

भारत सरकार  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
उपभोक्ता मामले विभाग

लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या 2110  
जिसका उत्तर बुधवार, 12 मार्च, 2025 को दिया जाएगा

एआई-समर्थित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन

2110. श्री प्रवीण पटेल:  
श्री तेजस्वी सूर्या:  
श्री नव चरण माझी:

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

- (क) एआई-समर्थित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) में प्रमुख प्रौद्योगिकीय प्रगति क्या है और इससे उपभोक्ता शिकायत निवारण में किस प्रकार वृद्धि हुई है;
- (ख) शिकायतों के एआई-संचालित क्षेत्र-वार विश्लेषण से शिकायत समाधान की दक्षता में सुधार लाने में किस प्रकार मदद मिलती है;
- (ग) शिकायतों के निपटान में लगने वाला वर्तमान औसत समय कितना है और यह पिछले वर्षों की तुलना में कितना है; और
- (घ) शिकायत निवारण प्रक्रिया के साथ उपभोक्ताओं की संतुष्टि का आकलन करने के लिए स्थापित किए गए फीडबैक तंत्रों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

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

(क) से (घ): उपभोक्ता मामले विभाग ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) का पुनर्गठन किया है, जो देश भर में उपभोक्ताओं के लिए मुकदमेबाजी-पूर्व चरण में शिकायत निवारण हेतु एकल पहुंच बिंदु के रूप में उभरी है। यह हेल्पलाइन हिंदी, अंग्रेजी, कश्मीरी, पंजाबी, नेपाली, गुजराती, मराठी, कन्नड़, तेलुगु, तमिल, मलयालम, मैथिली, संथाली, बांग्ला, ओडिया, असमिया और मणिपुरी सहित 17 भाषाओं में उपलब्ध है, जिससे सभी क्षेत्रों के उपभोक्ता टोल-फ्री नंबर 1915 के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। इन शिकायतों को अपनी सुविधानुसार विभिन्न माध्यमों – व्हाट्सएप (8800001915), एसएमएस (8800001915), ईमेल (nch-ca@gov.in), एनसीएच ऐप, वेब पोर्टल (consumerhelpline.gov.in), उमंग ऐप के माध्यम से एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (इनग्राम), एक ओम्नी-चैनल आईटी सक्षम केंद्रीय पोर्टल पर पंजीकृत किया जा सकता है।

हेल्पलाइन राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर सप्ताह के सभी सातों दिन सुबह 8 बजे से शाम 8 बजे तक समर्पित तरीके से काम करती है। पहुंच को और बेहतर बनाने के लिए, कॉल-बैक सुविधा उपलब्ध है। त्वरित सेवा सुनिश्चित करने के लिए एक विशेष कॉल सेंटर स्थापित किया गया है।

एनसीएच उन कंपनियों के साथ सक्रिय रूप से भागीदारी करता है जो स्वैच्छिक आधार पर कार्यक्रम में शामिल होना चाहती हैं, ताकि कुशल उपभोक्ता शिकायत समाधान की पेशकश की 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। अभिसरण भागीदारों की संख्या 2017 में 263 कंपनियों से लगातार बढ़कर अब तक 1049 कंपनियों तक पहुंच गई है।

एनसीएच के तकनीकी परिवर्तन ने इसकी कॉल-हैंडलिंग क्षमता को काफी हद तक बढ़ा दिया है। एनसीएच द्वारा प्राप्त कॉलों की संख्या दिसंबर 2015 में 12,553 से दिसंबर 2024 में 1,55,138 तक दस गुना से अधिक बढ़ गई है। यह तीव्र वृद्धि हेल्पलाइन में उपभोक्ताओं के बढ़ते भरोसे को दर्शाती है। इसी तरह, हर महीने दर्ज होने वाली शिकायतों की औसत संख्या 2017 में 37,062 से बढ़कर 2024 में 1,11,951 हो गई है। इसके अतिरिक्त, व्हाट्सएप के माध्यम से शिकायत पंजीकरण में भी तेजी आई है और इस प्लेटफॉर्म के माध्यम से दर्ज शिकायतों का प्रतिशत मार्च 2023 में 3% से बढ़कर दिसंबर 2024 में 18% हो गया है, जो डिजिटल संचार चैनलों के प्रति बढ़ती प्राथमिकता को दर्शाता है।

शिकायत निवारण को और बेहतर बनाने के लिए एक महत्वपूर्ण कदम उठाते हुए, एनसीएच ने एनसीएच 2.0 पहल के भाग के रूप में एआई-आधारित स्पीच रिकग्निशन, एक अनुवाद प्रणाली और एक एआई सक्षम चैटबॉट की शुरुआत की है। इन तकनीकी प्रगति का उद्देश्य शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को अधिक सहज, कुशल और समावेशी बनाना है। एआई सक्षम चैटबॉट वास्तविक समय की सहायता प्रदान करता है, शिकायत-निपटान प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करता है और समग्र उपयोगकर्ता अनुभव में सुधार करता है। ये उन्नयन सुनिश्चित करते हैं कि विविध भाषाई पृष्ठभूमि के उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण प्रणाली तक समान पहुंच प्राप्त हो।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) की वेबसाइट को भी उन्नत किया गया है, ताकि यह पूर्व-मुकदमेबाजी 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 डिज़ाइन के साथ बेहतर नेविगेशन शामिल है। इसमें उन्नत सुविधाएं शामिल हैं, जो शिकायत निवारण में तेजी लाती हैं और उपयोगकर्ता को अधिक कुशल अनुभव प्रदान करती हैं।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन ने हेल्पलाइन पोर्टल पर प्राप्त सभी शिकायतों के समाधान के लिए एक तंत्र स्थापित किया है। सीपीग्राम के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के लिए पिछले तीन वर्षों में औसत शिकायत निपटान समय नीचे दी गई तालिका में दिया गया है:

वर्ष	निपटान का औसत समय (दिन में)
2022	29
2023	24
2024	18

एक फीडबैक तंत्र लागू किया गया है, जिससे उपभोक्ता <https://consumerhelpline.gov.in/public/feedback> वेब लिंक पर जाकर और एक छोटा सा फॉर्म भरकर अपने फीडबैक और सुझाव साझा कर सकते हैं। उपभोक्ता संतुष्टि बढ़ाने और हेल्पलाइन की प्रभावशीलता में सुधार करने के लिए प्राप्त फीडबैक और सुझावों का नियमित रूप से विश्लेषण किया जाता है।

\*\*\*\*\*