

## ■2017年5月分 「電話等による相談」受付件数

|      |     |
|------|-----|
| 苦情   | 236 |
| 照会   | 134 |
| 広告以外 | 42  |
| 総件数  | 412 |

|         |       |
|---------|-------|
| 昨年同月の件数 | 499   |
| 昨年比     | 82.6% |

## ■上位5業種

|        |    |
|--------|----|
| 1 化粧品等 | 40 |
| 2 小売業  | 39 |
| 3 健康食品 | 25 |
| 4 通信   | 22 |
| 5 一般食品 | 19 |

\* 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<br>媒体 | 新聞         | 11  | 14  | 0    |
|          | 雑誌         | 3   | 0   | 0    |
|          | テレビ        | 112 | 13  | 0    |
|          | ラジオ        | 9   | 1   | 0    |
| SP<br>広告 | 交通広告       | 2   | 0   | 0    |
|          | 折込広告       | 8   | 14  | 0    |
|          | チラシ        | 6   | 31  | 0    |
|          | 屋外広告       | 2   | 2   | 0    |
|          | ポスター       | 1   | 1   | 0    |
|          | DM         | 4   | 0   | 0    |
|          | 店頭広告       | 6   | 2   | 0    |
|          | 電話帳・時刻表等   | 1   | 0   | 0    |
|          | ラベル・パッケージ等 | 2   | 9   | 0    |
|          | パンフレット等    | 8   | 2   | 0    |
|          | インターネット    | 61  | 9   | 0    |
|          | ミニコミ誌      | 2   | 8   | 0    |
|          | その他        | 1   | 2   | 0    |
|          | 無特定        | 5   | 23  | 0    |
| 広告<br>以外 | JARO関連     | 1   | 3   | 0    |
|          | 広告以外       | 0   | 0   | 42   |
|          | 合計         | 245 | 134 | 42   |

※ 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            | 31 | 30 |
| ●一般食品            |    |    |
| 主食(米・パン・麺類)      | 0  | 0  |
| 加工食品             | 2  | 0  |
| 生鮮食品(肉・魚・野菜・果物等) | 1  | 1  |
| 嗜好食品(菓子等)        | 1  | 0  |
| 飲料・嗜好品           | 10 | 2  |
| 調味料・油脂製品・乳製品     | 2  | 0  |
| その他              | 0  | 0  |
| ●健康食品            |    |    |
| 健康食品(瘦身食品含む)     | 7  | 17 |
| 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           | 1  | 0  |
| 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  | 0  |
| 空調・冷暖房機器         | 0  | 0  |
| その他機器            | 2  | 1  |
| ●土地・建物           |    |    |
| 土地               | 1  | 0  |
| 集合住宅             | 0  | 0  |
| 戸建住宅             | 2  | 3  |
| 墓地・霊園            | 0  | 0  |
| その他              | 1  | 2  |
| ●衣料品             |    |    |
| 和服               | 0  | 1  |
| 洋服               | 0  | 1  |
| 下着               | 0  | 1  |
| 生地・毛糸類           | 0  | 0  |
| その他              | 0  | 0  |
| ●身の回り品           |    |    |
| 履物               | 0  | 0  |
| 鞆・財布             | 0  | 0  |
| アクセサリ            | 0  | 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  | 0  |

|               | 苦情 | 照会 |
|---------------|----|----|
| 保健衛生品         | 25 | 42 |
| ●医薬品・医薬部外品    |    |    |
| 医薬品           | 3  | 4  |
| 医薬部外品         | 4  | 5  |
| 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  | 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         | 3  | 25 |
| 薬用化粧品         | 2  | 2  |
| 石けん・洗剤        | 5  | 0  |
| その他           | 3  | 0  |
| ●理容美容用具       |    |    |
| 理容美容用具・機器     | 1  | 3  |
| その他           | 0  | 1  |
| ●環境改善用品・機器    |    |    |
| 空気清浄器         | 0  | 0  |
| 浄水器           | 0  | 0  |
| その他           | 1  | 0  |
| ●保健衛生品その他     |    |    |
| 保健衛生品その他      | 2  | 2  |

|                   | 苦情 | 照会 |
|-------------------|----|----|
| 教養娯楽品             | 14 | 3  |
| ●出版物等             |    |    |
| 出版物等              | 7  | 0  |
| その他               | 0  | 0  |
| ●学習教材品            |    |    |
| 学習教材品             | 0  | 0  |
| その他               | 0  | 0  |
| ●音響・映像機器          |    |    |
| 音響機器              | 1  | 0  |
| 映像機器              | 1  | 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            | 1  | 1  |
| レジャー用品            | 0  | 0  |
| 玩具                | 0  | 1  |
| その他               | 1  | 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  | 1  |
| ●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     | 8  | 0  |
| ●車両・乗り物    |    |    |
| 自動車        | 8  | 0  |
| 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  | 0  |

| 《役務一般》      | 苦情 | 照会 |
|-------------|----|----|
| 金融・保険       | 17 | 1  |
| ●銀行         |    |    |
| 邦銀          | 3  | 0  |
| 外資系銀行       | 0  | 0  |
| その他         | 0  | 0  |
| ●証券・債券      |    |    |
| 証券          | 1  | 1  |
| 債券          | 0  | 0  |
| 投資信託        | 0  | 0  |
| その他         | 1  | 0  |
| ●消費者金融      |    |    |
| 消費者金融       | 1  | 0  |
| その他         | 0  | 0  |
| ●保険         |    |    |
| 生命保険        | 2  | 0  |
| 損害保険        | 4  | 0  |
| その他         | 1  | 0  |
| ●信販・カード・商品券 |    |    |
| 信販          | 0  | 0  |
| カード         | 3  | 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 | 7  |
| ●学校          |    |    |
| 一般学校         | 2  | 0  |
| 各種学校         | 0  | 0  |
| その他          | 1  | 1  |
| ●塾・教室・講座     |    |    |
| 塾・予備校        | 3  | 0  |
| 教室・講座        | 6  | 0  |
| 養成所          | 0  | 0  |
| その他          | 0  | 0  |
| ●家庭教師派遣      |    |    |
| 家庭教師派遣       | 0  | 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     | 1  | 2  |
| 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          | 2  | 0  |
| その他          | 1  | 0  |
| ●飲食業         |    |    |
| 外食           | 6  | 2  |
| 宅配食          | 0  | 1  |
| その他          | 0  | 0  |
| ●風俗・ギャンブル    |    |    |
| 風俗店          | 1  | 0  |
| パチンコ         | 4  | 0  |
| 競馬・競輪        | 0  | 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  | 0  |

|           | 苦情 | 照会 |
|-----------|----|----|
| 保健・福祉     | 7  | 20 |
| ●医療機関     |    |    |
| 医院・病院     | 2  | 14 |
| 民間療法      | 0  | 0  |
| その他       | 0  | 1  |
| ●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  | 1  |
| かつら       | 0  | 0  |
| 植毛・増毛・育毛  | 1  | 0  |
| その他       | 0  | 0  |
| ●エステティック  |    |    |
| エステティック   | 2  | 0  |
| 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  | 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  | 1  | 0  |

|              | 苦情 | 照会 |
|--------------|----|----|
| 運輸・通信・流通     | 61 | 11 |
| ●旅客運輸        |    |    |
| 鉄道           | 1  | 1  |
| バス           | 0  | 0  |
| 航空           | 1  | 0  |
| 海上           | 0  | 0  |
| その他          | 0  | 0  |
| ●宅配・引越       |    |    |
| 宅配           | 1  | 0  |
| 引越           | 4  | 0  |
| その他          | 0  | 0  |
| ●通信          |    |    |
| 加入電話         | 0  | 0  |
| 携帯電話         | 9  | 2  |
| インターネット関連    | 3  | 0  |
| 情報サービス関連     | 7  | 1  |
| その他          | 0  | 0  |
| ●小売業         |    |    |
| デパート         | 0  | 1  |
| スーパー         | 3  | 2  |
| コンビニエンスストア   | 1  | 0  |
| 一般小売店        | 0  | 0  |
| 専門店          | 14 | 0  |
| 買取・売買        | 5  | 4  |
| 通信販売         | 9  | 0  |
| その他          | 0  | 0  |
| ●レンタル・リース    |    |    |
| 駐車場          | 1  | 0  |
| 自動車          | 1  | 0  |
| レジャー・家庭用品    | 0  | 0  |
| 事務機器・用品      | 0  | 0  |
| その他          | 1  | 0  |
| ●運輸・通信・流通その他 |    |    |
| 運輸・通信・流通その他  | 0  | 0  |

|        | 苦情 | 照会 |
|--------|----|----|
| 修理・修繕  | 2  | 0  |
| ●修理・修繕 |    |    |
| 住宅関連   | 2  | 0  |
| 身の回り品  | 0  | 0  |
| その他    | 0  | 0  |

|               | 苦情 | 照会 |
|---------------|----|----|
| <b>《募集一般》</b> |    |    |
| 募集・仲介・調査      | 25 | 2  |
| ●人事募集         |    |    |
| 人事募集          | 11 | 1  |
| 人材派遣          | 2  | 0  |
| その他           | 3  | 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          | 1  | 0  |
| その他           | 0  | 0  |
| ●相談業務         |    |    |
| 相談業務          | 8  | 1  |
| 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  | 0  |

|              | 苦情 | 照会 |
|--------------|----|----|
| <b>《その他》</b> |    |    |
| 公益サービス       | 3  | 1  |
| ●光熱水道        |    |    |
| 電力           | 1  | 1  |
| ガス           | 1  | 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    | 1  | 0  |
| 行政・団体        | 6  | 6  |
| ●行政・団体       |    |    |
| 行政・団体        | 6  | 6  |
| その他          | 0  | 0  |
| その他(業種無特定等)  | 10 | 11 |
| ●その他         |    |    |
| その他          | 10 | 11 |
| 取扱対象外        | 0  | 0  |
| ●取扱対象外       |    |    |
| 取扱対象外        | 0  | 0  |