

平成28年12月26日

平成28年度11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11月	平成27年11月	増減	個人情報
	苦情	一般	204件	165件	39件	3件
架空請求		27件	33件	-6件	0件	
問合せ	一般	25件	28件	-3件	0件	
	架空請求	0件	0件	0件	0件	
小計		256件	226件	30件	3件	

累計	区分		平成28年4月～11月	平成27年4月～11月	増減	個人情報
	苦情	一般	1,432件	1,564件	-132件	7件
架空請求		161件	193件	-32件	0件	
問合せ	一般	278件	236件	42件	0件	
	架空請求	0件	0件	0件	0件	
合計		1,871件	1,993件	-122件	7件	

注記)相談件数は、前年同月比30件の増加となった。

◆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。