

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	2,265	1,531	734	147.9%
照会	113	163	▲ 50	69.3%
広告以外	141	56	85	251.8%
称賛	2	3	▲ 1	66.7%
JARO関連	8	6	2	133.3%
総件数	2,529	1,759	770	143.8%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	178	224	79.5%	7.0%
FAX	1	0	—	0.0%
手紙	7	5	140.0%	0.3%
メール	86	135	63.7%	3.4%
ウライン	2,257	1,395	161.8%	89.2%
来訪	0	0	—	0.0%
その他	0	0	—	0.0%
総件数	2,529	1,759	143.8%	100.0%

●苦情の上位10業種

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	医薬品	1,095	49	2234.7%
2	医院・病院	94	50	188.0%
3	医薬部外品	79	152	52.0%
4	業種無特定等	69	46	150.0%
5	電子書籍・ビデオ・音楽配信	56	239	23.4%
6	化粧品	43	32	134.4%
7	宅配食	41	4	1025.0%
8	相談業務	38	34	111.8%
9	オンラインゲーム	34	113	30.1%
9	健康食品	32	35	91.4%

●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	33	55	60.0%
2	健康食品	8	5	160.0%
3	医薬部外品	6	7	85.7%
3	理容美容用具・機器	5	1	500.0%
5	医院・病院	5	8	62.5%
6	加工食品	4	1	400.0%
7	下着	4	2	200.0%
8	医療機器	4	9	44.4%
8	洋服	3	3	100.0%
8	医療機器類似品	3	8	37.5%

●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	1,812	1,041	174.1%
2	テレビ	377	390	96.7%
3	店頭	42	20	210.0%
4	ラジオ	38	50	76.0%
5	チラシ	37	13	284.6%
6	新聞	17	4	425.0%
7	DM	13	4	325.0%
8	折込	11	19	57.9%
8	屋外	7	3	233.3%
10	雑誌	6	1	600.0%

●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	44	59	74.6%
2	新聞	15	11	136.4%
3	ラベル・パッケージ等	15	16	93.8%
4	インターネット	12	21	57.1%
5	媒体無特定	9	27	33.3%
6	ミニコミ誌	5	3	166.7%
7	パンフレット等	4	0	—
8	テレビ	4	4	100.0%
9	店頭	2	5	40.0%
10	折込	2	5	40.0%

※ 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