

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	703	736	▲ 33	95.5%
照会	135	148	▲ 13	91.2%
以外	81	42	39	192.9%
称賛	2	0	2	
JARO関連	1	3	▲ 2	33.33%
総件数	922	929	▲ 7	99.2%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	315	348	90.5%	34.2%
FAX	23	6	383.3%	2.5%
手紙	3	6	50.0%	0.3%
メール	81	54	150.0%	8.8%
ご意見箱	498	515	96.7%	54.0%
来訪	2	0		0.2%
その他	0	0		0.0%
総件数	922	929	99.2%	100.0%

苦情：「電話」「ご意見箱」ともに減少したため前年比95.5%となった。

照会：「電話」での件数が減少したため前年比91.2%となった。

●苦情、照会の上位10業種

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	デジタルコンテンツ等	66	96	68.8%
2	携帯電話サービス	65	30	216.7%
3	通信販売	42	28	150.0%
4	健康食品	32	28	114.3%
5	化粧品	21	24	87.5%
6	医薬品	20	15	133.3%
7	自動車	19	24	79.2%
8	専門店	19	15	126.7%
9	土地・建物 [その他]	18	8	225.0%
10	人事募集	16	23	69.6%

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	化粧品	28	27	103.7%
2	健康食品	16	10	160.0%
3	医院・病院	9	16	56.3%
4	医薬部外品	8	4	200.0%
5	外食	5	1	500.0%
6	専門店	4	0	
7	理容美容用具・機器	4	6	66.7%
8	その他(業種無 特定等)	4	5	80.0%
9	加工食品	3	2	150.0%
10	証券	3	2	150.0%

苦情：「デジタルコンテンツ等」は昨年多かったゲームアプリの表現についての意見が減少したことが主な要因となり前年比68.8%となった。

照会：「医院・病院」は、「チラシ」や「折込」などの紙ものが減少したため前年比56.3%となった。

●苦情の媒体別受付件数

順位	苦情	件数	前年同月	前年比
1	テレビ	366	346	105.8%
2	インターネット	255	241	105.8%
3	チラシ	22	15	146.7%
4	ラジオ	17	41	41.5%
5	店頭広告	16	19	84.2%
6	折込広告	13	24	54.2%
7	その他	10	11	90.9%
8	パンフレット等	8	9	88.9%
9	ラベル・パッケージ等	8	4	200.0%
10	屋外広告	8	14	57.1%

●照会の媒体別受付件数

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	無特定	25	26	96.2%
2	折込広告	21	18	116.7%
3	チラシ	21	44	47.7%
4	インターネット	17	16	106.3%
5	ラベル・パッケージ等	15	8	187.5%
6	新聞	11	11	100.0%
7	店頭広告	8	1	800.0%
8	屋外広告	4	4	100.0%
9	テレビ	4	6	66.7%
10	ミニコミ誌	2	1	200.0%

※媒体は複数回答となっているので
総件数とは一致しません。

※「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。

苦情：「ラジオ」は主に英会話教材や司法書士事務所の苦情が減少したため前年比41.5%となった。

照会：「チラシ」は主に特定の会員社からの相談が減少したため前年比47.7%となった。