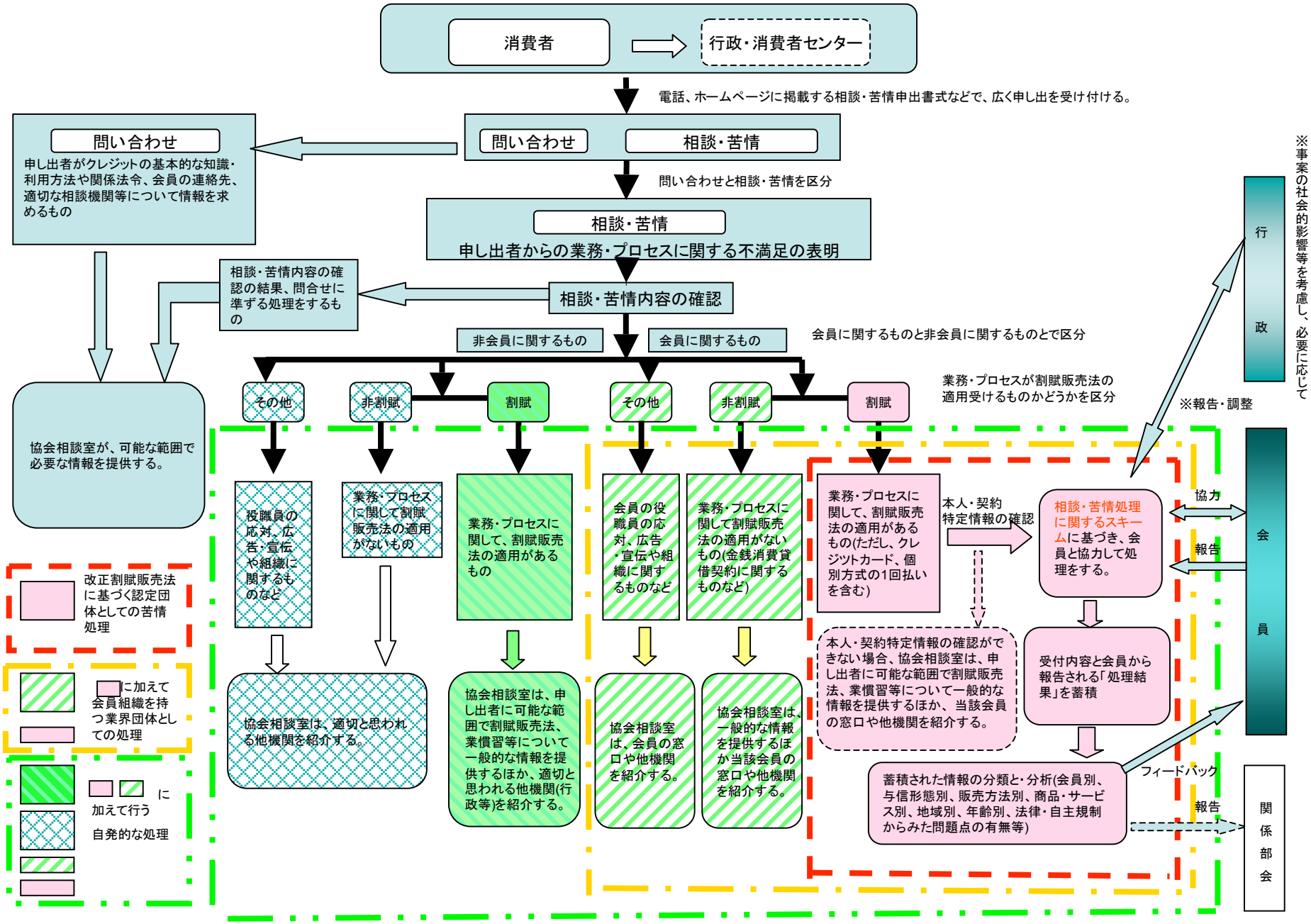消費者相談に関する具体的な流れ（全体像）