

国際シンポジウム
「アジア地域におけるウィズコロナ、ポストコロナでの
消費生活相談と消費者教育について」
2021年3月16日

フィリピンにおける 苦情対応

ルース カステロ (Atty. Ruth B. Castelo)
貿易産業省
消費者保護グループ次官



政府はどこで、どのように 消費者の苦情を受け付けているか



dti.gov.ph/konsyumer/complaints/

GOVPH Home About Regions Overseas Resources Partnerships Good Governance Foreign Assisted Projects Contact Search ...

dti PHILIPPINES
Republic of the Philippines
DEPARTMENT OF TRADE AND INDUSTRY
Trabaho, Negosyo, Konsyumer

Philippine Standard Time: [Clock Icon]

YOU ARE HERE: / HOME / KONSYUMER / COMPLAINTS

Check the Latest Prices
File a Complaint
Know Your Consumer Rights
Newly Accredited and Licensed Business
Product Standards and Conformance
Accreditation
Programs and Projects

COMPLAINTS

DTI is committed to providing a fair, timely, and professional response to your feedback. Complaints for review of our processes help us continuously improve the quality of our services and products.

How to File a Complaint

You can send us your concerns on warranties, No Return, No Exchange (NRNE) and other consumer concerns through our national or provincial offices and via email. To file a complaint, you may download the [Complaint Form](#) or prepare a complaint letter with the following details:

1. Complete name, address, email and contact number of complainant and respondent
2. Narration of facts
3. Demand
4. Scanned and attached proof of transaction and any government-issued ID of the complainant

Where to File a Complaint

Select a Complaint Type



手段は持ち込み、Eメール

政府はどこで、どのように 消費者の苦情を受け付けているか

コロナ禍で物理的な移動が制限されている中、デジタルなチャネルを通して取引を行うフィリピン国民が現在増加しています。このようなオンライン取引への移行にあたり、Eメールによる苦情受付を採用する必要性が生じており、DTIの管轄外である場合、受け付けた苦情は適切な政府機関に付託されます。

新型コロナ流行のピーク時に どのような苦情が増えていたか

苦情の性質	
不適切な顧客サービス	
広告と販売プロモーション	
消費者向け製品の品質と安全性	
消費者向け製品・サービスの保証	
虚偽の不当／非良心的な販売行動や慣行	
製品・サービスの不備（欠陥）に対する責任	
旅行パッケージ商品	
価格法	
請求を巡る訴訟	
インターネット接続の不備	

1位

2位



DTIによる消費者の苦情処理

苦情の申立て

1-384
消費者救済ホットライン



ConsumerCare@dti.gov.ph
fteb@dti.gov.ph



普通郵便



0917.8343330 (SMS)



Eコマース法の下で 救済措置

消費者の苦情に対応する仕組みを企業側が
社内にて設定

消費者の苦情を該当する政府機関へ申立て

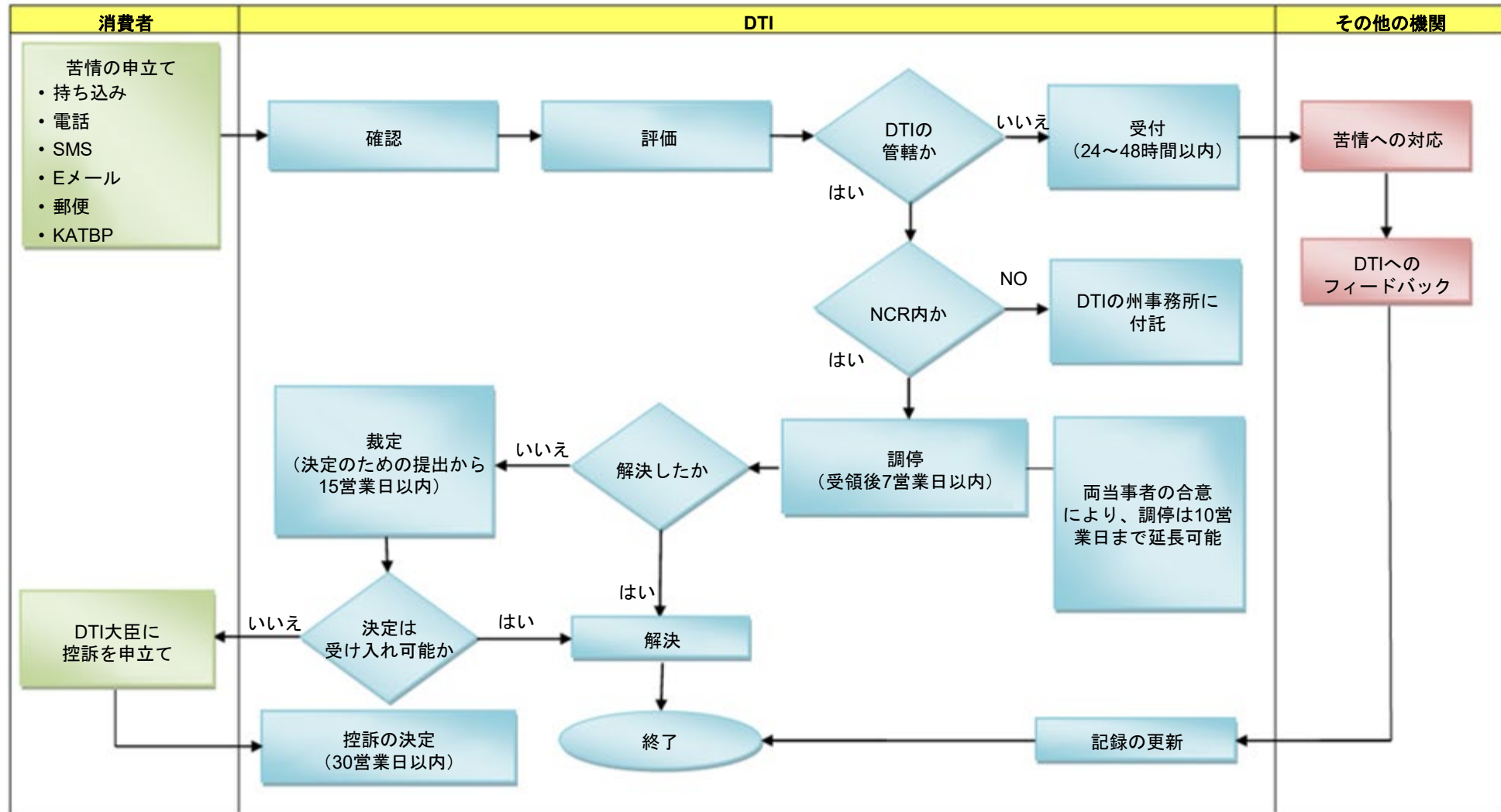
フィリピン国の貿易・領事事務所・大使館
へ苦情申立てる、若しくは小売業者・売り
手・代理店・サプライヤー・製造業者等が
所在する国の政府機関か規制当局へ苦情を
申し立てる

苦情は以下工程を経由する：

- ・ 調停、及びまたは
- ・ 裁定

DTIによる消費者の苦情処理

消費者の苦情対応プロセスフローチャート



消費者の苦情処理 システムの改善方法

ソーシャルネットワーキングサイト（SNS）の活用



消費者の苦情処理にあたる人員の増加
（調停人、事務管理スタッフ）

データベース管理システムの開発、報告システム
のコンピュータ化、調停人の為の研修・能力
開発の強化



THANK YOU!

CONNECT WITH US



DTI.Philippines



@DTIPhilippines



@DTIPhilippines



DTIPhilippines



www.dti.gov.ph