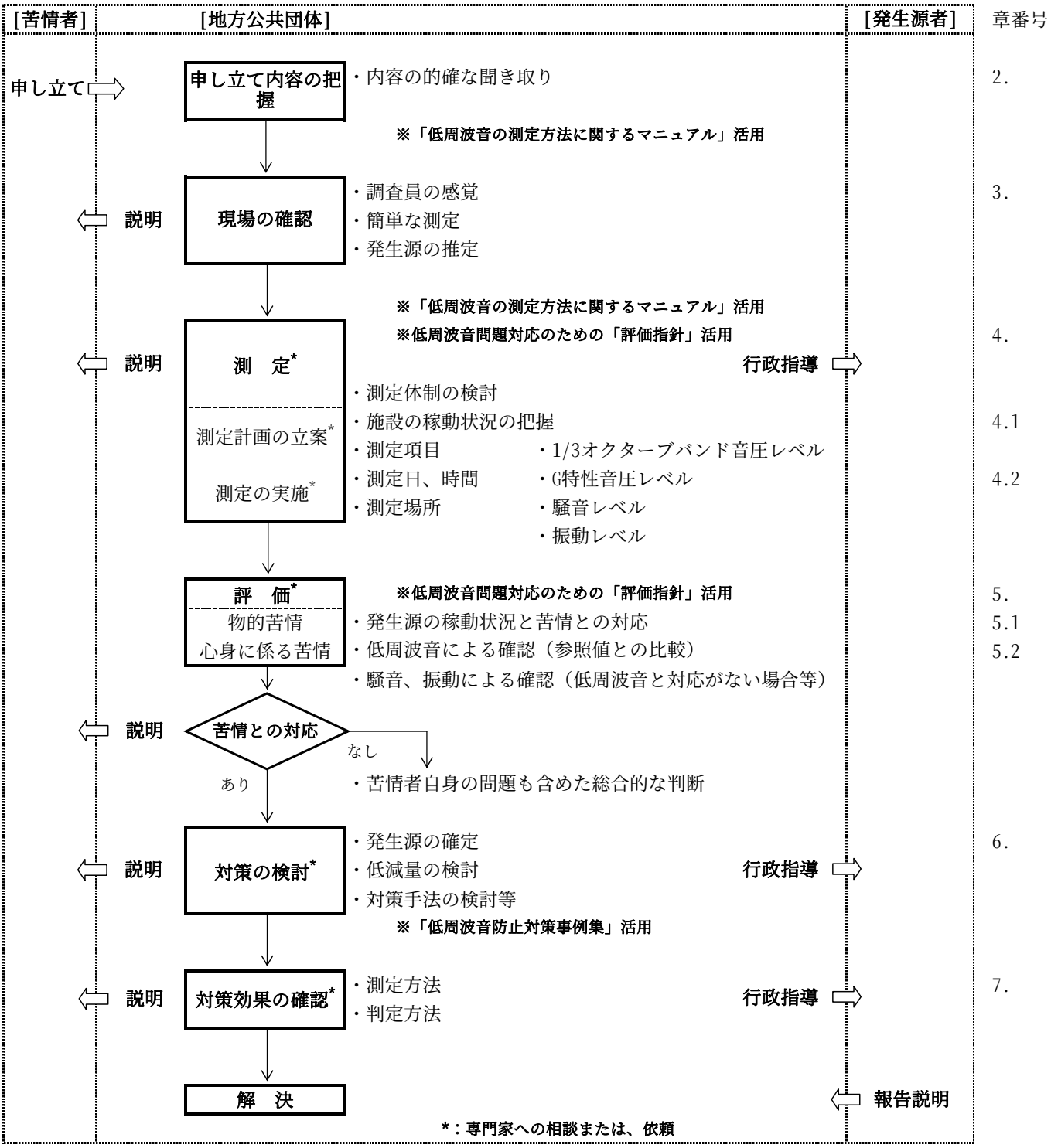

図　　苦情申し立てから解決までの流れと、手引書に記載されている章番号