

●受付件数

分類	当月	前年同月	増減	前年比
苦情	648	614	34	105.5%
照会	176	142	34	123.9%
以外	73	63	10	115.9%
称賛	2	0	2	
関連	5	3	2	166.7%
総件数	904	822	82	110.0%

●受付種別

分類	当月	前年同月	前年比	構成比
電話	354	409	86.6%	39.2%
FAX	11	9	122.2%	1.2%
手紙	5	6	83.3%	0.6%
メール	100	58	172.4%	11.1%
ご意見箱	433	339	127.7%	47.9%
来訪	1	1	100.0%	0.1%
その他	0	0		0.0%
総件数	904	822	110.0%	100.0%

受付件数：全てのカテゴリーで昨年同時期の受付件数を上回ったため前年比110%となった。  
 受付種別：「電話」は前年同時期より受付時間が短縮したため前年比86.6%となったと思われる。

●苦情、照会の上位10業種

順位	苦情	当月	前年同月	前年比
1	出版物等	76	10	760.0%
2	デジタルコンテンツ等	70	39	179.5%
3	健康食品	36	24	150.0%
4	通信販売	26	25	104.0%
5	化粧品	21	14	150.0%
6	携帯電話サービス	20	28	71.4%
7	外食	20	16	125.0%
8	人事募集	17	21	81.0%
9	飲料・嗜好品	17	18	94.4%
10	加工食品	17	5	340.0%

順位	照会	当月	前年同月	前年比
1	化粧品	31	21	147.6%
2	健康食品	24	16	150.0%
3	医院・病院	13	10	130.0%
4	その他(業種無特定)	12	7	171.4%
5	医薬部外品	11	3	366.7%
6	保健衛生品[その他]	4	3	133.3%
7	飲料・嗜好品	4	0	
8	エステティック	4	0	
9	民間療法	4	5	80.0%
10	嗜好食品(菓子等)	4	0	

苦情：「出版物等」はプライダ情報誌のテレビCMの表現について多数の意見が寄せられたため前年比760%となった。  
 照会：「化粧品」は会員社からの相談が増加したため前年比147.6%となった。

●苦情の媒体別受付件数

順位	苦情	当月	前年同月	前年比
1	テレビ	345	339	101.8%
2	インターネット	184	170	108.2%
3	ラジオ	32	23	139.1%
4	店頭広告	20	9	222.2%
5	折込広告	18	16	112.5%
6	新聞	18	19	94.7%
7	チラシ	14	13	107.7%
8	その他	9	6	150.0%
9	ラベル・パッケージ	9	9	100.0%
10	DM	7	7	100.0%

●照会の媒体別受付件数

順位	照会	当月	前年同月	前年比
1	新聞	38	17	223.5%
2	無特定	32	18	177.8%
3	チラシ	29	35	82.9%
4	ラベル・パッケージ	19	7	271.4%
5	折込広告	17	18	94.4%
6	ミニコミ誌	10	8	125.0%
7	インターネット	10	14	71.4%
8	テレビ	7	13	53.8%
9	店頭広告	4	2	200.0%
10	パンフレット等	3	3	100.0%

※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：「店頭広告」はご意見箱を中心に苦情が寄せられたため前年比222.2%となった。  
 照会：「新聞」は特定の会員社からの相談が増加したため前年比223.5%となった。