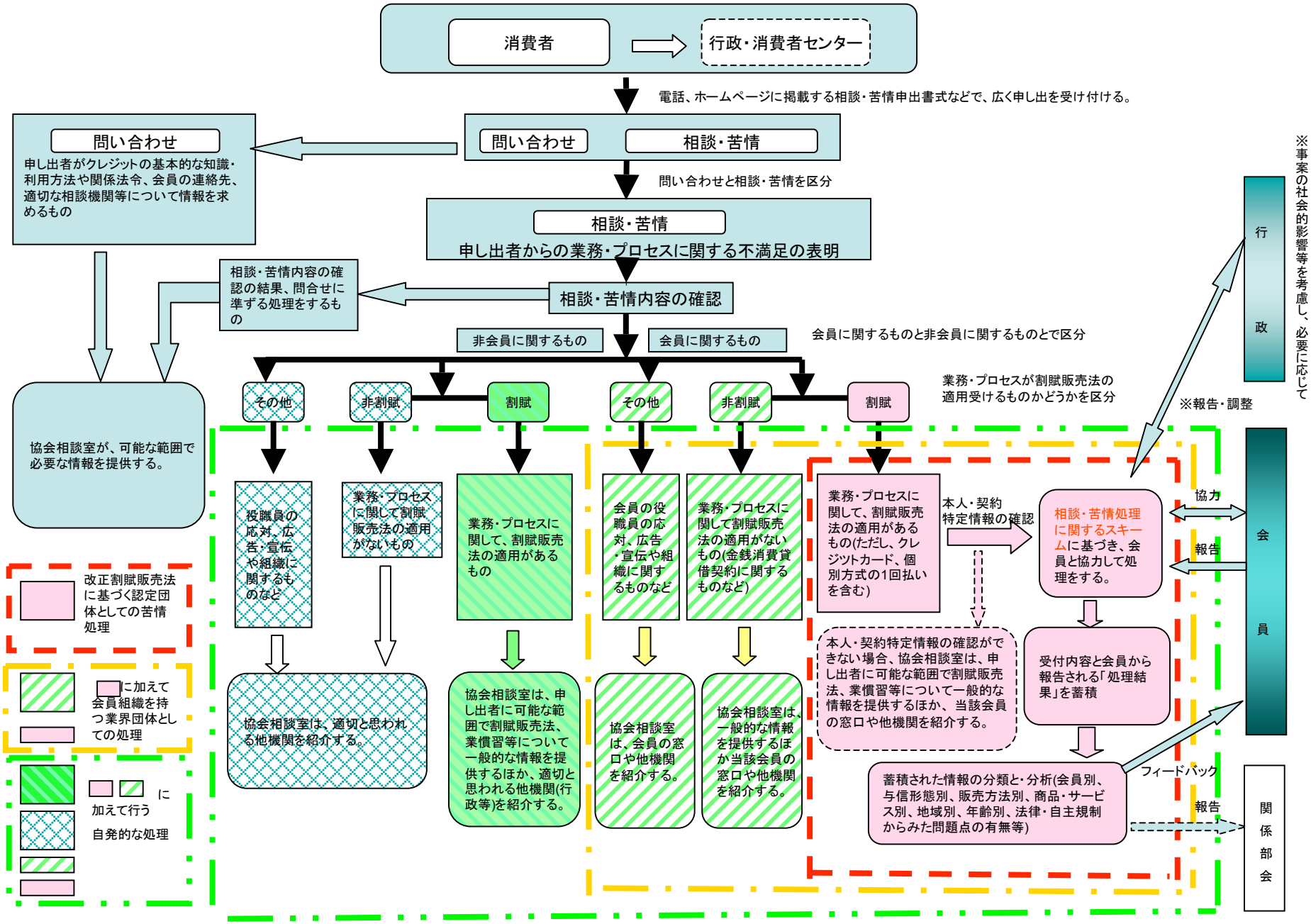苦情処理に関する具体的な流れ