

苦情件数(25. 3. 1現在)

(単位：件)

類型	19年度		20年度		21年度		22年度		23年度		24年度		計		
	報告書	当省宛	報告書	当省宛	報告書	当省宛	報告書	当省宛	報告書	当省宛	報告書	当省宛	報告書	当省宛	総計
事業者の窓口業務に関するもの	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0		0	2	0	2
手続実施者の選任の方法に関するもの	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0
手続実施者の資質・能力に関するもの	0	0	1	0	1	0	0	0	5	0		0	7	0	7
認証紛争解決手続の進行に関するもの	0	0	1	0	2	1	2	3	4	3		1	9	8	17
資料の取扱い、秘密の保持に関するもの	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		1	0	2	2
報酬・費用に関するもの	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1		1	2	2	4
認証紛争解決手続の結果に関するもの	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0		0	3	0	3
その他	0	0	1	0	2	0	1	0	1	0		1	5	1	6
計	0	0	4	0	5	2	5	3	14	4	0	4	28	13	41

- 注) 1 報告書欄は、認証紛争解決事業者からの事業報告書の件数である。
- 2 当省宛欄は、認証紛争解決事業者の利用者から法務省に対して電話等による苦情の申立て件数である。
- 3 苦情の例
- ・窓口業務に関するもの：事務局の対応が遅い
 - ・手続実施者の資質・能力に関するもの：話を聞いてくれない。相手方の主張ばかり聞き公平でない。
 - ・進行に関するもの：レコーダーの持込が認められなかった。話を聞いてくれない。手続実施者の対応が悪い。
 - ・秘密の保持に関するもの：再訪問した際、相談対応者以外の者が相談内容を知っているかのような対応をした。
 - ・費用に関するもの：不応諾の場合に申立手数料の半額しか返金されないのはおかしい。成立手数料の内訳が明確でない。
 - ・結果に関するもの：希望額より低い金額で和解させられた。和解内容に不満。
 - ・その他：手続実施者の態度や言い方が気に入らない。何の連絡もなく一方的に申立書を送付するのは非常識。