

## लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 1827

जिसका उत्तर बुधवार, 30 जुलाई, 2025 को दिया जाएगा

### एआई आधारित उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र

1827. श्री हरीश चंद्र मीना:

क्या उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या राजस्थान और देश में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) आधारित निवारण तंत्र के कार्यान्वयन के बावजूद वित्तीय वर्ष 2023-24 में पंजीकृत 54893 डिजिटल उपभोक्ता शिकायतें वित्तीय वर्ष 2024-25 में बढ़कर 68831 हो गईं;
- (ख) क्या सरकार को एआई आधारित निवारण तंत्र की शुरुआत के बाद इनकी संख्या में हुई इस वृद्धि की जानकारी है और यदि हां, तो इसके क्या कारण हैं; और
- (ग) क्या सरकार का शिकायतों की इस बढ़ती संख्या को कम करने के लिए कोई कदम उठाने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है?

### उत्तर

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री  
(श्री बी. एल. वर्मा)

(क) से (ग): विभाग ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) का पुनर्गठन किया है, जो मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में शिकायत निवारण के लिए देश भर के उपभोक्ताओं के लिए एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है, जिससे उपभोक्ता शिकायत पंजीकरण और निवारण प्रणाली की पहुंच और प्रभावशीलता में वृद्धि हुई है।

यह हेल्पलाइन राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर, सप्ताह के सातों दिन सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक समर्पित रूप से संचालित होती है। पहुंच को और बेहतर बनाने के लिए, कॉल-बैक सुविधा भी उपलब्ध है। त्वरित सेवा सुनिश्चित करने के लिए एक विशेष कॉल सेंटर स्थापित किया गया है।

एनसीएच उन कंपनियों के साथ सक्रिय रूप से साझेदारी करता है जो स्वैच्छिक आधार पर कार्यक्रम में शामिल होना चाहती हैं ताकि कुशल उपभोक्ता शिकायत समाधान प्रदान किया जा सके। यह पहल कंपनी को मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में उपभोक्ता विवादों का निवारण करके बेहतर कॉर्पोरेट प्रशासन और सामाजिक जिम्मेदारी का अवसर प्रदान करती है। कनवर्जेस भागीदारों की संख्या 2017 में 263 कंपनियों से बढ़कर अब तक 1,110 कंपनियों तक पहुंच गई है, जो ई-कॉमर्स, बैंकिंग, सामान्य बीमा, जीवन बीमा, एनबीएफसी, यात्रा और पर्यटन, खाद्य, कंज्यूमर ड्यूरेबल, इलेक्ट्रॉनिक्स उत्पाद, ब्रॉडबैंड और इंटरनेट, डायरेक्ट सेलिंग, रिटेल आउटलेट, डिजिटल भुगतान मोड, एजेंसी सेवाएं और अन्य क्षेत्रों में फैली हुई हैं।

एनसीएच के तकनीकी परिवर्तन ने इसकी कॉल-हैंडलिंग क्षमता में उल्लेखनीय वृद्धि की है। एनसीएच द्वारा प्राप्त कॉलों की संख्या दिसंबर 2015 में 12,553 से दस गुना से भी अधिक बढ़कर दिसंबर 2024 में 1,55,138 हो गई है। यह अभूतपूर्व वृद्धि हेल्पलाइन में उपभोक्ताओं के बढ़ते विश्वास को दर्शाती है। इसी प्रकार, प्रति माह दर्ज होने वाली शिकायतों की औसत संख्या 2017 में 37,062 से बढ़कर 2024 में 1,11,951 हो गई है। इसके अतिरिक्त, व्हाट्सऐप के माध्यम से शिकायत पंजीकरण में तेजी आई है, इस प्लेटफॉर्म के माध्यम से दर्ज शिकायतों का प्रतिशत मार्च 2023 में 3% से बढ़कर मार्च 2025 में 20% हो गया है, जो डिजिटल संचार चैनलों के लिए बढ़ती प्राथमिकता को दर्शाता है।

शिकायत निवारण को और बेहतर बनाने के लिए एक महत्वपूर्ण कदम के रूप में, एनसीएच 2.0 पहल के भाग के रूप में एआई-आधारित स्पीच रिकॉर्डिंग, एक अनुवाद प्रणाली और एक एआई सक्षम चैटबॉट की शुरुआत की है। इन तकनीकी प्रगति का उद्देश्य शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को और अधिक सहज, कुशल और समावेशी बनाना है। एआई-संचालित स्पीच रिकॉर्डिंग एंड ट्रांसलेशन सिस्टम उपभोक्ताओं को वॉयस इनपुट के माध्यम से शिकायत दर्ज करने में सक्षम बनाता है, जिससे मैन्युअल हस्तक्षेप कम होता है। एआई-सक्षम चैटबॉट वास्तविक समय में सहायता प्रदान करता है, शिकायत निवारण प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है और समग्र उपयोगकर्ता अनुभव को बेहतर बनाता है। ये अपग्रेड यह सुनिश्चित करते हैं कि विविध भाषाएँ पृष्ठभूमि वाले उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्रणाली तक समान पहुंच प्राप्त हो।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) की वेबसाइट को भी उन्नत किया गया है, ताकि यह मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में शिकायत निवारण चाहने वाले भारत भर के उपभोक्ताओं के लिए पहुंच का केंद्रीय बिंदु बन सके। इस वेबसाइट में उन्नत कार्यक्षमता, आधुनिक सुविधाएं और उपयोगकर्ता-केंद्रित डिजाइन के साथ बेहतर नेविगेशन शामिल है। इसमें उन्नत सुविधाएं शामिल हैं, जो त्वरित शिकायत समाधान और अधिक कुशल उपयोगकर्ता अनुभव प्रदान करती हैं।

डिजिटल रूप से पंजीकृत उपभोक्ता शिकायतों की संख्या में यह वृद्धि मुख्य रूप से अपने अधिकारों के बारे में उपभोक्ताओं की बढ़ती जागरूकता, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) की बेहतर पहुंच और सुगमता, तथा एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम) के माध्यम से शिकायत पंजीकरण के विभिन्न तरीकों की उपलब्धता, जैसे टोल-फ्री नंबर 1915, व्हाट्सऐप, एसएमएस, एनसीएच ऐप, ईमेल, उमंग ऐप और वेब पोर्टल के कारण हुई है। यह सुविधा 17 भारतीय भाषाओं में भी उपलब्ध है, जिससे विविध भाषाएँ पृष्ठभूमि के उपभोक्ता आसानी से हेल्पलाइन का उपयोग कर सकते हैं और देश भर में व्यापक क्षेत्रीय पहुंच सुनिश्चित होती है।

उपभोक्ता मामले विभाग “उपभोक्ता जागरूकता” नामक एक स्कीम कार्यान्वित कर रहा है। इस स्कीम के अंतर्गत उपभोक्ता मामले विभाग “जागे ग्राहक जागे” नामक देशव्यापी मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चला रहा है। उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं, शिकायत निवारण तंत्र, हॉलमार्किंग, आईएसआई उत्पादों और विभिन्न अन्य उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के बारे में विभिन्न मीडिया जैसे टीवी, रेडियो, सिनेमा थिएटर, आईवीआरएस, मेलों और त्योहारों के साथ-साथ यूट्यूब आदि जैसे डिजिटल मीडिया के माध्यम से जागरूक किया जाता है। इस स्कीम के अंतर्गत, क्षेत्रीय स्तर पर स्थानीय विषय-वस्तु के साथ उपभोक्ता जागरूकता पर गतिविधियां चलाने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को अनुदान सहायता भी प्रदान की जाती है। विभाग उपभोक्ता जागरूकता के लिए विभिन्न क्रिएटिव, इन्फोग्राफिक्स और वीडियो के साथ सोशल मीडिया का सक्रिय रूप से उपयोग कर रहा है।

\*\*\*\*\*