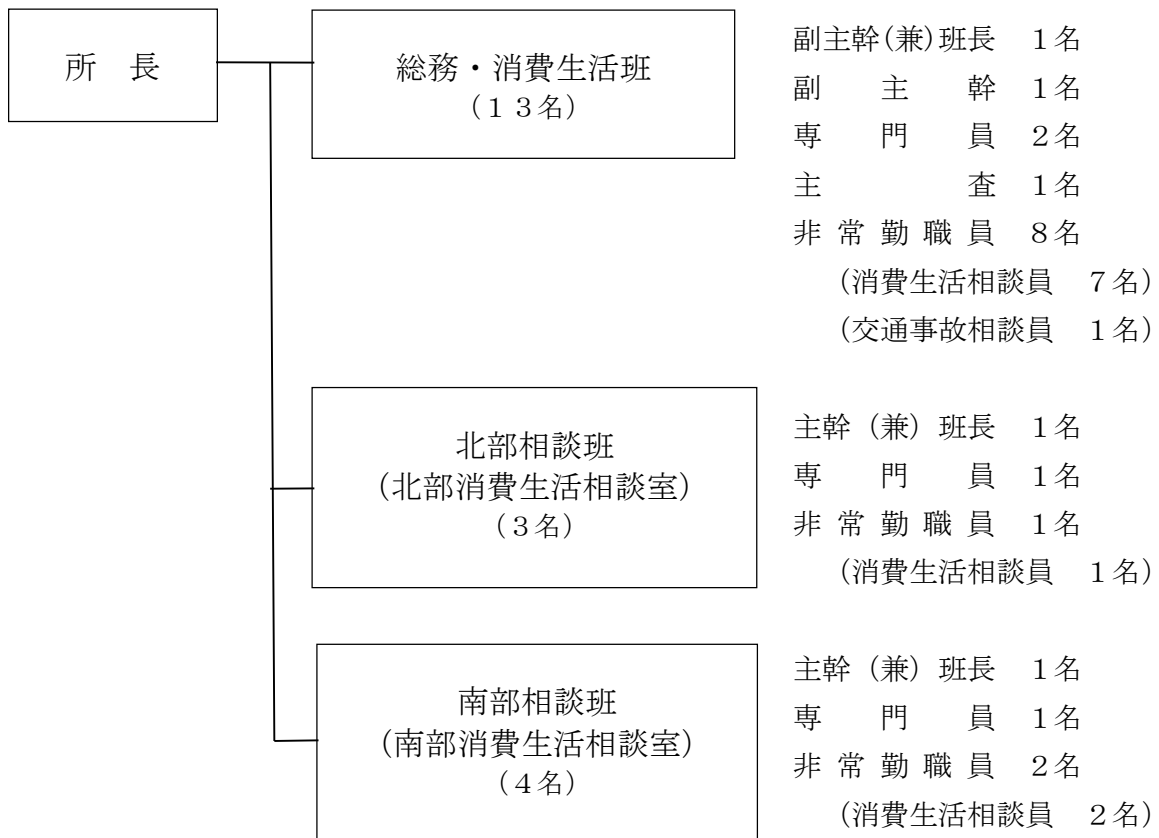
【秋田県生活センター 南部消費生活相談室】

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5年4月1日現在) (21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5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 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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4年度実績

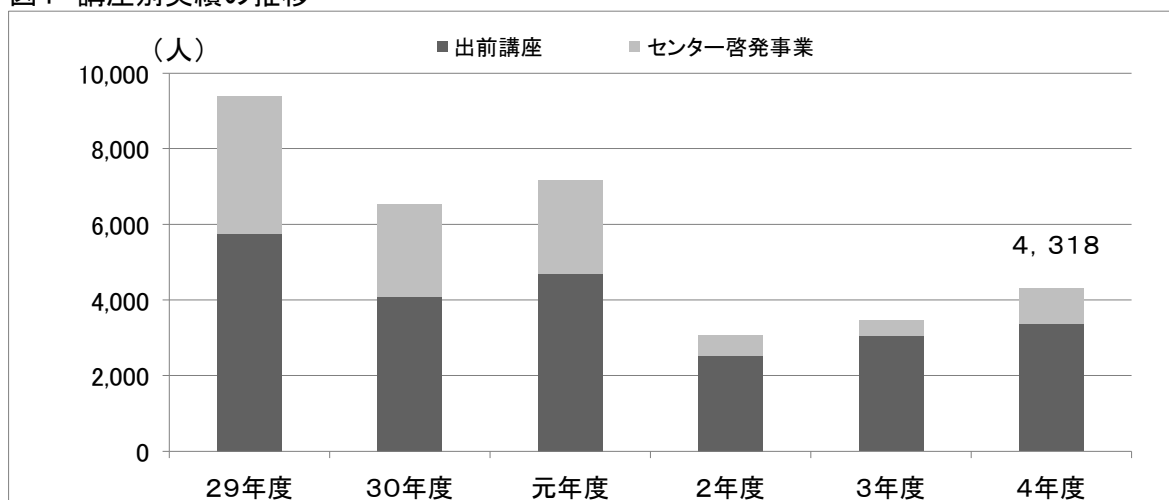
1 消費者啓発

表1 講座別実績の推移

(人)

区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比
出前講座	5,752	4,072	4,684	2,535	3,055	3,373	318
消費生活出前講座	1,984	888	1,572	348	658	845	187
消費者教育支援講座	1,302	759	661	1,138	491	1,176	685
食品表示出前講座	2,466	2,425	2,451	1,049	1,906	1,352	△ 554
センター啓発事業	3,645	2,454	2,482	536	415	945	530
計	9,397	6,526	7,166	3,071	3,470	4,318	848

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)

29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
47	33	45	19	27	42

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)

29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
14	9	11	13	7	15

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)

29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
54	49	52	26	39	34

(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 3,373人】

① 消費生活出前講座【42件 845人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月12日	横手消費者の会	横手消費者の会役員、市職員	横手市	8
2	4月19日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
3	6月10日	大館市比内地区民生児童委員協議会	民生委員	大館市	47
4	6月10日	横手市生涯学習奨励員協議会	生涯学習奨励員、市職員	横手市	40
5	6月14日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	7
6	6月16日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
7	6月28日	湯沢市身体障がい者福祉協会	会員、事務局職員	湯沢市	30
8	6月30日	三種町社会福祉協議会	民生委員等	三種町	16
9	7月5日	横手市十文字民生児童委員協議会	横手市十文字民生児童委員協議会生活相談支援部会会員、事務局職員	横手市	15
10	7月8日	秋田県消防学校	初任教育第76期学生	由利本荘市	46
11	7月11日	平良地区福祉推進協議会	会員、社協職員	東成瀬村	10
12	7月12日	北秋田市合川民生委員児童委員協議会	民生児童委員	北秋田市	35
13	7月12日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	7
14	7月24日	(公財)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	9
15	8月18日	上町いきいきサロン和みの会	会員	横手市	12
16	8月19日	北秋田市高齢福祉課	北秋田市民	北秋田市	24
17	8月21日	(公財)秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング業務従事者	秋田市	10
18	8月21日	(公財)秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師	秋田市	45
19	8月24日	羽後町地域包括支援センター	介護支援専門員、役場職員	羽後町	20
20	8月25日	湯沢市社会福祉協議会	コールケアボランティア、社協職員、市職員	湯沢市	7
21	8月26日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
22	9月7日	阿仁生き活き大学	阿仁生き活き大学受講者	北秋田市	29
23	9月11日	(公財)秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング業務従事者	大仙市	5
24	9月11日	(公財)秋田県生活衛生営業指導センター	クリーニング師	大仙市	12
25	9月13日	横手消費者の会	横手消費者の会役員、市職員	横手市	8
26	9月20日	湯沢地区社会福祉協議会	湯沢地区社会福祉協議会福祉員・民生児童委員、社協職員、市職員	湯沢市	65
27	9月27日	由利本荘市老人クラブ連合会	会員	由利本荘市	25
28	10月11日	横手食品衛生協会	横手消費者の会役員	横手市	7
29	11月8日	横手消費者の会	横手消費者の会役員及び会員	横手市	10
30	11月10日	北秋田障がい児・者総合支援協議会	会員	北秋田市	15
31	11月24日	羽後町役場町民生活課	羽後町交通対策協議会、交通安全協会、防犯協会会員、役場職員ほか	羽後町	50
32	11月29日	就労支援センターグリーン	施設職員、利用者	横手市	30
33	12月5日	公益財団法人秋田県老人クラブ連合会	会員	秋田市	16
34	12月6日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	7
35	12月6日	湯沢市社会福祉協議会	「きっさこ」ボランティア会員、社協職員	湯沢市	13
36	12月11日	中野町内会	町内会役員ほか	湯沢市	20
37	12月16日	美郷町住民生活課	健康積み立て講座受講者、役場職員	美郷町	24
38	1月13日	美郷町住民生活課	健康積み立て講座受講者、役場職員	美郷町	24
39	2月8日	湯沢地域ケア会議 (湯沢ゆうあい在宅介護支援センター)	ケア会議構成員(湯沢市社協、介護事業所、医療機関職員ほか)	湯沢市	17
40	2月16日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
41	2月16日	秋田県南障害者就業・生活支援センター	利用者、施設職員	大仙市	8
42	3月14日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	8
					845

② 教育支援講座【15件 1,176人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月28日	秋田県立湯沢翔北高等学校雄勝校	生徒(全学年)、保護者、教員	湯沢市	75
2	5月11日	大館・北秋田地域生徒指導研究推進協議会	小中高等学校の教員と保護者	大館市	45

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
3	5月13日	秋田栄養短期大学	1年生、教員	秋田市	45
4	5月13日	能代高校定時制課程	1～3年生と教員	能代市	46
5	5月16日	秋田県立明徳館高校	2年生(40人クラス)、教員	秋田市	27
6	5月24日	秋田県立明徳館高校	2年生(22人クラス)、教員	秋田市	15
7	6月14日	秋田技術専門学校	1年生、教員	秋田市	80
8	6月14日	男鹿海洋高等学校	3年生	男鹿市	50
9	6月27日	秋田県立大曲支援学校	高等部(全学年)生徒、教員	大仙市	90
10	7月6日	秋田北高等学校	1年生	秋田市	234
11	9月21日	聖霊女子短期大学附属高校	高校2年	秋田市	138
12	9月21日	秋田県立横手清陵学院中学校・高等学校	中学生(全学年)、高校1年生(普通科)、保護者、教員	横手市	220
13	12月2日	鷹巣技術専門学校	訓練生	北秋田市	33
14	12月20日	比内支援学校	高等部生徒、職員	大館市	64
15	1月27日	秋田県立視覚支援学校	高等部普通科	秋田市	14
					1,176

③ 食品表示に関する出前講座 【34件 1,352人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月26日	鹿角食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	鹿角市	35
2	5月10日	能代市中央公民館	知って得する講座 受講生	能代市	21
3	5月13日	大曲食品衛生協会	大曲農業高校食品科学科3年生	大仙市	35
4	5月13日	女性学級「南部ひまわり学級」	会員	秋田市	38
5	6月2日	大曲食品衛生協会	大曲農業高校食品科学科2年生	大仙市	34
6	6月9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	52
7	6月10日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大仙市	75
8	6月15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
9	6月17日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大仙市	80
10	6月21日	大館食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大館市	58
11	6月29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
12	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	45
13	7月14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	60
14	7月14日	直売所遊・ゆう	会員	湯沢市	12
15	7月27日	大曲食品衛生協会	大曲農業高校食品科学科1年生	大仙市	38
16	8月2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	47
17	8月9日	豆板醬・味噌製造グループ	グループ会員	三種町	5
18	8月25日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	横手市	45
19	9月15日	秋田中央食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	八郎潟町	65
20	9月21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	12
21	10月26日	株式会社マルシメ	スーパーモールラッキーファーマーズマーケット担当者及び出品者	横手市	6
22	10月27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	55
23	12月7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	43
24	12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	30
25	12月14日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大仙市	72
26	2月3日	青物横丁友の会	会員	横手市	18
27	2月10日	稲川農産物直売組合い〜な館	会員	湯沢市	13
28	2月15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
29	2月16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	30
30	2月21日	生活協同組合コープあきた	地域理事、職員	秋田市	15
31	2月22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
32	3月1日	横手保健所	漬物製造業事業者	横手市	21
33	3月2日	秋田中央食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	八郎潟町	41
34	3月6日	JAあきた北女性部	ふれあい市場友の会	大館市	30
					1,352

(2) センター啓発事業【15回開催 945人】

消費生活セイフティ講座【8回開催 208人】

<中央講座>

	開催日	テーマ	場所	人数
1	6月22日	人生100年時代を生きる術	生活センター	38
2	7月20日	秋田県のがん対策について		32
3	8月24日	知っておくと得する年金制度と保険のこと		25
4	9月14日	健康食品・サプリメントの正しい理解		26
5	10月19日	携帯・端末等のトラブル予防知識		26
6	11月30日	ネット通販トラブル等の防止について		21
				168

<地域講座>

	開催日	テーマ	場所	人数
7	10月6日	今さら聞けない健口づくりの新？常識！	北秋田市	26
8	10月18日	今さら聞けない健口づくりの新？常識！	横手市	14
				40

消費者問題講演会【7回開催 737人】

	開催日	主なテーマ	共催	場所	人数
1	9月16日	「消費者トラブル」に遭わないために	男鹿市連合婦人会消費者問題研修会	男鹿市	160
2	10月4日	「特殊詐欺等の現況とその対応策」について	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	86
3	10月27日	消費力を高めSDGsの実現に向けて	横手市連合婦人会消費者問題研修会	横手市	130
4	10月29日	金融経済講演会	秋田県金融広報委員会、秋田市市民相談センター	秋田市	151
5	11月9日	「消費者トラブル」に遭わないために	山本郡連合婦人会消費者問題研修会	能代市	65
6	11月22日	「最近の詐欺の実態とその対応策」について	大館市連合婦人会消費者問題研修会	大館市	84
7	11月24日	「詐欺被害に遭う心理学的な特徴」を理解し、特殊詐欺に備えよう！	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	61
					737

新聞等への掲載

<秋田魁新報「くらしのサプリ」>

	掲載月	テーマ
1	4月	新年度に多い消費のトラブル
2	5月	5月は消費者月間
3	6月	一人で悩まず、気軽にご相談ください
4	7月	電気の契約トラブルが増えています
5	8月	通販「初回お試し」「1回限り」のつもりが定期購入？
6	9月	悩むよりまず相談窓口へ！お金の返済に困ったら
7	10月	「転売チケットの購入トラブル」にご注意！
8	11月	住家等の修繕トラブルにご注意を！
9	12月	「フィッシングメール・架空請求」にご注意
10	1月	「高額当選金？」心当たりのないメールは無視！
11	2月	ネットバンキングを悪用した「還付金詐欺」に注意！
12	3月	賃貸住宅の「原状回復」トラブルにご注意

<読売新聞タブロイド紙「おらほ」>

	掲載月	テーマ
1	4月	新年度に多い消費のトラブル
2	5月	5月は消費者月間
3	6月	「悩まず、気軽に県生活センターにご相談ください」
4	7月	電気の契約トラブルが増えています
5	8月	通販「初回お試し」「1回限り」のつもりが定期購入？
6	9月	悩むよりまず相談窓口へ！お金の返済に困ったら
7	10月	要注意！「転売チケット」の購入トラブル
8	11月	住家等の修繕トラブルにご注意を
9	12月	「フィッシングメール・架空請求」にご注意
10	1月	「高額当選金？」心当たりのないメールは無視！
11	2月	ネットバンキングを悪用した「還付金詐欺」に注意！
12	3月	賃貸住宅の「原状回復」トラブルにご注意

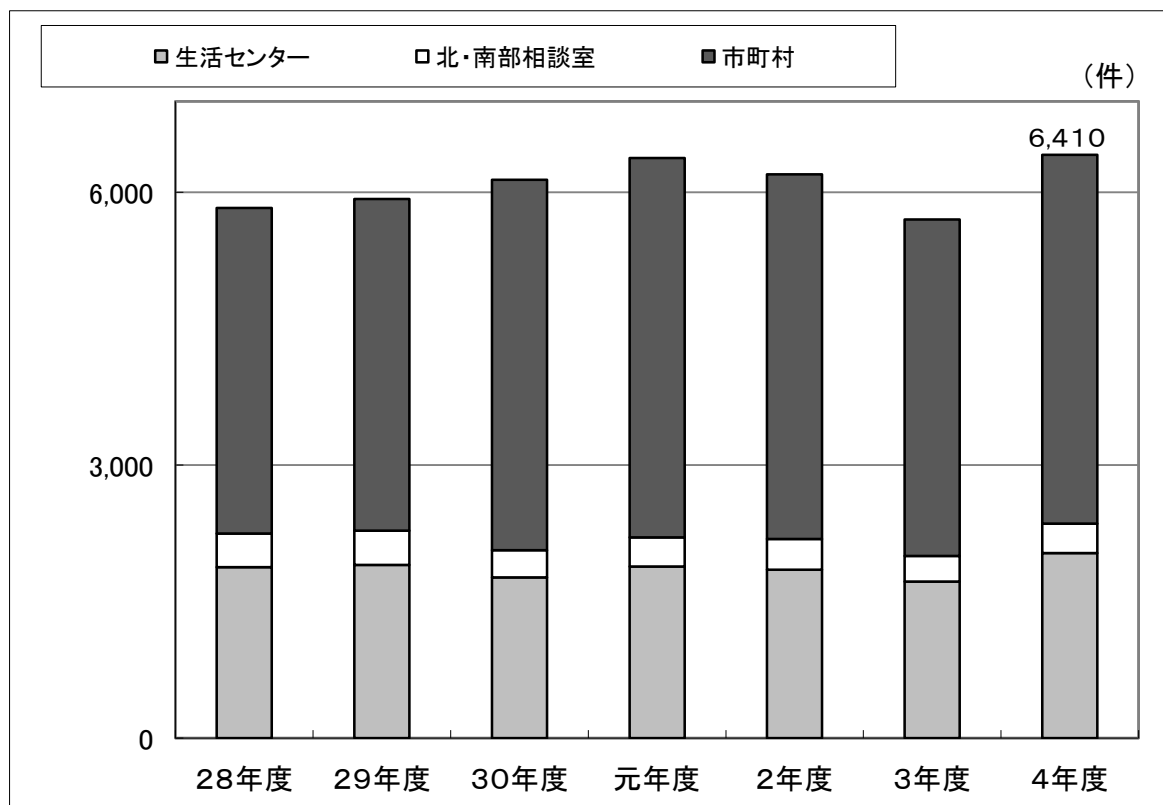
2 消費生活相談

(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	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	3-4 増減率
県分	2,249	2,278	2,065	2,204	2,188	2,002	2,356	17.7
生活センター	1,879	1,903	1,766	1,885	1,850	1,720	2,032	18.1
北部・南部相談室	370	375	299	319	338	282	324	14.9
市町村分	3,579	3,649	4,072	4,172	4,008	3,699	4,054	9.6
計	5,828	5,927	6,137	6,376	6,196	5,701	6,410	12.4
対前年度比	△ 7.6	1.7	3.5	3.9	△ 2.8	△ 8.0	12.4	
(参考)市町村割合	61.4	61.6	66.4	65.4	64.7	64.9	63.2	



- ・ 県全体の相談件数は元年度をピークに減少傾向で推移していたが、4年度は増加に転じた。
- ・ 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	173	177	176	181	181	182	180	146	149	147	177	163	2,032
北部相談室	10	1	8	13	8	4	8	5	6	10	6	14	93
南部相談室	18	18	24	18	18	18	17	25	24	20	12	19	231
計	201	196	208	212	207	204	205	176	179	177	195	196	2,356

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	176	1,851	5	2,032
北部相談室	20	73	0	93
南部相談室	59	172	0	231
計	255	2,096	5	2,356

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	3年度				
	男性	女性	不明・ 団体等	計	割合
20歳未満	33	12	2	47	2.3
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	127	0	258	12.9
80歳以上	49	113	0	162	8.1
不明	222	167	157	546	27.3
計	925	913	164	2,002	100.0
割合	46.2	45.6	8.2		

区分	4年度				
	男性	女性	不明・ 団体等	計	割合
20歳未満	28	19	0	47	2.0
20代	73	107	2	182	7.7
30代	63	64	1	128	5.4
40代	103	142	0	245	10.4
50代	156	208	1	365	15.5
60代	172	182	0	354	15.1
70代	139	170	1	310	13.2
80歳以上	60	98	1	159	6.7
不明	273	164	129	566	24.0
計	1,067	1,154	135	2,356	100.0
割合	45.3	49.0	5.7		

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	3年度	4年度
給与生活者	629	810
自営・自由業	89	113
家事従事者	133	149
学生	54	70
無職	599	661
行政機関	1	2
企業団体	95	68
その他・不明	402	483
計	2,002	2,356

⑥ 他機関からの相談(県受付分)

(単位:件)

区分	3年度	4年度
行政機関	16	8
企業・団体	110	75
市町村消費生活 相談窓口(経由)	123	106
計	249	189

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	
	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度
秋田市	805	1,034	1,679	1,738	2,484	2,772
能代市	60	68	384	490	444	558
横手市	125	138	352	368	477	506
大館市	82	76	316	311	398	387
男鹿市	44	51	38	36	82	87
湯沢市	33	52	156	210	189	262
鹿角市	44	43	73	87	117	130
由利本荘市	133	178	120	108	253	286
潟上市	101	77	58	72	159	149
大仙市	93	93	242	285	335	378
北秋田市	32	50	93	105	125	155
にかほ市	33	32	81	105	114	137
仙北市	43	35	63	76	106	111
市計	1,628	1,927	3,655	3,991	5,283	5,918
小坂町	2	11	1	3	3	14
上小阿仁村	7	8	2	1	9	9
藤里町	9	4	2	1	11	5
三種町	55	36	10	11	65	47
八峰町	16	17	8	21	24	38
五城目町	25	37	1	0	26	37
八郎潟町	13	16	3	6	16	22
井川町	10	32	0	1	10	33
大潟村	5	8	2	2	7	10
美郷町	49	56	9	7	58	63
羽後町	24	40	3	8	27	48
東成瀬村	3	4	3	2	6	6
町村計	218	269	44	63	262	332
県外・不明	156	160			156	160
計	2,002	2,356	3,699	4,054	5,701	6,410

(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	3年度	4年度	
		件数	主な相談内容(件数)
1 保健衛生品	123	215	人の身体を清潔にし、美化し、または健康を保ち、疾病を治療するために使用される商品。 「1回だけのつもりで申し込んだが定期購入になっていた」という相談が多い。 ・「化粧品」 168件 ・「医療用具」 16件 ・「医療品」 10件
2 商品一般	169	211	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	155	208	・「娯楽等情報配信サービス」 65件 ・「出会い系サイト・アプリ」 42件 ・「教室・講座」 21件 ・「インターネットゲーム」 19件
4 他の相談	145	167	・「相隣関係」 15件 ・「健康管理」 14件 ・「家庭管理」 8件 ・「相続」 6件
5 教養娯楽品	112	163	・「音響・映像製品」 25件 ・「電話機・電話機用品」 24件 ・「書籍・印刷物」 24件 ・「パソコン・パソコン関連用品」 13件
6 金融・保険サービス	119	152	・「融資サービス」 55件 ・「生命保険」 15件 ・「損害保険」 15件 ・「ファンド型投資商品」 15件
7 運輸・通信サービス	184	151	・「インターネット通信サービス」 60件 ・「移動通信サービス」 49件 ・「放送」 16件 ・「電報・固定電話」 14件
8 食料品	150	149	・「健康食品」 77件 ・「魚介類」 28件 ・「飲料」 11件 ・「野菜・海草」 7件
9 他の役務	151	130	・「祈とうサービス」 15件 ・「申請代行サービス」 9件 ・「外食・食事宅配」 9件 ・「広告代理サービス」 8件
10 保健・福祉サービス	76	123	・「脱毛エステ」 61件 ・「医療」 25件 ・「老人福祉・サービス」 5件

商品・サービス内容	3年度	4年度	
		件数	主な相談内容(件数)
11 被服品	130	122	・「洋服」 38件 ・「履物」 25件 ・「アクセサリ」 20件
12 レンタル・リース・賃借	57	84	・「賃貸アパート」 54件 ・「リースサービス」 10件 ・「借家」 8件
13 住居品	69	80	・「家具・寝具」 21件 ・「空調・冷暖房機器」 18件
14 車両・乗り物	49	74	・「自動車」 66件 ・「自動車用品」 3件
15 光熱水品	58	69	・「電気」 58件 ・「ガス」 5件
15 工事・建築・加工	67	69	・「工事・建築サービス」 15件 ・「新築工事」 15件 ・「屋根工事」 9件
17 土地・建物・設備	49	53	・「土地」 8件 ・「電気温水器」 8件
18 他の行政サービス	32	39	・「新型コロナウイルスに関連するもの」 9件 ・「マイナンバーカードに関連するもの」 4件
19 修理・補修	38	36	・「修理サービス」 34件 ・「車検サービス」 2件
20 内職・副業・ねずみ講	29	18	・「副業サイト」 16件

※架空請求の相談件数

(単位:件)

30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
227	98	27	18	19

【4年度 内訳】

(単位:件)

商品・役務	件数	備考
商品一般	18	覚えのない未納料金の請求など
その他	1	
計	19	

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、 脱毛エステ		健康食品	化粧品
		12件	各7件		6件	3件
20代	182件	脱毛エステ	商品一般、 娯楽等情報配信サービス		出会い系サイト ・アプリ	賃貸アパート、 移动通信サービス、 内職・副業
		31件	各13件		9件	各8件
30代	128件	脱毛エステ	商品一般、化粧品		賃貸アパート、自動車	
		13件	各10件		各7件	
40代	245件	商品一般	化粧品	娯楽等情報 配信サービス	脱毛エステ、洋服、 自動車、教室・講座	
		27件	20件	12件	各8件	
50代	365件	化粧品	商品一般	出会い系サイト ・アプリ	自動車	健康食品、 融資サービス
		41件	20件	17件	16件	各12件
60代	354件	化粧品	商品一般	自動車	魚介類、健康食品、 娯楽等情報配信サービス	
		48件	34件	14件	各9件	
70代	310件	商品一般	化粧品	電気	インターネット 通信サービス	健康食品
		41件	27件	24件	14件	11件
80歳以上	159件	健康食品	商品一般	インターネット 通信サービス	修理サービス	電気、 医療用具
		22件	13件	7件	5件	各4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1,150件で前年度に比べ183件増加している。

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	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
訪問販売	117	123	99	102	110
通信販売	538	589	661	637	793
マルチ・マルチまがい	24	25	23	12	9
電話勧誘販売	287	305	216	188	206
ネガティブオプション	13	9	19	6	9
その他無店舗	12	8	8	9	7
訪問購入	9	13	23	13	16
計	1,000	1,072	1,049	967	1,150
(相談件数総数)	2,065	2,204	2,188	2,002	2,356
(特殊販売相談の割合)	48.4%	48.6%	47.9%	48.3%	48.8%

販売方法別内訳

【訪問販売】

(単位:件)

商品・役務名	3年度	4年度
1 修理サービス	15	15
2 電気	8	12
3 申請代行サービス	1	6
3 リースサービス	2	6
3 新聞	1	6
3 家庭教師	0	6

【通信販売】

(単位:件)

商品・役務名	3年度	4年度
1 化粧品	72	152
2 娯楽等情報配信サービス	44	54
3 健康食品	54	46
4 出会い系サイト・アプリ	25	42
5 商品一般	33	40

【マルチ・マルチまがい】 (単位:件)

商品・役務名		3年度	4年度
1	ファンド型投資商品	2	2

【電話勧誘販売】 (単位:件)

商品・役務名		3年度	4年度
1	インターネット通信サービス	40	33
2	魚介類	17	24
3	電気	23	20
4	商品一般	5	15
5	内職・副業	12	11

【ネガティブオプション】 (単位:件)

商品・役務名		3年度	4年度
1	商品一般	0	2
1	健康食品	0	2
1	アクセサリー	1	2

【訪問購入】 (単位:件)

商品・役務名		3年度	4年度
1	アクセサリー	1	4
2	商品一般	3	2
2	自動車	2	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	3年度			4年度			4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	10	0	10	5	1	6	海産物、ダイエット食品
住居品	2	0	2	3	1	4	洗濯用洗剤、炊飯器
保健衛生品	12	1	13	11	0	11	化粧水、シャンプー、マスク
教養娯楽品	0	0	0	1	1	2	アロマオイル
車両・乗り物	0	1	1	0	0	0	
他の商品	0	1	1	0	0	0	
工事・建築・加工	0	0	0	1	0	1	改築リフォーム
教養・娯楽サービス	0	0	0	1	0	1	宿泊施設備品
保健・福祉サービス	1	0	1	3	0	3	処方薬、予防接種、脱毛エステ
他の行政サービス	0	0	0	0	1	1	道路上のガラスの破片
計	26	3	29	25	4	29	

(3) 処理結果(県受付分) (令和5年4月末時点)

① 処理結果

(単位:件、%)

区 分	3年度		4年度		備 考
	件数	割合	件数	割合	
助言(自主交渉)	318	15.9	408	17.3	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	1,283	64.1	1,470	62.4	アドバイスや情報提供をした場合
あっせん	228	11.4	298	12.6	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)	213		281		
処 理 不 能	16	0.8	23	1.0	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	37	1.8	19	0.8	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	120	6.0	124	5.3	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	14	0.6	
計	2,002	100.0	2,356	100.0	

② 処理期間

(単位:件、%)

区 分	3年度		4年度	
	件数	割合	件数	割合
即日処理	1,517	75.8	1,800	76.4
継続処理 (2日以上要した相談)	485	24.2	556	23.6
上記継続処理の内 1か月以上要した相談	79	3.9	121	5.1

③ 被害救済

(単位:件、金額)

区 分	3年度		4年度	
	件数	金額(千円)	件数	金額(千円)
回復(契約解除・返金等)	134	18,770	173	17,656
クーリング・オフ(契約解除・返金等)	38	27,201	35	6,689
未然防止	23	6,818	20	6,394
計	195	52,789	228	30,739

3 多重債務相談(県受付分)

(1) 相談件数

(単位:件、%)

区分	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
多重債務相談	95	86	76	85	51	47	71
相談件数総数	2,249	2,278	2,065	2,204	2,188	2,002	2,356
割合	4.2%	3.8%	3.7%	3.9%	2.3%	2.3%	3.0%

(2) 多重債務相談者の属性

① 職業等

(単位:件、%)

区分	3年度		4年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
給与生活者	17	36.2	31	43.7
自営	2	4.3	5	7.0
家事従事	1	2.1	1	1.4
学生	1	2.1	0	0.0
無職	16	34.0	25	35.2
その他・不明	10	21.3	9	12.7
計	47	100.0	71	100.0

② 年齢

(単位:件、%)

年代	3年度		4年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
10代	0	0.0	0	0.0
20代	9	19.1	16	22.5
30代	2	4.3	8	11.3
40代	2	4.3	5	7.0
50代	6	12.7	11	15.5
60代	8	17.0	9	12.7
70代	3	6.4	7	9.9
80代	2	4.3	0	0.0
不明	15	31.9	15	21.1
計	47	100.0	71	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	
	3年度	4年度	3年度	4年度	3年度	4年度
生活センター	161	122	7	5	168	127
北部相談室	153	82	0	0	153	82
南部相談室	243	237	4	2	247	239
計	557	441	11	7	568	448

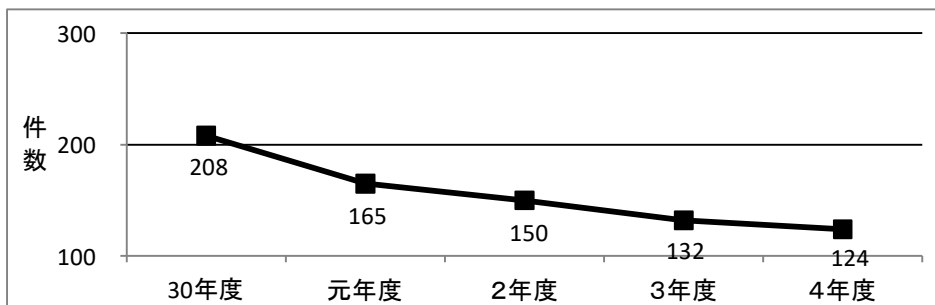
IV 令和4年度交通事故相談の実績

1 年度別相談件数推移

令和4年度の相談件数は124件で、前年度の132件に比べて8件(6.1%)減少した。

(単位:件、%)

年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	前年度比	増減率
件数	208	165	150	132	124	△8	△6.1



(参考) 交通事故件数の推移

年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
発生件数	1,678	1,463	1,410	1,231	1,144

(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74.2%と多く、家族からの相談も16.1%となった。

(単位:件、%)

相談者	3年度				4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	66	22	88	66.6	84	8	92	74.2
家族	21	4	25	18.9	19	1	20	16.1
親族	11	4	15	11.4	4	4	8	6.5
事業主	1	0	1	0.8	0	1	1	0.8
知人	0	2	2	1.5	0	0	0	0.0
その他	1	0	1	0.8	1	2	3	2.4
計	100	32	132	100.0	108	16	124	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、「軽傷」事故に関する相談が74件(59.7%)、「重傷」事故に関する相談が22件(17.7%)、「死亡」事故に関する相談が2件(1.6%)となっており、全体の約79%を占めた。

(単位:件、%)

区分	30年度		元年度		2年度		3年度		4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	1.5	4	2.4	5	3.3	5	3.8	2	1.6
重傷	56	26.9	21	12.7	57	38.0	44	33.3	22	17.7
軽傷	97	46.6	93	56.4	47	31.4	38	28.8	74	59.7
物損	52	25.0	47	28.5	41	27.3	45	34.1	26	21.0
その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
計	208	100.0	165	100.0	150	100.0	132	100.0	124	100.0

4 相談内容

賠償問題に関する相談は47件、全体の37.9%となった。その内訳は、「②賠償額の算定」が19件(15.3%)と最も多く、次いで、「③過失の程度」が13件(10.5%)、「④示談の仕方」が5件(4.1%)などとなった。

(単位:件、%)

相談内容		30年度		元年度		2年度		3年度		4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	3	1.8	3	2.0	0	0.0	0	0.0
	②賠償額の算定	17	8.2	26	15.8	32	21.3	19	14.4	19	15.3
	③過失の程度	11	5.3	33	20.0	24	16.0	17	12.9	13	10.5
	④示談の仕方	0	0.0	2	1.2	13	8.7	8	6.1	5	4.1
	⑤示談の変更	0	0.0	2	1.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	⑥債務不履行	2	1.0	0	0.0	0	0.0	3	2.3	1	0.8
	⑦自賠償保険の請求	0	0.0	5	3.0	2	1.3	7	5.3	1	0.8
	⑧労・社保険使用	0	0.0	1	0.6	2	1.3	0	0.0	4	3.2
	⑨訴訟・調停	5	2.4	6	3.6	2	1.3	2	1.5	4	3.2
	小計	35	16.9	78	47.2	78	51.9	56	42.5	47	37.9
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	45	36.3
	⑫その他	66	31.7	54	32.8	55	36.8	39	29.5	32	25.8
計		208	100.0	165	100.0	150	100.0	132	100.0	124	100.0
(うち 自転車が起こした事故に関する相談)		3	1.4	3	1.8	2	1.3	4	3.0	3	2.4

※「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、「②会社員」70件(56.5%)、「⑧無職」34件(27.4%)の順となった。

(単位:件、%)

区分		30年度		元年度		2年度		3年度		4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		6	2.9	10	6.1	1	0.7	14	10.6	12	9.7
②会社員		92	44.2	62	37.6	65	43.3	45	34.1	70	56.5
③農林業		4	1.9	15	9.1	13	8.7	2	1.5	0	0.0
④商工業		11	5.3	7	4.2	2	1.3	16	12.1	8	6.4
⑤建設運輸業		1	0.5	0	0.0	1	0.7	3	2.3	0	0.0
⑥水産業		3	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑦運転手		0	0.0	0	0.0	1	0.7	2	1.5	0	0.0
⑧無職		88	42.3	68	41.2	63	42.0	47	35.6	34	27.4
⑨その他		3	1.5	3	1.8	4	2.6	3	2.3	0	0.0
計		208	100.0	165	100.0	150	100.0	132	100.0	124	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	4	5	7	6	4	4	2	3	2	3	4	54
能代市	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	8
横手市	0	0	0	0	1	2	1	2	0	2	0	0	8
男鹿市	0	0	0	1	0	3	1	0	1	0	0	0	6
大館市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
湯沢市	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3
鹿角市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
由利本荘市	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	1	6
潟上市	2	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	3	10
大仙市	0	1	0	1	0	1	1	12	0	0	0	2	18
北秋田市	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
にかほ市	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
仙北市	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
市計	14	7	6	9	8	11	7	19	8	6	9	12	116
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
藤里町	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
五城目町	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
八郎潟町	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
井川町	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
大潟村	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
美郷町	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3
羽後町	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
東成瀬村	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
町村計	0	0	1	1	2	0	0	0	3	0	0	0	7
県計	14	7	7	10	10	11	7	19	11	6	9	12	123
県外	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
不明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	15	7	7	10	10	11	7	19	11	6	9	12	124

※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5年度秋田県生活センター事業概要
令和5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