

苦情处理・紛争解決

1. 消費者の苦情の申出先（平成 15 年 2 月）

	回答数（人）	消費生活センターなどの役所の相談窓口	消費者団体	メーカーに直接	販売店・ゼールムシ	その他	無回答	申出率
全体	994	3.7	0.2	18.9	28.0	3.9	2.1	46.9
商品のみ	328	4.6	0.3	22.9	29.3	0.9	1.1	51.8
サービスのみ	302	3.0	0.3	11.6	18.9	9.3	0.3	40.1

複数回答、回答数を除き％表示

商品・サービスに「不満・被害があった」（回答数 994）と回答した人に、その苦情をどこかに申し出たか否かを質問。

申出率 = 苦情を申し出た人数 / 不満・被害のあった人数 × 100%

第 33 回国民生活動向調査（国民生活センター）

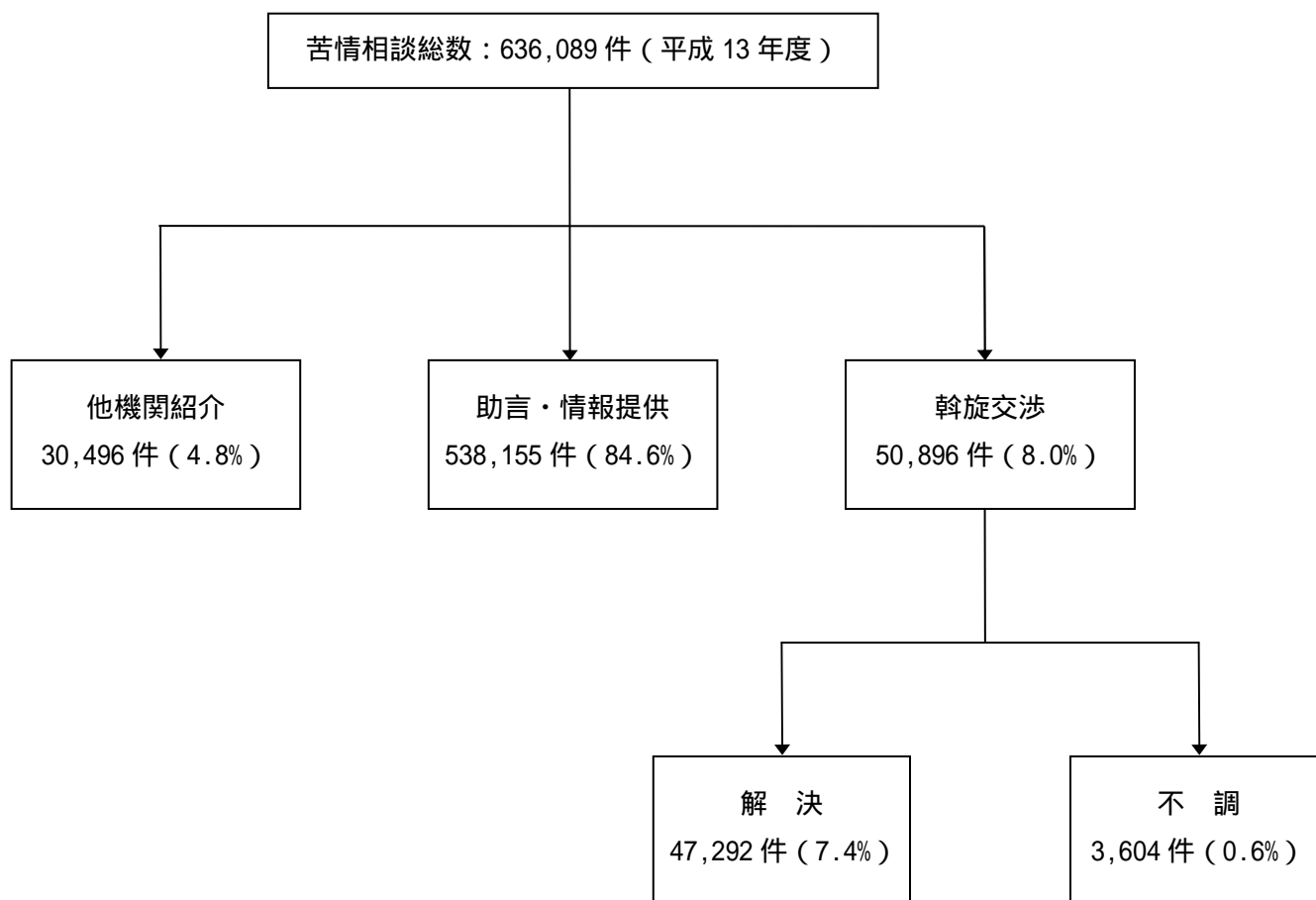
2. 司法制度改革推進計画（平成 14 年 3 月 19 日閣議決定）（抜粋）

8 裁判外の紛争解決手段（ADR）の拡充・活性化

(2) ADRに関する共通的な制度基盤の整備

イ 総合的な ADR の制度基盤を整備する見地から、ADR の利用促進、裁判手続との連携強化のための基本的な枠組みを規定する法律案を提出することも含めて必要な方策を検討し、遅くとも平成 16 年 3 月までに、所要の措置を講ずる。（本部）

3. 消費生活相談における苦情の処理状況（平成14年度）



- （備考）1. 国民生活センターと全国の消費生活センター等を結ぶPIO-NETシステムに寄せられた苦情件数（平成15年5月14日現在のデータ）
2. 苦情相談総数には、問い合わせ件数を含まない。