

1 ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成 25年度	平成 26年度	平成27年度												計
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
① 支援機関 ※1	69	97	5	6	6	8	7	4	8	6	9	9	7	3	78
② 民間事業者 ※2	6,558	7,337	563	535	517	540	859	528	568	435	559	486	681	358	6,629
合計	6,627	7,434	568	541	523	548	866	532	576	441	568	495	688	361	6,707

※1 平成18年9月16日設置

※2 NTT東西、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク主要5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(支援機関※1)分）

(1)	制度概要	20件	(4)	負担の在り方	4件
(2)	料金請求関連	11件	(5)	公衆電話について	3件
(3)	料金との関係	4件	(6)	その他(補償額、NTT関係、周知広報のあり方、その他等)	36件

計78件

3 ポータルサイトアクセス数（TCA分）

(単位:件)

	平成 25年度	平成 26年度	平成27年度												計
			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
③ 自動音声・FAX案内	69	69	11	3	17	3	21	5	8	5	19	3	3	5	103
④ ホームページ	76,762	86,728	5,817	5,427	5,347	5,125	4,519	5,204	5,878	5,369	4,951	8,732	4,828	5,389	66,586

4 平成28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）

H27.12月～H28.3月	問い合わせ合計	26,042件	△43%(前年度比)
H26.12月～H27.3月	問い合わせ合計	45,355件	58%増(前年度比)
H25.12月～H26.3月	問い合わせ合計	28,688件	