

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