

社団法人日本広告審査機構(JARO)

平成17年度(17年4月~18年3月)の審査業務の状況について

## 通信関係の広告で苦情が増加

日本広告審査機構(JARO)が、平成17年度(17年4月~18年3月)に受け付けた相談件数(「苦情」と「問い合わせ」の合計)は6,433件に上り、対前年度比で5.6%増となった。このうち、「苦情」が518件(同16.2%減)、「問い合わせ」は5,915件(同8.0%増)で、割合で見ると「問い合わせ」の増加に対して、「苦情」は減少した。

業種別に件数の多い順位をみると「苦情」は、1位「小売業」73件、2位「通信」53件、3位「車両・乗り物」28件、4位「健康食品」「塾・教室・講座」各24件であった。「問い合わせ」は1位「広告関連の照会」(業種を特定しないもの)527件、2位「小売業」448件、3位「取り扱い対象外」(番組の苦情など広告以外のもの)360件、4位「通信」321件、5位「人事募集」307件と続いた。

前年度に引き続いて「小売業」と「通信」が、上位を占めており、その内容をみると、「小売業」では、薬事法に抵触するおそれのある商品を通信販売していた広告や、家電量販店での不当な二重価格表示、おとり広告などの問題、「通信」では、携帯電話の割引サービス、光インターネットの通信速度やサービス提供エリアなどの表示の問題である。

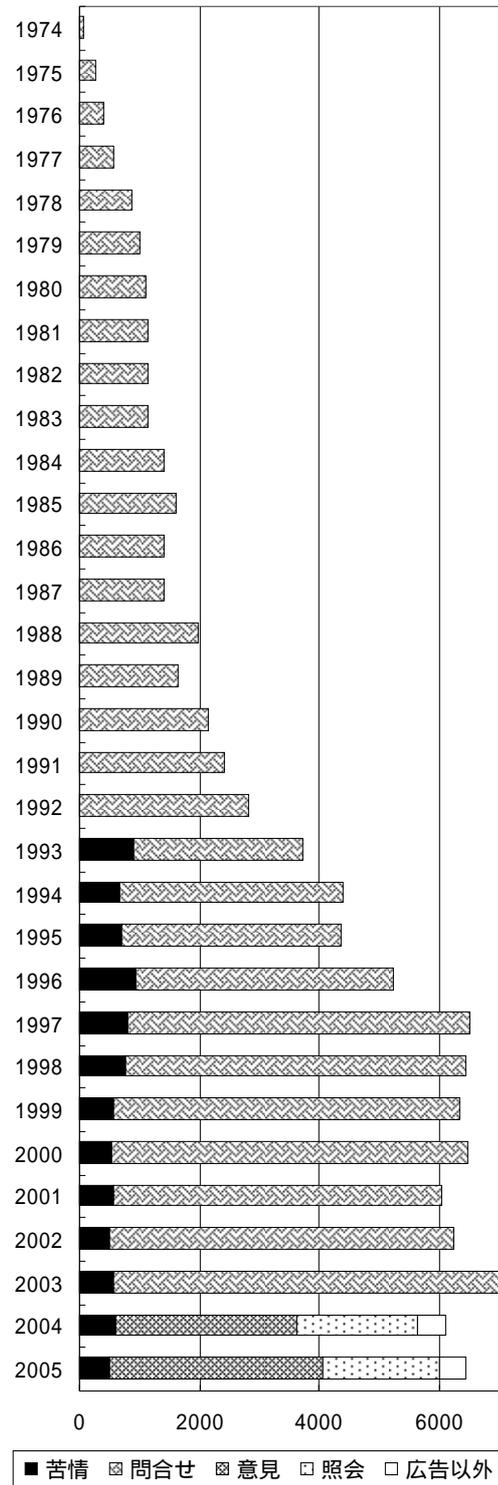
媒体別にみると、1位「テレビ」1,504件、2位「折込」1,005件、3位「媒体無特定」616件と前年度同様の順位であったが、17年度は「インターネット」が605件で、「新聞」(438件)、「雑誌」(453件)を抜いて4位となった。

JAROでは、問題のある広告については業務委員会の審議を経て、文書による「見解」を出して改善を求めているが、これが17年度は25件、そのほか事務局から注意を喚起する「見解に準ずる文書」が2件であった。関係法令に抵触するものは「警告」としているが、その主な内容を紹介すると、薬事法に抵触する健康食品など(ラジオ)、二重まぶたを作る化粧品(ミニコミ誌)、黒酢の健康食品(折込)、健康食品の購入など条件が表示されていないエステティックサロン(折込)、表示どおりの機能を持たないミシンの販売(折込)などである。また、経済産業省から処分が行われたダイエットを標ぼうする枕および果実飲料を通信販売していた2事業者は、JAROでも苦情案件として扱い、「警告」を行っている。

17年度は「通信」の審査案件が多く、「見解」8件、「見解に準ずる文書」2件と、計10件に上った。光ファイバーによるインターネットやIP電話サービス、新機能の付いた携帯電話など、多様化する通信サービスの広告・表示が消費者にとって分かりやすいものとはいえ、事業者の意図と異なる解釈で契約したため「広告と違う」とトラブルになるケースが多いところから、業界団体などと協力して、適正化への取り組みを進めている。

## 年度別相談受付件数推移（昭和49年度～平成17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 |
| 2005 (平成 17) | 518 | 5,915 | 6,433 |



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

| 平成17年度「問い合わせ」内訳（全5,915件）           |       |
|------------------------------------|-------|
| 意見<br>（苦情の3要件を満たしていないが、内容が苦情であるもの） | 3,539 |
| 照会<br>（消費者、広告主、消費生活センター等からの問い合わせ）  | 1,927 |
| 広告以外<br>（広告に関係のない相談）               | 449   |

## 相談受付状況

### 相談受付件数 6,433件

(平成16年度 6,094件 対前年同期比 105.6%)

#### 苦情 518件

(平成16年度 618件 対前年同期比 83.8%)

#### 問い合わせ 5,915件

(平成16年度 5,476件 対前年同期比 108.0%)

問い合わせ内訳 「意見」 3,539件  
「照会」 1,927件  
「広告以外」 449件

#### ○業種別「苦情」件数

| 平成17年度       | (全 518件) |        |
|--------------|----------|--------|
|              | 件数       | (全体比)% |
| 小売業          | 73       | 14.1   |
| 通信           | 53       | 10.2   |
| 車両・乗り物       | 28       | 5.4    |
| 健康食品         | 24       | 4.6    |
| 塾・教室・講座      | 24       | 4.6    |
| 人事募集         | 23       | 4.4    |
| 土地・建物        | 22       | 4.2    |
| コンピューター・通信機器 | 20       | 3.9    |
| 一般食品         | 18       | 3.5    |
| 旅行・宿泊施設      | 18       | 3.5    |

| 平成16年度       | (全 618件) |        |
|--------------|----------|--------|
|              | 件数       | (全体比)% |
| 小売業          | 99       | 16.0   |
| 通信           | 68       | 11.0   |
| 旅行・宿泊施設      | 34       | 5.5    |
| 塾・教室・講座      | 31       | 5.0    |
| 人事募集         | 29       | 4.7    |
| コンピューター・通信機器 | 26       | 4.2    |
| 土地・建物        | 25       | 4.0    |
| 車両・乗り物       | 21       | 3.4    |
| 一般食品         | 19       | 3.1    |
| 飲食           | 19       | 3.1    |

#### ○業種別「問い合わせ」件数

| 平成17年度        | (全 5,915件) |        |
|---------------|------------|--------|
|               | 件数         | (全体比)% |
| 広告関連照会(業種無特定) | 527        | 8.9    |
| 小売業           | 448        | 7.6    |
| 取扱対象外         | 360        | 6.1    |
| 通信            | 321        | 5.4    |
| 人事募集          | 307        | 5.2    |
| 健康食品          | 299        | 5.1    |
| 一般食品          | 292        | 4.9    |
| 保険            | 234        | 4.0    |
| 土地・建物         | 225        | 3.8    |
| 消費者金融         | 221        | 3.7    |

| 平成16年度        | (全 5,476件) |        |
|---------------|------------|--------|
|               | 件数         | (全体比)% |
| 広告関連照会(業種無特定) | 547        | 10.0   |
| 小売業           | 430        | 7.9    |
| 通信            | 349        | 6.4    |
| 取扱対象外         | 275        | 5.0    |
| 人事募集          | 255        | 4.7    |
| 健康食品          | 244        | 4.5    |
| 保険            | 240        | 4.4    |
| 一般食品          | 235        | 4.3    |
| 消費者金融         | 228        | 4.2    |
| 土地・建物         | 213        | 3.9    |

「広告関連照会(業種無特定)」とは、一般消費者からの相談や、事業者から広告作成・掲載等に当たって受ける相談等のうち、業種が特定されないものです。

## 媒体別件数

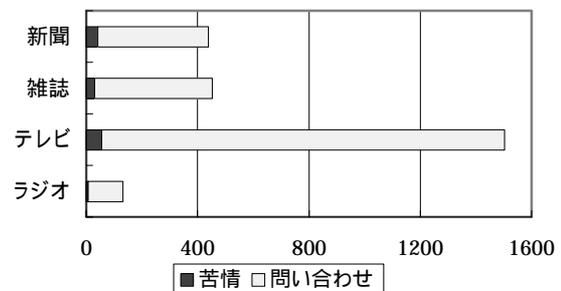
### ○上位5媒体

| 平成 17 年度 (件) |       |   | 平成 16 年度 (件) |       |
|--------------|-------|---|--------------|-------|
| テレビ          | 1,504 | ← | テレビ          | 1,534 |
| 折込広告         | 1,005 | ← | 折込広告         | 847   |
| 無特定          | 616   | ← | 無特定          | 558   |
| インターネット      | 605   | ↗ | 雑誌           | 480   |
| 雑誌           | 453   | ↘ | 新聞           | 469   |

「無特定」とは、一般や広告主等からの媒体を特定しない相談です。

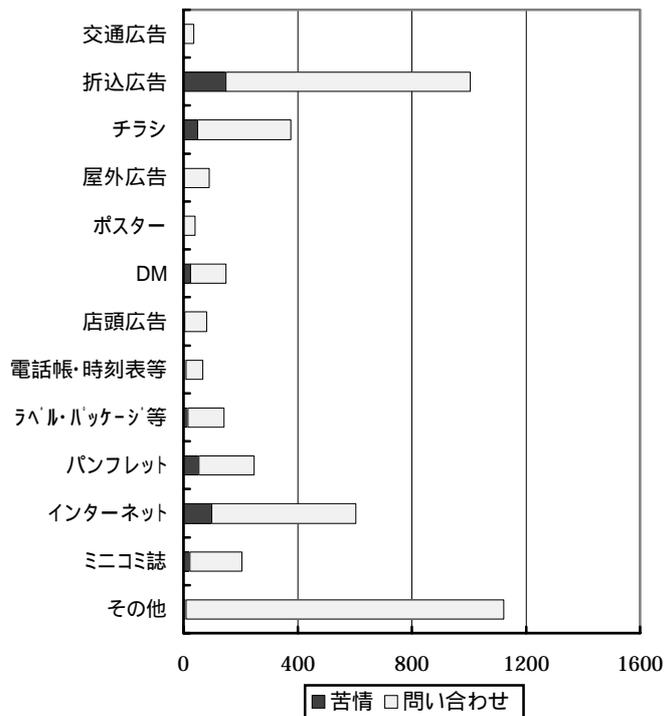
### ○マス媒体

| 媒体  | 苦情  | 問合せ   | 計     |
|-----|-----|-------|-------|
| 新聞  | 42  | 396   | 438   |
| 雑誌  | 29  | 424   | 453   |
| テレビ | 56  | 1,448 | 1,504 |
| ラジオ | 7   | 124   | 131   |
| 計   | 134 | 2,392 | 2,526 |



### SP広告

| 媒体         | 苦情  | 問合せ   | 計     |
|------------|-----|-------|-------|
| 交通広告       | 2   | 35    | 37    |
| 折込広告       | 148 | 857   | 1,005 |
| チラシ        | 50  | 327   | 377   |
| 屋外広告       | 3   | 87    | 90    |
| ポスター       | 0   | 41    | 41    |
| DM         | 24  | 124   | 148   |
| 店頭広告       | 5   | 76    | 81    |
| 電話帳・時刻表等   | 10  | 57    | 67    |
| ラベル・パッケージ等 | 16  | 126   | 142   |
| パンフレット     | 54  | 193   | 247   |
| インターネット    | 100 | 505   | 605   |
| ミニコミ誌      | 22  | 183   | 205   |
| その他        | 8   | 1,115 | 1,123 |
| 計          | 442 | 3,726 | 4,168 |



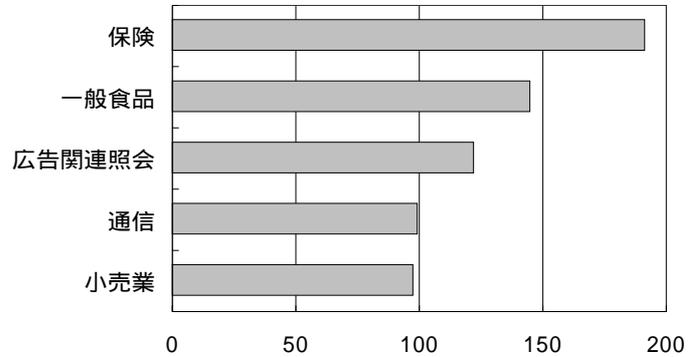
媒体は複数回答となっているので、相談総件数とは一致しません。

「その他」には、街頭放送、電話勧誘等のほか、広告媒体無特定、JARO 関連、広告以外の相談が入ります。

## 媒体別業種件数(6媒体・上位5業種)

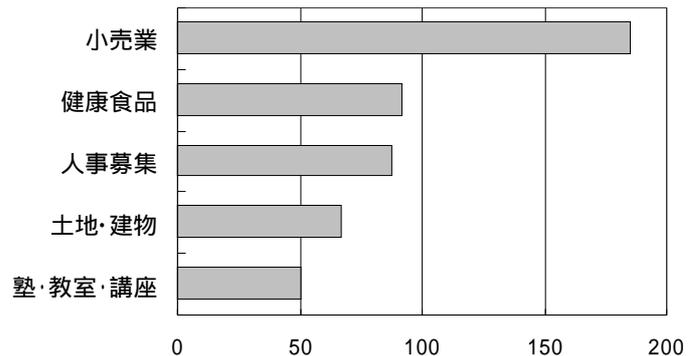
### 【テレビ】 1,504 件

| 業 種           | 件数  |
|---------------|-----|
| 保険            | 191 |
| 一般食品          | 145 |
| 広告関連照会(業種無特定) | 122 |
| 通信            | 99  |
| 小売業           | 97  |



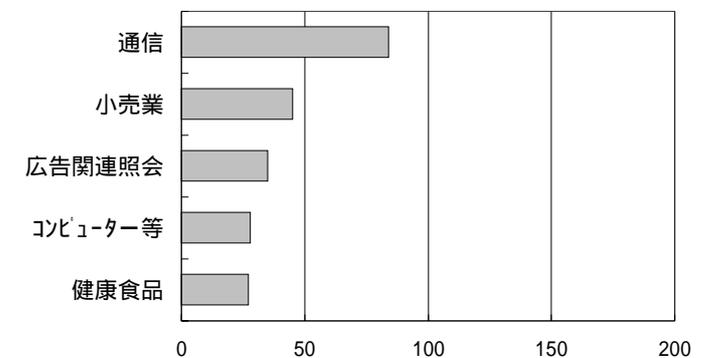
### 【折込広告】 1,005 件

| 業 種     | 件数  |
|---------|-----|
| 小売業     | 185 |
| 健康食品    | 92  |
| 人事募集    | 88  |
| 土地・建物   | 67  |
| 塾・教室・講座 | 50  |



### 【インターネット】 605 件

| 業 種           | 件数 |
|---------------|----|
| 通信            | 84 |
| 小売業           | 45 |
| 広告関連照会(業種無特定) | 35 |
| コンピューター・通信機器  | 28 |
| 健康食品          | 27 |

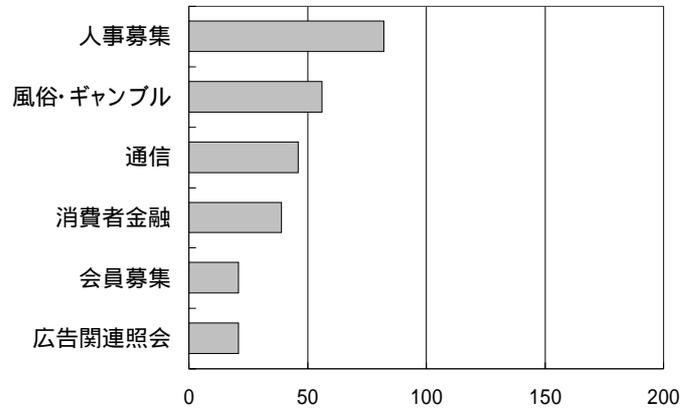


「広告関連照会(業種無特定)」とは、一般消費者からの相談や、事業者から広告作成・掲載等にあたって受ける相談等のうち、業種が特定されないものです。

「健康食品」には、痩身を謳った食品も含まれます。

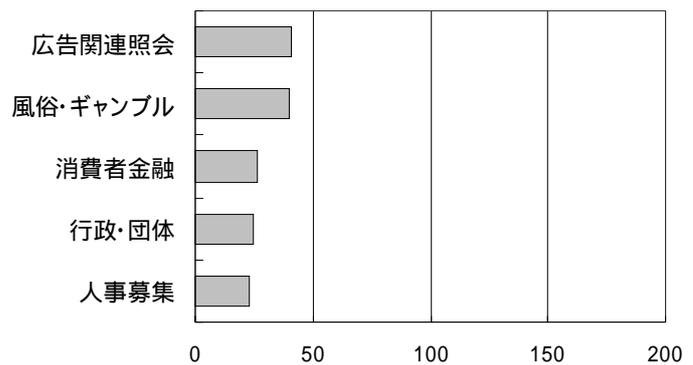
【 雑 誌 】 453 件

| 業 種           | 件数 |
|---------------|----|
| 人事募集          | 82 |
| 風俗・ギャンブル      | 56 |
| 通信            | 46 |
| 消費者金融         | 39 |
| 会員募集          | 21 |
| 広告関連照会(業種無特定) | 21 |



【 新 聞 】 438 件

| 業 種           | 件数 |
|---------------|----|
| 広告関連照会(業種無特定) | 41 |
| 風俗・ギャンブル      | 40 |
| 消費者金融         | 26 |
| 行政・団体         | 25 |
| 人事募集          | 23 |



【 チ ラ シ 】 377 件

| 業 種           | 件数 |
|---------------|----|
| 健康食品          | 46 |
| 小売業           | 34 |
| 土地・建物         | 26 |
| 通信            | 23 |
| 広告関連照会(業種無特定) | 22 |

