

資料9-2 苦情処理件数

区分 年度	受 理 件 数				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	合計 (A)	直接処理 (解決) (B)	他へ移送 (C)	翌年度へ 繰 越	そ の 他	合計	
H27	1,294	-	9	1,303	1,225	5	12	61	1,303	94.4%
H28	1,217	-	9	1,226	1,158	13	10	45	1,226	95.5%
H29	1,236	-	9	1,245	1,108	21	35	81	1,245	90.5%
H30	1,173	-	18	1,191	1,086	17	12	76	1,191	92.5%
R1	1,511	-	3	1,514	1,038	42	28	406	1,514	70.5%
R2	1,829	-	27	1,856	1,265	33	28	530	1,856	69.4%
R3	1,537	-	30	1,567	1,300	36	21	210	1,567	84.9%
R4	1,611	-	21	1,632	1,300	42	11	279	1,632	81.8%
R5	1,361	-	11	1,372	1,128	48	12	184	1,372	85.2%