

平成20年度(20年4～21年3月)の審査業務の状況について

## 総件数減る中で「小売業」は増加

JAROが、平成20年度(20年4月～21年3月)に受け付けた相談は5,793件(前年度6,015件)で、そのうち相談者が匿名でなく、当該広告物が事務局で確認できるなどの要件を備えた「苦情」は312件(同366件)、広告への意見、広告関係者からの事前相談などの「問い合わせ」は5,481件(同5,649件)となった。

「苦情」で多かった業種は、「小売業」63件(同71件)、「通信」27件(同20件)、「コンピューター・通信機器」14件(同11件)、「一般食品」13件(同13件)、「旅行・宿泊施設」「飲食業」各12件(同7件・17件)という順だった。「問い合わせ」では、「小売業」598件(同525件)、「通信」309件(同379件)、「一般食品」264件(同244件)、「人事募集」247件(同280件)、「行政・団体」237件(同207件)が多かった。

内訳を見ると、「小売業」では家電量販店、中古車販売店などの専門店と通信販売に関するものが多く、「通信」では携帯電話やブロードバンドサービス、「一般食品」では発泡酒や新ジャンルのアルコール飲料や清涼飲料、「行政・団体」では、たばこの成人識別ICカードや地上デジタル放送の告知などが目立った。「小売業」「行政・団体」は増加したが、一方で「通信」「塾・教室・講座」「車両・乗り物」「土地・建物」「人事募集」などの減少が目立った。

媒体別では、「テレビ」1,567件(同1,580件)、「折込」827件(同893件)、「インターネット」661件(同656件)、「新聞」335件(同395件)、「チラシ」264件(同333件)の順となった。媒体では、「チラシ」「折込」「雑誌」「新聞」の減少が目立った。

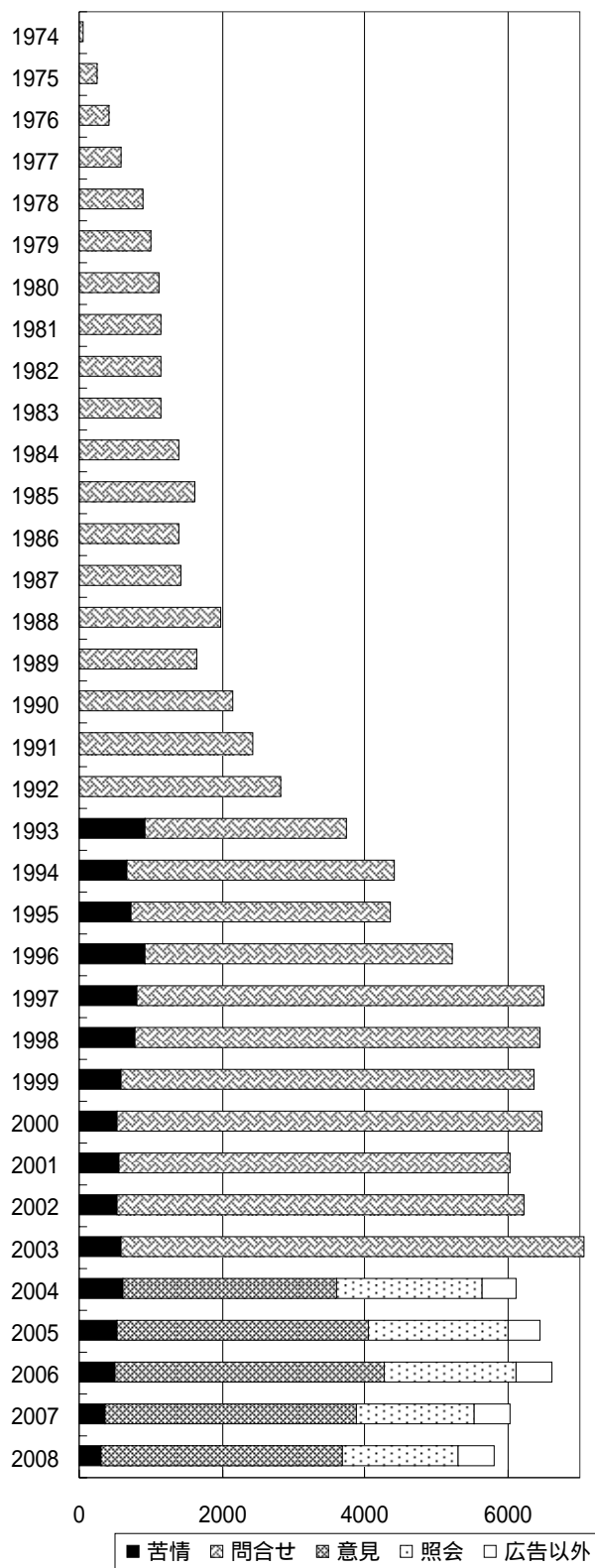
総件数5,793件のうち、「一般」からの相談は4,235件(73.1%)で、このうち「男性」は2,803件、「女性」は1,361件と、男性が3分の2を占める。年代別では「30代」893件、「40代」892件が多く、次いで「50代」597件、「20代」477件と続く。

業務委員会の審議により見解が出された事例は26件で、その内訳は、法違反の恐れがある場合に出される「警告」が7件(同17件)、誤認を与える恐れのある場合の「要望」は8件(同5件)、一部が誤解を招く恐れや説明不足があるケースの「提言」は11件(同3件)。法違反ではないが、分かりやすい表示を求めたケースが目立った。

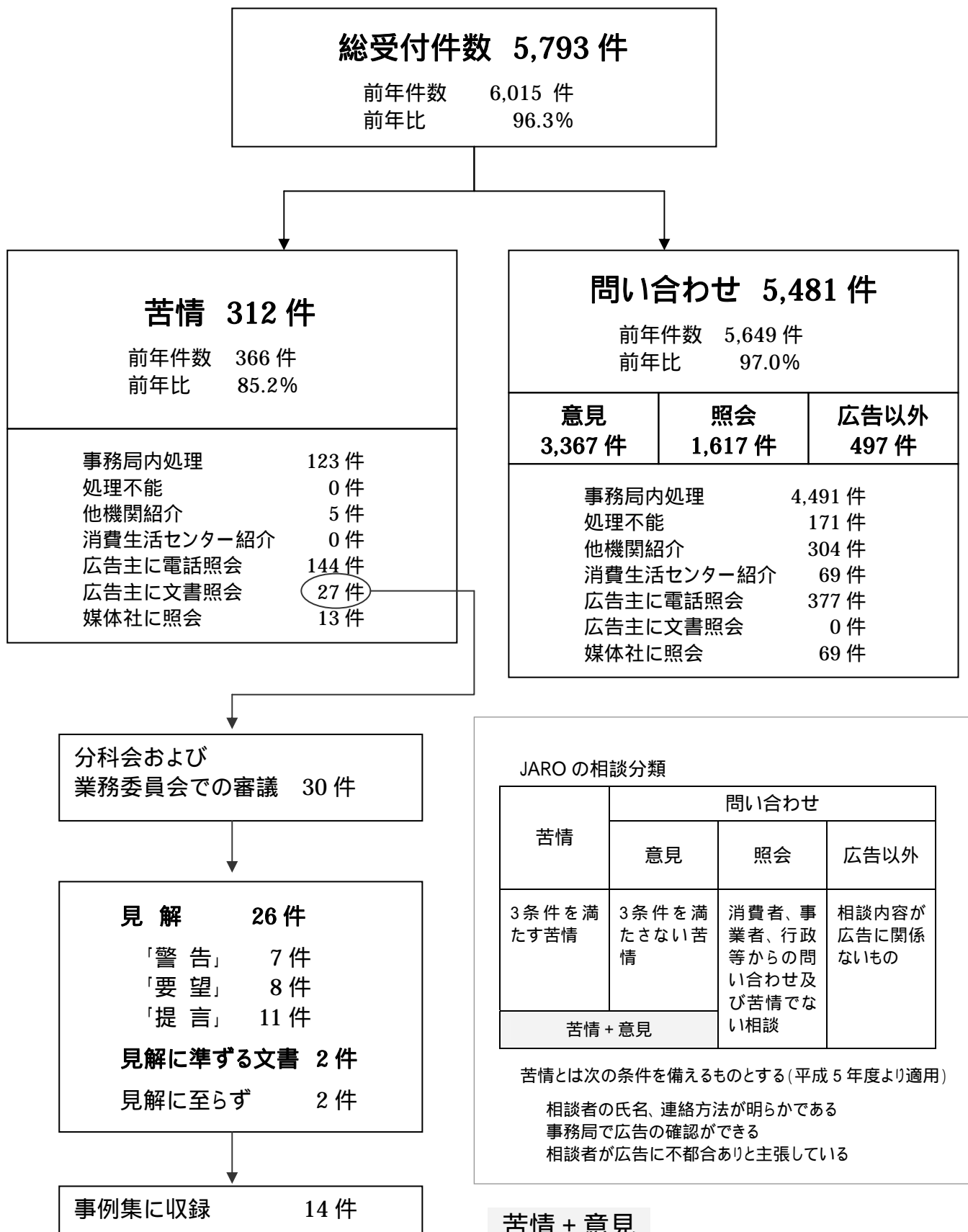
警告7件の内容は、純金製と誤認させるネックレス(新聞)、1粒で1センチ身長が伸びるという健康食品(雑誌)、無料お試しキャンペーンをうたう化粧品セット(チラシ)、ジェルを塗ってバンテージを巻くだけでやせるという化粧品(ダイレクト・メール)、ダイエット効果があるという足枕(折込)、骨盤のゆがみを防ぐとうたう下着(新聞)、無料モニターと誤認させる太陽光発電のリフォーム業(折込)。

## 年度別相談受付件数推移（昭和49年度～平成20年度）

年 度	苦情	問合せ	合計
1974 (昭和 49)	-	54	54
1975 (昭和 50)	-	256	256
1976 (昭和 51)	-	409	409
1977 (昭和 52)	-	573	573
1978 (昭和 53)	-	879	879
1979 (昭和 54)	-	1,010	1,010
1980 (昭和 55)	-	1,104	1,104
1981 (昭和 56)	-	1,131	1,131
1982 (昭和 57)	-	1,139	1,139
1983 (昭和 58)	-	1,136	1,136
1984 (昭和 59)	-	1,390	1,390
1985 (昭和 60)	-	1,616	1,616
1986 (昭和 61)	-	1,395	1,395
1987 (昭和 62)	-	1,418	1,418
1988 (昭和 63)	-	1,970	1,970
1989 (平成 1)	-	1,632	1,632
1990 (平成 2)	-	2,157	2,157
1991 (平成 3)	-	2,417	2,417
1992 (平成 4)	-	2,825	2,825
1993 (平成 5)	921	2,804	3,725
1994 (平成 6)	656	3,747	4,403
1995 (平成 7)	718	3,621	4,339
1996 (平成 8)	928	4,296	5,224
1997 (平成 9)	816	5,675	6,491
1998 (平成 10)	771	5,667	6,438
1999 (平成 11)	574	5,771	6,345
2000 (平成 12)	543	5,933	6,476
2001 (平成 13)	562	5,467	6,029
2002 (平成 14)	518	5,704	6,222
2003 (平成 15)	574	6,469	7,043
2004 (平成 16)	618	5,476	6,094
2005 (平成 17)	518	5,915	6,433
2006 (平成 18)	492	6,120	6,612
2007 (平成 19)	366	5,649	6,015
2008 (平成 20)	312	5,481	5,793



# 処理概要 相談受付件数と審査処理



前年度持ち越し案件があるため、文書照会と審議の件数は一致しません。

**苦情 + 意見**  
**3,679 件**

「苦情」と「意見」を合わせたものが、実質的な苦情の相談となる。

## 相談受付状況

### 相談受付件数 5,793 件

(平成 19 年度 6,015 件 対前年比 96.3%)

#### 苦情 312 件

(前年 366 件 対前年比 85.2%)

#### 問い合わせ 5,481 件

(前年 5,649 件 対前年比 97.0%)

問い合わせ内訳 「意見」 3,367 件  
「照会」 1,617 件  
「広告以外」 497 件

#### ○業種別「苦情」件数

(全 312 件)			(全 366 件)		
平成 20 年度	件数	(全体比) %	平成 19 年度	件数	(全体比) %
小売業	63	20.2	小売業	71	19.4
通信	27	8.7	通信	20	5.5
コンピューター・通信機器	14	4.5	飲食業	17	4.6
一般食品	13	4.2	住居関連備品・機器	14	3.8
旅行・宿泊施設	12	3.8	一般食品	13	3.6
飲食業	12	3.8	土地・建物	13	3.6
土地・建物	11	3.5	化粧品・石けん・洗剤等	12	3.3
人事募集	11	3.5	健康食品	11	3.0
行政・団体	11	3.5	コンピューター・通信機器	11	3.0
住居関連備品・機器	9	2.9	車両・乗り物	10	2.7
化粧品・石けん・洗剤等	9	2.9	塾・教室・講座	10	2.7
修理・修繕	9	2.9	観覧・観賞・レジャー	10	2.7
			人事募集	10	2.7

#### ○業種別「問い合わせ」件数

(全 5,481 件)			(全 5,649 件)		
平成 20 年度	件数	(全体比) %	平成 19 年度	件数	(全体比) %
小売業	598	10.9	小売業	525	9.3
通信	309	5.6	通信	379	6.7
一般食品	264	4.8	人事募集	280	5.0
人事募集	247	4.5	一般食品	244	4.3
行政・団体	237	4.3	土地・建物	239	4.2
健康食品	225	4.1	健康食品	220	3.9
土地・建物	208	3.8	行政・団体	207	3.7
化粧品・石けん・洗剤等	178	3.2	化粧品・石けん・洗剤等	193	3.4
風俗・ギャンブル	155	2.8	風俗・ギャンブル	170	3.0
保険	128	2.3	車両・乗り物	148	2.6

(広告関連の照会(業種無特定)459件、取扱対象外497件)

(広告関連の照会(業種無特定)464件、取扱対象外491件)

「広告関連照会(業種無特定)」とは、一般消費者からの相談や、事業者から広告作成・掲載等にあたって受ける相談等のうち、業種が特定されないものです。「取扱対象外(広告以外の相談)」は相談内容が広告と関係のないものです。

# 媒体別件数

【全体】

20 年度

媒体	件数
テレビ	1,567
折込広告	827
インターネット	661
新聞	335
チラシ	264
ミニコミ誌	190
雑誌	186
パンフレット等	181
ラベル・パッケージ等	126
ラジオ	116
店頭広告	113
DM	86
その他	83
屋外広告	72
交通広告	32
ポスター	27
電話帳・時刻表等	22
合計	4,888

広告媒体無特定	465 件
広告以外の相談	497 件
JARO 関連の相談	98 件

19 年度

媒体	件数
テレビ	1,580
折込広告	893
インターネット	656
新聞	395
チラシ	333
雑誌	251
パンフレット等	195
ミニコミ誌	193
ラベル・パッケージ等	125
DM	104
店頭広告	98
ラジオ	97
その他	79
屋外広告	73
交通広告	37
電話帳・時刻表等	36
ポスター	27
合計	5,172

広告媒体無特定	435 件
広告以外の相談	491 件
JARO 関連の相談	72 件

「広告媒体無特定」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

「その他」には、街頭放送、電話勧誘等が入ります。

媒体は複数回答となっているので、相談総件数とは一致しません。

【苦情 上位 5 媒体】

20 年度

媒体	件数
インターネット	79
折込広告	62
テレビ	48
新聞	40
パンフレット	33

19 年度

媒体	件数
インターネット	75
折込広告	71
テレビ	54
新聞	45
チラシ	31

【問い合わせ 上位 5 媒体】

20 年度

媒体	件数
テレビ	1,519
折込広告	765
インターネット	582
新聞	295
チラシ	241

19 年度

媒体	件数
テレビ	1,526
折込広告	822
インターネット	581
新聞	350
チラシ	302

参考

【苦情 + 意見 上位 5 媒体】

20 年度

媒体	件数
テレビ	1,385
インターネット	554
折込広告	411
新聞	238
チラシ	164

19 年度

媒体	件数
テレビ	1,405
インターネット	571
折込広告	450
新聞	312
雑誌	193

【照会 上位 5 媒体】

20 年度

媒体	件数
折込広告	416
テレビ	182
インターネット	107
チラシ	100
新聞	97

(広告媒体無特定 337 件)

19 年度

媒体	件数
折込広告	443
テレビ	175
チラシ	157
インターネット	85
新聞	83

(広告媒体無特定 341 件)

## 媒体別業種件数（6媒体 上位10業種）

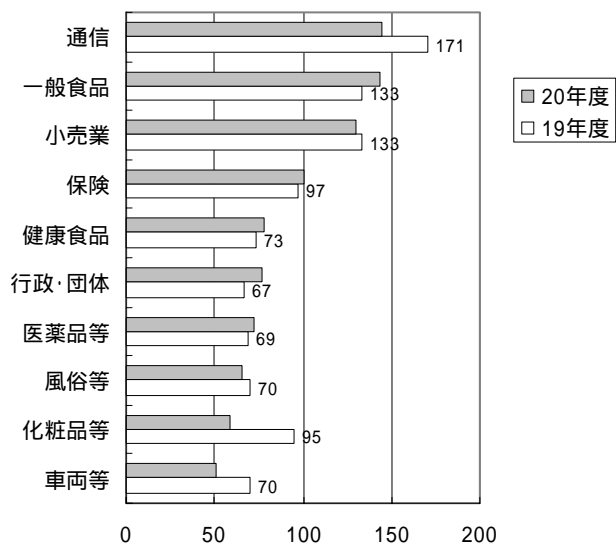
### テレビ

1,567件  
前年  
1,580件

20年度	
業種	件数
通信	145
一般食品	144
小売業	130
保険	101
健康食品	78
行政・団体	77
医薬品・医薬部外品	72
風俗・ギャンブル	66
化粧品・石けん・洗剤等	59
車両・乗り物	51

(広告関連の照会(業種無特定)140件)

20年度と19年度の比較

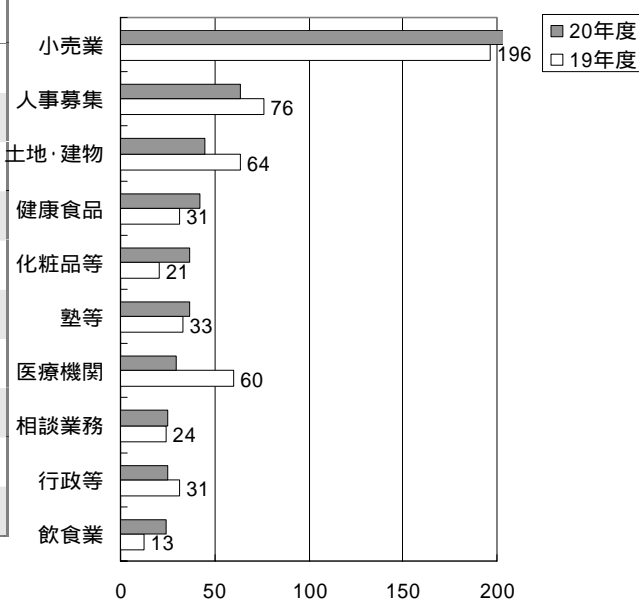


### 折込広告

827件  
前年  
893件

20年度	
業種	件数
小売業	213
人事募集	64
土地・建物	45
健康食品	42
化粧品・石けん・洗剤等	37
塾・教室・講座	37
医療機関	30
相談業務	25
行政・団体	25
飲食業	24

(広告関連の照会(業種無特定)53件)



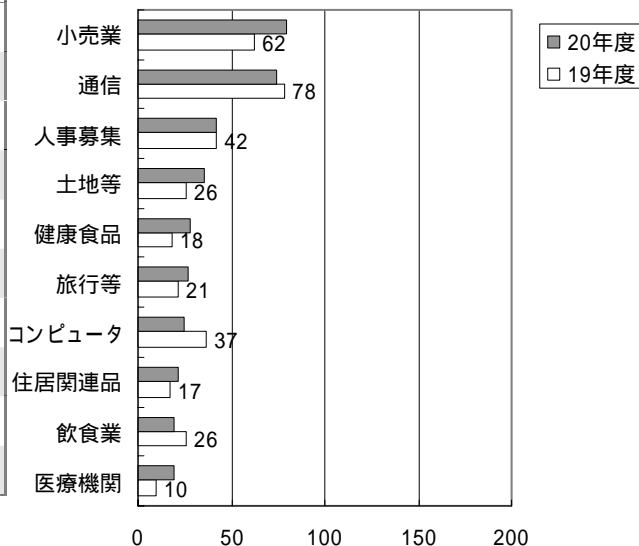
インターネット 20年度

661件  
前年  
656件

業種	件数
小売業	80
通信	74
人事募集	42
土地・建物	35
健康食品	28
旅行・宿泊施設	27
コンピューター・通信機器	25
住居関連備品・機器	22
飲食業	19
医療機関	19

(広告関連の照会(業種無特定) 44件)

20年度と19年度の比較

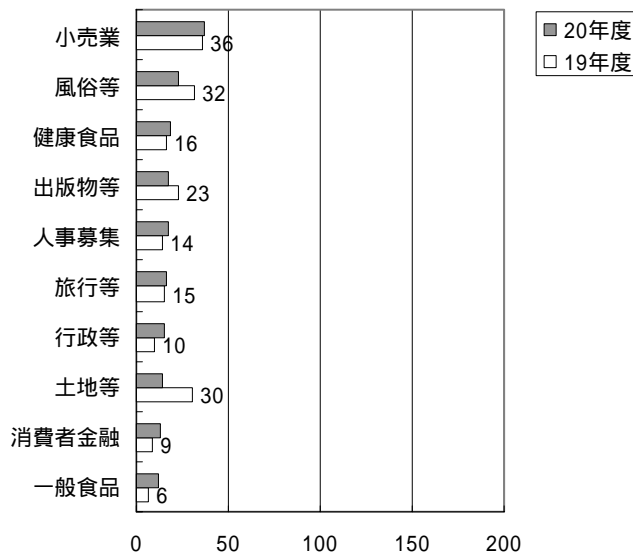


新聞 20年度

335件  
前年  
395件

業種	件数
小売業	37
風俗・ギャンブル	23
健康食品	18
出版物等	17
人事募集	17
旅行・宿泊施設	16
行政・団体	15
土地・建物	14
消費者金融	13
一般食品	12

(広告関連の照会(業種無特定) 30件)



## チラシ

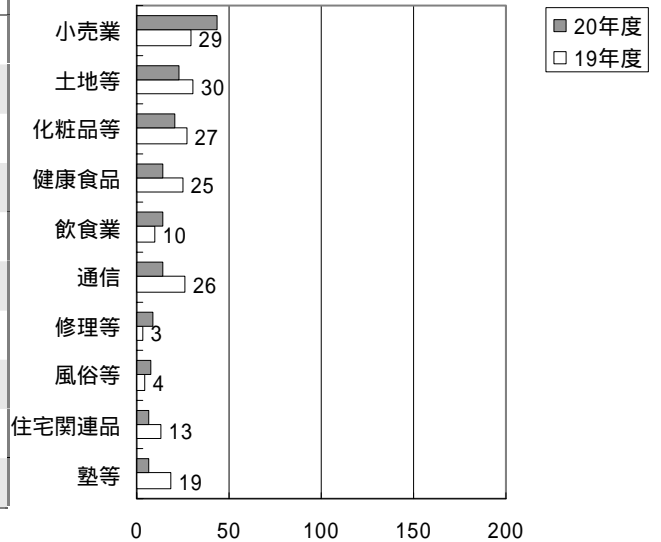
20 年度

264 件  
前年  
333 件

業 種	件数
小売業	44
土地・建物	23
化粧品・石けん・洗剤等	21
健康食品	14
飲食業	14
通信	14
修理・修繕	9
風俗・ギャンブル	8
住居関連備品・機器	7
教室・塾・講座 他	6

(広告関連の照会(業種無特定) 17 件)

20 年度と 19 年度の比較



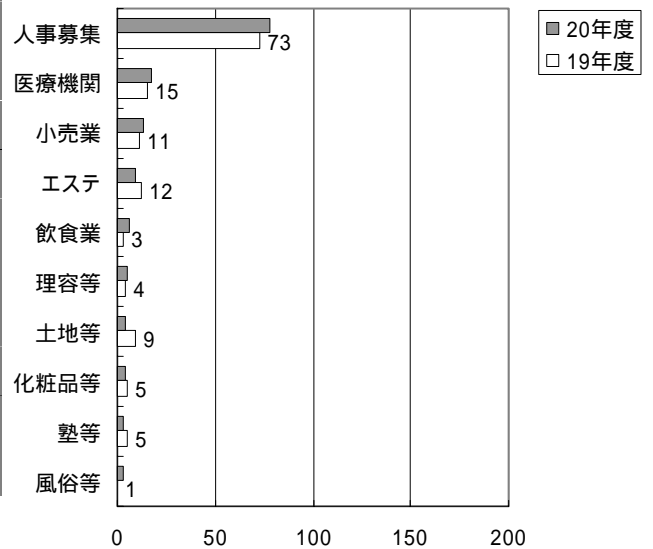
## ミニコミ誌

20 年度

190 件  
前年  
193 件

業 種	件数
人事募集	78
医療機関	17
小売業	13
エステティック	9
飲食業	6
理容・美容	5
土地・建物	4
化粧品・石けん・洗剤等	4
塾・教室・講座	3
風俗・ギャンブル 他	3

(広告関連の照会(業種無特定) 11 件)





# 相談者内訳

## 相談者内訳

相談者	全体	内訳		内訳			
		苦情	問合せ	苦情+意見	照会	広告以外	
一般消費者	4,235	271	3,964	3,481	291	463	
消費者団体	4	0	4	3	1	0	
消費生活センター	102	1	101	12	87	3	
行政機関	30	0	30	2	28	0	
広告主	(会員)	203	1	202	5	197	1
	(非会員)	422	36	386	160	234	28
広告業	(会員)	397	0	397	2	394	1
	(非会員)	160	1	159	6	153	1
媒体	(会員)	184	1	183	3	181	0
	(非会員)	36	0	36	1	35	0
関係団体等	20	1	19	4	16	0	
合計	5,793	312	5,481	3,679	1,617	497	

## 一般消費者

### 年代と性別

	全体	内訳		
		男性	女性	不明
10代	8	4	4	
20代	477	296	181	
30代	893	604	289	
40代	892	549	343	
50代	597	400	197	
60代	338	257	81	
70代以上	138	98	39	1
不明	892	595	227	70
合計	4,235	2,803	1,361	71

### 地域別

北海道	193
東北	194
関東・甲信越	1,869
東海・北陸	253
近畿	674
中国	195
四国	94
九州・沖縄	261
不明	502
合計	4,235