

## □ 클레임 접수 현황

(단위 : 건, 억원, %)

구 분		기간, 건수 금액		2014년		2013년		증감률	
		건 수	금 액	건 수	금 액	건 수	금 액		
총계	국 내	9,464	6,588	8,732	10,655	8.4	△38.2		
	국 제	1,043	3,124	840	6,892	24.2	△54.7		
	소 계	10,507	9,712	9,572	17,547	9.8	△44.7		
중재	국 내	295	4,171	261	5,044	13.0	△17.3		
	국 제	87	2,390	77	1,539	13.0	55.3		
	소 계	382	6,561	338	6,583	13.0	△0.3		
알선	국 내	821	154	819	133	0.2	15.8		
	국 제	95	198	97	426	△2.1	△53.5		
	소 계	916	352	916	559	0.0	△37.0		
상담	국 내	8,348	2,263	7,652	5,478	9.1	△58.7		
	국 제	861	536	666	4,927	29.3	△89.1		
	소 계	9,209	2,799	8,318	10,405	10.7	△73.1		