

## 「ユニバーサルサービス」に関する問い合わせ等について

## 1. ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成 26年度	平成 27年度	平成28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	97	78	9	12	22	24	25	15	22	9	28	9	15	10	200
② 民間事業者※2	7,337	6,629	269	291	436	679	1,061	955	484	421	472	559	507	499	6,633
合計	7,434	6,707	278	303	458	703	1,086	970	506	430	500	568	522	509	6,833

※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	47件	(4) 周知広報のあり方	14件
(2) 料金請求関連	29件	(5) 負担のあり方	12件
(3) 料金との関係	15件	(6) 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)	83件

計 200件

## 3. ポータルサイトアクセス数 (TCA分)

(単位:件)

	平成 26年度	平成 27年度	平成28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	69	103	8	8	18	7	7	5	2	2	17	24	2	9	109
④ ホームページ	86,728	66,586	11,471	9,677	17,902	9,750	7,789	6,581	5,468	6,256	10,524	14,247	8,740	7,943	116,348

## 4. 平成29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)

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%増(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	