

「ユニバーサルサービス」に関する問い合わせについて

1 ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成 22年度	平成 23年度	平成24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
支援機関 ※1	186	164	13	15	19	10	12	15	8	9	16	10	14	10	151
民間事業者 ※2	21,136	16,394	1,717	1,418	1,252	1,396	1,383	1,052	1,095	959	596	688	644	685	12,885
合 計	21,322	16,558	1,730	1,433	1,271	1,406	1,395	1,067	1,103	968	612	698	658	695	13,036

※1:平成18年9月16日設置

※2:NTT東西、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクテレコム、ソフトバンクモバイルの主要6社の合計値

2 ユーザーからの主な問い合わせ内容

- ユニバーサルサービス制度の概要について (ユニバーサルサービスの内容・制度の仕組み等)
- 「ユニバーサルサービス料」の支払いについて (説明が不十分等)

(参考) 支援機関その他問い合わせ及びポータルサイトアクセス数

(単位:件)

	平成 22年度	平成 23年度	平成24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
自動音声・ FAX案内	73	278	19	3	11	9	7	5	4	4	2	8	1	4	77
ホームページ	101,896	95,389	9,554	8,360	16,053	9,899	8,068	6,748	6,733	6,505	5,635	10,094	6,109	5,763	99,521