

## 平成28年度9月分 苦情・問合せ受付件数(確定版)

## 青森県消費生活センター

青森	区分		平成28年9月	平成27年9月	増減	個人情報
	苦情	一般	200件	206件	-6件	1件
架空請求		21件	39件	-18件	0	
問合せ	一般	35件	37件	-2件	0件	
	架空請求	0件	0件	0件	0	
小計		256件	282件	-26件	1件	

累計	区分		平成28年4月～9月	平成27年4月～9月	増減	個人情報
	苦情	一般	1,067件	1,207件	-140件	4件
架空請求		106件	140件	-34件	0	
問合せ	一般	214件	177件	37件	0件	
	架空請求	0件	0件	0件	0	
合計		1,387件	1,524件	-137件	4件	

注記)相談件数は、前年同月比26件の減少となった。

## ◆相談種別について

消費生活相談は、下記の通り「苦情」と「問合せ」の2種類に分類しています。

苦情……… 消費者と事業者の間に何らかのトラブルが発生しているもの(行政に対する苦情も含む)。または、本人が気づいていなくてもセンターが問題のある販売・勧誘をうけていると判断したものの。

問合せ……… 買物相談や生活知識等を問い合わせる内容で、消費者苦情が発生していないもの。