

(1) 規則の改善状況

(該 当 な し)

(2) 運用の改善状況

項目番号	旧運用	新運用	コメント
2 - 7	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情・紛争解決支援を行っている機関の一覧表を備置している。 ・ 一覧表に記載されている情報に、苦情相談と紛争解決支援のそれぞれの有無に係る情報等は記載されていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情・紛争解決支援を行っている機関の一覧表に、苦情相談と紛争解決支援のそれぞれの有無に係る情報について記載したものを新たに作成し、備置く。 (4月1日) 	<p>「いわゆる『たらい回し』にならないための措置を検討する必要がある」とのモデルの内容に則して、他機関への紹介にあたって紹介先の対応可能範囲を確認しやくすくするための措置を行うもの。</p>
3 - 3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題に関して精通した苦情解決支援担当者の配置はない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題に関して精通した苦情解決支援担当者を配置する。(4月1日) AFP、消費生活アドバイザーの有資格者 	<p>「中立性・専門性を担保するための仕組みを設けることにより、利用者の理解と信頼を得るよう努める」とのモデルの趣旨に則して、消費者問題に関する専門性をより強化するための措置を行うもの。</p>