

## 平成27年度3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3月	平成27年3月	増減	個人情報
	苦情	一般	172	216件	-44件	0件
架空請求		32	29件	3件	0	
問合せ	一般	29	38件	-9件	0件	
	架空請求	0	0件	0件	0	
小計		233件	283件	-50件	0件	

累計	区分		平成27年4月～3月	平成26年4月～3月	増減	個人情報
	苦情	一般	2,250件	2,426件	-176件	3件
架空請求		297件	249件	48件	0	
問合せ	一般	359件	419件	-60件	0件	
	架空請求	0件	0件	0件	0	
合計		2,906件	3,094件	-188件	3件	

注記)相談件数は、前年同月比50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。