

通信関係の広告で苦情が急増

日本広告審査機構(JARO)が、平成18年度(18年4月～19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6,612件に上り、対前年度比で2.8%増となった。このうち、「苦情」が492件(同5.0%減)、「問い合わせ」は6,120件(同3.5%増)で、「苦情」が減少し、「問い合わせ」が増加した。これは、特定のテレビCM(通信など)に対する意見が多く寄せられたことなどに起因している。

件数の多い業種は、「苦情」が「小売業」75件、「通信」49件、「人事募集」24件で、「問い合わせ」は業種を特定しない相談、広告以外の相談を除くと、「小売業」499件、「通信」471件、「健康食品」288件であった。

「小売業」は家電量販店などの専門店や、通信販売の相談が多い。相談内容は、時間帯による割引をうたいながら、通常と価格が変わらなかったというもの、目玉商品の表示価格がポイントにより還元される金額を含めたものだったため、支払額と異なるというものなどがあつた。

「通信」は苦情と問い合わせを合計した520件のうち、6割余り(321件)を携帯電話が占め、前年度の97件から大幅に増加した。10月の携帯番号ポータビリティ制度の開始に際して行われた広告に多くの意見などが寄せられ、10月から12月の3カ月間で207件に上った。

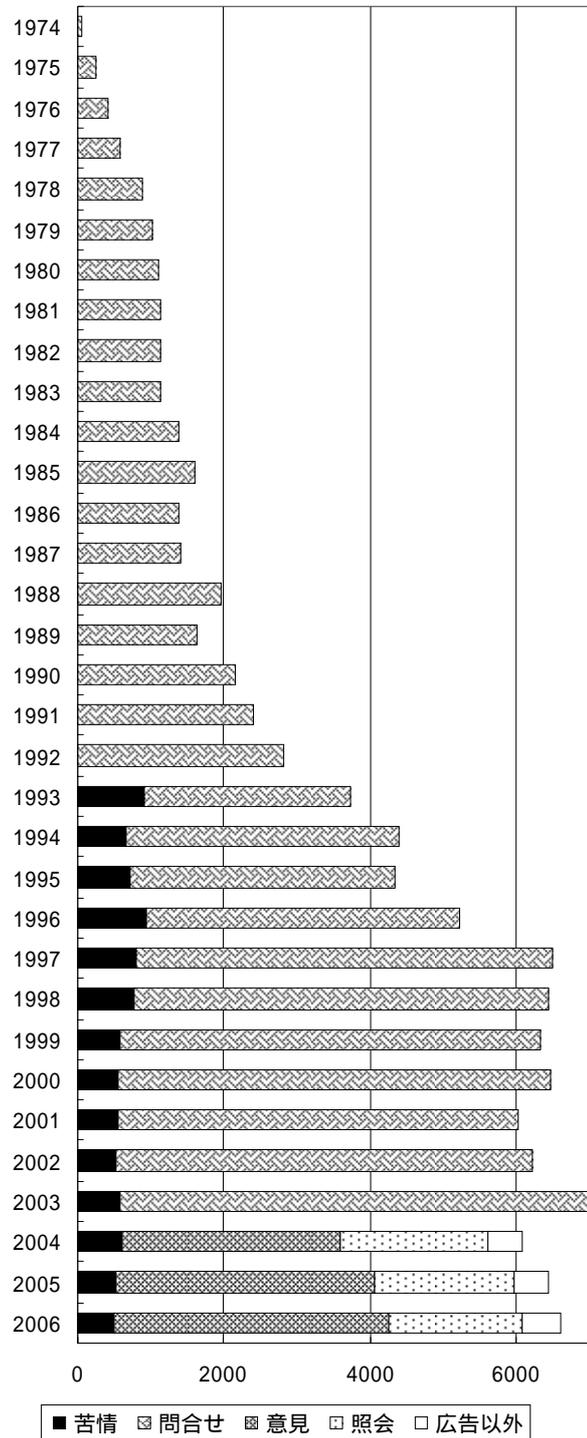
そのほか、「問い合わせ」の六位「行政・団体」(286件)は前年度(194件)から大幅に増加したが、これは特定の団体の行った無料小冊子に関して、1月に集中的に寄せられたことによる。

媒体別に見ると、「テレビ」が前年度より360件余り増加して1,866件だった。次いで、「折込」934件、「インターネット」605件と続いた。急速に普及したインターネットには、「新聞」「雑誌」よりも多くの問題が内在している。

18年度にJARO業務委員会で審議して、文書による「見解」を出した事例は27件(警告7件、要望13件、提言7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」は1件あつた。主な内容は、履くだけで痩せるというサンダル(折込広告)、光を当てるだけで丰胸効果が得られると表示したエステティックサロン(パンフレット)、パソコンの価格が、ブロードバンド契約者に付与されるポイント分を差し引いた価格だった家電量販店(テレビ)、「0円」と表示しながら、適用条件を著しく小さく表示した携帯電話(新聞など)、ダイエットを標ぼうした食酢の健康食品(テレビ)などがあつた。

年度別相談受付件数推移（昭和49年度～平成18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
2006 (平成 18)	492	6,120	6,612



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18年度「問い合わせ」内訳（全6,120件）	
意見 (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)	3,776
照会 (消費者、広告主、消費生活センター等からの問い合わせ)	1,828
広告以外 (広告に関係のない相談)	516

相談受付状況

相談受付件数 6,612 件

(平成 17 年度 6,433 件 対前年同期比 102.8%)

苦情 492 件

(平成 17 年度 518 件 対前年同期比 95.0%)

問い合わせ 6,120 件

(平成 17 年度 5,915 件 対前年同期比 103.5%)

問い合わせ内訳 「意見」 3,776 件

「照会」 1,828 件

「広告以外」 516 件

○業種別「苦情」件数

平成 18 年度			平成 17 年度		
業種	件数	(全体比) %	業種	件数	(全体比) %
小売業	75	15.2	小売業	73	14.1
通信	49	10.0	通信	53	10.2
人事募集	24	4.9	車両・乗り物	28	5.4
塾・教室・講座	20	4.1	健康食品	24	4.6
一般食品	19	3.9	塾・教室・講座	24	4.6
コンピューター・通信機器	19	3.9	人事募集	23	4.4
住居関連備品・機器	18	3.7	土地・建物	22	4.2
土地・建物	18	3.7	コンピューター・通信機器	20	3.9
旅行・宿泊施設	18	3.7	一般食品	18	3.5
健康食品	16	3.3	旅行・宿泊施設	18	3.5

○業種別「問い合わせ」件数

平成 18 年度			平成 17 年度		
業種	件数	(全体比) %	業種	件数	(全体比) %
広告関連の照会(業種無特定)	551	9.0	広告関連の照会(業種無特定)	527	8.9
取扱対象外	516	8.4	小売業	448	7.6
小売業	499	8.2	取扱対象外	360	6.1
通信	471	7.7	通信	321	5.4
健康食品	288	4.7	人事募集	307	5.2
行政・団体	286	4.7	健康食品	299	5.1
人事募集	274	4.5	一般食品	292	4.9
一般食品	255	4.2	保険	234	4.0
土地・建物	254	4.2	土地・建物	225	3.8
保険	173	2.8	消費者金融	221	3.7

「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・掲載などにあたって受ける相談のうち、業種が特定されないものです。

媒体別件数

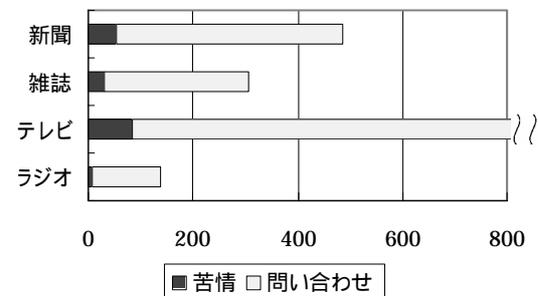
○上位5媒体

平成 18 年度 (件)			平成 17 年度 (件)	
テレビ	1,866	←	テレビ	1,504
折込広告	934	←	折込広告	1,005
インターネット	605	←	広告媒体無特定	616
広告媒体無特定	499	←	インターネット	605
新聞	485		雑誌	453

「広告媒体無特定」とは、一般や広告主等からの媒体を特定しない相談です。

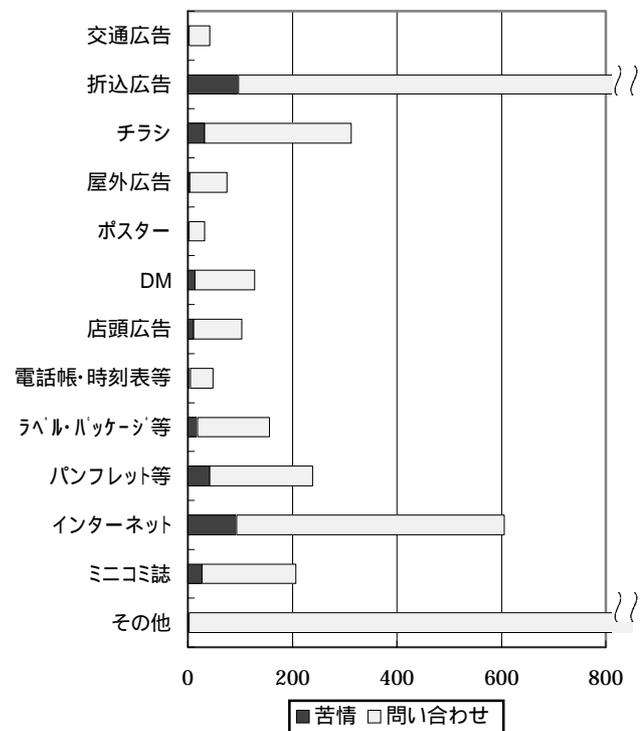
○マス媒体

媒体	苦情	問合せ	計
新聞	55	430	485
雑誌	29	276	305
テレビ	85	1,781	1,866
ラジオ	6	130	136
計	175	2,617	2,792



SP広告

媒体	苦情	問合せ	計
交通広告	2	40	42
折込広告	97	837	934
チラシ	32	280	312
屋外広告	4	71	75
ポスター	3	29	32
DM	14	114	128
店頭広告	11	92	103
電話帳・時刻表等	5	43	48
ラベル・パッケージ等	19	137	156
パンフレット等	42	197	239
インターネット	93	512	605
ミニコミ誌	27	180	207
その他	2	1,164	1,166
計	351	3,696	4,047



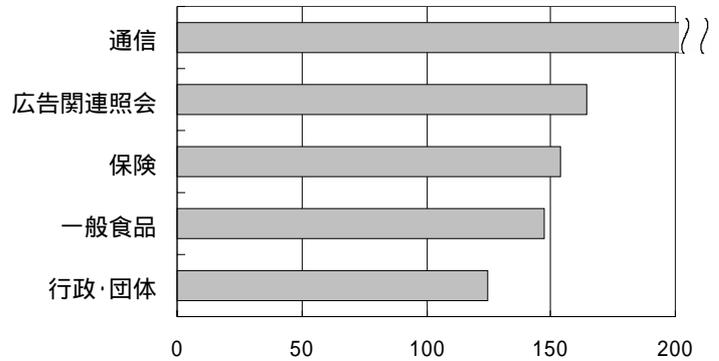
媒体は複数回答となっているので、相談総件数とは一致しません。

「その他」には、街頭放送、電話勧誘等のほか、JARO 関連、広告媒体無特定、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)

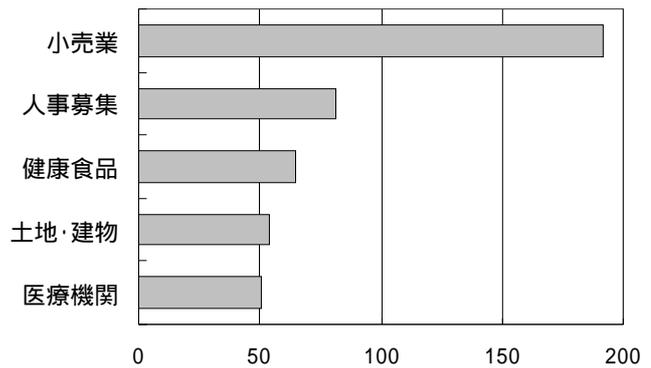
【テレビ】 1,866件

業種	件数
通信	269
広告関連照会(業種無特定)	164
保険	154
一般食品	147
行政・団体	125



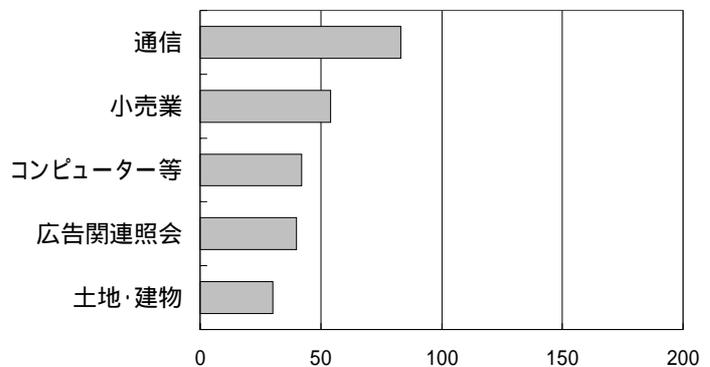
【折込広告】 934件

業種	件数
小売業	192
人事募集	81
健康食品	65
土地・建物	54
医療機関	51



【インターネット】 605件

業種	件数
通信	83
小売業	54
コンピューター・通信機器	42
広告関連照会(業種無特定)	40
土地・建物	30

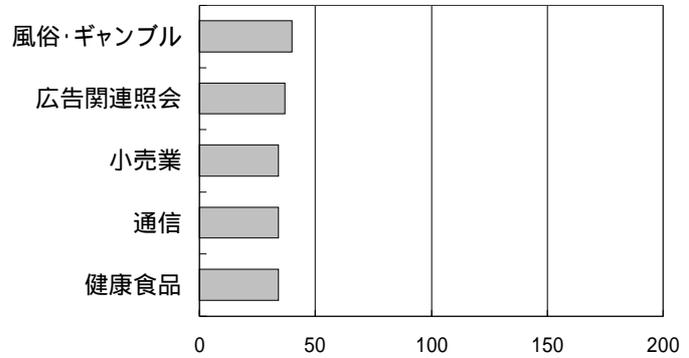


「広告関連照会(業種無特定)」とは、一般消費者からの相談や、事業者から広告作成・掲載等にあたって受ける相談等のうち、業種が特定されないものです。

「健康食品」には、痩身を謳った食品も含まれます。

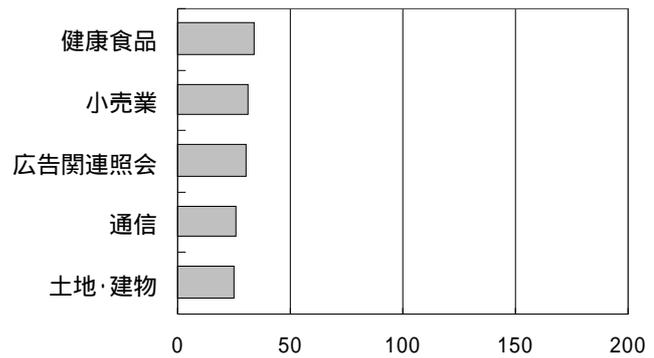
【新聞】 485件

業種	件数
風俗・ギャンブル	40
広告関連照会(業種無特定)	37
小売業	34
通信	34
健康食品	34



【チラシ】 312件

業種	件数
健康食品	34
小売業	31
広告関連照会(業種無特定)	30
通信	26
土地・建物	25



【雑誌】 305件

業種	件数
人事募集	41
風俗・ギャンブル	37
通信	27
健康食品	20
小売業	17

