

「ユニバーサルサービス」に関する問い合わせについて

資料4

1 ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成22年												平成23年		
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
支援機関 1	18	28	12	22	17	18	8	22	13	7	10	25	17	13	14
民間事業者 2	2,304	1,727	2,692	2,357	2,060	1,798	1,833	1,673	1,274	1,594	1,351	1,547	1,946	2,300	1,403
合計	2,322	1,755	2,704	2,379	2,077	1,816	1,841	1,695	1,287	1,601	1,361	1,572	1,963	2,313	1,417

1:平成18年9月16日設置

2:NTT東西、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクテレコム、ソフトバンクモバイルの主要6社の合計値

2 ユーザーからの主な問い合わせ内容

ユニバーサルサービス制度の概要について (ユニバーサルサービスの内容・制度の仕組み等)

「ユニバーサルサービス料」の支払いについて (説明が不十分等)

(参考) 支援機関その他問い合わせ及びポータルサイトアクセス数

(単位:件)

	平成22年												平成23年		
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
自動音声・FAX案内	9	4	8	14	9	1	5	2	10	2	5	2	6	9	8
ホームページ	10,662	7,426	7,846	7,078	7,025	7,965	6,160	6,070	7,746	7,108	9,278	9,598	9,571	12,721	11,576