

## 「ユニバーサルサービス」に関する問い合わせについて

## 1 ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成 23年度	平成 24年度	平成25年度												
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
支援機関 ※1	164	151	5	6	5	6	6	5	8	4	9	5	1	9	69
民間事業者 ※2	16,394	12,885	706	641	559	380	607	664	621	378	488	429	618	467	6,558
合 計	16,558	13,036	711	647	564	386	613	669	629	382	497	434	619	476	6,627

※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 23年度	平成 24年度	平成25年度												
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
自動音声・ FAX案内	278	77	7	10	3	1	0	14	3	5	12	4	6	4	69
ホームページ	95,389	99,521	9,613	6,453	5,831	5,738	5,234	5,478	6,084	5,695	5,413	10,608	4,998	5,617	76,762