

● 受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	1,019	704	315	144.7%
照会	116	146	▲ 30	79.5%
広告以外	98	36	62	272.2%
称賛	0	3	▲ 3	0.0%
JARO関連	9	9	0	100.0%
総件数	1,242	898	344	138.3%

● 受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	155	233	66.5%	12.5%
FAX	0	2	0.0%	0.0%
手紙	2	5	40.0%	0.2%
メール	99	95	104.2%	8.0%
ワライン	986	563	175.1%	79.4%
来訪	0	0	—	0.0%
その他	0	0	—	0.0%
総件数	1,242	898	138.3%	100.0%

● 苦情の上位10業種

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	医院・病院	88	28	314.3%
2	医薬部外品	79	59	133.9%
3	電子書籍・ビデオ・音楽配信	45	21	214.3%
4	宅配食	44	5	880.0%
5	医薬品	37	10	370.0%
6	業種無特定等	37	17	217.6%
7	オンラインゲーム	34	23	147.8%
8	通信販売	26	24	108.3%
9	健康食品	23	22	104.5%
10	外食	23	15	153.3%

● 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	34	24	141.7%
2	医薬部外品	13	10	130.0%
3	健康食品	5	7	71.4%
4	下着	5	3	166.7%
4	外食	4	1	400.0%
4	身の回り品 [その他]	3	0	—
4	衣食住関連 [その他]	3	0	—
8	保健機能食品	3	7	42.9%
9	業種無特定等	2	4	50.0%
9	理容美容用具・機器	2	8	25.0%

● 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	659	375	175.7%
2	テレビ	305	235	129.8%
3	ラジオ	30	27	111.1%
4	店頭	28	22	127.3%
5	チラシ	15	14	107.1%
6	折込	9	12	75.0%
7	交通	7	5	140.0%
8	DM	6	5	120.0%
9	ラベル・パッケージ等	6	11	54.5%
10	屋外	6	6	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	チラシ	32	29	110.3%
2	ラベル・パッケージ等	25	14	178.6%
3	新聞	15	29	51.7%
4	媒体無特定	13	12	108.3%
5	インターネット	9	33	27.3%
6	テレビ	6	5	120.0%
7	折込	4	15	26.7%
8	その他媒体	4	2	200.0%
9	ミニコミ誌	3	1	300.0%
10	店頭	2	0	—

※ 媒体は複数回答のため、総件数とは一致しません。
※ 「インターネット」はインターネット上の広告・表示や広告主の自社サイト、アフィリエイトサイト等
※ 「その他媒体」は 口頭表示、レシートに表示される広告など上記媒体に該当しないもの ※ 「媒体無特定」は媒体を特定しないもの