

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	678	555	123	122.2%
照会	152	152	0	100.0%
以外	84	58	26	144.8%
称賛	7	3	4	233.3%
JARO関連	5	5	0	100.0%
総件数	926	773	153	119.8%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	381	310	122.9%	41.1%
FAX	13	7	185.7%	1.4%
手紙	11	5	220.0%	1.2%
メール	72	67	107.5%	7.8%
ご意見箱	449	384	116.9%	48.5%
来訪	0	0		0.0%
その他	0	0		0.0%
総件数	926	773	119.8%	100.0%

苦情：「電話」「ご意見箱」とともに増加したため前年比122.2%増加した。  
 照会：「電話」では減少したが、「メール」が増加したため前年と同数になった。

●苦情、照会の上位10業種

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	デジタルコンテンツ等	47	49	95.9%
2	携帯電話サービス	46	21	219.0%
3	通信販売	36	10	360.0%
4	健康食品	27	32	84.4%
5	自動車	25	29	86.2%
6	加工食品	23	4	575.0%
7	専門店	22	16	137.5%
8	化粧品	21	11	190.9%
9	その他	20	13	153.8%
10	医療機器類似品	18	0	69.6%

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	化粧品	36	22	163.6%
2	健康食品	25	18	138.9%
3	医院・病院	16	5	320.0%
4	エステティック	7	4	175.0%
5	その他	4	13	30.8%
6	民間療法	4	2	200.0%
7	教室・講座	4	1	400.0%
8	和服	3	1	300.0%
9	飲料・嗜好品	3	4	75.0%
10	デジタルコンテンツ等	3	2	150.0%

苦情：「通信販売」はネットの価格表示についての意見が増加したため前年比360.0%となった。  
 照会：「化粧品」は主に特定の会員社からの相談が増加したため前年比163.6%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	341	284	120.1%
2	インターネット	230	179	128.5%
3	ラジオ	36	23	156.5%
4	チラシ	24	22	109.1%
5	折込広告	19	12	158.3%
6	その他	14	11	127.3%
7	店頭広告	12	19	63.2%
8	DM	11	6	183.3%
9	新聞	10	12	83.3%
10	ラベル・パッケージ等	7	4	175.0%

●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	38	19	200.0%
2	折込広告	28	14	200.0%
3	無特定	24	35	68.6%
4	インターネット	18	17	105.9%
5	ラベル・パッケージ等	13	16	81.3%
6	ミニコミ誌	11	1	1100.0%
7	新聞	8	23	34.8%
8	パンフレット等	4	3	133.3%
9	電話帳・時刻表等	2	0	66.7%
10	テレビ	2	9	22.2%

※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、消費者や事業者等からの媒体を特定しない相談です。

苦情：「テレビ」は主に携帯電話の価格表示についての表現が増加したため前年比120.1%となった。  
 照会：「チラシ」は主に複数の会員社からの相談が増加したため前年比200%となった。