

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	779	695	84	112.1%
照会	102	144	▲ 42	70.8%
広告以外	25	28	▲ 3	89.3%
称賛	26	1	25	2600.0%
JARO関連	5	4	1	125.0%
総件数	937	872	65	107.5%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	162	237	68.4%	17.3%
FAX	1	5	20.0%	0.1%
手紙	3	1	300.0%	0.3%
メール	81	73	111.0%	8.6%
オンライン	690	556	124.1%	73.6%
来訪	0	0	－	0.0%
その他	0	0	－	0.0%
総件数	937	872	107.5%	100.0%

●苦情の上位10業種

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	医薬部外品	59	29	203.4%
2	医薬品	53	16	331.3%
3	オンラインゲーム	44	48	91.7%
4	医院・病院	36	17	211.8%
5	電子書籍・ビデオ・音楽配信	33	102	32.4%
6	業種無特定等	29	19	152.6%
7	健康食品	26	19	136.8%
8	カード	26	2	1300.0%
9	団体	25	3	833.3%
10	買取・売買	19	24	79.2%

●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	47	74.5%
2	医薬部外品	10	13	76.9%
3	医院・病院	7	4	175.0%
4	理容美容用具・機器	5	5	100.0%
5	石けん・洗剤	5	0	－
6	加工食品	4	1	400.0%
7	医療機器類似品	4	2	200.0%
8	衣料品[その他]	4	2	200.0%
9	保健機能食品	3	6	50.0%
10	下着	3	2	150.0%

●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	475	408	116.4%
2	テレビ	238	220	108.2%
3	ラジオ	17	12	141.7%
4	新聞	15	8	187.5%
5	店頭	9	11	81.8%
6	交通	9	5	180.0%
7	折込	8	19	42.1%
8	パンフレット等	8	3	266.7%
9	屋外広告	7	5	140.0%
10	チラシ	7	13	53.8%

●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	29	20	145.0%
2	ラベル・パッケージ等	23	21	109.5%
3	無特定	20	25	80.0%
4	新聞	10	40	25.0%
5	屋外	5	3	166.7%
6	折込	4	3	133.3%
7	インターネット	4	15	26.7%
8	その他	3	4	75.0%
9	DM	2	2	100.0%
10	ミニコミ誌	1	4	25.0%

※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。