

□ 클레임 접수 현황

(단위 : 건, 억원, %)

구분		기간, 건수 금액		2015년		2014년		증감률	
		건 수	금 액	건 수	금 액	건 수	금 액		
총계	국 내	10,277	14,753	9,456	6,588	8.7	123.9		
	국 제	897	4,304	1,043	3,294	△14.0	30.7		
	소 계	11,174	19,057	10,499	9,882	6.4	92.8		
중재	국 내	339	5,813	295	4,171	14.9	39.4		
	국 제	74	2,505	87	2,390	△14.9	4.8		
	소 계	413	8,318	382	6,561	8.1	26.8		
알선	국 내	847	165	821	154	3.2	7.1		
	국 제	92	303	95	198	△3.2	53.0		
	소 계	939	468	916	352	2.5	33.0		
상담	국 내	9,091	8,775	8,340	2,263	9.0	287.8		
	국 제	731	1,496	861	706	△15.1	111.9		
	소 계	9,822	10,271	9,201	2,969	6.7	245.9		