

1 ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成 24年度	平成 25年度	平成26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
① 支援機関 ※1	151	69	9	3	8	6	7	6	10	3	19	7	5	14	97
② 民間事業者 ※2	12,885	6,558	601	532	513	496	317	533	399	395	1,091	983	825	652	7,337
合計	13,036	6,627	610	535	521	502	324	539	409	398	1,110	990	830	666	7,434

※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（TCAコールセンター分）

(1) 制度概要	26件	(4) NTT関係	9件
(2) 料金との関係	14件	(5) 負担の在り方	6件
(3) 料金請求関係	14件	(6) その他	28件

合計 97件

3 ポータルサイトアクセス数（TCA分）

(単位:件)

	平成 24年度	平成 25年度	平成26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
③ 自動音声・FAX案内	77	69	12	4	7	2	0	6	5	6	14	8	0	5	69
④ ホームページ	99,521	76,762	6,468	4,837	4,762	4,471	4,031	5,290	7,828	7,309	11,696	13,563	8,083	8,390	86,728

4 平成27年度番号単価（2円）お知らせ後の問い合わせ等の状況（①+②+③+④）

H26.12月～H27.3月 問い合わせ合計 45,355件 58%増

H25.12月～H26.3月 問い合わせ合計 28,688件