

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 | |
| 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% |
| H22 | 1,599 | 1,594 | - | 5 | 1,599 | 1,433 | 59 | 9 | 98 | 93.1% |