

平成28年度12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12月	平成27年12月	増減	個人情報
	苦情	一般	170 件	184 件	-14 件	0 件
架空請求		18 件	33 件	-15 件	0	
問合せ	一般	30 件	30 件	0 件	0 件	
	架空請求	件	件	0 件	0	
小計		218 件	247 件	-29 件	0 件	

累計	区分		平成28年4月～12月	平成27年4月～12月	増減	個人情報
	苦情	一般	1,602 件	1,748 件	-146 件	7 件
架空請求		179 件	226 件	-47 件	0	
問合せ	一般	308 件	266 件	42 件	0 件	
	架空請求	件	件	0 件	0	
合計		2,089 件	2,240 件	-151 件	7 件	

注記)相談件数は、前年同月比29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。