

## 1. ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成 28年度	平成 29年度	平成30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	200	127	5	5	9	9	4	4	7	3	16	13	2	2	79
② 民間事業者 ※2	6,633	6,842	371	458	368	318	402	459	254	154	320	437	641	582	4,764
合計	6,833	6,969	376	463	377	327	406	463	261	157	336	450	643	584	4,843

※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) H30年度分）

(1) 制度関連	20件
(2) 料金関連	12件
(3) 負担のあり方	10件
(4) 周知広報のあり方	1件
(5) その他（ショップ等からの問い合わせ、公衆電話について、一般的クレーム等）	36件
	計 79件

## 3. ポータルサイトアクセス数（TCA分）

(単位:件)

	平成 28年度	平成 29年度	平成30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	109	50	4	4	5	0	0	4	3	0	8	3	0	0	31
④ ホームページ	116,348	98,917	5,011	5,178	5,804	5,171	4,698	4,410	4,042	3,201	3,952	7,082	3,538	3,021	55,108

## 4. 平成31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)

H30.12月～H31.3月 問い合わせ件数

合計 19,617件 ▲40% (前年度比)

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