

●受付件数

分類	当月	前年同月	増減	前年比
苦情	581	595	▲ 14	97.6%
照会	145	134	11	108.2%
以外	49	42	7	116.7%
称賛	3	0	3	
JARO関連	2	0	2	
総件数	780	771	9	101.2%

●受付種別

分類	当月	前年同月	前年比	構成比
電話	334	334	100.0%	42.8%
FAX	10	11	90.9%	1.3%
手紙	6	10	60.0%	0.8%
メール	67	52	128.8%	8.6%
ご意見箱	360	359	100.3%	46.2%
来訪	3	5	60.0%	0.4%
その他	0	0		0.0%
総件数	780	771	101.2%	100.0%

- ・「総件数」は「照会」と「以外」が増加したため前年比101.2%となった。
- ・「苦情」は主に「携帯電話サービス」の件数が減少したため前年比97.6%となった。

●苦情、照会の上位10業種

順位	苦情	当月	前年同月	前年比
1	デジタルコンテンツ等	55	59	93.2%
2	健康食品	40	20	200.0%
3	自動車	20	15	133.3%
4	通信販売	19	13	146.2%
5	その他(業種無特定等)	18	10	180.0%
6	飲料・嗜好品	17	7	242.9%
7	専門店	16	20	80.0%
8	化粧品	15	12	125.0%
9	携帯電話サービス	15	31	48.4%
10	行政・団体-団体	12	0	

順位	照会	当月	前年同月	前年比
1	化粧品	28	25	112.0%
2	健康食品	14	17	82.4%
3	医院・病院	12	14	85.7%
4	教室・講座	5	0	
5	その他(業種無特定等)	5	11	45.5%
6	理容美容用具・機器	4	3	133.3%
7	理容美容用具[その他]	4	1	400.0%
8	医薬部外品	4	5	80.0%
9	外食	4	2	200.0%
10	医療機器類似品	3	0	

- 苦情：「携帯電話サービス」は主に大手キャリアの件数が減少したため前年比48.4%となった
- 照会：「教室・講座」は主にカルチャースクールやジムなど多岐に渡る教室の問い合わせが増加したためである。

●苦情の媒体別受付件数

順位	苦情	当月	前年同月	前年比
1	テレビ	270	286	94.4%
2	インターネット	216	208	103.8%
3	ラジオ	29	22	131.8%
4	店頭広告	19	9	211.1%
5	チラシ	18	11	163.6%
6	折込広告	14	13	107.7%
7	新聞	12	16	75.0%
8	その他	8	8	100.0%
9	無特定	8	5	160.0%
10	DM	6	5	120.0%

●照会の媒体別受付件数

順位	照会	当月	前年同月	前年比
1	無特定	27	23	117.4%
2	チラシ	21	31	67.7%
3	インターネット	20	9	222.2%
4	ラベル・パッケージ等	16	9	177.8%
5	新聞	13	14	92.9%
6	折込広告	10	14	71.4%
7	パンフレット等	10	2	500.0%
8	テレビ	9	13	69.2%
9	ミニコミ誌	6	8	75.0%
10	店頭広告	4	2	200.0%

- ※媒体は複数回答となっているので総件数とは一致しません。
- ※「その他」には、街頭放送、電話勧誘などが入ります。
- ※「無特定」とは、消費者や事業者等からの媒体を特定しない相談です。

- 苦情：「店頭広告」は主に小売店等の価格表示において苦情が増加したため前年比211.1%となった。
- 照会：「インターネット」は主に健康食品の相談が増加したため前年比222.2%となった。