

社団法人日本広告審査機構(JARO)

平成15年度(15年4月～16年3月)の審査業務の状況について

相談件数が7,000件を超える

平成15年度(15年4月～16年3月)にJAROが受け付けた相談件数(「苦情」と「問い合わせ」の合計)は7,043件に上り、対前年度比で13.2%増となった。総件数では9年度から年間6,000件台でほぼ横ばいまたは微増であったが、比較的高い伸びを示した。このうち、「苦情」が574件(同10.8%増)、「問い合わせ」は6,469件(同13.4%増)で、割合で見ると、「苦情」はここのところ減少傾向にあったが、「問い合わせ」とともに増加した。これは、インターネットの普及など社会・経済の急速な変化の中で、従来にない新しい形態の広告問題が発生しているほか、広告を起因とする消費者トラブルも後を絶たない状況にあるため。

業種別に件数の多い順位をみると「苦情」は、1位が「通信」で57件、次いで「小売業」54件、「人事募集」33件となっており、「通信」がトップとなった。また、「問い合わせ」では、1位が「広告関連の照会」(業種を特定しない相談)で590件、2位が「通信」430件、3位「一般食品」376件と続いているが、2位の「通信」は対前年度比55.8%増と抜きこんでいる。

トラブルの多い「通信」の内容は、常に最大通信速度でサービスが受けられると誤認させる表示、「無料キャンペーン」と称しても、その該当期間が分かりにくい表示、ADSL回線利用サービスの提供エリアが狭いのに、それを明らかにしていない表示 などである。

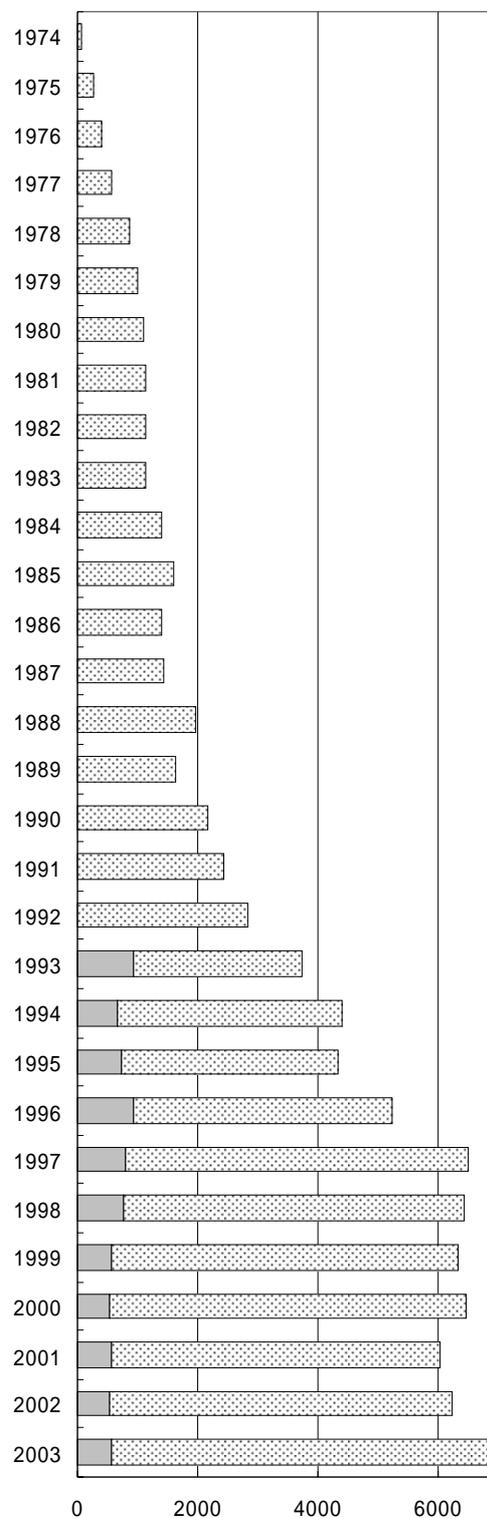
同様に「苦情」「問い合わせ」とも件数が急増したのが「保険」(「苦情」8位=22件、「問い合わせ」5位=321件)で、その中でも特に「通信販売型医療保険」についての相談が目立った。「広告上では良いことづくめだが、実際はいろいろな条件がある」「広告の量が多過ぎる」など幅の広い申し立てである。そのほか広告関係者から、健康増進法や景品表示法など広告関連法規の改正について相談が多数寄せられた。

媒体別にみますと、1位が「テレビ」1,715件、2位「折込」1,078件で、「テレビ」が他のメディアを大きく離し、対前年度比24.5%増となっている。内容は「虚偽・誇大」広告であるという申し立てではなく、テレビCMについての視聴者の「意見」が中心となっている。

苦情処理の面からは、「業務委員会」において審議を行い、広告主に対して文書による「見解」を出したのが5件。内訳は、法違反のおそれのある「警告」が4件で、医療法に抵触するおそれのある美容整形外科の広告(2件)、食品でありながら医薬品的な効果効果を標ぼうし、さらに「効果がなければ全額返金する」とうたうものの、返金請求に応じない健康食品会社の広告(2件)、また広告の改善が望ましいとする「提言」では、「台数制限なし」と表示しながら、実際は商品が店頭を用意されていなかった家電量販店の広告(1件)となった。

年度別相談受付件数推移 (昭和 49 年度 ~ 平成 15 年度)

年 度	苦情	問合せ	合計
1974 (昭和 49)	-	54	54
1975 (昭和 50)	-	256	256
1976 (昭和 51)	-	409	409
1977 (昭和 52)	-	573	573
1978 (昭和 53)	-	879	879
1979 (昭和 54)	-	1,010	1,010
1980 (昭和 55)	-	1,104	1,104
1981 (昭和 56)	-	1,131	1,131
1982 (昭和 57)	-	1,139	1,139
1983 (昭和 58)	-	1,136	1,136
1984 (昭和 59)	-	1,390	1,390
1985 (昭和 60)	-	1,616	1,616
1986 (昭和 61)	-	1,395	1,395
1987 (昭和 62)	-	1,418	1,418
1988 (昭和 63)	-	1,970	1,970
1989 (平成 1)	-	1,632	1,632
1990 (平成 2)	-	2,157	2,157
1991 (平成 3)	-	2,417	2,417
1992 (平成 4)	-	2,825	2,825
1993 (平成 5)	921	2,804	3,725
1994 (平成 6)	656	3,747	4,403
1995 (平成 7)	718	3,621	4,339
1996 (平成 8)	928	4,296	5,224
1997 (平成 9)	816	5,675	6,491
1998 (平成 10)	771	5,667	6,438
1999 (平成 11)	574	5,771	6,345
2000 (平成 12)	543	5,933	6,476
2001 (平成 13)	562	5,467	6,029
2002 (平成 14)	518	5,704	6,222
2003 (平成 15)	574	6,469	7,043



苦情とは次の条件を備えるものとする(平成 5 年度より適用)

相談者の氏名、連絡方法が明らかである

事務局で広告の確認ができる

相談者が広告に不都合ありと主張している

■ 苦情 □ 問合せ

相談受付状況

相談受付件数

(平成 14 年度 6,222 件 対前年同期比 113.2%)

7,043 件

苦情件数

(平成 14 年度 518 件 対前年同期比 110.8%)

574 件

問い合わせ件数

(平成 14 年度 5,704 件 対前年同期比 113.4%)

6,469 件

○業種別 [苦情]件数

平成 15 年度	(全体比)
通信	57 件 (9.9%)
小売業	54 件 (9.4%)
人事募集	33 件 (5.7%)
一般食品	32 件 (5.6%)
コンピュータ・通信機器	29 件 (5.1%)
住宅関連備品・機器	24 件 (4.2%)
土地・建物	24 件 (4.2%)
保険	22 件 (3.8%)
旅行・宿泊施設	21 件 (3.7%)
健康食品	20 件 (3.5%)

平成 14 年度	(全体比)
小売業	77 件 (14.9%)
健康食品	45 件 (8.7%)
通信	37 件 (7.1%)
旅行・宿泊施設	28 件 (5.4%)
人事募集	20 件 (3.9%)
土地・建物	18 件 (3.5%)
一般食品	17 件 (3.3%)
住居関連備品・機器	17 件 (3.3%)
車両・乗物	17 件 (3.3%)
塾・教室・講座	17 件 (3.3%)

○業種別 [問い合わせ]件数

平成 15 年度	(全体比)
広告関連の照会(業種無特定)	590 件 (9.1%)
通信	430 件 (6.6%)
一般食品	376 件 (5.8%)
健康食品	334 件 (5.2%)
保険	321 件 (5.0%)
消費者金融	318 件 (4.9%)
取扱対象外	316 件 (4.9%)
小売業	307 件 (4.7%)
人事募集	257 件 (4.0%)
行政・団体	244 件 (3.8%)

平成 14 年度	(全体比)
広告関連の照会(業種無特定)	417 件 (7.3%)
消費者金融	383 件 (6.7%)
一般食品	377 件 (6.6%)
小売業	371 件 (6.5%)
健康食品	303 件 (5.3%)
通信	276 件 (4.8%)
人事募集	232 件 (4.1%)
土地・建物	206 件 (3.6%)
行政・団体	187 件 (3.3%)
車両・乗物	164 件 (2.9%)

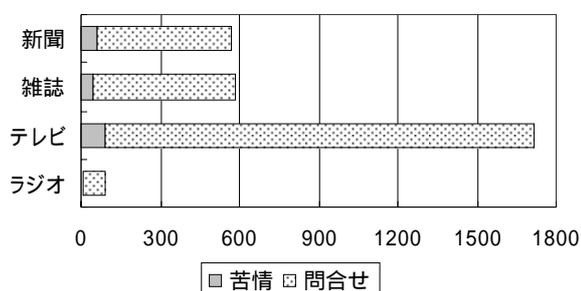
「広告関連の照会(業種無特定)」とは、事業者からの広告作成・掲載等の相談や一般消費者からの広告に関する問い合わせなどのうち、業種が特定されないものです。

媒体別件数

平成 15 年度			平成 14 年度	
テレビ	1,715 件	←	テレビ	1,378 件
折込広告	1,078 件	←	折込広告	1,221 件
無特定	598 件	←	新聞	613 件
雑誌	584 件	←	雑誌	590 件
新聞	567 件	←	無特定	503 件

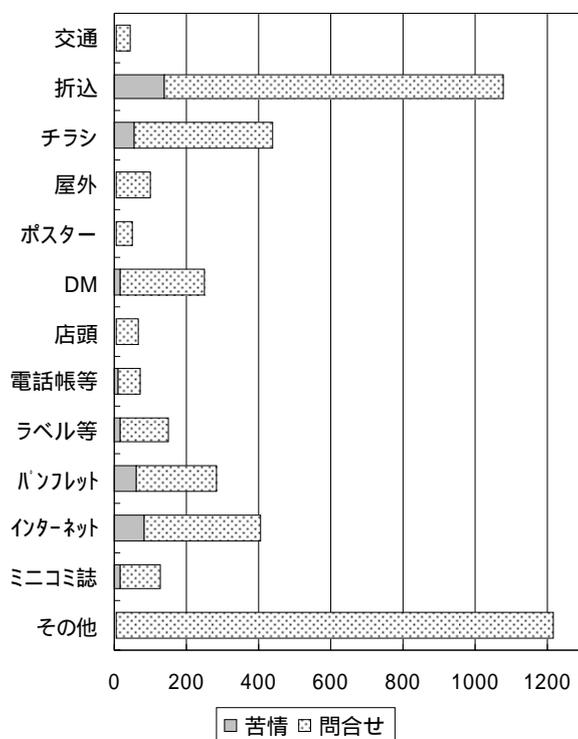
○マス媒体

	苦情	問合せ	計
新聞	61	506	567
雑誌	42	542	584
テレビ	88	1,627	1,715
ラジオ	6	88	94
計	197	2,763	2,960



○OSP 広告

	苦情	問合せ	計
交通広告	5	38	43
折込広告	138	940	1,078
チラシ	54	386	440
屋外広告	8	90	98
ポスター	6	42	48
DM	17	233	250
店頭広告	6	59	65
電話帳・時刻表等	12	61	73
ラベル・パッケージ等	17	131	148
パンフレット	61	223	284
インターネット	81	324	405
ミニコミ誌	16	113	129
その他	7	1,207	1,214
計	428	3,847	4,275



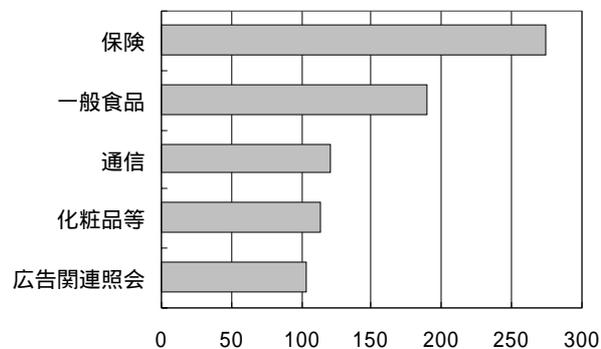
媒体は複数回答となっていますので、相談総件数とは一致しません。

「その他」には、電話勧誘、街頭放送、広告媒体無特定などが入ります。

媒体別業種件数(上位 5 業種)

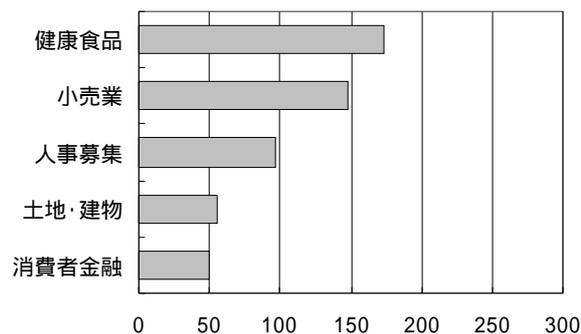
【 テレビ 】 1,715 件

業 種	件数
保険	274 件
一般食品	189 件
通信	120 件
化粧品・石鹸・洗剤等	114 件
広告関連照会(業種無特定)	104 件



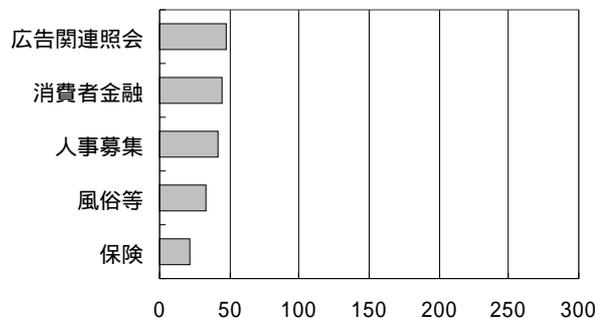
【 折 込 】 1,078 件

業 種	件数
健康食品	173 件
小売業	148 件
人事募集	97 件
消費者金融	56 件
土地・建物	50 件



【 新 聞 】 567 件

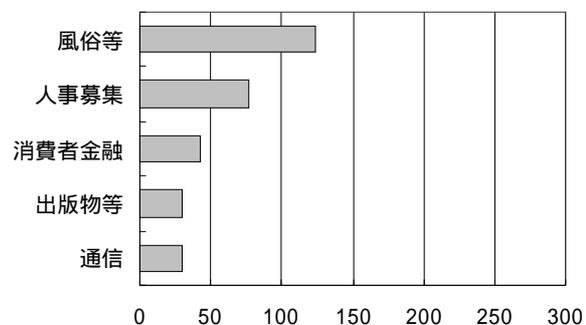
業 種	件数
広告関連照会(業種無特定)	47 件
消費者金融	44 件
人事募集	42 件
風俗・ギャンブル	33 件
保険	22 件



「健康食品」には、痩身食品を含みます。

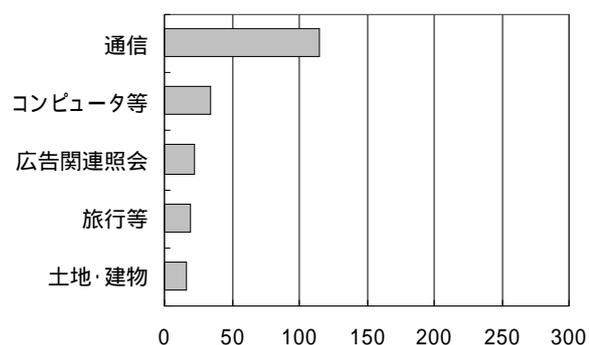
【 雑誌 】 584 件

業 種	件数
風俗・ギャンブル	124 件
人事募集	77 件
消費者金融	43 件
出版物等	30 件
通信	30 件



【 インターネット 】 405 件

業 種	件数
通信	115 件
コンピュータ・通信機器	34 件
広告関連照会(業種無特定)	23 件
旅行・宿泊施設	19 件
土地・建物	16 件



【 ラジオ 】 94 件

業 種	件数
広告関連照会(業種無特定)	12 件
一般食品	10 件
通信	10 件
車両・乗物	8 件
保険	7 件

