

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	949	716	233	132.5%
照会	126	153	▲ 27	82.4%
以外	70	69	1	101.4%
称賛	9	0	9	
JARO関連	6	6	0	100.00%
総件数	1,160	944	216	122.9%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	378	387	97.7%	32.6%
FAX	8	18	44.4%	0.7%
手紙	4	6	66.7%	0.3%
メール	77	77	100.0%	6.6%
ご意見箱	691	456	151.5%	59.6%
来訪	1	0		0.1%
その他	1	0		0.1%
総件数	1,160	944	122.9%	100.0%

苦情:ご意見箱に特定の広告主の苦情が多数寄せられたため前年比132.5%となった。  
 照会:主に電話からの照会が減少したため前年比82.4%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	住居関連機器 〔その他〕	254	6	4233.3%
2	携帯電話 サービス	55	52	105.8%
3	健康食品	52	26	200.0%
4	デジタルコ ンテンツ等	46	68	67.6%
5	自動車	35	36	97.2%
6	通信販売	34	27	125.9%
7	医療機器 類似品	24	0	79.2%
8	その他(業種無 特定等)	21	17	123.5%
9	化粧品	19	26	73.1%
10	飲料・嗜 好品	18	19	94.7%

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	化粧品	25	37	67.6%
2	健康食品	13	21	61.9%
3	医院・病 院	11	20	55.0%
4	民間療法	5	0	200.0%
5	介護福祉	4	1	400.0%
6	その他(業種無 特定等)	4	5	80.0%
7	履物	3	0	66.7%
8	エステ ティック	3	2	150.0%
9	医療機器	3	1	300.0%
10	外食	2	0	150.0%

苦情:1位の「住居関連機器その他」は特定の広告主の苦情が集中したため前年比4233.3%となった。  
 照会:1位の「化粧品」は特定の会員社からの相談が減少したため前年比67.6%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	632	388	162.9%
2	インター ネット	221	216	102.3%
3	ラジオ	26	44	59.1%
4	折込広告	19	19	100.0%
5	新聞	17	20	85.0%
6	チラシ	16	17	94.1%
7	店頭広告	10	17	58.8%
8	交通広告	9	3	300.0%
9	無特定	9	5	180.0%
10	DM	8	2	400.0%

●照会の媒体別受付件数

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	インター ネット	25	8	312.5%
2	折込広告	22	14	157.1%
3	無特定	18	14	128.6%
4	チラシ	16	33	48.5%
5	ラベル・パッ ケージ等	9	14	64.3%
6	ミニコミ 誌	7	7	100.0%
7	テレビ	6	6	100.0%
8	パンフ レット等	5	2	250.0%
9	屋外広告	4	1	400.0%
10	新聞	4	33	12.1%

※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:1位の「テレビ」は主に住居関連設備の特定の事業者からの相談が増加したため前年比162.9%となった。  
 照会:1位の「インターネット」は複数の会員社からの相談が増加したため前年比312.5%となった。