

3. 「相談受付・相談処理」の実施と結果の分析

3. 1 「相談受付・相談処理」の実施内容

「相談受付」は、毎週土曜・日曜日に実施した（年末年始・祝日を除く）。全国から電話で相談を受付け、その内容により助言、情報提供等を行い、必要に応じて仲介・あっせんを行った。

「相談処理」は、平日に、土曜・日曜日に受けた相談の中で複雑な事案を継続相談として、担当者が再度聞き取りや調査を行い、交渉等を実施し解決を図った。解決に至らなかった継続相談のうち、特定商取引に関する紛争であり、裁定手続が必要と考えられる事案を、「裁定手続移送準備会議」へ移送した。

Consumer ADR 受付件数等

【実施時期】	平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月末日		
【受付日】	本部	: 毎週 日曜日	11 時～16 時
	西日本支部	: 毎週 土曜日	10 時～16 時
【処理日】	西日本支部	: 月・水・木曜日	10 時～16 時

相談受付・相談処理件数の内訳

総受付件数	1237 件		
(処理件数内訳) 当日終了件数	1229 件		
継続件数	8 件		
		裁定手続移送準備会 議への付託件数	8 件
		裁定手続件数	1 件

実施要領

名 称： Consumer ADR

消費者相談「NACSウィークエンド・テレホン」（通称 WET）

本部	【電話番号】	03-6450-6631
	【F A X】	03-6450-6591
	【相談受付日】	毎週 日曜日 11時～16時
西日本 部	【電話番号】	06-4790-8110
	【F A X】	06-4790-8110
	【相談受付日】	毎週 土曜日 10時～16時
	【相談処理日】	毎週 月曜日・水曜日・木曜日 10時～16時
【H P】	http://nacs.or.jp	

受付内容： ①「特定商取引法」にかかわる紛争

② 消費者契約に関するトラブル

③ 消費生活一般相談（商品の選び方、製品事故等）

④ 消費生活に関する意見や要望

⑤ その他