

審査実績統計資料

平成23年度

(平成23年4月1日～平成24年3月31日)



公益社団法人日本広告審査機構

事務局審査部

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】 | | | 旅行・宿泊施設 | |
| 衣食住関連 | 一般食品 | | 観覧・観賞・レジャー | |
| | 健康食品 | | 飲食業 | |
| | 住居関連備品・機器 | | 風俗・ギャンブル | |
| | 土地・建物 | | 教育・教養・娯楽その他 | |
| | 衣料品 | 保健・福祉 | 医療機関 | |
| | 身の回り品 | | 薬局 | |
| 衣食住関連その他 | 理容・美容 | | | |
| 保健衛生品 | 医薬品・医薬部外品 | | エステティック | |
| | 医療機器・医療機器類似品 | | 浴場・サウナ | |
| | 化粧品・石けん・洗剤等 | | 介護福祉 | |
| | 理容美容用具 | | 冠婚葬祭 | |
| | 環境改善用品・機器 | | クリーニング | |
| | 保健衛生品その他 | | 清掃・回収 | |
| 教養娯楽品 | 出版物等 | 運輸・通信・流通 | 保健・福祉その他 | |
| | 学習教材品 | | 旅客運輸 | |
| | 音響・映像機器 | | 宅配・引越 | |
| | コンピューター・通信機器 | | 通信 | |
| | 光学機器・時計 | | 小売業 | |
| | スポーツ用品・レジャー用品・玩具 | | レンタル・リース | |
| | 文具・事務機器 | | 運輸・通信・流通その他 | |
| | 美術・工芸品 | 修理・修繕 | 修理・修繕 | |
| | ペット | 【募集一般】 | | |
| | 教養娯楽品その他 | 募集・仲介・調査 | 人事募集 | |
| 車両・乗り物 | 車両・乗り物 | | モデル・タレント募集 | |
| | 車両・乗り物その他 | | 内職・副業募集 | |
| 【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 | 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 | |
| | | | 【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 | 学校 塾・教室・講座 家庭教師派遣 通信教育 | 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 | |
| | | | | |

○媒体別分類項目一覧

| 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 |
| パンフレット等 |
| インターネット |
| ミニコミ誌 |
| その他 ※1 |
| 無特定 ※2 |
| JARO 関連 ※3 |
| 広告以外 ※4 |

※1「その他」は街頭放送、電話勧誘等です。

※2「無特定」は媒体を特定しない、または、媒体が不明なものです。

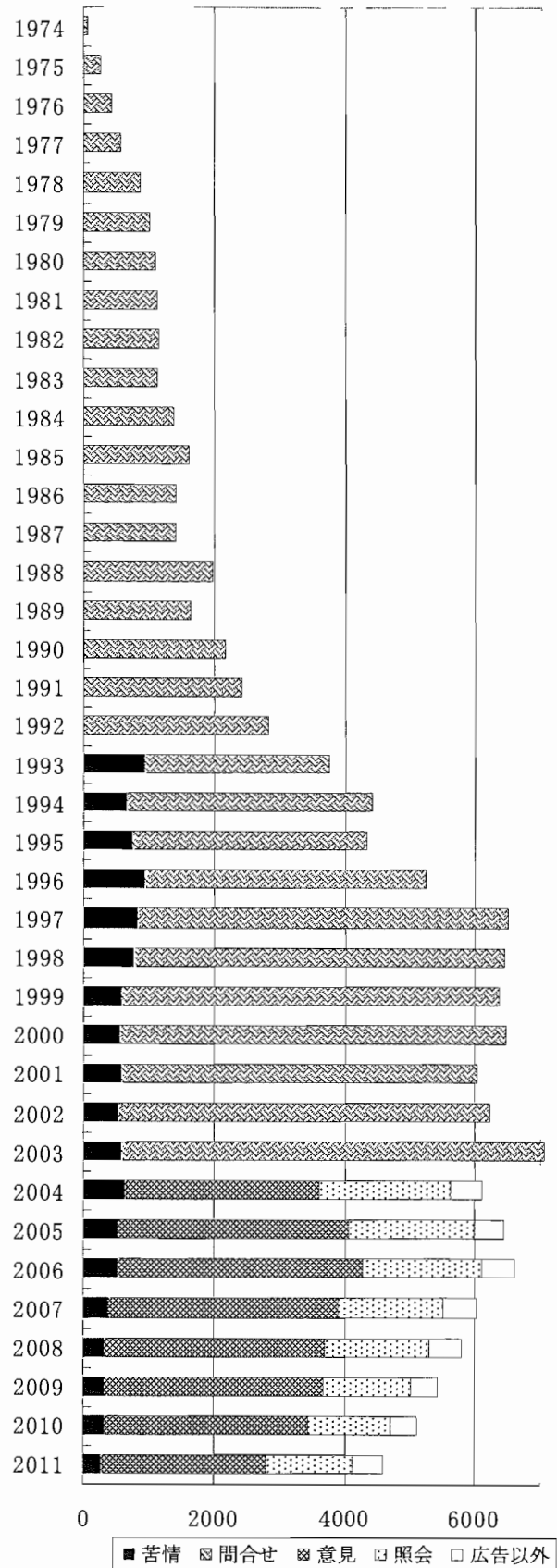
※3「JARO 関連」は、苦情受付状況の照会、JARO に意見を聞きたい等の相談です。

※4「広告以外」は広告に関係のない相談です。

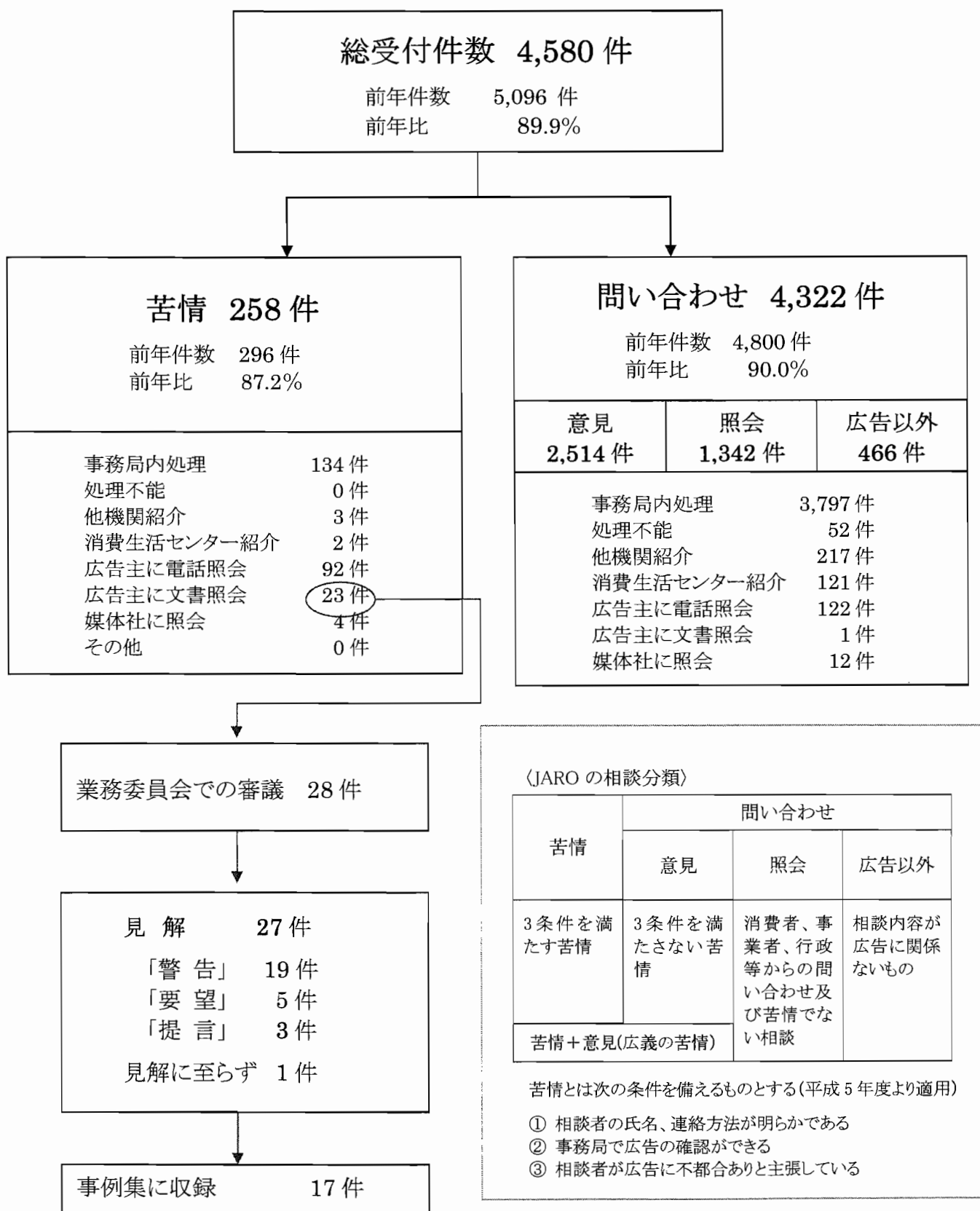
- ・平成14年度より業種別分類の名称等を一部変更しました。
- ・「広告関連の照会(業種無特定)」とは、広告に関する問い合わせのうち業種が特定されないものです。
- ・「取扱対象外」とは、広告と無関係の相談です。

■年度別相談受付件数推移（昭和49年度～平成23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 |
| 2007 (平成 19) | 366 | 5,649 | 6,015 |
| 2008 (平成 20) | 312 | 5,481 | 5,793 |
| 2009 (平成 21) | 321 | 5,111 | 5,432 |
| 2010 (平成 22) | 296 | 4,800 | 5,096 |
| 2011 (平成 23) | 258 | 4,322 | 4,580 |



■ 処理概要 相談受付件数と審査処理



苦情+意見
2,772 件

「苦情」と「意見」を合わせたものが、広義の苦情となる。

■相談受付状況

相談受付件数 4,580 件

(前年同期 5,096 件 対前年同期比 89.9%)

苦情+意見 2,772 件
(前年同期 3,425 件 対前年同期比 80.9%)

照会 1,342 件
(前年同期 1,278 件 対前年同期比 105.0%)

○業種別「苦情+意見」件数

| 平成 23 年度 (全 2,772 件) | | | 平成 22 年度 (全 3,425 件) | | |
|----------------------|-----|--------|----------------------|-----|--------|
| 業種 | 件数 | (全体比)% | 業種 | 件数 | (全体比)% |
| ① 小売業 | 394 | 14.2 | ① 行政・団体 | 529 | 15.4 |
| ② 一般食品 | 216 | 7.8 | ② 小売業 | 438 | 12.8 |
| ③ 通信 | 198 | 7.1 | ③ 通信 | 276 | 8.1 |
| ④ 行政・団体 | 141 | 5.1 | ④ 一般食品 | 158 | 4.6 |
| ⑤ 健康食品 | 106 | 3.8 | ⑤ 人事募集 | 121 | 3.5 |
| ⑥ 人事募集 | 102 | 3.7 | ⑥ 医薬品・医薬部外品 | 118 | 3.4 |
| ⑦ 化粧品・石けん・洗剤等 | 101 | 3.6 | ⑦ 保険 | 116 | 3.4 |
| コンピューター・通信機器 | 101 | 3.6 | ⑧ 健康食品 | 111 | 3.2 |
| ⑨ 保険 | 99 | 3.6 | ⑨ 化粧品・石けん・洗剤等 | 109 | 3.2 |
| ⑩ 土地・建物 | 93 | 3.4 | ⑩ 風俗・ギャンブル | 102 | 3.0 |

○業種別「照会」件数

| 平成 23 年度 (全 1,342 件) | | | 平成 22 年度 (全 1,278 件) | | |
|----------------------|-----|--------|----------------------|-----|--------|
| 業種 | 件数 | (全体比)% | 業種 | 件数 | (全体比)% |
| ① 小売業 | 143 | 10.7 | ① 小売業 | 151 | 11.8 |
| ② 行政・団体 | 112 | 8.3 | ② 行政・団体 | 136 | 10.6 |
| ③ 医療機関 | 94 | 7.0 | ③ 健康食品 | 80 | 6.3 |
| ④ 一般食品 | 81 | 6.0 | ④ 医療機関 | 65 | 5.1 |
| ⑤ 化粧品・石けん・洗剤等 | 73 | 5.4 | ⑤ 一般食品 | 64 | 5.0 |
| ⑥ 健康食品 | 62 | 4.6 | ⑥ 化粧品・石けん・洗剤等 | 61 | 4.8 |
| ⑦ 塾・教室・講座 | 56 | 4.2 | ⑦ 土地・建物 | 47 | 3.7 |
| ⑧ 土地・建物 | 43 | 3.2 | ⑧ エステティック | 41 | 3.2 |
| ⑨ 住居関連備品・機器 | 33 | 2.5 | ⑨ 塾・教室・講座 | 28 | 2.2 |
| ⑩ 人事募集 | 32 | 2.4 | ⑩ 医薬品・医薬部外品 | 27 | 2.1 |

■媒体別件数

| 23 年度 | | 22 年度 | |
|-------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------|-------|
| 媒体 | 件数 | 媒体 | 件数 |
| ①テレビ | 1,414 | ①テレビ | 1,933 |
| ②インターネット | 563 | ②インターネット | 583 |
| ③折込広告 | 557 | ③折込広告 | 549 |
| ④チラシ | 215 | ④チラシ | 243 |
| ⑤新聞 | 197 | ⑤新聞 | 185 |
| ⑥ラジオ | 109 | ⑥ラジオ | 122 |
| ⑦ラベル・パッケージ等 | 107 | ⑦雑誌 | 121 |
| ⑧ミニコミ誌 | 104 | ⑧ミニコミ誌 | 103 |
| ⑨パンフレット等 | 91 | ⑨店頭広告 | 97 |
| ⑩雑誌 | 89 | ⑩パンフレット等 | 92 |
| ⑪屋外広告 | 65 | ⑪ラベル・パッケージ等 | 86 |
| ⑫店頭広告 | 61 | ⑫屋外広告 | 75 |
| その他 | 61 | ⑬その他 | 60 |
| ⑭DM | 35 | ⑭DM | 56 |
| ⑮ポスター | 31 | ⑮交通広告 | 34 |
| ⑯交通広告 | 23 | ⑯ポスター | 33 |
| ⑰電話帳・時刻表等 | 15 | ⑰電話帳・時刻表等 | 15 |
| 合計 | 4,662 | 合計 | 5,212 |
| （ 広告媒体無特定 372 件 広告以外の相談 466 件 JARO 関連の相談 87 件 ） | | （ 広告媒体無特定 356 件 広告以外の相談 393 件 JARO 関連の相談 76 件 ） | |

※「広告媒体無特定」とは、消費者や事業者等からの媒体を特定しない相談です。
 ※「その他」には、街頭放送、電話勧誘等が入ります。
 ※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。

【苦情+意見 上位 10 媒体】

23 年度

| 媒体 | 件数 |
|---------|-------|
| テレビ | 1,290 |
| インターネット | 454 |
| 折込広告 | 209 |
| 新聞 | 144 |
| チラシ | 110 |
| ラジオ | 98 |
| 雑誌 | 62 |
| パンフレット等 | 62 |
| ミニコミ誌 | 58 |
| ラベル等 | 56 |

(広告媒体無特定 77 件)

22 年度

| 媒体 | 件数 |
|---------|-------|
| テレビ | 1,785 |
| インターネット | 488 |
| 折込広告 | 233 |
| 新聞 | 150 |
| チラシ | 137 |
| ラジオ | 104 |
| 雑誌 | 89 |
| 店頭広告 | 80 |
| パンフレット等 | 65 |
| ミニコミ誌 | 60 |

(広告媒体無特定 64 件)

【照会 上位 10 媒体】

23 年度

| 媒体 | 件数 |
|---------|-----|
| 折込広告 | 348 |
| テレビ | 124 |
| インターネット | 109 |
| チラシ | 105 |
| 新聞 | 53 |
| ラベル等 | 51 |
| ミニコミ誌 | 46 |
| パンフレット等 | 29 |
| 雑誌 | 27 |
| 屋外広告 | 19 |

（ 広告媒体無特定 295 件
 JARO 関連 80 件 ）

22 年度

| 媒体 | 件数 |
|---------|-----|
| 折込広告 | 316 |
| テレビ | 148 |
| チラシ | 106 |
| インターネット | 95 |
| ミニコミ誌 | 43 |
| 新聞 | 35 |
| 雑誌 | 32 |
| ラベル等 | 32 |
| パンフレット等 | 27 |
| 屋外広告 | 25 |

（ 広告媒体無特定 292 件
 JARO 関連 70 件 ）

■媒体別業種件数（8媒体 上位10業種）

〈テレビ〉

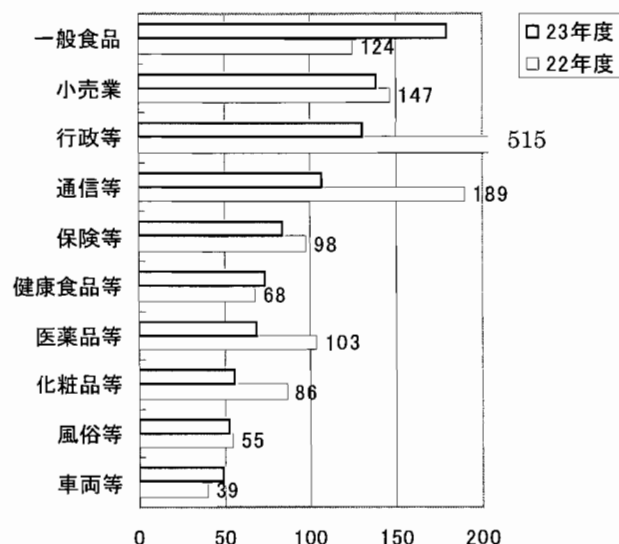
23年度

1,414件
前年
1,933件

| 業種 | 件数 |
|---------------|-----|
| ① 一般食品 | 179 |
| ② 小売業 | 138 |
| ③ 行政・団体 | 130 |
| ④ 通信 | 107 |
| ⑤ 保険 | 84 |
| ⑥ 健康食品 | 73 |
| ⑦ 医薬品・医薬部外品 | 69 |
| ⑧ 化粧品・石けん・洗剤等 | 56 |
| ⑨ 風俗・ギャンブル | 52 |
| ⑩ 車両・乗り物 | 49 |

(広告関連の照会(業種無特定)124件)

23年度と22年度の比較



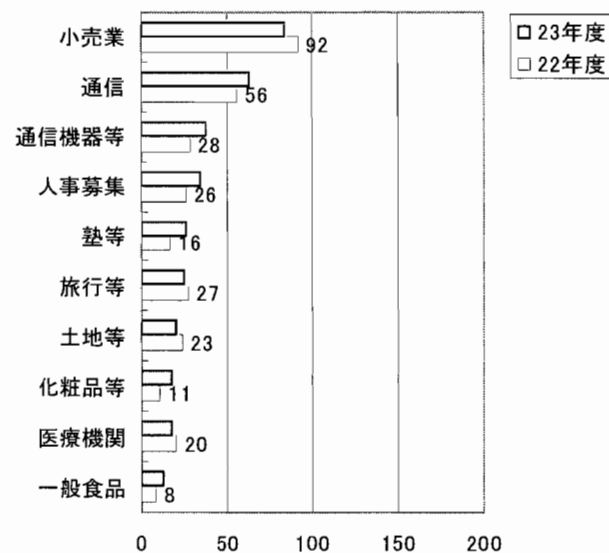
〈インターネット〉

23年度

563件
前年
583件

| 業種 | 件数 |
|----------------|----|
| ① 小売業 | 84 |
| ② 通信 | 63 |
| ③ コンピューター・通信機器 | 37 |
| ④ 人事募集 | 34 |
| ⑤ 塾・教室・講座 | 26 |
| ⑥ 旅行・宿泊施設 | 24 |
| ⑦ 土地・建物 | 20 |
| ⑧ 化粧品・石けん・洗剤等 | 18 |
| ⑨ 医療機関 | 17 |
| ⑩ 一般食品 | 13 |

(広告関連の照会(業種無特定)26件)



23年度と22年度の比較

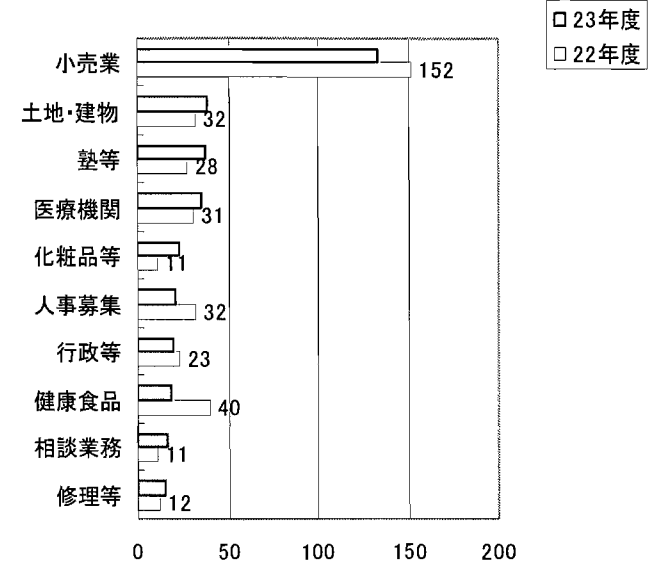
〈折込広告〉

23年度

557件
前年
549件

| 業種 | 件数 |
|---------------|-----|
| ① 小売業 | 133 |
| ② 土地・建物 | 38 |
| ③ 塾・教室・講座 | 37 |
| ④ 医療機関 | 35 |
| ⑤ 化粧品・石けん・洗剤等 | 23 |
| ⑥ 人事募集 | 21 |
| ⑦ 行政・団体 | 20 |
| ⑧ 健康食品 | 19 |
| ⑨ 相談業務 | 17 |
| ⑩ 修理・修繕 | 15 |

(広告関連の照会(業種無特定)18件)



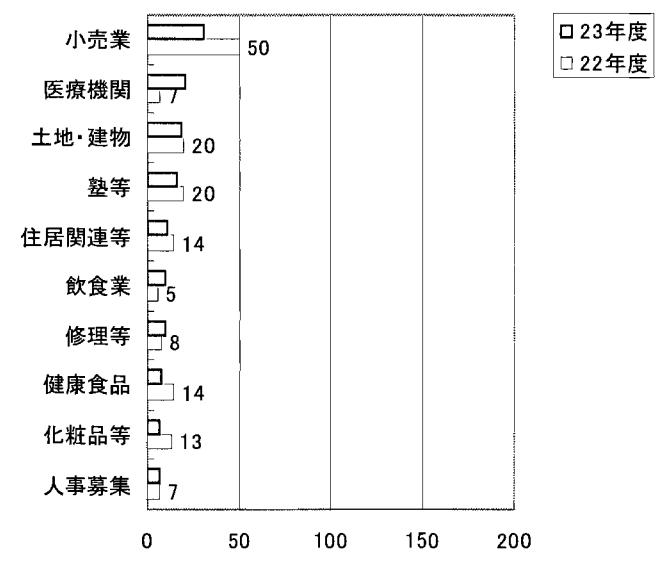
〈チラシ〉

23年度

215件
前年
243件

| 業種 | 件数 |
|---------------|----|
| ① 小売業 | 30 |
| ② 医療機関 | 21 |
| ③ 土地・建物 | 19 |
| ④ 塾・教室・講座 | 16 |
| ⑤ 住居関連備品・機器 | 11 |
| ⑥ 飲食業 | 10 |
| 修理・修繕 | 10 |
| ⑧ 健康食品 | 8 |
| ⑨ 化粧品・石けん・洗剤等 | 7 |
| 人事募集 | 7 |

(広告関連の照会(業種無特定)14件)



〈新聞〉

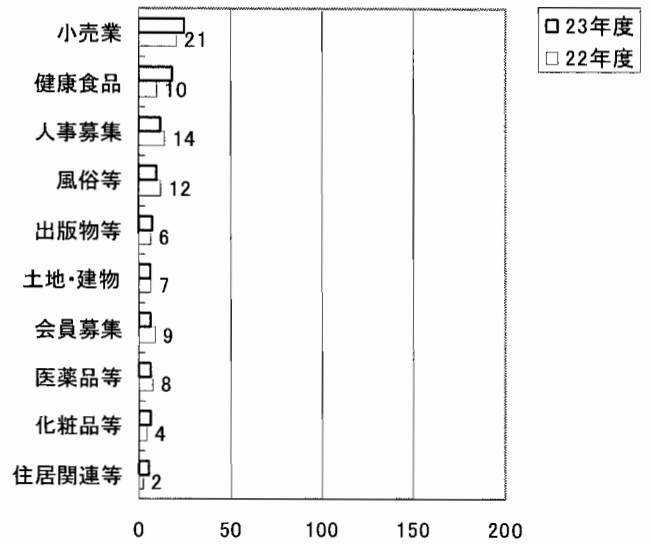
23 年度

197 件
前年
185 件

| 業 種 | 件数 |
|----------------------------|----|
| ① 小売業 | 25 |
| ② 健康食品 | 18 |
| ③ 人事募集 | 12 |
| ④ 風俗・ギャンブル | 10 |
| ⑤ 出版物等 | 8 |
| ⑥ 土地・建物 会員募集 | 7 |
| ⑧ 医薬品・医薬部外品 化粧品・石けん・洗剤等 | 6 |
| ⑩ 住居関連備品・機器 | 5 |

(広告関連の照会(業種無特定)20 件)

23 年度と 22 年度の比較



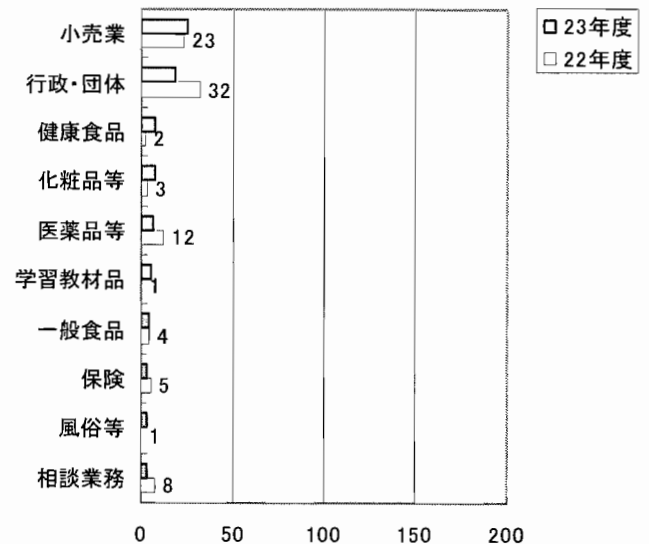
〈ラジオ〉

23 年度

109 件
前年
122 件

| 業 種 | 件数 |
|--------------------------|----|
| ① 小売業 | 25 |
| ② 行政・団体 | 18 |
| ③ 健康食品 化粧品・石けん・洗剤等 | 8 |
| ⑤ 医薬品・医薬部外品 | 6 |
| ⑥ 学習教材品 | 5 |
| ⑦ 一般食品 | 4 |
| ⑧ 保険 風俗・ギャンブル 相談業務 | 3 |
| | 3 |
| | 3 |

(広告関連の照会(業種無特定)8 件)



〈ミニコミ誌〉

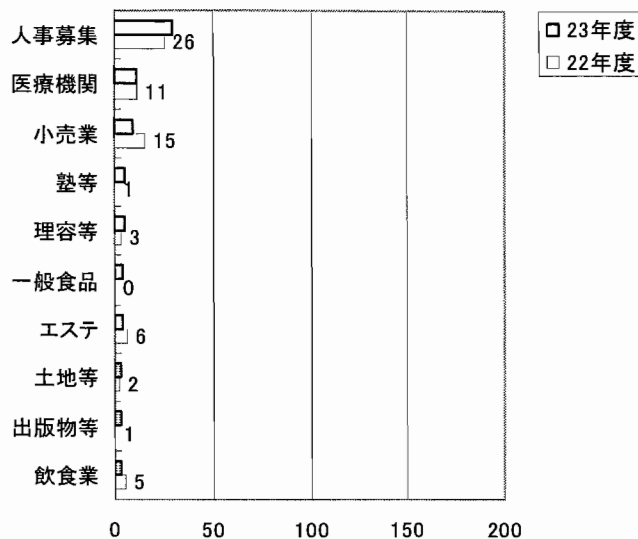
23年度

104件
前年
103件

| 業種 | 件数 |
|-----------|----|
| ① 人事募集 | 30 |
| ② 医療機関 | 11 |
| ③ 小売業 | 9 |
| ④ 塾・教室・講座 | 5 |
| 理容・美容 | 5 |
| ⑥ 一般食品 | 4 |
| エステティック | 4 |
| ⑧ 土地・建物 | 3 |
| 出版物等 | 3 |
| 飲食業 | 3 |

(広告関連の照会(業種無特定)5件)

23年度と22年度の比較



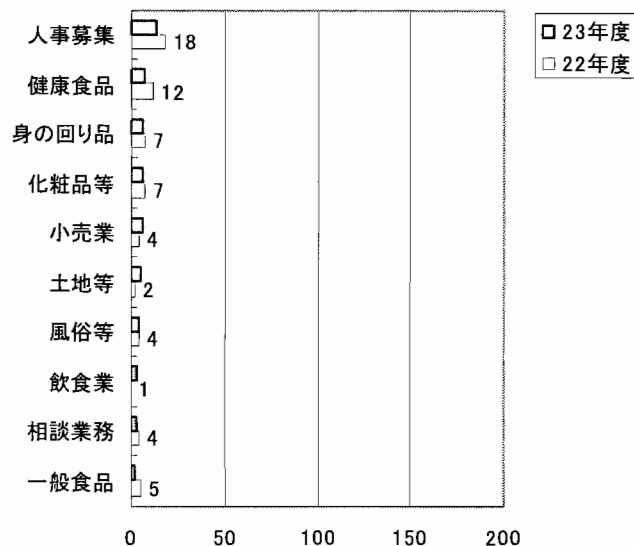
〈雑誌〉

23年度

89件
前年
121件

| 業種 | 件数 |
|---------------|----|
| ① 人事募集 | 14 |
| ② 健康食品 | 8 |
| ③ 身の回り品 | 6 |
| ④ 化粧品・石けん・洗剤等 | 6 |
| 小売業 | 6 |
| ⑥ 土地・建物 | 5 |
| ⑦ 風俗・ギャンブル | 4 |
| ⑧ 飲食業 | 3 |
| 相談業務 | 3 |
| ⑩ 一般食品 | 2 |

(広告関連の照会(業種無特定)6件)



■相談者内訳

○相談者内訳

| 相談者 | | 苦情+意見 | 照会 | 広告以外 | 全体 |
|----------|-------|-------|-------|------|-------|
| 一般消費者 | | 2,677 | 161 | 419 | 3,257 |
| 消費者団体 | | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 消費生活センター | | 0 | 93 | 3 | 96 |
| 行政機関 | | 0 | 21 | 0 | 21 |
| 広告主 | (会員) | 1 | 215 | 0 | 216 |
| | (非会員) | 79 | 173 | 38 | 290 |
| 広告業 | (会員) | 2 | 356 | 0 | 358 |
| | (非会員) | 3 | 122 | 2 | 127 |
| 媒体 | (会員) | 4 | 164 | 1 | 169 |
| | (非会員) | 1 | 23 | 0 | 24 |
| 関係団体等 | | 4 | 14 | 3 | 21 |
| 合計 | | 2,772 | 1,342 | 466 | 4,580 |

○一般消費者

〈年代と性別〉

| | 男性 | 女性 | 不明 | 合計 |
|-------|-------|-----|----|-------|
| 10代 | 15 | 2 | 0 | 17 |
| 20代 | 150 | 85 | 0 | 235 |
| 30代 | 387 | 198 | 0 | 585 |
| 40代 | 465 | 202 | 0 | 667 |
| 50代 | 296 | 145 | 0 | 441 |
| 60代 | 188 | 84 | 0 | 272 |
| 70代以上 | 83 | 23 | 1 | 107 |
| 不明 | 634 | 234 | 65 | 933 |
| 合計 | 2,218 | 973 | 66 | 3,257 |

〈地域別〉

| | |
|--------|-------|
| 北海道 | 172 |
| 東北 | 196 |
| 関東・甲信越 | 1,239 |
| 東海・北陸 | 162 |
| 近畿 | 503 |
| 中国 | 146 |
| 四国 | 77 |
| 九州・沖縄 | 213 |
| 不明 | 549 |
| 合計 | 3,257 |

■相談内容内訳

| 相談内容 | | 苦情+意見 | 照会 | 広告以外 | 合計 |
|-----------------------|---------|-------|-------|------|-------|
| 広告作成・受付にあたっての相談・照会 | 法規制関係 | 0 | 882 | 0 | 882 |
| | 態様 | 0 | 31 | 0 | 31 |
| 広告・表示への疑義・質問 | 虚偽・誇大 | 658 | 4 | 0 | 662 |
| | 意見・要望 | 1,330 | 69 | 0 | 1,399 |
| | その他 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| 広告でどうしたらよいか 教えてほしい | 取引後 | 710 | 4 | 0 | 714 |
| | 取引前 | 0 | 16 | 0 | 16 |
| | 迷惑している | 62 | 0 | 0 | 62 |
| 調査・資料送付依頼 | 団体・商品 | 0 | 58 | 0 | 58 |
| | 所在・活動状況 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | 広告関係資料 | 0 | 13 | 0 | 13 |
| | その他 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| JARO について | 役割・組織 | 5 | 34 | 0 | 39 |
| | 資料送付依頼 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| | 意見を聞きたい | 0 | 140 | 0 | 140 |
| | 協力依頼 | 0 | 12 | 0 | 12 |
| | 相談受付状況 | 0 | 60 | 0 | 60 |
| | その他 | 2 | 8 | 0 | 10 |
| その他（広告以外） | | 0 | 0 | 466 | 466 |
| 合計 | | 2,772 | 1,342 | 466 | 4,580 |

【苦情+意見】

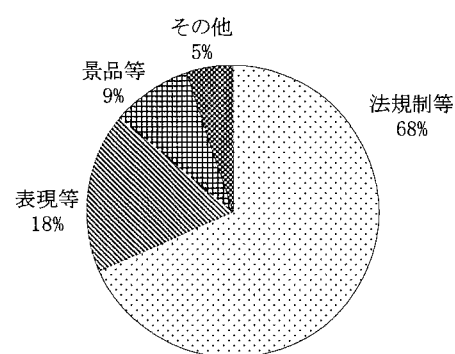
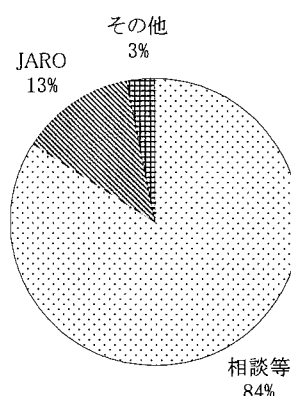
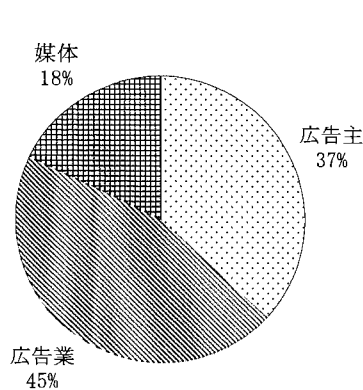
| 相談内容 | 件数 |
|-----------------|-------|
| ① 広告への疑義(意見・要望) | 1,330 |
| ② どうしたらよいか(取引後) | 710 |
| ③ 広告への疑義(虚偽・誇大) | 658 |
| ④ どうしたらよいか(迷惑) | 62 |

【照会】

| 相談内容 | 件数 |
|-----------------|-----|
| ① 広告作成(法規制関係) | 881 |
| ② JARO(意見を聞きたい) | 140 |
| ③ 広告への疑義(意見・要望) | 69 |
| ④ JARO(苦情受付状況) | 60 |
| ⑤ 調査依頼(団体・商品) | 57 |

■JARO 事業者相談受付状況 (照会のみ)

| 相談者 | 件数 | 相談内容 | 件数 | 広告作成の相談・照会 | 件数 |
|-----------|-------|------------|-------|------------|-----|
| 広告主 | 388 | 広告作成の相談・照会 | 885 | 法規制・自主規制 | 604 |
| 広告業 | 478 | 広告への疑義・質問 | 4 | 表現・用語 | 158 |
| 媒体 | 187 | どうしたらよいか | 1 | 景品・懸賞 | 79 |
| (小計) | 1,053 | 資料送付 | 28 | 知的財産権 | 43 |
| 一般消費者・団体等 | 289 | JARO について | 135 | 行政情報・海外情報等 | 1 |
| 合計 | 1,342 | 計 | 1,053 | 計 | 885 |



相談事例

《法規制・自主規制》

- ・ 化粧品のカタログに「医薬品レベルのスキンケアをお約束します」と表示したいが、問題になるか。
- ・ エステサロンの広告で「瘦身効果」や「代謝アップ」と表示することが可能か。

《表現・用語》

- ・ 肉屋の折込広告に「原発事故後に牛肉の検査を受け、放射性物質については不検出でした」「ここに安全宣言をいたします」と表示したいが、問題になるか。
- ・ 界面活性剤を使用していない洗剤の広告に「天然素材だから安心」と表示できるか。

《景品・懸賞》

- ・ 布団の展示会に来場したお客様に千円相当の粗品をもれなくプレゼントしたい。取扱商品を5千円以上にすれば大丈夫だろうか。
- ・ 折込広告に抽選券を刷り込んで懸賞キャンペーンを実施したい。注意点を教えてほしい。

《知的財産権》

- ・ 新聞広告に競馬場の馬券を表示したいが、問題になるだろうか。
- ・ 買取事業者のパナー広告にブランドバッグの写真を掲載したいが、大丈夫だろうか。

《その他》

- ・ 薬局の新聞広告に「〇〇地区ではあまり取り扱いのない薬剤も多数取り揃えています」と表示したいが、問題になるか。
- ・ 学習塾の折込広告に「成績アップを保証します」「成績が上がらなかった場合、無料で1カ月の補習をします」と表示しても大丈夫だろうか。

■見解発信

見 解 27 件

警 告 19 件

要 望 5 件

提 言 3 件

【警告】

| | 発信年月 | 業種 | 媒体 |
|----|---------|--------|---------|
| 1 | 2011.4 | 中古自動車 | 折込広告 |
| 2 | 2011.5 | 噴霧液 | インターネット |
| 3 | 2011.6 | 浄水器 | 折込広告 |
| 4 | 2011.7 | 茶 | テレビ |
| 5 | 2011.7 | 育毛剤 | インターネット |
| 6 | 2011.10 | 引越 | インターネット |
| 7 | | | |
| 8 | 2011.11 | 化粧品 | インターネット |
| 9 | | | |
| 10 | 2011.11 | 化粧品 | テレビ |
| 11 | | | |
| 12 | 2011.12 | 家電量販店 | 折込広告 |
| 13 | | | |
| 14 | 2011.12 | 家電量販店 | 折込広告 |
| 15 | 2011.12 | サプリメント | 雑誌 |
| 16 | 2012.2 | サプリメント | インターネット |
| 17 | | | |
| 18 | 2012.3 | 健康飲料 | 新聞 |
| 19 | 2012.3 | 化粧品 | パンフレット等 |

【要望】

| | 発信年月 | 業種 | 媒体 |
|---|---------|--------|---------|
| 1 | 2011.6 | 美容外科 | インターネット |
| 2 | 2011.9 | 結婚式場斡旋 | インターネット |
| 3 | 2011.11 | 美容外科 | インターネット |
| 4 | 2012.2 | みかん園 | チラシ |
| 5 | 2012.3 | 携帯電話 | 交通広告 |

【提言】

| | 発信年月 | 業種 | 媒体 |
|---|--------|------|--------------------|
| 1 | 2011.4 | 引越 | インターネット |
| 2 | 2011.6 | 大学 | パンフレット等 インターネット |
| 3 | 2011.8 | 車検整備 | チラシ |

平成 23 度 見解発信事例

警告

| 通番 | 登録番号 | 発信年月 | 問題表示 | 業種 | 媒体 | 関連法規 |
|----|-------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | A-11-02-010 | 2011.4 | 中古自動車の折込広告に「コミコミ価格 114 万円→決算特価 109 万円」などと表示されているが、中古車は二重価格を表示できないはずだ。 | 小売業 (中古自動車) | 折込広告 | 不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項第 2 号 (不当な表示の禁止・有利誤認) 公正取引委員会ガイドライン「不当な価格表示についての景品表示法上の考え方」 自動車業における表示に関する公正競争規約 |
| 2 | A-11-03-011 | 2011.5 | 噴霧液のホームページに「新型インフルエンザ対策に！」「ウイルスの感染を阻止し死滅させる対策液」と表示されているが、薬事法に違反するはずだ。 | 環境改善用品・機器 (噴霧液) | インターネット (ホームページ) | 薬事法第 68 条(承認前の医薬品等の広告の禁止) 不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項第 1 号 (不当な表示の禁止・優良誤認) |
| 3 | A-11-04-005 | 2011.6 | 浄水器の折込広告に「放射性物質、驚異の 97%除去」と表示されているが、「放射性物質」とは何を意味するのか不明確であり、「97%除去」についての根拠も表示されていない。 | 環境改善用品・機器 (浄水器) | 折込広告 | 不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項第 1 号 (不当な表示の禁止・優良誤認) 薬事法第 68 条(承認前の医薬品等の広告の禁止) 農水省「ミネラルウォーター類の品質表示ガイドライン」 |
| 4 | A-11-03-019 | 2011.07 | 茶のテレビCMに「商品到着日より 30 日以内に連絡をすれば、商品代金を全額お返しいたします」と表示されているが、実際は返品を申し入れる際に、未開封品と残りすべての空き箱が必要である。 | 健康食品 (茶) | テレビ | 特定商取引に関する法律第 11 条(通信販売についての広告) 不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項第 2 号 (不当な表示の禁止・有利誤認) 薬事法第 68 条(承認前の医薬品等の広告の禁止) |
| 5 | A-11-05-002 | 2011.7 | 育毛剤(医薬部外品)のホームページに「発毛率87%」「自然の力で自然な髪が甦る」「理容室のプロが認める発毛効果」と表示されているが、医薬部外品では表示できないはずだ。 | 医薬品・医薬部外品 (育毛剤) | インターネット (ホームページ) | 薬事法第 66 条(誇大広告等) 医薬品等適正広告基準第 3(基準)の 1(1)(承認を要する医薬品等についての効能効果の表現の範囲) 医薬品等適正広告基準第 3(基準)の 3(6)(効能効果又は安全性を保証する表現の禁止) 医薬品等適正広告基準第 3(基準)の 4(3)(医薬品等の成分およびその分量又は本質についての表現の範囲) 不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項第 1 号 (不当な表示の禁止・優良誤認) 特定商取引に関する法律第 12 条(誇大広告の禁止) |

| 通番 | 登録番号 | 発信年月 | 問題表示 | 業種 | 媒体 | 関連法規 |
|-------------|-------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | A-11-07-016 | 2011.10 | 引越のホームページを見て2t車2人の見積りを依頼したところ、3t車2人の 28,800 円よりも大幅に高い金額であった。理由を尋ねたところ、「養生代に約 15,000 円が必要である。また、適用される割引率が表示された率と異なるため、金額が違ってくる」という回答であった。表示された割引率が適用されないのはおかしい。 | 宅配・引越 (引越) | インターネット (ホームページ) | 不当景品類及び不当表示防止法第4条第1項第2号(不当な表示の禁止・有利誤認) |
| 7 8 9 | A-11-07-013 | 2011.11 | 薬用化粧品のホームページに「使用した一般人の99%が実感」「肌の奥に存在する黒点組織を破壊し、メラニンの生成を予防」と表示されているが、医薬部外品なので表示できないはずだ。 | 医薬品・医薬部外品 (化粧品) | インターネット (ホームページ) | 薬事法第66条(誇大広告等) 医薬品等適正広告基準第3(基準)の3(1)(承認を要する医薬品等についての効能効果等の表現の範囲) 医薬品等適正広告基準第3(基準)の3(6)(効能効果等又は安全性を保証する表現の禁止) 医薬品等適正広告基準第3(基準)の3(8)(効能効果の発現程度についての表現の範囲) 医薬品等適正広告基準第3(基準)の10(医薬関係者等の推せん) 不当景品類及び不当表示防止法第4条第1項第1号(不当な表示の禁止・優良誤認) 特定商取引に関する法律第12条(誇大広告等の禁止) インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項 |
| 10 | A-11-08-010 | 2011.11 | 薬用化粧品のテレビCMに「加齢湯水集中ケア7daysプログラム、7日間であなたが変わる」「朝起きてモチモチっていうのが持続しているんです」と表示し、実年齢51歳の女性の肌年齢が32歳になったと紹介されている。本当に肌年齢が20歳近くも若返るのか疑わしい。 | 医薬品・医薬部外品 (化粧品) | テレビ | 薬事法第66条(誇大広告等) 医薬品等適正広告基準第3(基準)の3(1)(承認を要する医薬品等についての効能効果等の表現の範囲) 医薬品等適正広告基準第3(基準)の3(6)(効能効果等又は安全性を保証する表現の禁止) 医薬品等適正広告基準第3(基準)の3(4)(医薬品等の成分およびその分量又は本質並びに医療機器の原材料、形状、構造及び寸法についての表現の範囲) 不当景品類及び不当表示防止法第4条第1項第1号(不当な表示の禁止・優良誤認) 特定商取引に関する法律第12条(誇大広告の禁止) |

| 通番 | 登録番号 | 発信年月 | 問題表示 | 業種 | 媒体 | 関連法規 |
|----------------|-------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 12 13 | A-11-07-007 A-11-07-802 A-11-08-801 | 2011.12 | 家電量販店の折込広告(液晶テレビ)に「台数限定なし」「お持ち帰り価格〇〇円」と表示されていたが、いずれの店舗でも販売員に「広告掲載の商品はないので予約販売になる」と言われた。広告に「台数限定なし」と表示をするのはおかしい。 | 小売業 (家電量販店) | 折込広告 | 社団法人全国家庭電気製品公正取引協議会「家庭電気製品小売業における表示に関する公正競争規約」第8条(おとり広告の禁止) |
| 14 | A-11-07-012 | 2011.12 | 家電量販店の折込広告(クーラー)に「台数限定なし」と表示されていたが、「台数限定なし」と表示された商品の在庫はなく、入荷はお盆過ぎになるということであった。広告に「台数限定なし」と表示をするのはおかしい。 | 小売業 (家電量販店) | 折込広告 | 社団法人全国家庭電気製品公正取引協議会「家庭電気製品小売業における表示に関する公正競争規約」第8条(おとり広告の禁止) |
| 15 | A-11-09-019 | 2011.12 | 雑誌に掲載されたサプリメント広告で、「物忘れが増えたら要注意」「モニターの87.5%の脳年齢が若返った」と表示されているが、健康食品なので表示できないはずだ。 | 健康食品 (サプリメント) | 雑誌 | 薬事法第68条(承認前の医薬品等の広告の禁止) 不当景品類及び不当表示防止法第4条第1項第1号(不当な表示の禁止・優良誤認) 特定商取引に関する法律第12条(誇大広告の禁止) |
| 16 17 | A-11-10-001 | 2012.2 | サプリメントのホームページに「あの有名女優をたった12日間で-9.4kg強制減量」「3日以内に体重が落ちる」「カラダの中の巡りを良くして体内脂肪をとことん最後の最後まで徹底的に完全消去する」と表示されているが、広告でうたわれているようなダイエット効果はなかった。 | 健康食品 (サプリメント) | インターネット (ホームページ) | 薬事法第68条(承認前の医薬品等の広告の禁止) 不当景品類及び不当表示防止法第4条第1項第1号(不当な表示の禁止・優良誤認) 特定商取引に関する法律第12条(誇大広告等の禁止) |
| 18 | A-12-01-002 | 2012.3 | 新聞に掲載されたサプリメント広告で、「酵素で大そうじ、これぞ引き算健康維持法」などどうたい、あたかも酵素にデトックスや便秘の改善効果があるかのように表示している。健康食品なので表示できないはずだ。 | 健康食品 (飲料) | 新聞 | 薬事法第68条(承認前の医薬品等の広告の禁止) |
| 19 | A-12-01-003 | 2012.3 | 化粧品のカタログに、「使っただけで“顔”が変わるスキンケアです」「しわ、たるみ、しみ、くすみなどあらゆる肌悩みに働きかけ、驚きの変化をもたらします」と使用前・後の写真と共に表示されているが、実際に使用してみても、このような効果を実感できない。また、「美容エキスがものすごく濃いです、80,000%」と表示されているが、100%を超えることはありえないのではないか。 | 化粧品・石けん・洗剤等 (化粧品) | パンフレット等 (カタログ) | 薬事法第66条(誇大広告等) 医薬品等適正広告基準第3(基準)の3(6)「効能効果等または安全性を保證する表現の禁止」 医薬品等適正広告基準第3(基準)の3(3)「承認を要しない化粧品についての効能効果の表現の範囲」 不当景品類及び不当表示防止法第4条第1項第1号(不当な表示の禁止・優良誤認) |

要 望

| 通番 | 登録番号 | 発信年月 | 問題表示 | 業種 | 媒体 | 関連法規 |
|----|-------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | A-11-04-014 | 2011.6 | 共同購入型クーポンサイトに掲載された全身医療脱毛クーポンにおいて、「92%OFF(120,000 円)、夏に向けて施術部位をフリーセレクト(クリニックの全身医療脱毛 180 分×6回)」と表示されているが、実際は全身 14カ所のうち脱毛したい箇所を 180 分以内に収まるよう選択できるものであった。同等のサービスと思わせる表示は問題だ。 | 医療機関 (美容外科) | インターネット (ホームページ) | 医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して 広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針(医療広告ガイドライン) |
| 2 | A-11-06-010 | 2011.9 | 結婚式場幹旋のホームページに、「初任給で結婚式、挙式+披露宴=16.8 万円」と掲載されているが、16.8 万円に含まれるのは、会場装花やヘアメイクなどごく一部であった。あたかも 16.8 万円で結婚式ができることと誤認させる。 | 冠婚・葬祭 (結婚式場幹旋) | インターネット (ホームページ) | 不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項第 1 号、 第 2 号(不当な表示の禁止・優良誤認、有利誤認) |
| 3 | A-11-09-001 | 2011.11 | 美容外科のホームページに、「プラズマジエル(PPP+PRP 注入)プチ豊胸¥93,030」と表示されているが、実際はレントゲン代など別途 ¥53,000 が必要であった。すべての費用を明示すべきだ。 | 医療機関 (美容外科) | インターネット (ホームページ) | 不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項第 2 号 (不当な表示の禁止・有利誤認) |
| 4 | A-11-12-001 | 2012.2 | みかん園のチラシに、「〇〇湖最大のみかん園」「〇〇湖が一望」と表示されていたが、現地のみかん狩りしてみると山しか見えず、一番上まで登っても湖を見ることができなかった。 | 観覧・鑑賞・レジャー (みかん園) | チラシ | 不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項第 1 号 (不当な表示の禁止・優良誤認) |
| 5 | A-12-01-006 | 2012.3 | 携帯電話の交通広告(まど上広告)に「地下鉄全駅で、Wi-Fi つかえます」と表示されているが、実際は複数の駅でサービスを使用できない。大変小さい文字で「一部例外の駅がある」旨の表示はあったが、凝視しなければ確認できないくらい小さい文字だ。 | 通信 (携帯電話) | 交通広告 | 不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項第 1 号 (不当な表示の禁止・優良誤認) 見にくい表示に関する実態調査について(公正取引委員会、平成 20 年 6 月 13 日) |

提 言

| 通番 | 登録番号 | 発信年月 | 問題表示 | 業種 | 媒体 | 関連法規 |
|----|-------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------|------|
| 1 | A-11-02-001 | 2011.4 | 引越のホームページに「〇〇円で引越」「お客様の予算は〇〇円です」と表示されているが、実際は引越し費用総額を一旦払わなければならない、しかもインターネット接続が完了してはじめてキャッシュバックされる仕組みだ。 | 宅配・引越 (引越) | インターネット (ホームページ) | |
| 2 | A-11-02-007 | 2011.6 | 大学のパンフレットとホームページに「就職率私大文系日本一」と表示されているが、実際は就職できずにいる学生が大勢いる。すべての学部で就職率が高いかのような表示はおかしい。 | 学校 (大学) | パンフレット等 (パンフレット) インターネット | |

| 通番 | 登録番号 | 発信年月 | 問題表示 | 業種 | 媒体 (ホームページ) | 関連法規 |
|----|-------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|---------------------------------------|
| 3 | A-11-05-025 | 2011.8 | 車検のチラシに「ディーラーよりお得で安心です」「軽自動車¥67,000、小型自動車 1t 未満¥84,500、中型自動車 1.5t 未満¥94,500、大型自動車 2t 未満¥104,600」と表示されているが、明細は書かれておらず、部品交換等で別途費用がかかる旨も明瞭に記載されていない。 | 修理・修繕 (車検) | チラシ | 社団法人日本自動車整備振興会連合会「車検整備PRチラシ等作成時の留意事項」 |

審査結果分類基準

- 警告…広告及び表示事項が、公正さを欠き、消費者の判断を著しく妨げることにより不利益を与え、または、関係法令に抵触することから、当該広告の即時排除、もしくは当該表示を撤回することが必要と認められるもの。この警告に従わない場合は、審査委員会の審議を経て、公表または告発等の措置をとることができる。
- 要望…広告及び表示事項が、実際のものより優良・有利に表現され、消費者に誤認を与えるおそれのあるもの。または、関係法令に抵触するおそれがあり、当該表示の修正を求めることが必要と認められるもの。
- 提言…広告及び表示事項の一部が、消費者の誤解をまねくおそれがあるため、検討を求めることが必要と認められるもの。

裁定

業務委員会で決定した見解に対して、広告主または相談者から再申し立てがあった場合、学識経験者で構成される審査委員会で、当該広告表示について JARO としての最終的な判断を行ったもの。

平成 24 年 5 月 10 日作成