

1. ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	令和 元年度	令和 2年度	令和3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	119	92	9	5	11	5	6	6	7	6	12	14	10	6	97
② 民間事業者 ※2	6,355	4,866	879	765	464	1,982	1,455	892	880	1,742	562	1,468	990	327	12,406
合計	6,474	4,958	888	770	475	1,987	1,461	898	887	1,748	574	1,482	1,000	333	12,503

※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) 令和3年度分)

(1) 制度関連	12件
(2) 料金関連	36件
(3) 負担のあり方	7件
(4) 周知広報のあり方	0件
(5) その他(ショップ等からの問合わせ、公衆電話について、一般的クレーム等)	42件

計 97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

	令和 元年度	令和 2年度	令和3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 ホームページ	59,305	43,998	3,721	3,048	11,005	2,891	3,699	3,643	2,816	2,137	5,381	6,554	4,517	4,644	54,056

4. 令和4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の12月~3月)

R3.12月~R4.3月 問い合わせ件数

合計 24,485件 ▲3% (前年度比)

R2.12月~R3.3月 問い合わせ件数合計 25,113件 15%増(前年度比)

R1.12月~R2.3月 問い合わせ件数合計 21,936件 12%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