

## ■2014年5月の苦情・問い合わせ件数

|       |     |
|-------|-----|
| 苦情    | 30  |
| 問い合わせ | 451 |
| 総件数   | 481 |

|         |       |
|---------|-------|
| 昨年同月の件数 | 503   |
| 昨年比     | 95.6% |

## ■上位5業種

|               |    |
|---------------|----|
| 1 通信          | 50 |
| 2 健康食品        | 45 |
| 3 小売業         | 40 |
| 4 化粧品・石けん・洗剤等 | 29 |
| 5 一般食品        | 27 |

\* 件数は中項目での苦情・問合せの合計です。

\* 業種無特定等・取扱対象外は除きます。

## ■媒体別の件数

|          | 媒体名        | 苦情 | 問い合わせ |
|----------|------------|----|-------|
| マス<br>媒体 | 新聞         | 0  | 18    |
|          | 雑誌         | 0  | 3     |
|          | テレビ        | 12 | 175   |
|          | ラジオ        | 3  | 18    |
| SP<br>広告 | 交通広告       | 0  | 7     |
|          | 折込広告       | 3  | 36    |
|          | チラシ        | 2  | 55    |
|          | 屋外広告       | 0  | 4     |
|          | ポスター       | 0  | 3     |
|          | DM         | 2  | 4     |
|          | 店頭広告       | 1  | 3     |
|          | 電話帳・時刻表等   | 0  | 1     |
|          | ラベル・パッケージ等 | 0  | 3     |
|          | パンフレット等    | 1  | 6     |
|          | インターネット    | 6  | 40    |
|          | ミニコミ誌      | 0  | 8     |
|          | その他        | 0  | 5     |
|          | 無特定        | 0  | 42    |
| 広告<br>以外 | JARO関連     | 1  | 5     |
|          | 広告以外       | 0  | 24    |
|          | 合計         | 31 | 460   |

※ 媒体は複数にまたがるケースがあるため、総件数と一致しません。

## ■業種別の件数

## 《商品一般》

| 衣食住関連            | 5 | 100 |
|------------------|---|-----|
| ●一般食品            |   |     |
| 主食(米・パン・麺類)      | 0 | 2   |
| 加工食品             | 0 | 6   |
| 生鮮食品(肉・魚・野菜・果物等) | 0 | 1   |
| 嗜好食品(菓子等)        | 0 | 7   |
| 飲料・嗜好品           | 1 | 7   |
| 調味料・油脂製品・乳製品     | 0 | 3   |
| その他              | 0 | 0   |
| ●健康食品            |   |     |
| 健康食品(瘦身食品含む)     | 3 | 41  |
| 健康飲料(瘦身飲料含む)     | 0 | 1   |
| その他              | 0 | 0   |
| ●住居関連備品・機器       |   |     |
| 家具・寝具類           | 0 | 3   |
| 食器・厨房用品          | 1 | 0   |
| 建具・建材・畳等         | 0 | 0   |
| 家庭用燃料            | 0 | 0   |
| その他備品            | 0 | 0   |
| 厨房関連機器           | 0 | 0   |
| 洗濯・清掃機器          | 0 | 1   |
| 空調・冷暖房機器         | 0 | 0   |
| その他機器            | 0 | 0   |
| ●土地・建物           |   |     |
| 土地               | 0 | 1   |
| 集合住宅             | 0 | 5   |
| 戸建住宅             | 0 | 3   |
| 墓地・霊園            | 0 | 0   |
| その他              | 0 | 5   |
| ●衣料品             |   |     |
| 和服               | 0 | 0   |
| 洋服               | 0 | 8   |
| 下着               | 0 | 3   |
| 生地・毛糸類           | 0 | 0   |
| その他              | 0 | 0   |
| ●身の回り品           |   |     |
| 履物               | 0 | 1   |
| 鞆・財布             | 0 | 0   |
| アクセサリ            | 0 | 1   |
| 貴金属              | 0 | 0   |
| その他              | 0 | 1   |
| ●衣食住関連その他        |   |     |
| 衣食住関連その他         | 0 | 0   |

| 保健衛生品         | 4 | 56 |
|---------------|---|----|
| ●医薬品・医薬部外品    |   |    |
| 医薬品           | 0 | 7  |
| 医薬部外品         | 2 | 7  |
| その他           | 0 | 0  |
| ●医療機器・医療機器類似品 |   |    |
| 医療機器          | 1 | 0  |
| 眼鏡・コンタクトレンズ   | 0 | 1  |
| 医療機器類似品       | 0 | 1  |
| その他           | 0 | 1  |
| ●化粧品・石けん・洗剤等  |   |    |
| 一般化粧品         | 1 | 21 |
| 薬用化粧品         | 0 | 2  |
| 石けん・洗剤        | 0 | 3  |
| その他           | 0 | 2  |
| ●理容美容用具       |   |    |
| 理容美容用具・機器     | 0 | 3  |
| その他           | 0 | 0  |
| ●環境改善用品・機器    |   |    |
| 空気清浄器         | 0 | 0  |
| 浄水器           | 0 | 0  |
| その他           | 0 | 5  |
| ●保健衛生品その他     |   |    |
| 保健衛生品その他      | 0 | 3  |

| 教養娯楽品             | 3 | 10 |
|-------------------|---|----|
| ●出版物等             |   |    |
| 出版物等              | 0 | 1  |
| その他               | 0 | 0  |
| ●学習教材品            |   |    |
| 学習教材品             | 0 | 2  |
| その他               | 0 | 0  |
| ●音響・映像機器          |   |    |
| 音響機器              | 0 | 1  |
| 映像機器              | 0 | 0  |
| 音響・映像ソフト          | 0 | 0  |
| その他               | 0 | 0  |
| ●コンピューター・通信機器     |   |    |
| パソコン              | 1 | 0  |
| 周辺機器              | 0 | 0  |
| 通信機器              | 0 | 0  |
| ソフトウェア            | 0 | 0  |
| その他               | 1 | 0  |
| ●光学機器・時計          |   |    |
| カメラ類              | 0 | 1  |
| フィルム類             | 0 | 0  |
| 時計                | 0 | 0  |
| その他               | 0 | 0  |
| ●スポーツ用品・レジャー用品・玩具 |   |    |
| スポーツ用品            | 0 | 1  |
| レジャー用品            | 0 | 0  |
| 玩具                | 0 | 1  |
| その他               | 0 | 0  |
| ●文具・事務機器          |   |    |
| 文具                | 0 | 0  |
| 事務機器              | 0 | 0  |
| その他               | 0 | 1  |
| ●美術・工芸品           |   |    |
| 美術品               | 0 | 0  |
| 工芸品               | 1 | 0  |
| その他               | 0 | 0  |
| ●ペット              |   |    |
| ペット               | 0 | 0  |
| その他               | 0 | 0  |
| ●教養娯楽品その他         |   |    |
| 教養娯楽品その他          | 0 | 2  |

| 車両・乗り物     | 0 | 5 |
|------------|---|---|
| ●車両・乗り物    |   |   |
| 自動車        | 0 | 4 |
| 自動二輪車      | 0 | 0 |
| 自転車        | 0 | 0 |
| カー用品       | 0 | 0 |
| ガソリンスタンド   | 0 | 0 |
| その他        | 0 | 0 |
| ●車両・乗り物その他 |   |   |
| 車両・乗り物その他  | 0 | 1 |

## 《役務一般》

| 金融・保険       | 3 | 29 |
|-------------|---|----|
| ●銀行         |   |    |
| 邦銀          | 0 | 1  |
| 外資系銀行       | 0 | 0  |
| その他         | 0 | 0  |
| ●証券・債券      |   |    |
| 証券          | 0 | 0  |
| 債券          | 0 | 0  |
| 投資信託        | 0 | 0  |
| その他         | 0 | 0  |
| ●消費者金融      |   |    |
| 消費者金融       | 0 | 0  |
| その他         | 0 | 0  |
| ●保険         |   |    |
| 生命保険        | 1 | 5  |
| 損害保険        | 0 | 6  |
| その他         | 0 | 0  |
| ●信販・カード・商品券 |   |    |
| 信販          | 0 | 0  |
| カード         | 1 | 5  |
| 商品券         | 0 | 0  |
| その他         | 1 | 10 |
| ●先物・宝くじ     |   |    |
| 先物          | 0 | 1  |
| 宝くじ         | 0 | 1  |
| その他         | 0 | 0  |
| ●金融・保険その他   |   |    |
| 金融・保険その他    | 0 | 0  |

| 教育・教養・娯楽     | 4 | 25 |
|--------------|---|----|
| ●学校          |   |    |
| 一般学校         | 0 | 0  |
| 各種学校         | 0 | 0  |
| その他          | 0 | 0  |
| ●塾・教室・講座     |   |    |
| 塾・予備校        | 0 | 2  |
| 教室・講座        | 1 | 4  |
| 養成所          | 0 | 0  |
| その他          | 0 | 1  |
| ●家庭教師派遣      |   |    |
| 家庭教師派遣       | 0 | 2  |
| その他          | 0 | 0  |
| ●通信教育        |   |    |
| 通信教育         | 0 | 2  |
| その他          | 0 | 0  |
| ●旅行・宿泊施設     |   |    |
| パッケージツアー     | 0 | 1  |
| 宿泊施設         | 0 | 1  |
| その他          | 0 | 0  |
| ●観覧・観賞・レジャー  |   |    |
| 映画・演劇・スポーツ観戦 | 0 | 0  |
| 遊園地          | 0 | 0  |
| その他          | 0 | 2  |
| ●飲食業         |   |    |
| 外食           | 2 | 2  |
| 宅配食          | 0 | 0  |
| その他          | 0 | 0  |
| ●風俗・ギャンブル    |   |    |
| 風俗店          | 0 | 1  |
| パチンコ         | 1 | 3  |
| 競馬・競輪        | 0 | 1  |
| その他          | 0 | 2  |
| ●教育・教養・娯楽その他 |   |    |
| 教育・教養・娯楽その他  | 0 | 1  |

| 保健・福祉     | 4 | 42 |
|-----------|---|----|
| ●医療機関     |   |    |
| 医院・病院     | 2 | 10 |
| 民間療法      | 0 | 9  |
| その他       | 0 | 0  |
| ●薬局       |   |    |
| 薬局専門店     | 0 | 2  |
| ドラッグストア   | 0 | 0  |
| その他       | 0 | 0  |
| ●理容・美容    |   |    |
| 理容院       | 0 | 0  |
| 美容院       | 0 | 2  |
| かつら       | 0 | 2  |
| 植毛・増毛・育毛  | 1 | 1  |
| その他       | 0 | 0  |
| ●エステティック  |   |    |
| エステティック   | 1 | 11 |
| その他       | 0 | 0  |
| ●浴場・サウナ   |   |    |
| 浴場        | 0 | 0  |
| サウナ       | 0 | 0  |
| その他       | 0 | 0  |
| ●介護福祉     |   |    |
| 介護福祉      | 0 | 1  |
| その他       | 0 | 1  |
| ●冠婚葬祭     |   |    |
| 冠婚葬祭      | 0 | 0  |
| その他       | 0 | 0  |
| ●クリーニング   |   |    |
| クリーニング    | 0 | 1  |
| その他       | 0 | 0  |
| ●清掃・回収    |   |    |
| 清掃        | 0 | 0  |
| 回収        | 0 | 1  |
| その他       | 0 | 1  |
| ●保健・福祉その他 |   |    |
| 保健・福祉その他  | 0 | 0  |

| 運輸・通信・流通     | 5 | 87 |
|--------------|---|----|
| ●旅客運輸        |   |    |
| 鉄道           | 0 | 0  |
| バス           | 0 | 0  |
| 航空           | 0 | 0  |
| 海上           | 0 | 0  |
| その他          | 0 | 0  |
| ●宅配・引越       |   |    |
| 宅配           | 0 | 0  |
| 引越           | 1 | 0  |
| その他          | 0 | 0  |
| ●通信          |   |    |
| 加入電話         | 0 | 0  |
| 携帯電話         | 0 | 7  |
| インターネット関連    | 1 | 4  |
| 情報サービス関連     | 1 | 36 |
| その他          | 0 | 1  |
| ●小売業         |   |    |
| デパート         | 0 | 1  |
| スーパー         | 0 | 7  |
| コンビニエンスストア   | 0 | 1  |
| 一般小売店        | 0 | 2  |
| 専門店          | 1 | 7  |
| 買取・売買        | 0 | 8  |
| 通信販売         | 1 | 7  |
| その他          | 0 | 5  |
| ●レンタル・リース    |   |    |
| 駐車場          | 0 | 1  |
| 自動車          | 0 | 0  |
| レジャー・家庭用品    | 0 | 0  |
| 事務機器・用品      | 0 | 0  |
| その他          | 0 | 0  |
| ●運輸・通信・流通その他 |   |    |
| 運輸・通信・流通その他  | 0 | 0  |

|        |   |   |
|--------|---|---|
| 修理・修繕  | 1 | 6 |
| ●修理・修繕 |   |   |
| 住宅関連   | 1 | 3 |
| 身の回り品  | 0 | 1 |
| その他    | 0 | 2 |

|               |   |    |
|---------------|---|----|
| <b>《募集一般》</b> |   |    |
| 募集・仲介・調査      | 1 | 19 |
| ●人事募集         |   |    |
| 人事募集          | 0 | 9  |
| 人材派遣          | 0 | 0  |
| その他           | 0 | 2  |
| ●モデル・タレント募集   |   |    |
| モデル・タレント募集    | 0 | 0  |
| その他           | 0 | 0  |
| ●内職・副業募集      |   |    |
| 宛名書き          | 0 | 0  |
| パソコン          | 0 | 0  |
| リライター         | 0 | 0  |
| ポスティング        | 0 | 0  |
| アクセサリ製造       | 0 | 0  |
| その他           | 0 | 1  |
| ●代理店募集        |   |    |
| 代理店募集         | 0 | 0  |
| その他           | 0 | 0  |
| ●会員募集         |   |    |
| 結婚相談・男女交際     | 0 | 0  |
| その他           | 0 | 0  |
| ●委託業務         |   |    |
| 委託業務          | 0 | 0  |
| その他           | 0 | 1  |
| ●相談業務         |   |    |
| 相談業務          | 1 | 3  |
| 信用調査          | 0 | 0  |
| その他           | 0 | 0  |
| ●募集・仲介・調査その他  |   |    |
| 募集・仲介・調査その他   | 0 | 3  |

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| <b>《その他》</b> |   |    |
| 公益サービス       | 0 | 1  |
| ●光熱水道        |   |    |
| 電力           | 0 | 0  |
| ガス           | 0 | 1  |
| 水道           | 0 | 0  |
| その他          | 0 | 0  |
| ●公益サービスその他   |   |    |
| 公益サービスその他    | 0 | 0  |
| 行政・団体        | 0 | 15 |
| ●行政・団体       |   |    |
| 行政・団体        | 0 | 14 |
| その他          | 0 | 1  |
| その他(業種無特定等)  | 0 | 31 |
| ●その他         |   |    |
| その他          | 0 | 31 |
| 取扱対象外        | 0 | 25 |
| ●取扱対象外       |   |    |
| 取扱対象外        | 0 | 25 |