

「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												平成24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	17	13	14	14	7	9	9	14	8	11	13	26	24	17	12
民間事業者 ※2	1,946	2,300	1,403	1,439	1,204	1,417	1,202	1,191	1,249	1,014	1,189	1,405	1,810	2,203	1,071
合 計	1,963	2,313	1,417	1,453	1,211	1,426	1,211	1,205	1,257	1,025	1,202	1,431	1,834	2,220	1,083

※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												平成24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	6	9	8	26	5	5	3	3	5	10	18	187	6	4	6
ホームページ	9,571	12,721	11,576	5,880	5,662	5,308	4,786	5,199	5,968	5,863	6,909	12,850	21,208	8,092	7,664