

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

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 2197
जिसका उत्तर बुधवार, 12 मार्च, 2025 को दिया जाएगा

एनसीएच का विस्तार

2197. श्री हरीभाई पटेल:

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

- (क) जनवरी 2025 तक राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के कन्वर्जेन्स भागीदार बनने वाले क्षेत्रों और कंपनियों के प्रकारों का व्यौरा क्या है;
- (ख) पिछले दो वर्षों में एनसीएच के माध्यम से रिपोर्ट की गई, हल की गई और लंबित शिकायतों का राज्यवार विशेषरूप से गुजरात के संबंध में आंकड़ा क्या है;
- (ग) इन कन्वर्जेन्स भागीदारों द्वारा उपभोक्ता शिकायतों के उत्तरदायित्व और समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय अपनाए गए हैं;
- (घ) क्या सरकार के पास अधिक कंपनियों या क्षेत्रों को समायोजित करने के लिए एनसीएच का विस्तार करने की कोई योजना है और यदि हां, तो इसका व्यौरा क्या है; और
- (ङ) सरकार द्वारा एनसीएच और इसके कन्वर्जेन्स भागीदारों के बारे में उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

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

(क) से (ङ): उपभोक्ता मामले विभाग ने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) का पुनर्गठन किया है, जो देश भर में उपभोक्ताओं के लिए पूर्व-मुकदमेबाज़ी 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 पूर्व-मुकदमेबाज़ी 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, जो ई-कॉर्मस, बैंकिंग, सामान्य बीमा, जीवन बीमा, एनबीएफसी, यात्रा और पर्यटन, खाद्य, उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुएं, इलेक्ट्रॉनिक्स उत्पाद, ब्रॉडबैंड और इंटरनेट, डायरेक्ट सेलिंग, रिटेल आउटलेट, डिजिटल भुगतान मोड, एजेंसी सेवाएं और अन्य जैसे क्षेत्रों में फैली हुई हैं।

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 रिकमिशन, 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-संचालित स्पीच रिकॉर्मिशन एंड ट्रांसलेशन सिस्टम उपभोक्ताओं को वॉयस इनपुट के माध्यम से शिकायत दर्ज करने में सक्षम बनाता है, जिससे मैनुअल हस्तक्षेप कम हो जाता 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 भाषाएँ 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-मुकदमेबाज़ी 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 तेज़ी लाती हैं और उपयोगकर्ता को अधिक कुशल अनुभव प्रदान करती हैं।

पिछले दो वर्षों में एनसीएच के माध्यम से प्राप्त, निपटाए गए तथा मूल्यांकन चरण में शिकायतों का राज्यवार आंकड़ा, विशेष रूप से गुजरात में, अनुलग्नक में दिया गया है।

विभाग नियमित रूप से शिकायत डेटा की निगरानी करता है और गैर-अभिसरण कंपनियों की पहचान करता है। एनसीएच उन कंपनियों के साथ साझेदारी करता है जो कुशल उपभोक्ता शिकायत समाधान के लिए सक्रिय दृष्टिकोण रखते हैं, और स्वैच्छिक आधार पर कार्यक्रम में शामिल होना चाहते हैं। यह शिकायतकर्ताओं के डेटा के साथ-साथ उनकी कंपनी से संबंधित एनसीएच में प्राप्त शिकायतों को भी उनके साथ साझा करता है, ताकि सहभागितापूर्ण सहयोग के माध्यम से स्वतंत्र, निष्पक्ष और त्वरित निवारण की सुविधा मिल सके, जिससे उपभोक्ताओं और कंपनियों दोनों के लिए जीत की स्थिति बन सके।

इस प्रयास में, एनसीएच वास्तविक समय के आधार पर शिकायतों को अभिसरण भागीदारों को अग्रेषित करके उपभोक्ता शिकायतों की जवाबदेही और समय पर समाधान सुनिश्चित करता है। एक बार जब ये कंपनियां अभिसरण भागीदार के रूप में शामिल हो जाती हैं, तो उन्हें एनसीएच के सहयोग से शिकायतों के त्वरित और प्रभावी समाधान को प्राथमिकता देनी होती है। यह साझेदारी बेहतर जवाबदेही सुनिश्चित करने और उपभोक्ता शिकायतों का त्वरित निवारण करने में मदद करती है, जिससे अंततः देश भर के उपभोक्ताओं को लाभ होगा। एनसीएच ने कम्पनियों को अभिसरण भागीदार के रूप में पंजीकृत करने की प्रक्रिया को भी सरल बना दिया है, जिससे यह ऑनलाइन, परेशानी मुक्त और पारदर्शी हो गई है।

विभाग इलेक्ट्रॉनिक, आउटडोर और सोशल मीडिया सहित विभिन्न मीडिया के माध्यम से "जागो ग्राहक जागो" अभियान के तत्वावधान में उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करने और उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने के लिए "उपभोक्ता जागरूकता" नामक एक विशेष स्कीम को कार्यान्वित कर रहा है। विभाग ने 2022-23 में उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने और उनके अधिकारों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए एक शुभंकर "जागृति" लॉन्च किया है। विभाग प्रमुख मेलों/त्योहारों/कार्यक्रमों में भाग लेता है जहाँ बड़ी संख्या में लोग एकत्रित होते हैं। विभाग स्थानीय स्तर पर जागरूकता उत्पन्न करने के लिए विभिन्न राज्यों/संघ शासित प्रदेशों को सहायता अनुदान भी प्रदान करता है।

‘एनसीएच का विस्तार’ के संबंध में दिनांक 12.03.2025 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 2197 के उत्तर
के भाग (क) से (ड) में उल्लिखित अनुलग्नक

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर दर्ज की गई शिकायतों का विवरण

क्रम सं.	राज्य	वित्त वर्ष 2022-23			वित्त वर्ष 2023-24		
		प्राप्त शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	लंबित शिकायतें	प्राप्त शिकायतें	निपटाई गई शिकायतें	लंबित शिकायतें
1	अंडमान निकोबार	698	698	0	936	936	0
2	आंध्र प्रदेश	31967	31967	0	41113	41113	0
3	अरुणाचल प्रदेश	1603	1603	0	3734	3734	0
4	অসম	10849	10849	0	13808	13808	0
5	बिहार	60270	60270	0	70069	70069	0
6	चंडीगढ़	3677	3677	0	3700	3700	0
7	छत्तीसगढ़	10870	10870	0	13734	13734	0
8	दादरा एवं नगर हवेली	253	253	0	389	389	0
9	दमन और दीव	203	203	0	293	293	0
10	दिल्ली	85672	85672	0	96709	96709	0
11	गोवा	2284	2284	0	3161	3161	0
12	ગુજરાત	48391	48391	0	63997	63997	0
13	हरियाणा	47737	47737	0	54056	54056	0
14	हिमाचल प्रदेश	5250	5250	0	6658	6658	0
15	जम्मू एवं कश्मीर	6979	6979	0	8443	8443	0
16	झारखण्ड	18159	18159	0	21061	21061	0
17	कर्नाटक	60032	60032	0	76867	76867	0
18	केरल	21128	21128	0	33635	33635	0
19	लद्दाख	126	126	0	145	145	0
20	लक्ष्मीपुर	25	25	0	266	266	0
21	मध्य प्रदेश	53542	53542	0	65396	65396	0
22	महाराष्ट्र	106975	106975	0	134133	134133	0
23	मणिपुर	354	354	0	368	368	0
24	मेघालय	552	552	0	711	711	0
25	मिजोरम	93	93	0	130	130	0
26	नागालैंड	249	249	0	322	322	0
27	ओडिशा	21107	21107	0	27220	27220	0
28	पुदुचेरी	612	612	0	962	962	0
29	ਪੰਜਾਬ	21910	21910	0	24984	24984	0
30	राजस्थान	81273	81273	0	81532	81532	0
31	सिक्किम	352	352	0	531	531	0
32	तमिलनाडु	31489	31489	0	49939	49939	0
33	तेलंगाना	43472	43472	0	53432	53432	0
34	त्रिपुरा	1786	1786	0	2233	2233	0
35	उत्तर प्रदेश	146655	146655	0	186576	186576	0
36	उत्तराखण्ड	11934	11934	0	14611	14611	0
37	पश्चिम बंगाल	67457	67457	0	79856	79856	0
कुल		1005985	1005985	0	1235710	1235710	0