

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	1,170	1,394	▲ 224	83.9%
照会	114	160	▲ 46	71.3%
広告以外	79	47	32	168.1%
称賛	2	2	0	100.0%
JARO関連	7	5	2	140.0%
総件数	1,372	1,608	▲ 236	85.3%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	145	238	60.9%	10.6%
FAX	0	2	0.0%	0.0%
手紙	0	3	0.0%	0.0%
メール	96	121	79.3%	7.0%
ワライン	1,131	1,244	90.9%	82.4%
来訪	0	0	—	0.0%
その他	0	0	—	0.0%
総件数	1,372	1,608	85.3%	100.0%

●苦情の上位10業種

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	医薬部外品	86	126	68.3%
2	医院・病院	83	46	180.4%
3	医薬品	64	24	266.7%
4	業種無特定等	51	70	72.9%
5	宅配食	49	8	612.5%
6	電子書籍・ビデオ・音楽配信	44	197	22.3%
7	保健機能食品	36	18	200.0%
8	化粧品	35	29	120.7%
9	比較サイト	31	14	221.4%
9	オンラインゲーム	31	106	29.2%

●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	29	21	138.1%
2	医院・病院	10	3	333.3%
3	業種無特定等	7	2	350.0%
3	保健機能食品	7	2	350.0%
5	医薬部外品	6	15	40.0%
6	加工食品	5	2	250.0%
7	家具・寝具類	4	1	400.0%
8	医薬品	3	6	50.0%
8	医療機器類似品	3	4	75.0%
8	嗜好食品（菓子等）	3	1	300.0%

●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	749	926	80.9%
2	テレビ	367	378	97.1%
3	ラジオ	67	31	216.1%
4	店頭	47	18	261.1%
5	チラシ	29	19	152.6%
6	ラベル・パッケージ等	21	7	300.0%
7	屋外	15	17	88.2%
8	新聞	13	13	100.0%
8	折込	13	13	100.0%
10	DM	7	3	233.3%

●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	28	34	82.4%
2	ラベル・パッケージ等	26	23	113.0%
3	無特定	15	27	55.6%
4	新聞	13	21	61.9%
5	インターネット	9	25	36.0%
6	折込	8	11	72.7%
7	ミニコミ誌	5	3	166.7%
8	屋外	3	1	300.0%
9	店頭	2	2	100.0%
10	パンフレット等	2	1	200.0%

※ 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