

(1) 規則の改善状況

(該 当 無 し)

(2) 運用の改善状況

| 項目番号 | 旧運用 | 新運用 | コメント |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 - 2 | 苦情等の発生原因等の消費者への情報提供：未実施 | 同左：実施（ホームページによる注意喚起） （平成15年3月3日） | 特定の会員企業による個人顧客への勧誘が増えたため |
| 3 - 14 | 紛争解決支援手続がない場合の解決案の提示：提示実績なし | 同左：和解案の提示（賠償額の調整等） （平成15年3月7日） | 同上 |