

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	1,086	660	426	164.5%
照会	84	142	▲ 58	59.2%
広告以外	35	29	6	120.7%
称賛	5	3	2	166.7%
JARO関連	12	10	2	120.0%
総件数	1,222	844	378	144.8%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	172	193	89.1%	14.1%
FAX	0	2	0.0%	0.0%
手紙	3	2	150.0%	0.2%
メール	70	102	68.6%	5.7%
オンライン	977	545	179.3%	80.0%
来訪	0	0	－	0.0%
その他	0	0	－	0.0%
総件数	1,222	844	144.8%	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	102	20	510.0%
2	電子書籍・ビデオ・音楽配信	90	27	333.3%
3	オンラインゲーム	68	23	295.7%
4	医院・病院	58	25	232.0%
5	業種無特定等	41	26	157.7%
6	医薬品	35	10	350.0%
7	冠婚葬祭	32	8	400.0%
8	化粧品	30	15	200.0%
9	健康食品	30	22	136.4%
10	買取・売買	25	20	125.0%

●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	25	42	59.5%
2	医薬部外品	9	7	128.6%
3	医院・病院	6	10	60.0%
4	健康食品	4	9	44.4%
5	医薬品	4	1	400.0%
6	理容美容用具・機器	4	5	80.0%
7	通信販売	3	1	300.0%
8	家具・寝具類	3	2	150.0%
9	買取・売買	2	1	200.0%
10	企業広告	2	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	739	296	249.7%
2	テレビ	266	289	92.0%
3	ラジオ	44	18	244.4%
4	店頭	20	12	166.7%
5	折込	15	13	115.4%
6	チラシ	14	6	233.3%
7	新聞	12	13	92.3%
8	屋外	12	1	1200.0%
9	ラベル・パッケージ等	6	11	54.5%
10	DM	6	5	120.0%

●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	19	14	135.7%
2	無特定	16	19	84.2%
3	チラシ	15	40	37.5%
4	新聞	10	25	40.0%
5	インターネット	10	16	62.5%
6	テレビ	4	4	100.0%
7	折込	2	7	28.6%
8	雑誌	2	1	200.0%
9	屋外	2	5	40.0%
10	その他	2	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。