

## 1. ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

|            | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 2019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  | 合計    |
| ① 支援機関 ※1  | 127        | 79         | 7      | 7   | 14  | 13  | 15    | 14  | 5   | 5   | 16  | 7   | 10  | 6   | 119   |
| ② 民間事業者 ※2 | 6,842      | 4,764      | 325    | 462 | 586 | 620 | 1,430 | 805 | 382 | 293 | 310 | 467 | 427 | 248 | 6,355 |
| 合計         | 6,969      | 4,843      | 332    | 469 | 600 | 633 | 1,445 | 819 | 387 | 298 | 326 | 474 | 437 | 254 | 6,474 |

※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) 2019年度分)

|  |     |
|--|-----|
| (1) 制度関連                                 | 30件 |
| (2) 料金関連                                 | 16件 |
| (3) 負担のあり方                               | 18件 |
| (4) 周知広報のあり方                             | 16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) | 39件 |

計119件

## 3. ポータルサイトアクセス数(TCA分) ※自動音声・FAX案内は機械老朽化のため7月に廃止

|                   | 平成<br>29年度 | 平成<br>30年度 | 2019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    | 合計     |
| ③ 自動音声・<br>FAX案内※ | 50         | 31         | 0      | 0     | 0      | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 0      |
| ④ ホームページ          | 98,917     | 55,108     | 4,539  | 4,573 | 10,415 | 4,438 | 4,109 | 3,513 | 3,473 | 3,800 | 5,744 | 7,818 | 3,742 | 3,141 | 59,305 |

## 4. 令和2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)

R1.12月~R2.3月 問い合わせ件数

合計 21,936件 11.8%増(前年度比)

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