

令和 6 年 度

事業概要

(令和 5 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 所在地等	1
3 組織	2
4 沿革	2

II 令和6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5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・サービス上位20	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5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 所在地等

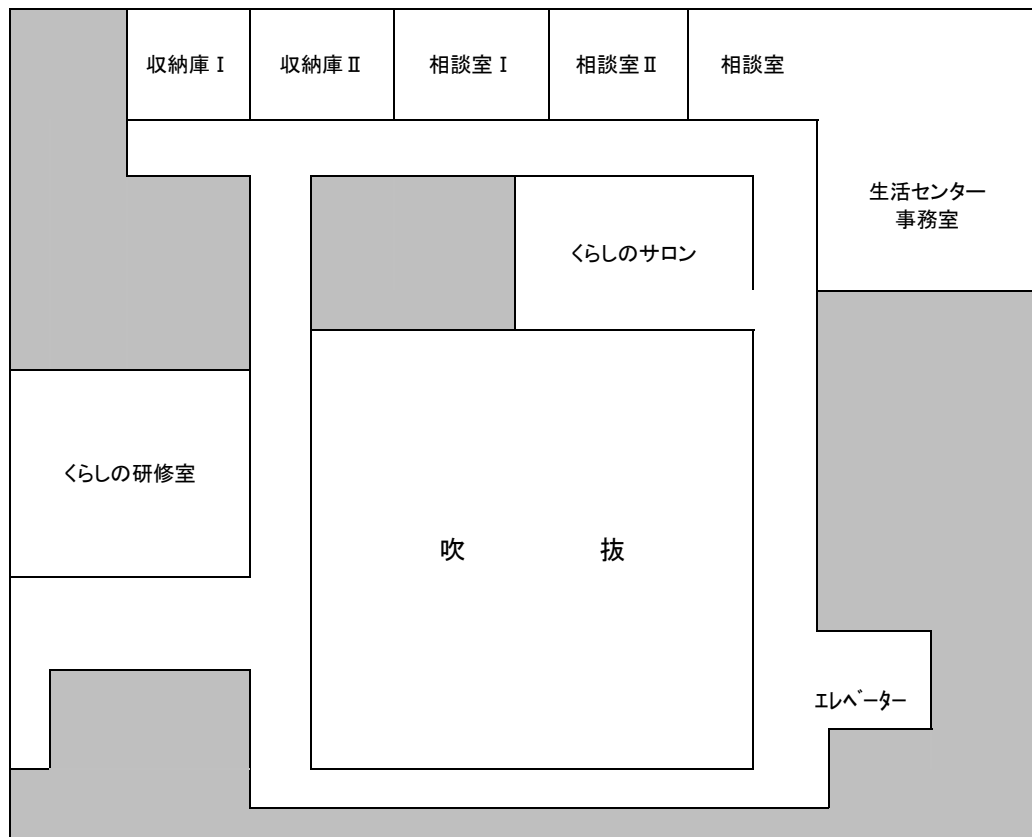
所在地 秋田市中通二丁目3番8号 秋田県総合生活文化会館(アトリオン) 7階

電話番号 018-836-7806

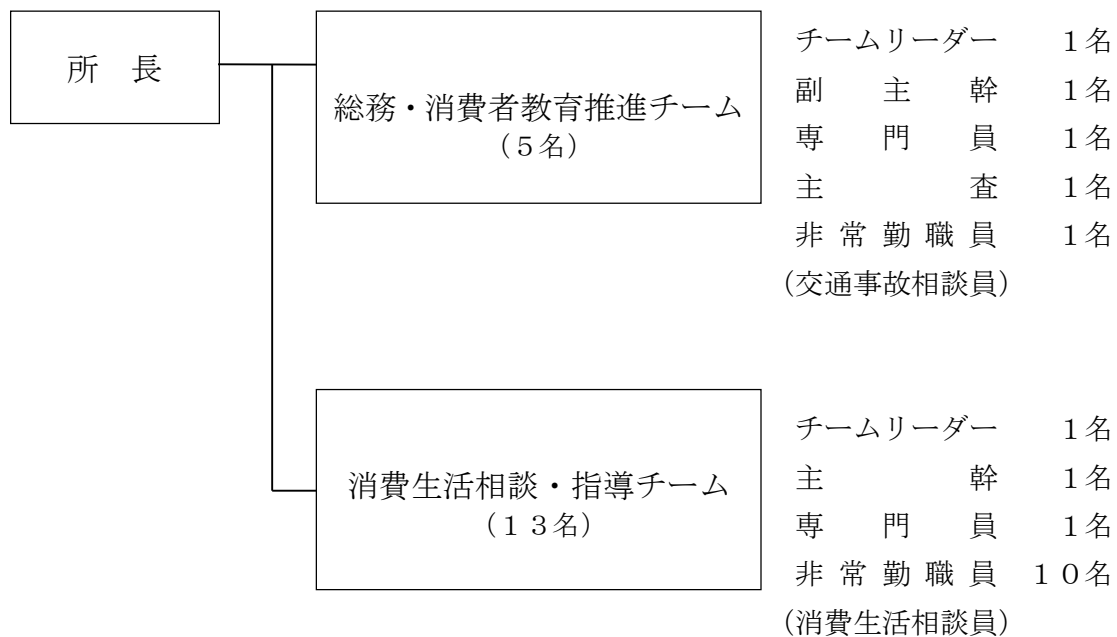
018-835-0999 (消費生活相談専用)

018-836-7804 (交通事故相談専用)

配置図



3 組 織 (令和6年4月1日現在) (19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・景品表示等の業務を開始
平成24年	4月	18日	食品の放射性物質検査の業務を開始
令和6年	4月	1日	北部・南部消費生活相談室を廃止し、消費生活相談窓口を生活センターに一本化
			食品表示の業務を生活衛生課、大館福祉環境部、平鹿福祉環境部へ移管

Ⅱ 令和6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
消費者力向上サポート講座	一般消費者	くらしの研修室 等	外部講師等	県民自らが消費生活に関する理解や知識を深めてトラブルを未然防止を図るため、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「くらしのサブリ」 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

事業者等が行う取引行為が、法律や条令に違反していると認められる場合は、その事業者等に対する調査結果に基づき行政指導等を行う。

(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5年度実績

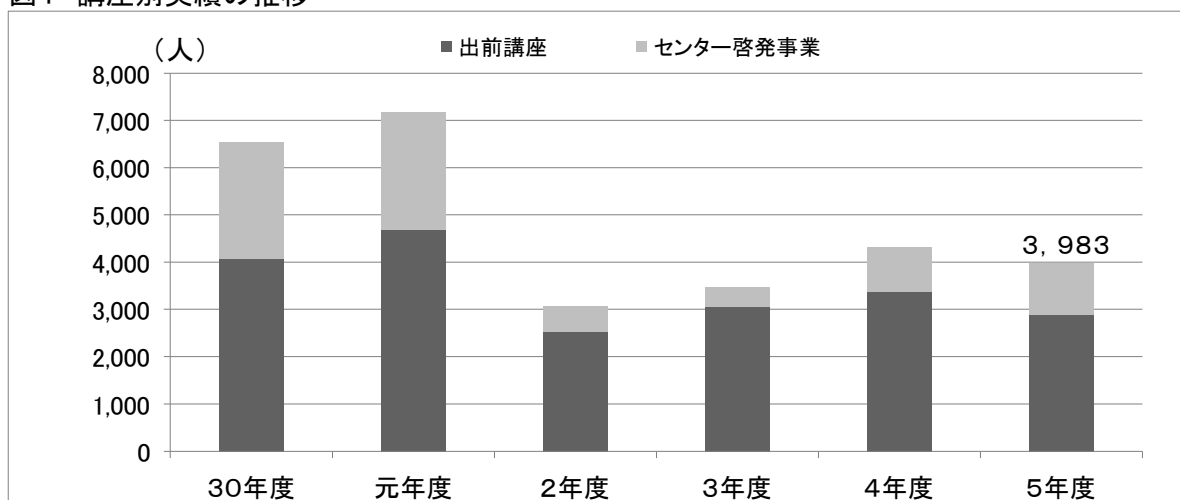
1 消費者啓発

表1 講座別実績の推移

(人)

区 分	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比
出前講座	4,072	4,684	2,535	3,055	3,373	2,894	△ 479
消費生活出前講座	888	1,572	348	658	845	607	△ 238
消費者教育支援講座	759	661	1,138	491	1,176	724	△ 452
食品表示出前講座	2,425	2,451	1,049	1,906	1,352	1,563	211
センター啓発事業	2,454	2,482	536	415	945	1,089	144
計	6,526	7,166	3,071	3,470	4,318	3,983	△ 335

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)

30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
33	45	19	27	42	33

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)

30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
9	11	13	7	15	10

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)

30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
49	52	26	39	34	35

(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【78件 2,894人】

① 消費生活出前講座【33件 607人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月14日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
2	6月13日	東成瀬村老人クラブ連合会	東成瀬村老人クラブ連合会会員、事務局職員	東成瀬村	30
3	6月16日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	15
4	7月11日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	12
5	7月14日	林崎・沼下いきいきサロン	会員、社協職員	横手市	7
6	7月25日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	14
7	7月30日	生活衛生営業指導センター	クリーニング師研修	北秋田市	13
8	7月31日	警察本部広報広聴課	警察安全相談実務専科入校生	秋田市	14
9	8月4日	八橋地区コミュニティセンター	町内会	秋田市	14
10	8月8日	砂子田いきいきサロン	会員、社協職員	横手市	12
11	8月20日	生活衛生営業指導センター	クリーニング師研修	秋田市	30
12	8月22日	八峰町社会福祉協議会	ミニデイサービス利用者	八峰町	25
13	9月3日	生活衛生営業指導センター	クリーニング師研修	大仙市	20
14	9月8日	新平川いきいきサロン	会員、社協職員	横手市	14
15	9月11日	下田地区福祉推進協議会	会員、社協職員	東成瀬村	8
16	9月19日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	10
17	10月10日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	10
18	10月24日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	16
19	10月27日	湯沢ゆうあい在宅介護支援センター	在宅家族介護者、職員	湯沢市	16
20	11月2日	雄勝在宅介護支援センター	在宅家族介護者、職員	湯沢市	15
21	11月12日	千秋城下町城東町内会	町内会	秋田市	15
22	11月15日	秋田県老連大学校	老人クラブ連合会員	秋田市	25
23	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
24	12月6日	横手市祖半内地区交流センター運営協議会	地区住民、職員	横手市	24
25	12月8日	美郷町役場福祉保健課、住民生活課	健康積み立て講座参加者	美郷町	24
26	12月12日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	9
27	12月22日	美郷町役場福祉保健課、住民生活課	健康積み立て講座参加者	美郷町	25
28	2月13日	砂子田いきいきサロン	会員	横手市	10
29	2月16日	秋田県地域婦人団体連絡協議会	会員	秋田市	14
30	3月6日	障害者支援センター御所野	利用者	秋田市	30
31	3月12日	横手消費者の会	横手消費者の会役員	横手市	11
32	3月18日	横手市社会福祉協議会	ふらっとカフェ参加者、事務局職員	横手市	27
33	3月30日	中村老人クラブ	町内会・クラブ会員	五城目町	32
					607

② 教育支援講座【10件 724人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	4月28日	秋田栄養短期大学	1年生、教員	秋田市	40
2	6月2日	能代高校定時制	生徒、教員	能代市	47
3	6月13日	秋田技術専門学校	1年生	秋田市	78
4	7月10日	県立大学秋田キャンパス	秋田キャンパス1年生	秋田市	144
5	7月11日	秋田大学	金融リテラシー	秋田市	70
6	7月12日	秋田県消防学校	初任教育第77入校学生	由利本荘市	51
7	8月31日	聖霊女子短期大学	1年、教員	秋田市	120
8	12月1日	鷹巣技術専門学校	訓練生及び指導員	北秋田市	35
9	12月8日	能代市立能代東中学校	生徒、職員、保護者	能代市	117
10	12月15日	秋田県立大曲支援学校せんぼく校	高等部生徒、教職員	大仙市	22
					724

③ 食品表示に関する出前講座 【35件 1,563人】

	開催日	相手側	対象者	場所	人数
1	5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	66
2	5月11日	大館食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大館市	50
3	5月17日	角館食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	仙北市	30
4	6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	41
5	6月20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	42
6	6月20日	鹿角食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	鹿角市	31
7	7月12日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	横手市	44
8	7月19日	横手保健所	十文字地区等漬物製造業	横手市	12
9	7月20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
10	7月26日	横手市いぶりがっこ活性化協議会	会員	横手市	16
11	8月2日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大仙市	33
12	8月29日	北秋田市教育委員会	一般市民	北秋田市	9
13	8月30日	秋田中央食品衛生協会	食品衛生責任者講習会	潟上市	80
14	9月21日	横手市健康推進課	横手市食生活改善推進員養成講座	横手市	13
15	9月28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	50
16	10月24日	能代市健康づくり課	食生活改善推進員養成講座	能代市	9
17	10月26日	上新荘サロン(町内会)	会員	由利本荘市	16
18	10月26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	50
19	11月2日	社会福祉法人ゆたか会	食品製造担当	秋田市	6
20	11月8日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大仙市	65
21	11月16日	秋田市雄和市民サービスセンター	一般市民	秋田市	15
22	11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	43
23	11月30日	美郷町	6次産業化研修会参加者	美郷町	10
24	12月13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	51
25	1月15日	イオン東北(株)	食品関連従事者(オンライン参加含む)	秋田市	384
26	1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	35
27	1月26日	横手食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	横手市	53
28	2月5日	横手市農産物直売所あばだらけ	会員	横手市	20
29	2月20日	JA秋田おばこしゅしゅえっとまるしえ	野菜出荷者、漬物出荷者、農産物加工品出荷者	大仙市	42
30	2月27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	69
31	2月27日	鹿角食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	鹿角市	28
32	3月4日	大曲食品衛生協会	食品衛生責任者養成講習会	大仙市	78
33	3月4日	(一社)秋田県計量協会	計量主任者(担当者)講習会受講者	大館市	2
34	3月5日	(一社)秋田県計量協会	計量主任者(担当者)講習会受講者	横手市	21
35	3月6日	(一社)秋田県計量協会	計量主任者(担当者)講習会受講者	秋田市	15
					1,563

(2) センター啓発事業【18回開催 1,089人】

消費生活セイフティ講座【8回開催 255人】

<中央講座>

	開催日	テーマ	場所	人数
1	6月21日	相続・遺産分割を巡る問題とその回避方法	生活センター	40
2	7月19日	特殊詐欺の被害防止について		15
3	8月23日	県内詐欺の状況とその対応策		21
4	9月20日	サギ等にも備えた安心なくらし「高貴幸齢社会」をめざして		28
5	10月18日	携帯・端末等のトラブル防止策		25
6	11月22日	ネット通販トラブル等の防止について		26
				155

<地域講座>

	開催日	テーマ	場所	人数
7	9月6日	携帯電話・端末機器等のトラブル防止策について	大館市	65
8	10月3日	携帯電話・端末機器等のトラブル防止策について	大仙市	35
				100

消費者問題講演会【10回開催 834人】

	開催日	主なテーマ	共催	場所	人数
1	9月22日	「消費者トラブル」に遭わないために	能代市連合婦人会消費者問題研修会	能代市	53
2	9月29日	詐欺等にも備えた安心なくらし～「高貴幸齢社会」をめざして～	男鹿市連合婦人会消費者問題研修会	男鹿市	104
3	10月5日	「消費者トラブル」に遭わないために	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	91
4	10月13日	「楽しいセカンドライフ」を送るためのポイント	仙北市地域婦人連絡協議会	仙北市	32
5	10月14日	金融経済講演会「渋沢栄一に学ぶお金の育て方」	秋田県金融広報委員会、秋田市市民相談センター	秋田市	125
6	11月7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！	山本郡連合婦人会消費者問題研修会	三種町	78
7	11月8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！	横手市連合婦人会消費者問題研修会	横手市	140
8	11月13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！	大館市連合婦人会消費者問題講演会	大館市	93
9	11月20日	家計改善や工夫により、楽しく健やかに暮らそう！	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	58
10	12月14日	「最近の詐欺実態とその対応策」について	由利本荘市婦人団体連絡協議会消費者問題研修会	由利本荘市	60
					834

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	「中古自動車の売却トラブル」にご注意
2	5月	5月は「消費者月間」情報モラル身につけて！
3	6月	偽物が届くネット通販「代引きトラブル」が増加しています！
4	7月	固定電話のIP網移行に伴う「光回線契約」勧誘相談が増えています！
5	8月	「保険金で建物の修理ができる」と勧誘する業者に要注意！
6	9月	増加する美容医療サービス等のトラブル回避、慎重な判断を！
7	10月	「多重債務相談強化キャンペーン」実施中！
8	11月	「フィッシング詐欺」容易なアクセス避けて！
9	12月	海産物購入の電話勧誘 不審な場合は断って！
10	1月	その製品、リコール対象かどうか確認を！
11	2月	モノなしマルチ 実態不明な投資話に注意！
12	3月	賃貸住宅の退去、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	「中古自動車の売却トラブル」にご注意を！
2	5月	5月は消費者月間で
3	6月	「偽物」が届くネット通販トラブルが増加しています！
4	7月	固定電話のIP網への切り替えに伴う利用者側での手続きや工事は一切不要です。ご注意ください！
5	8月	「保険金で建物の修理ができる」と勧誘する業者等に要注意！
6	9月	増加する美容医療サービス等のトラブル回避、慎重な判断を！
7	10月	「多重債務相談強化キャンペーン」実施中！
8	11月	携帯メール「フィッシング詐欺」にご注意！
9	12月	年末に要注意！「海産物電話勧誘トラブル」
10	1月	あなたがお使いの製品「リコール対象品」では？
11	2月	投資話の勧誘は実はマルチ商法
12	3月	賃貸住宅の退去、経年劣化は貸主負担！

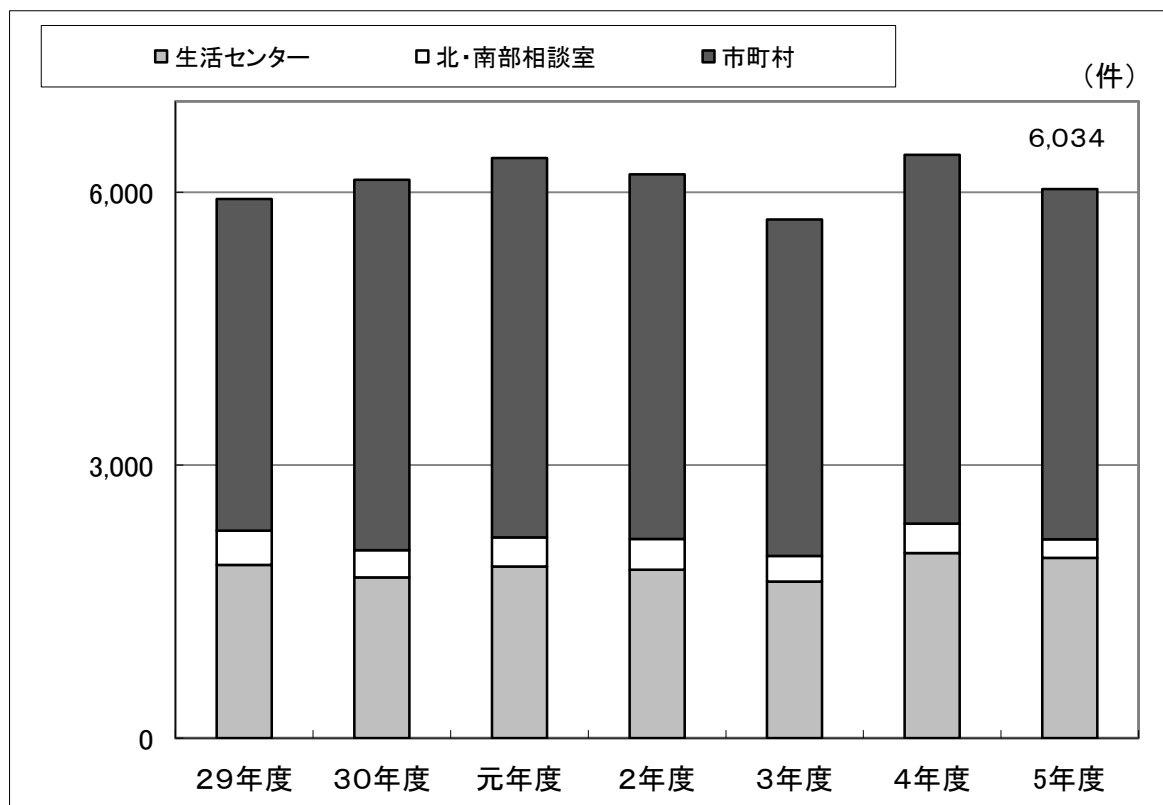
2 消費生活相談

(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	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	4-5 増減率
県 分	2,278	2,065	2,204	2,188	2,002	2,356	2,185	△ 7.3
生活センター	1,903	1,766	1,885	1,850	1,720	2,032	1,979	△ 2.6
北部・南部相談室	375	299	319	338	282	324	206	△ 36.4
市 町 村 分	3,649	4,072	4,172	4,008	3,699	4,054	3,849	△ 5.1
計	5,927	6,137	6,376	6,196	5,701	6,410	6,034	△ 5.9
対前年度比	1.7	3.5	3.9	△ 2.8	△ 8.0	12.4	△ 5.9	
(参考)市町村割合	61.6	66.4	65.4	64.7	64.9	63.2	63.8	



- ・ 県全体の相談件数は3年度に減少したが、ほぼ横ばい傾向で推移している。
- ・ 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	147	149	141	162	165	163	181	199	156	174	153	189	1,979
北部相談室	7	5	10	8	6	11	5						52
南部相談室	24	18	23	14	13	16	15	8	8	13	2		154
計	178	172	174	184	184	190	201	207	164	187	155	189	2,185

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	138	1,825	16	1,979
北部相談室	7	44	1	52
南部相談室	33	120	1	154
計	178	1,989	18	2,185

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	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	141	0	244	10.4
50代	156	212	1	369	15.7
60代	172	182	0	354	15.0
70代	140	168	1	309	13.1
80歳以上	60	99	1	160	6.8
不明	275	162	126	563	23.9
計	1,070	1,154	132	2,356	100.0
割合	45.4	49.0	5.6		

(単位:件、%)

区 分	5年度				
	男性	女性	不明・団体等	計	割合
20歳未満	24	20	2	46	2.1
20代	60	77	1	138	6.3
30代	57	67	2	126	5.8
40代	95	121	1	217	9.9
50代	176	133	0	309	14.1
60代	171	154	1	326	14.9
70代	151	170	0	321	14.7
80歳以上	76	111	0	187	8.6
不明	224	162	129	515	23.6
計	1,034	1,015	136	2,185	100.0
割合	47.3	46.5	6.2		

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	4年度	5年度
給与生活者	809	699
自営・自由業	114	117
家事従事者	149	127
学生	70	53
無職	663	642
行政機関	2	3
企業団体	68	56
その他・不明	481	488
計	2,356	2,185

⑥ 他機関からの相談(県受付分)

(単位:件)

区 分	4年度	5年度
行政機関	2	3
企業・団体	68	56
市町村消費生活相談窓口(経由)	109	100
計	179	159

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	
	4年度	5年度	4年度	5年度	4年度	5年度
秋田市	1,034	1,007	1,738	1,602	2,772	2,609
能代市	68	66	490	411	558	477
横手市	138	116	368	415	506	531
大館市	76	67	311	300	387	367
男鹿市	51	54	36	60	87	114
湯沢市	52	34	210	188	262	222
鹿角市	43	40	87	73	130	113
由利本荘市	179	104	108	110	287	214
潟上市	77	72	72	77	149	149
大仙市	93	106	285	281	378	387
北秋田市	50	48	105	100	155	148
にかほ市	32	27	105	101	137	128
仙北市	35	43	76	83	111	126
市計	1,928	1,784	3,991	3,801	5,919	5,585
小坂町	11	12	3	3	14	15
上小阿仁村	8	6	1	1	9	7
藤里町	4	7	1	2	5	9
三種町	36	42	11	15	47	57
八峰町	17	19	21	15	38	34
五城目町	37	32	0	0	37	32
八郎潟町	16	12	6	0	22	12
井川町	32	15	1	0	33	15
大潟村	8	15	2	0	10	15
美郷町	56	51	7	3	63	54
羽後町	40	27	8	9	48	36
東成瀬村	4	5	2	0	6	5
町村計	269	243	63	48	332	291
県外・不明	159	158			159	158
計	2,356	2,185	4,054	3,849	6,410	6,034

(2) 相談内容

① 相談件数が多い商品・サービス上位20(県受付分)

商品・サービス内容		4年度	5年度	
			件数	主な相談内容(件数)
1	商品一般	211	220	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
2	保健衛生品	214	201	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」 153件 ・「医療用具」 14件 ・「理美容器具・用品」 10件
3	運輸・通信サービス	151	172	・「インターネット通信サービス」 64件 ・「移動通信サービス」 54件 ・「電報・固定電話」 28件 ・「旅客運送サービス」 9件
4	食料品	149	168	・「健康食品」 84件 ・「魚介類」 28件 ・「飲料」 12件 ・「調理食品」 8件
5	教養・娯楽サービス	208	155	・「娯楽等情報配信サービス」 45件 ・「出会い系サイト・アプリ」 26件 ・「インターネットゲーム」 19件 ・「教室・講座」 18件
6	金融・保険サービス	151	153	・「融資サービス」 45件 ・「生命保険」 16件 ・「金融コンサルティング」 15件 ・「デリバティブ取引」 13件 ・「ファンド型投資商品」 13件
7	教養娯楽品	163	146	・「音響・映像製品」 26件 ・「玩具・遊具」 18件 ・「電子タバコ」 16件 ・「パソコン・パソコン関連用品」 16件 ・「電話機・電話機用品」 16件
8	他の役務	131	146	・「祈とうサービス」 12件 ・「広告代理サービス」 8件 ・「弁護士」 7件 ・「申請代行サービス」 7件
9	他の相談	167	143	・「健康管理」 22件 ・「債権回収」 15件 ・「相隣関係」 10件 ・「相続」 4件
10	被服品	122	93	・「洋服」 41件 ・「履物」 12件 ・「かばん」 11件 ・「アクセサリ」 11件

商品・サービス内容		4年度	5年度	
			件数	主な相談内容(件数)
11	レンタル・リース・賃借	84	88	・「賃貸アパート」 54件 ・「リースサービス」 11件 ・「借家」 11件
12	車両・乗り物	74	85	・「自動車」 67件 ・「自動車用品」 15件
13	保健・福祉サービス	124	84	・「医療」 22件 ・「脱毛エステ」 21件 ・「老人福祉・サービス」 9件
14	住居品	80	82	・「空調・冷暖房機器」 24件 ・「家具・寝具」 15件
15	工事・建築・加工	69	48	・「新築工事」 11件 ・「塗装工事」 9件 ・「増改築工事」 7件
16	光熱水品	69	41	・「電気」 22件 ・「ガス」 7件
17	土地・建物・設備	53	36	・「戸建て住宅」 8件 ・「電気温水器」 6件
18	他の行政サービス	39	32	・「水害に関連するもの」 4件
19	修理・補修	36	28	・「修理サービス」 25件 ・「車検サービス」 3件
20	内職・副業・ねずみ講	18	21	・「副業サイト」 17件

※架空請求の相談件数

(単位:件)

元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
98	27	18	19	25

【5年度 内訳】

(単位:件)

商品・役務	件数	備考
商品一般	13	覚えのない未納料金の請求など
娯楽等情報配信サービス	4	覚えのない未納料金の請求など
その他	8	
計	25	

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	46件	インターネット ゲーム	娯楽等情報配 信サービス	健康食品、化粧品		商品一般、 脱毛エステ
		9件	5件	各4件		各3件
20代	138件	脱毛エステ	融資サービス、 内職・副業		自動車	商品一般
		12件	各10件		8件	7件
30代	126件	賃貸アパート、自動車、教室・講座			娯楽等情報配 信サービス	出会い系サイト ・アプリ
		各8件			7件	6件
40代	217件	商品一般	化粧品	賃貸アパート、役務一般		健康食品
		20件	18件	各10件		7件
50代	309件	化粧品	商品一般	健康食品	健康管理	自動車
		33件	27件	15件	12件	11件
60代	326件	化粧品	商品一般	インターネット 通信サービス	移動通信サー ビス	娯楽等情報配 信サービス
		44件	32件	15件	12件	11件
70代	321件	商品一般	化粧品	健康食品	インターネット 通信サービス	電報・固定電 話
		48件	26件	16件	16件	9件
80歳以上	187件	健康食品、商品一般		化粧品	工事・建築・ 加工	クリーニング
		各16件		11件	8件	7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1,087件で前年度に比べ63件減少している。

相談件数総数に占める割合は令和3年度から増加傾向で推移している。

販売方法別では、インターネットショッピングによる定期購入のトラブルや、動画配信サービスの解約に関するものなどの「通信販売」が最も多い。

(単位:件)

販売方法	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
訪問販売	123	99	102	110	90
通信販売	589	661	637	793	779
マルチ・マルチまがい	25	23	12	9	8
電話勧誘販売	305	216	188	206	183
ネガティブオプション	9	19	6	9	6
その他無店舗	8	8	9	7	2
訪問購入	13	23	13	16	19
計	1,072	1,049	967	1,150	1,087
(相談件数総数)	2,204	2,188	2,002	2,356	2,185
(特殊販売相談の割合)	48.6%	47.9%	48.3%	48.8%	49.7%

販売方法別内訳

【訪問販売】

(単位:件)

商品・役務名	4年度	5年度
1 健康食品	4	7
1 修理サービス	15	7
3 移動通信サービス	1	6
4 電気温水器	4	5
5 塗装工事	2	4
5 インターネット通信サービス	2	4

【通信販売】

(単位:件)

商品・役務名	4年度	5年度
1 化粧品	152	135
2 健康食品	46	61
3 商品一般	40	44
4 娯楽等情報配信サービス	54	34
5 洋服	30	31

【マルチ・マルチまがい】 (単位:件)

商品・役務名		4年度	5年度
1	ファンド型投資商品	2	4
2	金融コンサルティング	1	2

【電話勧誘販売】 (単位:件)

商品・役務名		4年度	5年度
1	インターネット通信サービス	33	41
2	魚介類	24	24
3	商品一般	15	11
4	内職・副業	11	9
5	広告代理サービス	8	8

【ネガティブオプション】 (単位:件)

商品・役務名		4年度	5年度
1	商品一般	2	1
1	穀類	0	1
1	履物	0	1
1	文具・事務用品	0	1
1	パソコン・パソコン関連用品	0	1

【訪問購入】 (単位:件)

商品・役務名		4年度	5年度
1	商品一般	2	3
1	家具・寝具	0	3
1	アクセサリ	4	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	4年度			5年度			5年度の主な商品
	危害	危険	計	危害	危険	計	
食料品	5	1	6	9	0	9	サプリメント、健康食品、健康茶
住居品	3	1	4	0	0	0	
光熱水品	0	0	0	1	0	1	電気設備
保健衛生品	11	0	11	7	0	7	美容液、ファウンデーション
教養娯楽品	1	1	2	2	2	4	テレビ、草刈り機、電子タバコ
車両・乗り物	0	0	0	0	1	1	中古車
工事・建築・加工	1	0	1	0	0	0	
運輸・通信サービス	0	0	0	1	0	1	旅客運送
教養・娯楽サービス	1	0	1	1	0	1	宿泊施設
保健・福祉サービス	3	0	3	3	0	3	パーマ、ブリーチ、全身矯正
他の役務	0	0	0	0	1	1	食事宅配
他の行政サービス	0	1	1	0	0	0	
計	25	4	29	24	4	28	

(3) 処理結果(県受付分) (令和6年4月末時点)

① 処理結果

(単位:件、%)

区 分	4年度		5年度		備 考
	件 数	割 合	件 数	割 合	
助言(自主交渉)	413	17.5	322	14.7	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	1,474	62.6	1,408	64.4	アドバイスや情報提供をした場合
あっせん	302	12.8	297	13.6	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)	285		286		
処 理 不 能	24	1.0	11	0.5	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	19	0.8	23	1.1	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	124	5.3	115	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	9	0.4	
計	2,356	100.0	2,185	100.0	

② 処理期間

(単位:件、%)

区 分	4年度		5年度	
	件数	割合	件数	割合
即 日 処 理	1,807	76.7	1,722	78.8
継 続 処 理 (2日以上要した相談)	549	23.3	463	21.2
上記継続処理の内 1か月以上要した相談	114	4.8	78	3.6

③ 被害救済

(単位:件、金額)

区 分	4年度		5年度	
	件数	金額(千円)	件数	金額(千円)
回復(契約解除・返金等)	176	17,880	168	10,930
クーリング・オフ(契約解除・返金等)	35	6,689	26	4,327
未然防止	20	6,394	10	3,892
計	231	30,963	204	19,149

3 多重債務相談(県受付分)

(1) 相談件数

(単位:件、%)

区 分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
多重債務相談	86	76	85	51	47	68	51
相談件数総数	2,278	2,065	2,204	2,188	2,002	2,356	2,185
割合	3.8%	3.7%	3.9%	2.3%	2.3%	2.9%	2.3%

(2) 多重債務相談者の属性

① 職業等

(単位:件、%)

区 分	4年度		5年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
給与生活者	31	45.6	28	54.9
自営	5	7.4	1	1.9
家事従事	1	1.5	2	3.9
学生	0	0.0	3	5.9
無職	22	32.3	11	21.6
その他・不明	9	13.2	6	11.8
計	68	100.0	51	100.0

② 年齢

(単位:件、%)

年 代	4年度		5年度	
	相談件数	割合	相談件数	割合
10代	0	0.0	1	2.0
20代	16	23.5	13	25.5
30代	8	11.8	3	5.9
40代	5	7.4	9	17.6
50代	11	16.2	4	7.8
60代	9	13.2	7	13.7
70代	7	10.3	2	3.9
80代	0	0.0	1	2.0
不明	12	17.6	11	21.6
計	68	100.0	51	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	
	4年度	5年度	4年度	5年度	3年度	4年度
生活センター	122	109	5	7	127	116
北部相談室	82	115	0	0	82	115
南部相談室	237	167	2	1	239	168
計	441	391	7	8	448	399

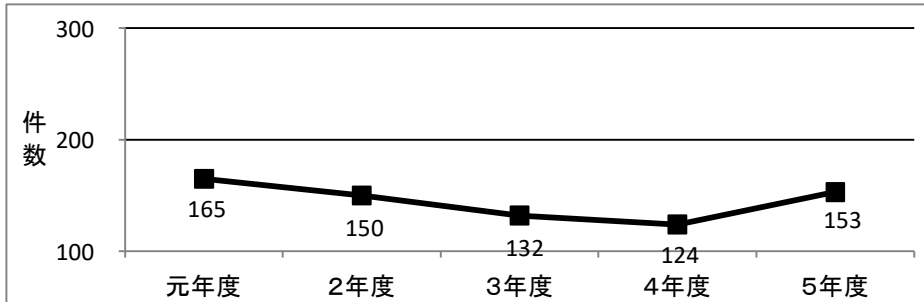
IV 令和5年度交通事故相談の実績

1 年度別相談件数推移

令和5年度の相談件数は153件で、前年度の124件に比べて29件(23.4%)増加した。

(単位:件、%)

年 度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度	前年度比	増減率
件 数	165	150	132	124	153	29	23.4



(参考) 交通事故件数の推移

年 度	元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
発生件数	1,463	1,410	1,231	1,144	1,074

(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64.7%と多く、家族からの相談も19.6%となった。

(単位:件、%)

相談者 \ 年度	4年度				5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	8	92	74.2	87	12	99	64.7
家 族	19	1	20	16.1	20	10	30	19.6
親 族	4	4	8	6.5	14	2	16	10.4
事業主	0	1	1	0.8	1	2	3	2.0
知 人	0	0	0	0.0	3	0	3	2.0
その他	1	2	3	2.4	0	2	2	1.3
計	108	16	124	100.0	125	28	153	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88件(57.5%)、「重傷」事故に関する相談が23件(15.0%)、「死亡」事故に関する相談が4件(2.6%)となっており、全体の約75%を占めた。

(単位:件、%)

区分 \ 年度	元年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
死 亡	4	2.4	5	3.3	5	3.8	2	1.6	4	2.6
重 傷	21	12.7	57	38.0	44	33.3	22	17.7	23	15.0
軽 傷	93	56.4	47	31.4	38	28.8	74	59.7	88	57.5
物 損	47	28.5	41	27.3	45	34.1	26	21.0	38	24.9
その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
計	165	100.0	150	100.0	132	100.0	124	100.0	153	100.0

4 相談内容

賠償問題に関する相談は61件、全体の39.9%となった。その内訳は、「②賠償額の算定」が20件(13.1%)と最も多く、次いで、「③過失の程度」が15件(9.8%)、「⑨訴訟・調停」が7件(4.6%)などとなった。

(単位:件、%)

相談内容		元年度		2年度		3年度		4年度		5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	3	1.8	3	2.0	0	0.0	0	0.0	2	1.3
	②賠償額の算定	26	15.8	32	21.3	19	14.4	19	15.3	20	13.1
	③過失の程度	33	20.0	24	16.0	17	12.9	13	10.5	15	9.8
	④示談の仕方	2	1.2	13	8.7	8	6.1	5	4.1	6	3.9
	⑤示談の変更	2	1.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	1.9
	⑥債務不履行	0	0.0	0	0.0	3	2.3	1	0.8	1	0.7
	⑦自賠償保険の請求	5	3.0	2	1.3	7	5.3	1	0.8	5	3.3
	⑧労・社保険使用	1	0.6	2	1.3	0	0.0	4	3.2	2	1.3
	⑨訴訟・調停	6	3.6	2	1.3	2	1.5	4	3.2	7	4.6
	小 計	78	47.2	78	51.9	56	42.5	47	37.9	61	39.9
⑩更生問題		0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.7
その他	⑪相手方との交渉方法	33	20.0	17	11.3	37	28.0	45	36.3	38	24.8
	⑫その他	54	32.8	55	36.8	39	29.5	32	25.8	53	34.6
計		165	100.0	150	100.0	132	100.0	124	100.0	153	100.0
(うち 自転車が起こした事故に関する相談)		3	1.8	2	1.3	4	3.0	3	2.4	3	2.0

※「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、「②会社員」64件(41.8%)、「⑧無職」53件(34.6%)の順となった。

(単位:件、%)

区分		元年度		2年度		3年度		4年度		5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		10	6.1	1	0.7	14	10.6	12	9.7	5	3.3
②会社員		62	37.6	65	43.3	45	34.1	70	56.5	64	41.8
③農林業		15	9.1	13	8.7	2	1.5	0	0.0	6	3.9
④商工業		7	4.2	2	1.3	16	12.1	8	6.4	14	9.2
⑤建設運輸業		0	0.0	1	0.7	3	2.3	0	0.0	3	2.0
⑥水産業		0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
⑦運転手		0	0.0	1	0.7	2	1.5	0	0.0	0	0.0
⑧無職		68	41.2	63	42.0	47	35.6	34	27.4	53	34.6
⑨その他		3	1.8	4	2.6	3	2.3	0	0.0	8	5.2
計		165	100.0	150	100.0	132	100.0	124	100.0	153	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	2	5	6	6	7	3	8	9	8	3	11	6	74
能代市			1			1		2			1		5
横手市				1	1								2
男鹿市							1	1		1	1		4
大館市								1	1	3			5
湯沢市			1		2		2	4	1			1	11
鹿角市													0
由利本荘市	1	1	1	1		1	1		1	2			9
潟上市	1	4	1		2	1		1			1		11
大仙市					1		1	1	1		1		5
北秋田市													0
にかほ市	1	1						1			4		7
仙北市									1	3	1		5
市 計	5	11	10	8	13	6	13	20	13	12	20	7	138
小坂町													0
上小阿仁村													0
八峰町													0
三種町								1					1
藤里町													0
五城目町													0
八郎潟町													0
井川町		1		3	1			1					6
大潟村													0
美郷町													0
羽後町													0
東成瀬村													0
町村計	0	1	0	3	1	0	0	2	0	0	0	0	7
県 計	5	12	10	11	14	6	13	22	13	12	20	7	145
県 外	0	3	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	8
不 明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	5	15	11	11	14	6	14	22	14	13	20	8	153

※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6年度秋田県生活センター事業概要
令和6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
秋田県総合生活文化会館（アトリオン）7階
TEL 018-836-7806
FAX 018-836-7808
E-mail Seikatsusentaa@pref.akita.lg.jp