

■2015年11月分 「電話等による相談」受付件数

苦情	245
照会	149
広告以外	40
総件数	434

昨年同月の件数	381
昨年比	113.9%

■上位5業種

1 一般食品	43
2 化粧品・石けん・洗剤等	34
3 通信	30
4 健康食品	27
5 小売業	24

* 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	照会	広告以外
マス 媒体	新聞	6	6	0
	雑誌	1	0	0
	テレビ	146	13	0
	ラジオ	11	1	0
SP 広告	交通広告	2	0	0
	折込広告	8	46	0
	チラシ	6	20	0
	屋外広告	3	0	0
	ポスター	0	0	0
	DM	4	2	0
	店頭広告	6	2	0
	電話帳・時刻表等	0	0	0
	ラベル・パッケージ等	0	10	0
	パンフレット等	11	2	0
	インターネット	37	24	0
	ミニコミ誌	1	6	0
	その他	1	1	0
	無特定	4	17	0
広告 以外	JARO関連	3	1	0
	広告以外	0	0	40
	合計	250	151	40

※ 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》	苦情	照会
衣食住関連	62	35
● 一般食品		
主食(米・パン・麺類)	4	0
加工食品	5	1
生鮮食品(肉・魚・野菜・果物等)	0	1
嗜好食品(菓子等)	6	4
飲料・嗜好品	12	2
調味料・油脂製品・乳製品	6	1
その他	0	0
● 健康食品		
健康食品(瘦身食品含む)	8	15
健康飲料(瘦身飲料含む)	3	1
その他	0	0
● 住居関連備品・機器		
家具・寝具類	3	0
食器・厨房用品	4	1
建具・建材・畳等	0	0
家庭用燃料	0	0
その他備品	1	0
厨房関連機器	1	1
洗濯・清掃機器	1	0
空調・冷暖房機器	1	0
その他機器	2	0
● 土地・建物		
土地	0	0
集合住宅	1	1
戸建住宅	1	2
墓地・霊園	0	0
その他	0	1
● 衣料品		
和服	0	0
洋服	1	1
下着	0	0
生地・毛糸類	0	0
その他	0	0
● 身の回り品		
履物	0	1
鞆・財布	1	1
アクセサリ	1	0
貴金属	0	0
その他	0	0
● 衣食住関連その他		
衣食住関連その他	0	1

	苦情	照会
保健衛生品	31	39
● 医薬品・医薬部外品		
医薬品	12	3
医薬部外品	1	0
その他	0	0
● 医療機器・医療機器類似品		
医療機器	2	0
眼鏡・コンタクトレンズ	0	0
医療機器類似品	0	0
その他	0	0
● 化粧品・石けん・洗剤等		
一般化粧品	5	25
薬用化粧品	0	1
石けん・洗剤	2	1
その他	0	0
● 理容美容用具		
理容美容用具・機器	1	7
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	0
● 保健衛生品その他		
保健衛生品その他	8	2

	苦情	照会
教養娯楽品	10	2
● 出版物等		
出版物等	1	2
その他	0	0
● 学習教材品		
学習教材品	3	0
その他	0	0
● 音響・映像機器		
音響機器	1	0
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	1	0
その他	0	0
● 光学機器・時計		
カメラ類	0	0
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	2	0
レジャー用品	0	0
玩具	0	0
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	0
● 美術・工芸品		
美術品	0	0
工芸品	0	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	1	0

	苦情	照会
車両・乗り物	12	2
● 車両・乗り物		
自動車	6	2
自動二輪車	1	0
自転車	0	0
カー用品	1	0
ガソリンスタンド	1	0
その他	0	0
● 車両・乗り物その他		
車両・乗り物その他	3	0

《役務一般》	苦情	照会
金融・保険	11	2
●銀行		
邦銀	3	0
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	2
損害保険	4	0
その他	0	0
●信販・カード・商品券		
信販	0	0
カード	2	0
商品券	0	0
その他	0	0
●先物・宝くじ		
先物	0	0
宝くじ	0	0
その他	0	0
●金融・保険その他		
金融・保険その他	1	0

	苦情	照会
教育・教養・娯楽	27	10
●学校		
一般学校	0	0
各種学校	1	0
その他	1	1
●塾・教室・講座		
塾・予備校	0	3
教室・講座	6	4
養成所	0	0
その他	3	0
●家庭教師派遣		
家庭教師派遣	1	0
その他	0	0
●通信教育		
通信教育	0	0
その他	0	0
●旅行・宿泊施設		
パッケージツアー	0	0
宿泊施設	3	0
その他	0	0
●観覧・観賞・レジャー		
映画・演劇・スポーツ観戦	3	0
遊園地	0	0
その他	1	0
●飲食業		
外食	1	1
宅配食	0	0
その他	1	0
●風俗・ギャンブル		
風俗店	0	0
パチンコ	4	0
競馬・競輪	2	0
その他	0	0
●教育・教養・娯楽その他		
教育・教養・娯楽その他	0	1

	苦情	照会
保健・福祉	5	28
●医療機関		
医院・病院	1	12
民間療法	0	2
その他	0	1
●薬局		
薬局専門店	0	3
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	1	0
かつら	0	0
植毛・増毛・育毛	0	0
その他	0	0
●エステティック		
エステティック	2	4
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	4
その他	0	0
●冠婚葬祭		
冠婚葬祭	1	1
その他	0	0
●クリーニング		
クリーニング	0	0
その他	0	0
●清掃・回収		
清掃	0	0
回収	0	0
その他	0	0
●保健・福祉その他		
保健・福祉その他	0	1

	苦情	照会
運輸・通信・流通	50	13
●旅客運輸		
鉄道	0	0
バス	1	0
航空	0	0
海上	0	0
その他	1	0
●宅配・引越		
宅配	4	0
引越	1	1
その他	0	0
●通信		
加入電話	0	0
携帯電話	6	2
インターネット関連	3	0
情報サービス関連	17	1
その他	1	0
●小売業		
デパート	0	0
スーパー	2	2
コンビニエンスストア	0	0
一般小売店	0	0
専門店	5	1
買取・売買	2	2
通信販売	7	2
その他	0	1
●レンタル・リース		
駐車場	0	0
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	1

	苦情	照会
修理・修繕	3	3
●修理・修繕		
住宅関連	3	3
身の回り品	0	0
その他	0	0

	苦情	照会
《募集一般》		
募集・仲介・調査	15	5
●人事募集		
人事募集	3	4
人材派遣	1	0
その他	1	0
●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
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	0
●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	0
●相談業務		
相談業務	9	0
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	1	1

	苦情	照会
《その他》		
公益サービス	1	0
●光熱水道		
電力	1	0
ガス	0	0
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	10	3
●行政・団体		
行政・団体	10	3
その他	0	0
その他(業種無特定等)	8	6
●その他		
その他	8	6
取扱対象外	0	1
●取扱対象外		
取扱対象外	0	1