

1. ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	平成 30年度	令和 元年度	令和2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	79	119	4	3	5	9	3	4	8	8	16	9	13	10	92
② 民間事業者 ※2	4,764	6,355	207	255	195	344	186	562	242	188	452	708	863	664	4,866
合計	4,843	6,474	211	258	200	353	189	566	250	196	468	717	876	674	4,958

※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2年度分)

(1) 制度関連	27件
(2) 料金関連	27件
(3) 負担のあり方	8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合わせ、公衆電話について、一般的クレーム等)	30件

計 93 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R1.6月をもって廃止

	平成 30年度	令和 元年度	令和2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・ FAX案内※	31	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
④ ホームページ	55,108	59,305	3,283	3,017	3,017	2,438	2,089	2,522	2,504	2,750	6,897	6,742	4,351	4,388	43,998

4. 令和2年度番号単価(3円)お知らせ後の問い合わせ等の状況

(①+②+③+④)

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 問い合わせ謙数合計 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