

社団法人日本広告審査機構(JARO)  
平成16年度の審査業務の状況について

「小売業」の苦情がトップに

平成16年度(16年4月～17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6,094件に上り、対前年度比で13.5%減となった。このうち、「苦情」が618件(同7.7%増)、「問い合わせ」は5,476件(同15.4%減)で、割合で見ると「問い合わせ」の減少に対して、「苦情」はここところ増加傾向にある。これは、消費の低迷が続くなか、販売の最前線で売り上げを伸ばすために不当な広告活動が多く行われているほか、情報通信機器の普及など社会・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ためと思われる。

業種別に件数の多い順位をみると「苦情」は、1位が「小売業」で99件、次いで「通信」68件、「旅行・宿泊施設」34件となっており、「小売業」が対前年度比83.3%増でトップとなった。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547件、2位が「小売業」430件、3位「通信」349件と続いているが、2位の「小売業」は同40.1%増と「苦情」と同様の高い伸びとなっている。

トラブルの多い「小売業」の内容は、家電量販店のおとり広告と思われる表示、スーパーマーケットや眼鏡販売店の不当な二重価格表示、ドラッグストアの健康食品や化粧品における薬事法違反のおそれのある店頭表示などである。

また「通信」は、定額料金制や家族割引の料金プランで誤認させるという内容が中心である。なお、「問い合わせ」の1位「広告関連の照会」は広告関係者からの相談が多いが、この内容は個人情報保護法や改正特定商取引法など広告関連法規についての質問が多く、広告関係者の関心の高さがうかがわれる。

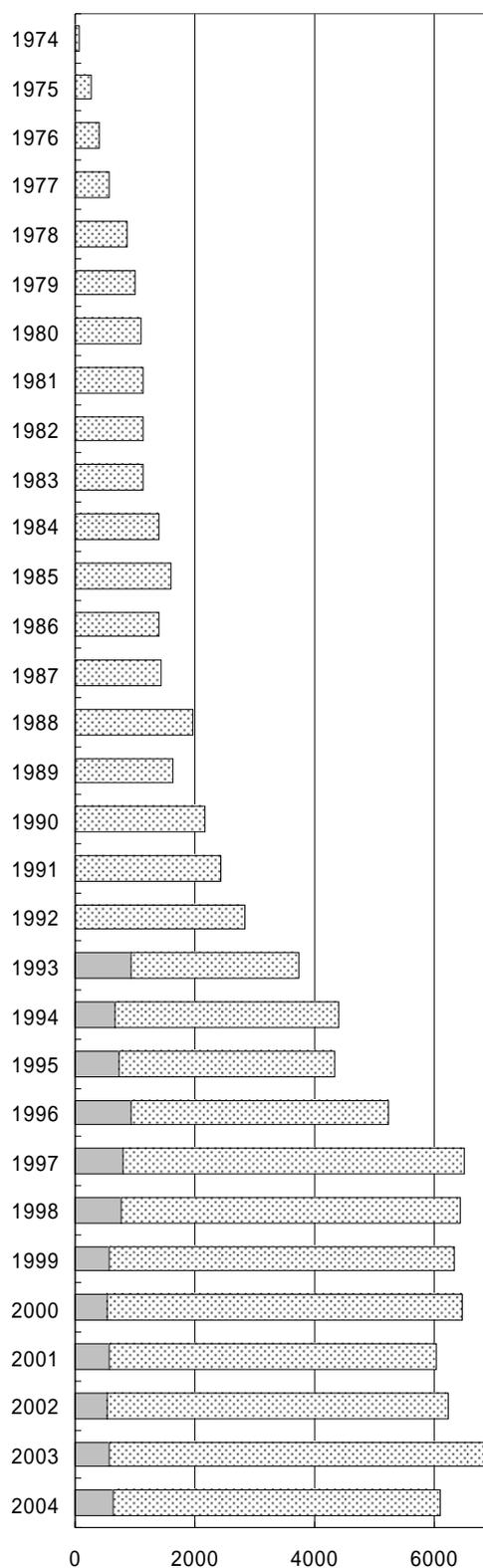
媒体別にみると、1位が「テレビ」1,534件、2位「折込」847件で、「テレビ」が他のメディアを大きく引き離している。続いて3位「無特定」(媒体を指定しないもの)558件、4位「雑誌」480件、5位「新聞」469件、6位「インターネット」442件となっており、「インターネット」が着実な伸びを示して、「雑誌」「新聞」の件数に迫る勢いとなっている。

「苦情」のうち「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20件、「見解に準ずる文書」が1件となり、前年度(見解5件、同文書2件)に比べて大幅な増加となった。従来は瘦身効果を標ぼうした「健康食品」に対する案件が多かったが、16年度は「宅配業」「コンピューター周辺機器(プリンター)」「携帯電話」「映像機器(HDDレコーダー)」「一般食品(即席スープ)」「飲食業(レストラン)」など、幅広い業種が対象となった。

さらに「見解に準ずる文書」は、表示内容に誇張があるという医療機関(美容整形外科)に対するもの。この案件は医療法による広告規制の適用を受ける広告なのか、適用を受けない記事(情報紙)なのかが問題点となったもので、今後大きな課題を残すものとなった。

## 年度別相談受付件数推移（昭和49年度～平成16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
2004 (平成 16)	618	5,476	6,094



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 15 年度 7,043 件 対前年同期比 86.5%)

### 6,094 件

### 苦情件数

(平成 15 年度 574 件 対前年同期比 107.7%)

### 618 件

### 問い合わせ件数

(平成 15 年度 6,469 件 対前年同期比 84.6%)

### 5,476 件

#### ○業種別 [苦情]件数

平成 16 年度	(全体比)
小売業	99 件 (16.0%)
通信	68 件 (11.0%)
旅行・宿泊施設	34 件 (5.5%)
塾・教室・講座	31 件 (5.0%)
人事募集	29 件 (4.7%)
コンピュータ・通信機器	26 件 (4.2%)
土地・建物	25 件 (4.0%)
車両・乗物	21 件 (3.4%)
一般食品	19 件 (3.1%)
飲食	19 件 (3.1%)

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%)
住居関連備品・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%)

#### ○業種別 [問い合わせ]件数

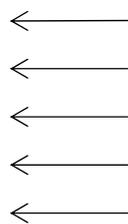
平成 16 年度	(全体比)
広告関連の照会(業種無特定)	547 件 (10.0%)
小売業	430 件 (7.9%)
通信	349 件 (6.4%)
取扱対象外	275 件 (5.0%)
人事募集	255 件 (4.7%)
健康食品	244 件 (4.5%)
保険	240 件 (4.4%)
一般食品	235 件 (4.3%)
消費者金融	228 件 (4.2%)
土地・建物	213 件 (3.9%)

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%)

「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

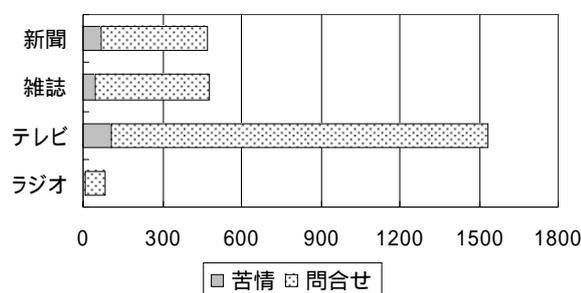
平成 16 年度	
テレビ	1,534 件
折込広告	847 件
無特定	558 件
雑誌	480 件
新聞	469 件



平成 15 年度	
テレビ	1,715 件
折込広告	1,078 件
無特定	598 件
雑誌	584 件
新聞	567 件

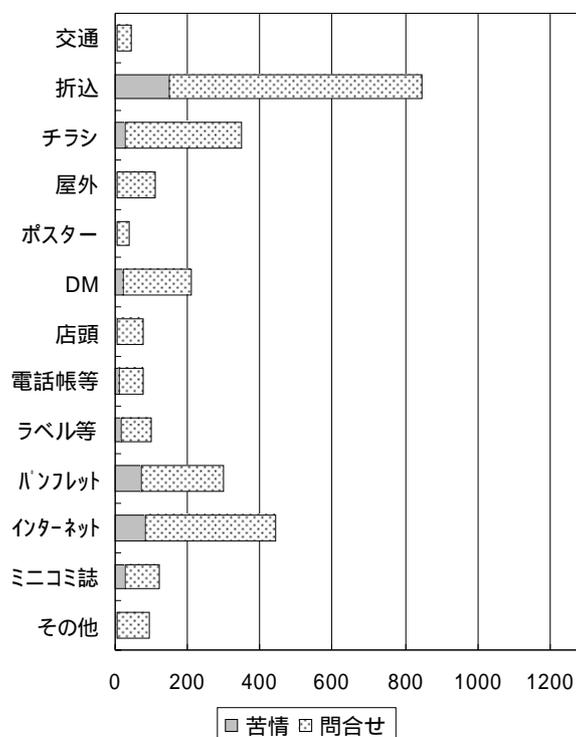
### ○マス媒体

	苦情	問合せ	計
新聞	71	398	469
雑誌	47	433	480
テレビ	103	1,431	1,534
ラジオ	7	79	86
計	228	2,341	2,569



### ○OSP 広告

	苦情	問合せ	計
交通広告	4	38	42
折込広告	152	695	847
チラシ	27	321	348
屋外広告	7	103	110
ポスター	4	37	41
DM	20	192	212
店頭広告	7	71	78
電話帳・時刻表等	9	71	80
ラベル・パッケージ等	16	81	97
パンフレット	73	225	298
インターネット	82	360	442
ミニコミ誌	25	97	122
その他	6	89	95
計	432	2,380	2,812



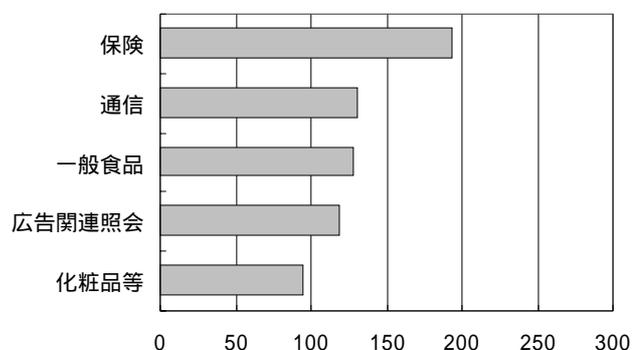
媒体は複数回答となっていますので、相談総件数とは一致しません。

「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)

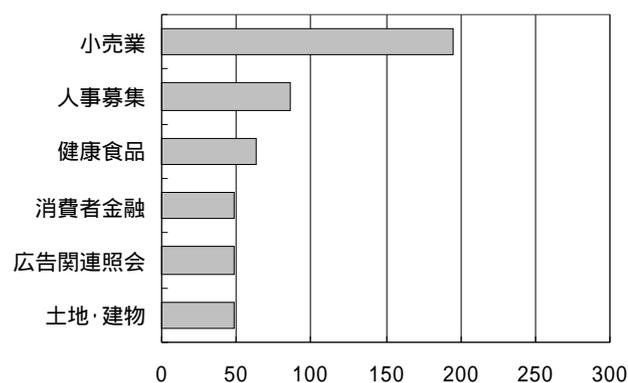
### 【 テレビ 】 1,534 件

業 種	件数
保険	193 件
通信	130 件
一般食品	128 件
広告関連照会(業種無特定)	119 件
化粧品・石鹸・洗剤等	95 件



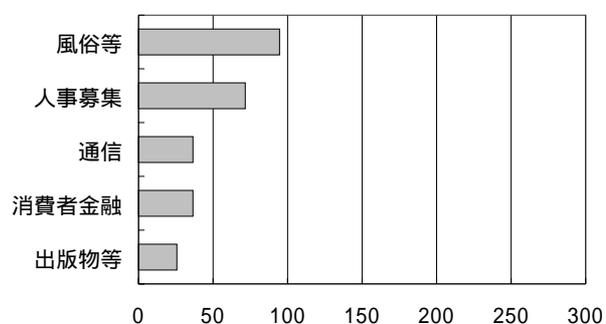
### 【 折込 】 847 件

業 種	件数
小売業	195 件
人事募集	86 件
健康食品	63 件
消費者金融	49 件
広告関連照会(業種無特定)	48 件
土地・建物	48 件



### 【 雑誌 】 480 件

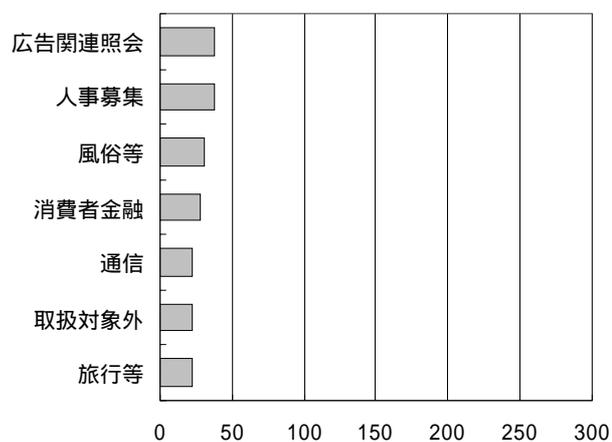
業 種	件数
風俗・ギャンブル	94 件
人事募集	71 件
通信	37 件
消費者金融	37 件
出版物等	26 件



「健康食品」には、痩身食品を含みます。

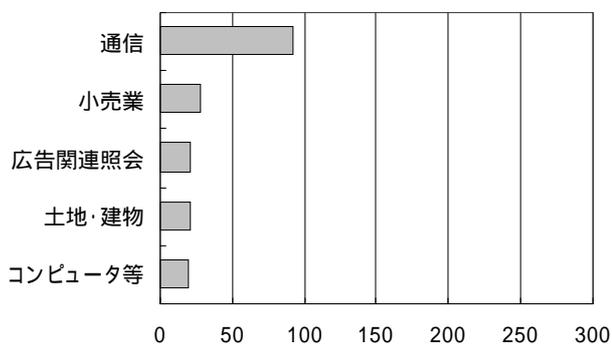
【 新聞 】 469 件

業 種	件数
広告関連照会(業種無特定)	38 件
人事募集	37 件
風俗・ギャンブル	31 件
消費者金融	28 件
通信	22 件
取扱対象外	22 件
旅行・宿泊施設	22 件



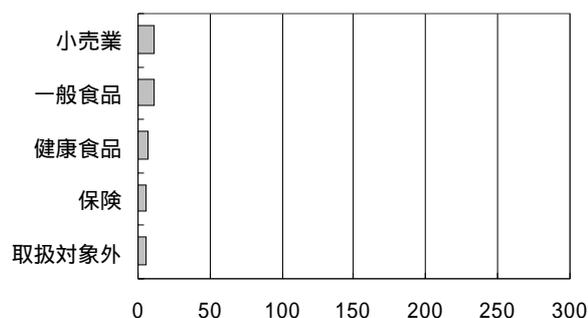
【 インターネット 】 442 件

業 種	件数
通信	92 件
小売業	28 件
広告関連照会(業種無特定)	21 件
土地・建物	21 件
コンピュータ・通信機器	19 件



【 ラジオ 】 86 件

業 種	件数
小売業	11 件
一般食品	11 件
健康食品	7 件
保険	6 件
取扱対象外	6 件



参考

○業種別分類項目一

覧

業種別分類項目		業種別分類項目
【商品一般】		
衣食住関連	一般食品 健康食品 住居関連備品・機器 土地・建物	旅行・宿泊施設 観覧・観賞・レジャー 飲食 風俗・ギャンブル 教育・教養・娯楽その他
	衣料品 身の回り品 衣食住関連その他	保健・福祉 医療機関 薬局 美容・美容 エステティック 浴場・サウナ 介護福祉 冠婚葬祭 クリーニング 清掃・回収 保健・福祉その他
保健衛生品	医薬品・医薬部外品 医療用具・医療用具類似品 化粧品・石鹸・洗剤等 理・美容用具 環境改善用品・機器 保健衛生品その他	
	出版等 学習教材品 音響・映像機器 コンピュータ・通信機器 光学機器・時計 スポーツ用品・レジャー用品・玩具 文具・事務機器 美術・工芸品 ペット 娯楽品その他	運輸・通信・流通 旅客運輸 宅配・引越 通信 小売業 レンタル・リース 運輸・通信・流通その他
車両・乗物	車両・乗物 車両・乗物その他	修理・修繕 修理・修繕
		【募集一般】 募集・仲介・調査 人事募集 モデル・タレント募集 内職・副業募集 代理店募集 会員募集 委託業務 相談業務 募集・仲介・調査その他
【役務一般】		
金融・保険	銀行 証券・債券 消費者金融 保険 信販・カード・商品券 先物・宝くじ 金融・保険その他	【その他】 公益サービス 光熱水道 公益サービスその他
	教育・教養・娯楽	行政・団体 行政・団体 その他 広告関連の照会(業種無特定) 取扱対象外 取扱対象外

○媒体別分類項目一

媒体別分類項目
新聞
雑誌
テレビ
ラジオ
交通広告
折込広告
チラシ
屋外広告
ポスター
DM
店頭広告
電話帳・時刻表等
ラベル・パッケージ等
パンフレット
インターネット
ミニコミ誌
その他
無特定
JARO 関連
広告以外

平成 14 年度より業種別分類の名称等を一部変更しました。

「広告関連の照会(業種無特定)」とは、広告に関する問い合わせのうち業種が特定されないものです。

「取扱対象外」とは、広告とは無関係のものです。