

1. ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成 27年度	平成 28年度	平成29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	78	200	11	2	22	17	16	12	6	8	8	5	9	11	127
② 民間事業者※2	6,629	6,633	548	592	585	713	821	669	418	369	568	565	570	424	6,842
合計	6,707	6,833	559	594	608	730	837	682	424	378	576	570	579	435	6,969

※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) H29年度分）

(1) 制度関連	42件
(2) 料金関連	29件
(3) 負担のあり方	8件
(4) 周知広報のあり方	6件
(5) その他（公衆電話についての要望、ショップ等からの問い合わせ、一般的クレーム等）	42件

計 127件

3. ポータルサイトアクセス数（TCA分）

(単位:件)

	平成 27年度	平成 28年度	平成29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	103	109	11	2	9	3	2	4	2	2	4	6	0	5	50
④ ホームページ	66,586	116,348	9,628	7,712	16,709	6,984	6,572	7,213	6,389	7,106	7,814	10,942	5,626	6,222	98,917

4. 平成30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）

H29. 12月～H30. 3月 問い合わせ件数

合計 32,779件 ▲25% (前年度比)

H28. 12月～H29. 3月 問い合わせ件数合計 43,605件 67%増(前年度比)

H27. 12月～H28. 3月 問い合わせ件数合計 26,042件 ▲43% (前年度比)

H26. 12月～H27. 3月 問い合わせ件数合計 45,355件 58%増(前年度比)

H25. 12月～H26. 3月 問い合わせ件数合計 28,688件