

●受付件数

分類	件数	前年同月	増減	前年比
苦情	642	572	70	112.2%
照会	130	144	▲ 14	90.3%
以外	72	76	▲ 4	94.7%
称賛	4	1	3	400.0%
JARO関連	4	6	▲ 2	66.7%
総件数	852	799	53	106.6%

●受付種別

分類	件数	前年同月	前年比	構成比
電話	286	301	95.0%	33.6%
FAX	7	10	70.0%	0.8%
手紙	10	8	125.0%	1.2%
メール	68	78	87.2%	8.0%
ご意見箱	481	400	120.3%	56.5%
来訪	0	1	0.0%	0.0%
その他	0	1	0.0%	0.0%
総件数	852	799	106.6%	100.0%

苦情：主に「ご意見箱」での苦情が増加したため前年比112.2%となった。  
 照会：主に「メール」での相談が減少したため前年比90.3%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	76	86.8%
2	健康食品	41	29	141.4%
3	通信販売	34	26	130.8%
4	携帯電話サービス	30	27	111.1%
5	外食	26	13	200.0%
6	自動車	20	20	100.0%
7	専門店	18	11	163.6%
8	医療機器類似品	16	1	1600.0%
9	行政・団体・団体	15	10	150.0%
10	医薬品	14	14	100.0%

順位	照会	件数	前年同月	前年比
1	化粧品	23	23	100.0%
2	健康食品	13	18	72.2%
3	医院・病院	10	19	52.6%
4	医薬部外品	9	10	90.0%
5	その他(業種無特定等)	6	7	85.7%
6	履物	4	1	400.0%
7	民間療法	3	2	150.0%
8	嗜好食品(菓子等)	3	0	80.0%
9	通信販売	3	2	150.0%
10	戸建住宅	2	0	150.0%

苦情：「外食」は主に「ファストフードチェーン」のキャンペーンの内容について意見が集中したため前年比200%となった。  
 照会：「医院・病院」は主に「折込会社」からの相談が減少したため前年比52.6%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	306	263	116.3%
2	インターネット	255	201	126.9%
3	ラジオ	22	31	71.0%
4	新聞	21	12	175.0%
5	DM	15	10	150.0%
6	店頭広告	13	10	130.0%
7	パンフレット等	12	8	150.0%
8	折込広告	11	16	68.8%
9	チラシ	11	20	55.0%
10	屋外広告	8	11	72.7%

●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	19	147.4%
2	ラベル・パッケージ等	23	11	209.1%
3	無特定	23	28	82.1%
4	インターネット	13	11	118.2%
5	テレビ	9	10	90.0%
6	折込広告	8	17	47.1%
7	新聞	6	21	28.6%
8	ミニコミ誌	3	13	23.1%
9	店頭広告	3	1	300.0%
10	その他	3	7	42.9%

※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：「インターネット」は複数の広告主の「パナー」広告についての意見が集中したため前年比126.9%となった。  
 照会：「新聞」は特定の会社からの相談が減少したため前年比28.6%となった。