

資料3 一般利用者からの問合せ状況(TCA・主要事業者)

<HP等へのアクセス状況>

注：〔 〕内は前年同月のデータ

	平成19年				平成20年	
	9月	10月	11月	12月	1月	2月
HP	10,855 〔 4,099 〕	14,602 〔 3,802 〕	9,408 〔 9,722 〕	20,234 〔 69,247 〕	11,561 〔 75,143 〕	〔 22,880 〕
音声・FAX自動 応答案内 ¹	データ入替のため 集計なし	27	19	22	25	

1：平成19年6月1日開設

<電話による問合せ状況>

注：〔 〕内は前年同月のデータ

	平成19年				平成20年	
	9月	10月	11月	12月	1月	2月
TCA ²	51 〔 43 〕	47 〔 2 〕	35 〔 43 〕	43 〔 306 〕	30 〔 604 〕	〔 486 〕
主要事業者 ³	4,485 〔 177 〕	3,873 〔 377 〕	2,629 〔 629 〕	3,454 〔 7,898 〕	3,279 〔 6,729 〕	〔 27,487 〕

2：平成18年9月16日開設

3：NTT東西、KDDI、ソフトバンクグループ、NTTドコモ

<TCAコールセンターへの主な問い合わせ内容>

制度概要（ユニバーサルサービスの内容・制度の仕組み・制度の必要性）

料金請求について（苦情・不満・ご意見など）

その他（番号単価・周知について・補填された資金の使途・各社サービス内容についてなど）