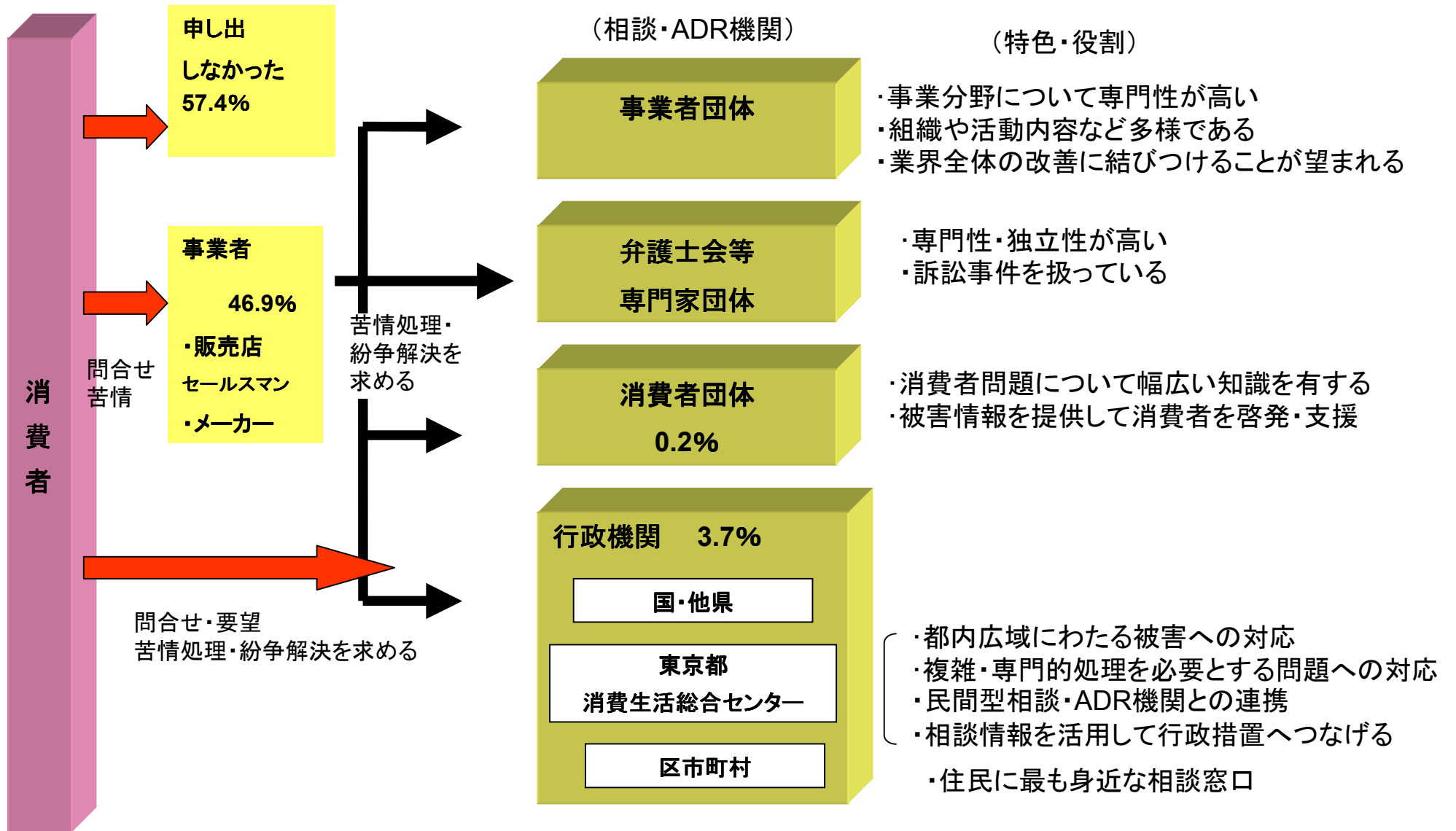


【図1】 消費生活相談処理の流れ

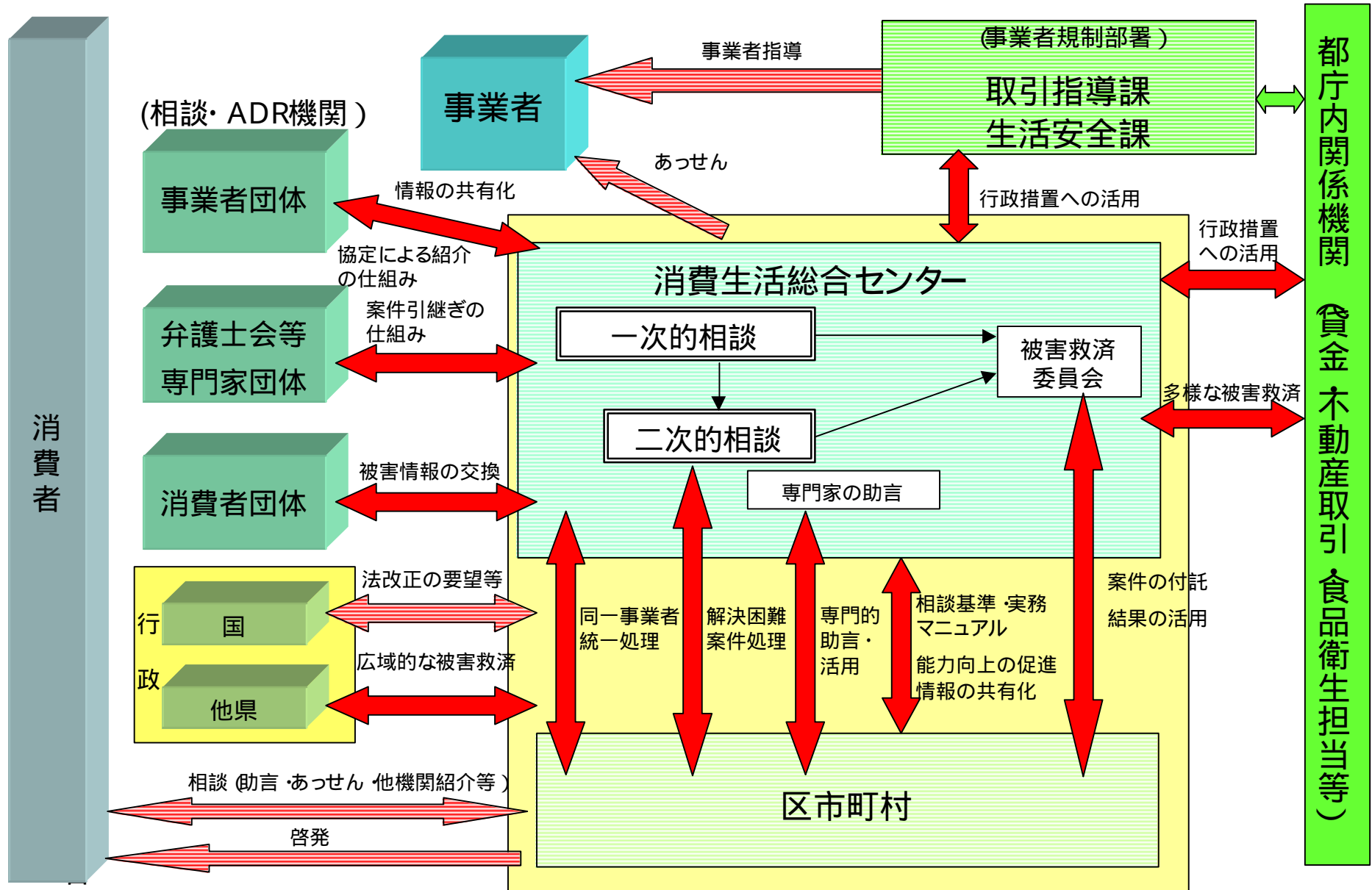


(備考) %の表示の数値は、国民生活センター国民生活動向調査(平成14年10月～11月)からの引用による。

商品・サービスに「不満・被害があった」と回答した人の苦情の申し出率・申し出先であり、複数回答。

(申し出た人と申し出なかった人との合計が100%を越えるのは、同一の人が複数の不満・被害を経験した場合を含むからである。)

【図2】 東京都における消費者被害救済の新たな仕組み (概略)



(備考) ◀▶ 今回の答申で提言されたものを示す