

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	986	677	309	145.6%
照会	126	148	▲ 22	85.1%
広告以外	35	44	▲ 9	79.5%
称賛	27	0	27	-
JARO関連	6	17	▲ 11	35.3%
総件数	1,180	886	294	133.2%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	202	268	75.4%	17.1%
FAX	4	1	400.0%	0.3%
手紙	5	4	125.0%	0.4%
メール	96	87	110.3%	8.1%
オンライン	873	526	166.0%	74.0%
来訪	0	0	-	0.0%
その他	0	0	-	0.0%
総件数	1,180	886	133.2%	100.0%

●苦情の上位10業種

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	オンラインゲーム	94	26	361.5%
2	医薬部外品	70	12	583.3%
3	業種無特定等	42	17	247.1%
4	電子書籍・ビデオ・音楽配信	40	29	137.9%
5	カード	39	7	557.1%
6	医院・病院	37	27	137.0%
7	団体	36	11	327.3%
8	保健機能食品	35	13	269.2%
9	健康食品	35	23	152.2%
10	化粧品	31	36	86.1%

●照会の上位10業種

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	化粧品	35	44	79.5%
2	医薬部外品	16	13	123.1%
3	医院・病院	11	0	-
4	医薬品	6	1	600.0%
5	業種無特定等	5	3	166.7%
6	洋服	3	0	-
7	理容美容用具・機器	3	5	60.0%
8	教室・講座	2	0	-
9	スーパー	2	0	-
10	医療機器	2	2	100.0%

●苦情の媒体別受付件数

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	インターネット	569	313	181.8%
2	テレビ	304	258	117.8%
3	屋外	48	14	342.9%
4	ラジオ	24	23	104.3%
5	チラシ	19	29	65.5%
6	店頭	18	12	150.0%
7	折込	15	17	88.2%
8	交通	14	18	77.8%
9	新聞	12	12	100.0%
10	ラベル・パッケージ等	9	9	100.0%

●照会の媒体別受付件数

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	ラベル・パッケージ等	26	28	92.9%
2	チラシ	26	27	96.3%
3	無特定	23	15	153.3%
4	新聞	10	36	27.8%
5	インターネット	9	19	47.4%
6	ミニコミ誌	8	2	400.0%
7	屋外広告	6	1	600.0%
8	折込広告	5	7	71.4%
9	テレビ	5	5	100.0%
10	店頭広告	3	6	50.0%

※媒体は複数回答となっているので、総件数とはとは一致しません。

※「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。