

● 受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	1,149	702	447	163.7%
照会	132	111	21	118.9%
広告以外	57	36	21	158.3%
称賛	0	0	0	—
JARO関連	9	8	1	112.5%
総件数	1,347	857	490	157.2%

● 受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	157	222	70.7%	11.7%
FAX	0	0	—	0.0%
手紙	5	8	62.5%	0.4%
メール	109	71	153.5%	8.1%
ワライン	1,076	556	193.5%	79.9%
来訪	0	0	—	0.0%
その他	0	0	—	0.0%
総件数	1,347	857	157.2%	100.0%

● 苦情の上位10業種

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	宅配食	82	6	1366.7%
2	医院・病院	79	23	343.5%
3	玩具	58	1	5800.0%
4	電子書籍・ビデオ・音楽配信	56	23	243.5%
5	オンラインゲーム	53	36	147.2%
6	医薬品	49	19	257.9%
7	医薬部外品	47	56	83.9%
8	業種無特定等	45	36	125.0%
9	化粧品	42	18	233.3%
9	ポータル・プラットフォーム	42	2	2100.0%

● 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	29	22	131.8%
2	医薬部外品	16	8	200.0%
3	健康食品	11	3	366.7%
4	理容美容用具・機器	9	5	180.0%
5	下着	8	1	800.0%
6	医薬品	6	8	75.0%
7	洋服	4	4	100.0%
7	保健機能食品	4	6	66.7%
7	保健衛生品 [その他]	4	0	—
10	エステティック	3	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	758	339	223.6%
2	テレビ	352	288	122.2%
3	ラジオ	56	25	224.0%
4	店頭	42	11	381.8%
5	屋外	26	5	520.0%
6	チラシ	26	17	152.9%
7	新聞	15	5	300.0%
8	交通	12	5	240.0%
9	折込	10	10	100.0%
10	DM	9	3	300.0%

● 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	49	15	326.7%
2	新聞	19	26	73.1%
3	ラベル・パッケージ等	17	13	130.8%
4	媒体無特定	16	9	177.8%
5	インターネット	11	13	84.6%
6	折込	5	4	125.0%
7	屋外	4	8	50.0%
8	ミニコミ誌	4	1	400.0%
9	店頭	2	1	200.0%
10	パンフレット等	2	1	—

※ 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