

景表法に関するヒアリング 説明資料

2022年4月14日

公益社団法人 日本広告審査機構

◆主としてインターネットの拡大により

- スペースの拡大、記載情報量の増大化。
- 広告と販売の隣接
- 販売形態の多様化(表示主体の不明確化)
- 広告の問題か、実体の問題かが不明瞭に
- アウトサイダーの登場
- マーケティング手法(ステマ等含む)の拡大

JAROに寄せられるご意見について

法人概要

＜名 称＞ 公益社団法人 日本広告審査機構
Japan Advertising Review Organization（略称 JARO）

＜設 立＞ 社団法人 1974年10月15日
公益社団法人 2011年4月1日

＜理事長＞ 西澤 豊

＜所 在 地＞ 【東京事務局】 東京都中央区銀座2-16-7 恒産第1ビル
【関西事務所】 大阪市北区梅田 2-5-8 千代田ビル西別館

＜会員構成＞

広告主	382社(42.8%)
媒体社	325社(36.4%)
広告業	162社(18.2%)
広告関連	23社(2.6%)
合計	892社 (2021年3月17日現在)

JAROの業務の全体

◆情報提供

事業者へ苦情を連絡

◆審査活動

広告主への質問・連絡

委員会で審査(2度)

見解発信

回答・修正の確認

◆照会

広告へのアドバイス

ご意見・ご相談

◆啓発活動

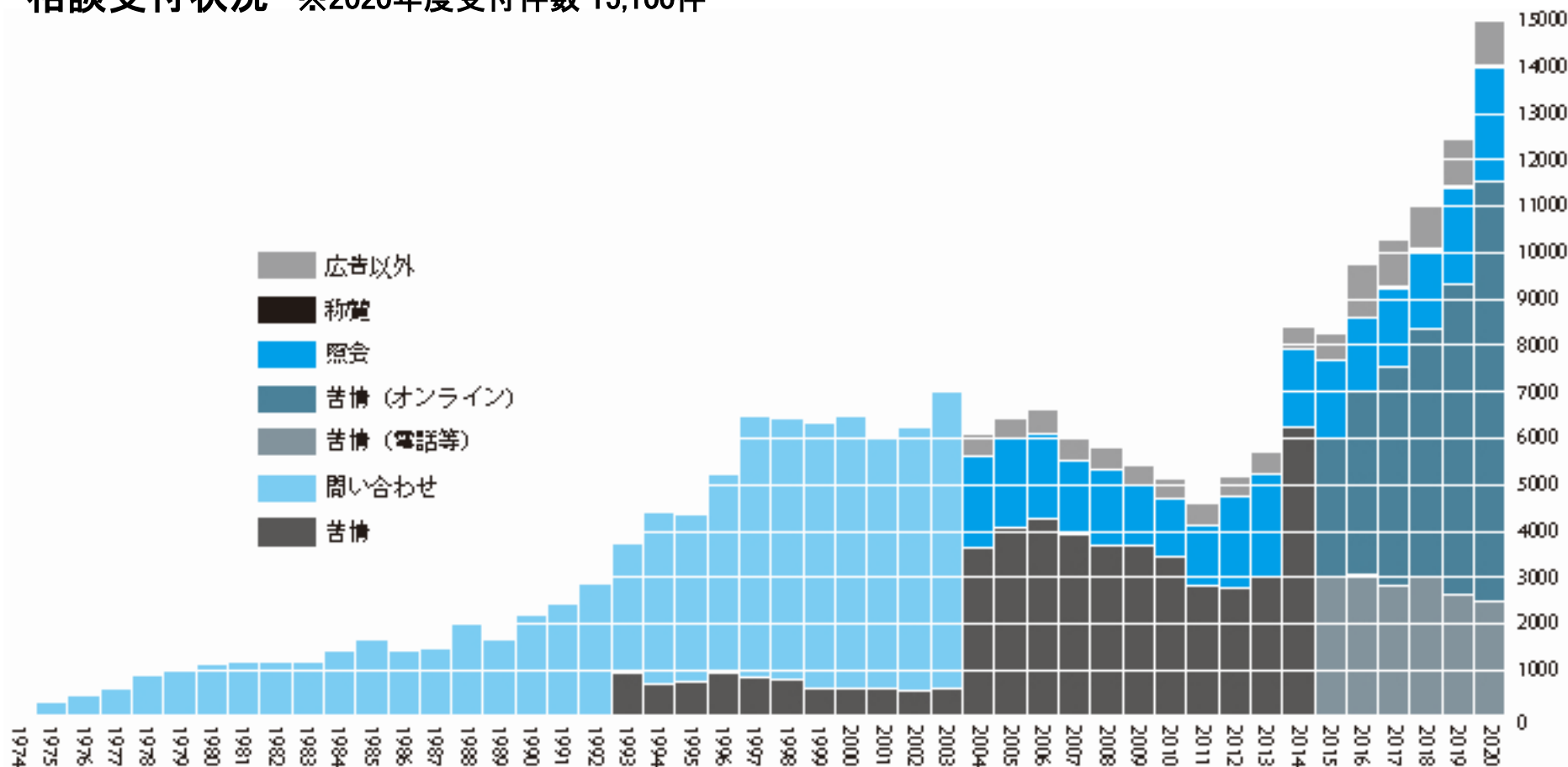
- ・媒体との情報提供
- ・特定媒体との連絡会
- ・テーマ別セミナー
- ・会員向けセミナー
- ・企業等への講師派遣
- ・機関誌の発行
- ・大学等との連携講座

◆ハブ活動

- ・消費者庁
- ・国民生活センター
- ・消費生活センター
- ・都県消費者担当
- ・経済産業省
- ・行政各省庁
- ・公正取引協議会
- ・自主規制団体
- ・広告業団体

相談受付の全体

相談受付状況 ※2020年度受付件数 15,100件



※1993年度、2004年度、2017年度時点で集計方法を変更している。

※2014年度よりオンラインによるご意見を追加し、2015年度より苦情の内訳を明記した。

苦情の詳細(1)

苦情・意見の媒体別・業種別件数(2020年度)

業種	2020年	前年	増減	前年比
1 デジタルコンテンツ等	1,270	855	415	148.5%
2 健康食品(痩身食品含む)	987	770	217	128.2%
3 化粧品	805	324	481	248.5%
4 携帯電話サービス	620	299	321	207.4%
5 医薬部外品	456	153	303	298.0%
6 自動車	291	344	-53	84.6%
7 買取・売買	233	179	54	130.2%
8 相談業務	207	93	114	222.6%
9 インターネット接続サービス	204	156	48	130.8%
9 医院・病院	204	145	59	140.7%
11 外食	202	302	-100	66.9%
12 団体	172	175	-3	98.3%
13 非アルコール飲料	164	140	24	117.1%
14 加工食品	160	114	46	140.4%
15 専門店	156	128	28	121.9%

媒体	2020年	前年	増減	前年比
1 インターネット	5,531	4,048	1,483	136.6%
2 テレビ	4,683	3,961	722	118.2%
3 ラジオ	334	305	29	109.5%
4 チラシ	323	234	89	138.0%
5 新聞	219	239	-20	91.6%
6 折込	218	184	34	118.5%
7 店頭	213	245	-32	86.9%
8 ラベル・パッケージ等	155	101	54	153.5%
9 屋外	103	93	10	110.8%
10 パンフレット等	94	106	-12	88.7%
11 DM	78	107	-29	72.9%
12 ポスター	51	69	-18	73.9%
13 交通	44	100	-56	44.0%
14 ミニコミ誌	40	47	-7	85.1%
14 雑誌	40	45	-5	88.9%

苦情の詳細(2)

苦情・意見の媒体別・業種別件数(2021年度上期)

業種	2021上	前年	増減	前年比
1 化粧品	480	252	228	190.5%
2 医薬部外品	361	276	85	130.8%
3 オンラインゲーム	256	268	-12	95.5%
4 携帯電話サービス	247	298	-51	82.9%
5 健康食品(痩身食品含む)	216	585	-369	36.9%
6 電子書籍・ビデオ・音楽配信	179	234	-55	76.5%
7 買取・売買	175	129	46	135.7%
8 相談業務	124	118	6	105.1%
9 団体	103	103	0	100.0%
10 行政	95	76	19	125.0%
11 ポータル・プラットフォーム	91	51	40	178.4%
12 外食	88	119	-31	73.9%
13 出版物等	81	80	1	101.3%
14 加工食品	79	73	6	108.2%
15 自動車	78	128	-50	60.9%

媒体	2021上	前年	増減	前年比
1 インターネット	2,726	2,920	-194	93.4%
2 テレビ	2,171	2,530	-359	85.8%
3 ラジオ	228	183	45	124.6%
4 チラシ	154	177	-23	87.0%
5 新聞	117	124	-7	94.4%
6 店頭	98	108	-10	90.7%
7 折込	94	118	-24	79.7%
8 ラベル・パッケージ等	85	80	5	106.3%
9 パンフレット等	45	43	2	104.7%
10 DM	43	45	-2	95.6%
11 屋外	38	36	2	105.6%
12 交通	24	11	13	218.2%
13 ポスター	21	28	-7	75.0%
15 雑誌	12	26	-14	46.2%
14 ミニコミ誌	18	18	0	100.0%

高齢層(60代以上)の苦情の傾向(業種)

	媒体	18年度 (1,217件)	19年度 (1,214件)	20年度 (1,620件)
1	健康食品(瘦身食品含む)	87	133	122
2	医薬部外品	24	24	79
3	自動車	64	47	69
4	携帯電話サービス	52	34	69
5	医薬品	37	36	49
6	相談業務	20	17	42
7	企業広告	14	13	40
8	化粧品	33	39	37
9	加工食品	27	26	36
10	買取・売買	26	22	35

高齢層（60代以上）の苦情の傾向（媒体）

媒体	18年度 (1,276件)	19年度 (1,293件)	20年度 (1,734件)
1 テレビ	816	747	995
2 インターネット	138	217	343
3 ラジオ	82	77	89
4 新聞	62	61	83
5 折込広告	48	41	47
6 チラシ	22	25	42
7 店頭広告	10	39	37
8 ラベル・パッケージ	13	10	26
9 パンフレット	10	12	22
10 DM	13	18	13

若年層(10代・20代)の苦情の傾向(業種)

	業種	18年度 (905件)	19年度 (1,045件)	20年度 (1,827件)
1	オンラインゲーム	64	128	251
2	化粧品	23	29	175
3	健康食品(痩身食品含む)	59	93	166
4	電子書籍・ビデオ・音楽配信	46	31	120
5	携帯電話サービス	58	30	83
6	医薬部外品	2	10	66
7	医院・病院	13	21	47
8	自動車	23	49	45
9	買取・売買	10	16	45
10	エステティック	8	12	36

若年層(10代・20代)の苦情の傾向(媒体)

	媒体	18年度 (992件)	19年度 (1,144件)	20年度 (1,924件)
1	インターネット	329	532	1085
2	テレビ	548	444	681
3	ラジオ	16	8	30
4	屋外広告	10	17	28
5	チラシ	13	16	24
6	ラベル・パッケージ	5	11	16
7	交通広告	14	18	13
8	新聞	8	13	10
9	折込広告	2	3	8
10	店頭広告	15	19	7

コロナ禍における状況(1)

「コロナ関連の意見」月別件数

		2020年								2021年			計	
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月		3月
苦情全体		1030	986	966	1244	982	939	995	801	879	822	874	1042	11,560
	コロナ関連の意見	223	103	66	109	72	32	32	44	48	71	53	35	888
	(構成比・%)	21.7	10.4	6.8	8.8	7.3	3.4	3.2	5.5	5.5	8.6	6.1	3.4	7.7
参	2019年苦情	627	704	811	913	695	751	958	694	693	832	766	880	9,324
考	(前年度比・%)	164	140	119	136	141	125	104	115	127	98.8	114	118	124

コロナ禍における状況(2)

内容別件数

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
表示 関連	便乗と思われるもの	10	14	5	6	8	1		7	4	4	3	2	64
	不当な表示・効果をうたうもの	19	9	12	7	13	6	7	3	5	21	15	10	127
	対象範囲を誤認させるもの	10	7	5	21	2	1			5	1	4		56
	価格に関するもの	30	5	4	3	1	2	3	1	2				51
	欠品・遅延、おとりが疑われるもの	10	6	6	2	4	1	1		1		2	1	34
	虚偽と思われるもの	8	6	1	4		5	7	3	1	6	1		42
	表示その他	11	12	15	24	3	5	2	5	2	5	6	1	91
	表示 計	98	59	48	67	31	21	20	19	20	37	31	14	465
表現 関連	感染の懸念に関するもの（不衛生、3密）	1	1	3	6	12	1	2	19	9	12	3	9	78
	広告時期に関するもの（時期的に不適切）	60	22	6	5	4				5	5	7		114
	倫理面に関するもの（不謹慎・好ましくない）	22	11	5	11	23	4	6	1	4	7	4	11	109
	マインドに関するもの（不安、うんざり、イライラ）	7	1	2	17	2	3	1	4	5	7	2	1	52
	表現その他	35	9	2	3		3	3	1	5	3	6		70
	表現 計	125	44	18	42	41	11	12	25	28	34	22	21	423
合 計		223	103	66	109	72	32	32	44	48	71	53	35	888

※網掛けは各項目の最多件数。

※苦情内容が違法かどうか精査した上での分類ではありません。

※「コロナ関連の意見」のこれまでの公表レポートの分類「優良誤認・有利誤認」と「効果をうたうもの」を統合しました。

コロナ禍における状況(3)

商品・サービス別件数

※複数項目に関わるご意見もあるためコロナ関連ご意見計888件より多い。

※抗体・抗原検査サービスは広告主が医療機関であれば「医療機関」、そうでないものは「検査」に分類。

商品・サービス	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
除菌関連商品	20	15	15	27	13	4	6	7	4	16	10	1	138
マスク	41	10	6	6	3	2		1	2	1	1	4	77
医療機関（美容医療含む）	9	1	2	2		1	2	5	7	4		2	35
雑品（除菌剤を除く）	4	2	4	5	2	5	3	1	3	3	1		33
空気清浄機	3		2	1	1	2	3	1	4	1	10	2	30
医薬品・医薬部外品	4	1		1					2	2		1	11
除菌・消毒サービス	2	4	1	2									9
検査							1		2	1	3	2	9
飲食店	9	3	3	4	3		1	3	2	6	1	3	38
交通レジャー	8	2	8	7	10	2	4	4	5	4	2	3	59
オンラインサービス	1	1		11	1		2		2	1		3	22
教室・講座・スポーツクラブ	2	3	1	5	1					1			13
キャンブル	5		1		3		1				1		11
食品（飲料、健康食品含む）	19	6	2	9	5		1	2	2	5	3	4	58
流通・通販	11	6	3	5	2				2	4	2	2	37
通信サービス		3	4	6	1	3	3	2	1		1		24
建築・不動産	7	5	2	3	1	2		1			3		24
金融・保険	2	1	1	1									5
人事募集	5	2	2			3	1				2	1	16
相談業務	8	5	2	5	1			1	1		1		24
行政・公共・その他啓発	36	18	4	8	6	1	1	2	2	2	2	3	85
その他・不特定	30	15	3	2	19	7	3	14	7	20	10	4	134
計	226	103	66	110	72	32	32	44	48	71	53	35	892

ご清聴ありがとうございました

広告・表示に関するご意見は

東京 ☎ 3541-2811
大阪 ☎ 6344-5811

JARO

検索

