

資料9 - 2 苦情処理件数

| 区分<br>年度 | 合計<br>(A) | 受 理 件 数     |             |             | 合 計   | 処 理 件 数         |             |             |       | 解決率<br>B / ( A - C ) |
|----------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------|-----------------|-------------|-------------|-------|----------------------|
|          |           | 新規直接<br>受 理 | 他 から<br>移 送 | 前年度<br>から繰越 |       | 直接処理<br>(解決)(B) | 他へ移送<br>(C) | 翌年度へ<br>繰 越 | そ の 他 |                      |
| H19      | 2,092     | 2,088       | -           | 4           | 2,092 | 1,748           | 103         | 17          | 224   | 87.9%                |
| H20      | 2,037     | 2,020       | -           | 17          | 2,037 | 1,747           | 68          | 7           | 215   | 88.7%                |
| H21      | 1,634     | 1,627       | -           | 7           | 1,634 | 1,451           | 50          | 10          | 123   | 91.6%                |