

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	600	599	1	100.2%
照会	79	146	▲ 67	54.1%
以外	67	79	▲ 12	84.8%
称賛	2	0	2	
JARO関連	11	6	5	183.33%
総件数	759	830	▲ 71	91.4%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	240	357	67.2%	31.6%
FAX	9	8	112.5%	1.2%
手紙	9	9	100.0%	1.2%
メール	44	57	77.2%	5.8%
ご意見箱	457	399	114.5%	60.2%
来訪	0	0		0.0%
その他	0	0		0.0%
総件数	759	830	91.4%	100.0%

苦情：電話での苦情は減少したが、ご意見箱からの件数が増加したため前年比100.2%となった。  
 照会：電話、メール共に減少したため前年比54.1%となった。

●苦情、照会の上位10業種

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	携帯電話サービス	52	28	185.7%
2	健康食品	30	32	93.8%
3	デジタルコンテンツ等	29	57	50.9%
4	医療機器類似品	29	1	2900.0%
5	自動車	28	25	112.0%
6	外食	25	18	138.9%
7	行政・団体-団体	16	1	1600.0%
8	通信販売	16	16	100.0%
9	買取・売買	16	9	177.8%
10	飲料・嗜好品	16	8	200.0%

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	化粧品	15	27	55.6%
2	医院・病院	9	11	81.8%
3	健康食品	7	13	53.8%
4	その他(業種無特定等)	4	6	66.7%
5	医薬部外品	4	8	50.0%
6	嗜好食品(菓子等)	3	5	60.0%
7	民間療法	3	3	100.0%
8	土地・建物[その他]	3	0	80.0%
9	医療機関[その他]	2	0	150.0%
10	スーパー	2	0	150.0%

苦情：「医療機器類似品」については、拡大鏡について特定の広告主の苦情が集中したため前年比2900%となった。  
 照会：「化粧品」については全般的に会員社からの相談件数が減少したため前年比55.6%となった。

●苦情の媒体別受付件数

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	テレビ	343	302	113.6%
2	インターネット	185	216	85.6%
3	ラジオ	19	33	57.6%
4	新聞	16	10	160.0%
5	その他	14	10	140.0%
6	チラシ	14	16	87.5%
7	店頭広告	13	13	100.0%
8	折込広告	12	15	80.0%
9	屋外広告	8	7	114.3%
10	交通広告	7	0	57.1%

●照会の媒体別受付件数

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	チラシ	20	33	60.6%
2	インターネット	19	9	211.1%
3	折込広告	8	21	38.1%
4	無特定	7	18	38.9%
5	ミニコミ誌	7	2	350.0%
6	テレビ	4	5	80.0%
7	その他	3	9	33.3%
8	新聞	2	27	7.4%
9	屋外広告	2	2	100.0%
10	ラベル・パッケージ等	2	11	18.2%

※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、消費者や事業者の媒体を特定しない相談です。

苦情：「テレビ」は拡大鏡について特定の広告主の苦情が集中したことが主な要因となり前年比113.6%となった。  
 照会：「新聞」においては主に特定の会員社からの相談が減少したため前年比7.4%となった。

等から