

●受付件数

分類	当月	前年同月	増減	前年比
苦情	680	878	▲ 198	77.4%
照会	165	149	16	110.7%
以外	58	56	2	103.6%
称賛	1	0	1	
JARO関連	2	0	2	
総件数	906	1083	▲ 177	83.7%

●受付種別

分類	当月	前年同月	前年比	構成比
電話	376	371	101.3%	41.5%
FAX	21	13	161.5%	2.3%
手紙	4	10	40.0%	0.4%
メール	86	51	168.6%	9.5%
ご意見箱	418	636	65.72%	46.1%
来訪	1	2	50.00%	0.1%
その他	0	0		0.0%
総件数	906	1,083	83.66%	100.0%

苦情：ご意見箱からの相談が減少したため前年比77.4%となった。

照会：主にメールのよる相談が増加したため前年比110.7%となった。

●苦情、照会の上位10業種

順位	苦情	当月	前年同月	前年比
1	デジタルコンテンツ等	72	63	114.3%
2	健康食品	51	28	182.1%
3	化粧品	32	16	200.0%
4	通信販売	28	6	466.7%
5	その他(業種無特定等)	22	16	137.5%
6	自動車	21	38	55.3%
7	携帯電話サービス	20	15	133.3%
8	専門店	19	9	211.1%
9	外食	19	13	146.2%
10	飲料・嗜好品	18	9	200.0%

順位	苦情	当月	前年同月	前年比
1	化粧品	30	28	107.1%
2	健康食品	20	9	222.2%
3	医院・病院	10	11	90.9%
4	医薬部外品	8	2	400.0%
5	その他(業種無特定等)	7	10	70.0%
6	エステティック	6	4	150.0%
7	人事募集	5	3	166.7%
8	土地・建物[その他]	5	1	500.0%
9	専門店	4	0	
10	理容美容用具・機器	4	2	200.0%

苦情：「通信販売」は、複数の特定の事業者からの苦情を受けたため前年比466.7%となった。

照会：「健康食品」は主に複数の特定の会員社からの相談が増加したため前年比222.2%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	283	368	76.9%
2	インターネット	252	225	112.0%
3	ラジオ	38	36	105.6%
4	新聞	20	13	153.8%
5	店頭広告	19	8	237.5%
6	その他	16	14	114.3%
7	折込広告	15	11	136.4%
8	チラシ	15	11	136.4%
9	交通広告	10	5	200.0%
10	DM	8	10	80.0%

●照会の媒体別受付件数

順位	照会	当月	前年同月	前年比
1	無特定	33	26	126.9%
2	新聞	21	9	233.3%
3	折込広告	20	23	87.0%
4	チラシ	19	27	70.4%
5	インターネット	18	12	150.0%
6	ラベル・パッケージ等	16	10	160.0%
7	テレビ	10	10	100.0%
8	ミニコミ誌	10	14	71.4%
9	ポスター	3	1	300.0%
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：テレビは昨年と比較すると「映画」「自動車」の苦情が減少したため前年比76.9%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233.3%となった。