

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	
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%
H30	1,191	1,173	-	18	1,191	1,086	17	12	76	92.5%
R1	1,514	1,511	-	3	1,514	1,038	42	28	406	70.5%
R2	1,856	1,829	-	27	1,856	1,265	33	28	530	69.4%