

資料9-2 苦情処理件数

区分 年度	合計 (A)	受 理 件 数			合 計	処 理 件 数				解決率 B/(A-C)
		新規直接 受 理	他 から 移 送	前 年 度 から繰越		直接処理 (解決)(B)	他へ移送 (C)	翌年度へ 繰 越	そ の 他	
H24	1,464	1,456	-	8	1,464	1,316	47	14	87	92.9%
H25	1,519	1,510	-	9	1,519	1,420	23	8	68	94.9%
H26	1,497	1,494	-	3	1,497	1,368	18	14	97	92.5%
H27	1,303	1,294	-	9	1,303	1,225	5	12	61	94.4%
H28	1,226	1,217	-	9	1,226	1,158	13	10	45	95.5%
H29	1,245	1,236	-	9	1,245	1,108	21	35	81	90.5%