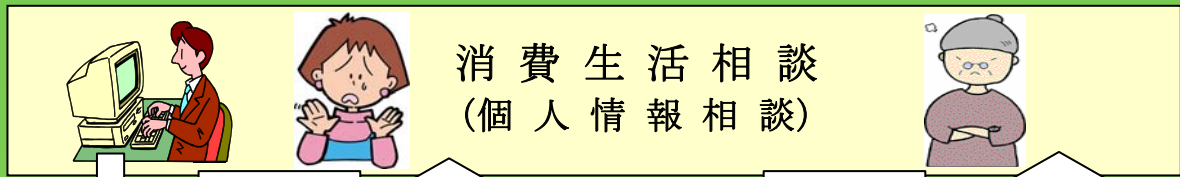


国民生活センターにおける相談処理の流れ



相談
問合せ

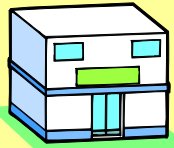
相談
問合せ

- ・各種情報提供
- ・自主交渉の助言
- ・あっせん処理

国民生活
センター

- ・各種情報提供
- ・自主交渉の助言
- ・あっせん処理

国民生活センターホームページにある入力画面に、消費生活等に関する意見等を入力し、送信



消費生活センター

消費生活センターでは解決困難な相談の処理支援を依頼



消費者からの相談・問合せ受付



消費者から送信された情報は「消費者トラブルメール箱」に格納され、業務参考資料として活用

経由相談として受付

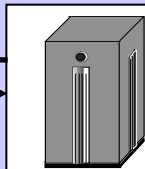
- 相談処理についての助言、情報提供
- 消費生活センターとの共同処理
- 相談処理の全面的な引き受け移送



紛争処理
あっせん

高度専門
相談

必要に応じて原因究明テストを実施



PIO-NET

消費者苦情処理
専門委員会



解決に至らない事案、解決困難な事案等について諮問し、回答を得る。

消費者からの相談や問合せ、相談処理を通じて得られた各種情報は、以下の目的に活用される：

- ・消費者被害の未然防止・拡大防止
- ・普及啓発・情報提供用の各種資料作成
- ・相談処理マニュアルの作成・改定

情報提供

要望・情報提供

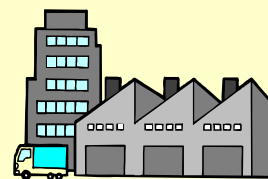
要望・情報提供



マスコミ



関係府省庁



事業者・業界団体