

「ユニバーサルサービス」に関する問い合わせ等について

資料2

1. ユーザーからの問い合わせ状況等

(単位:件)

	令和3年度	令和4年度	令和5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	97	64	7	10	7	3	0	0	3	3	3	4	6	7	53
② 民間事業者 ※2	12,406	4,097	218	975	1,939	664	523	383	379	318	147	515	397	603	7,061
合計	12,503	4,161	225	985	1,946	667	523	383	382	321	150	519	403	610	7,114

※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5年度分)

(1) 補てん額	11件
(2) 制度関連	14件
(3) 料金請求関連	6件
(4) 負担の在り方等について	6件
(4) 公衆電話について、周知広報について	3件
(5) その他(ショップ等からの問い合わせ、一般的クレーム等)	13件

計 53件

3. ポータルサイトアクセス数(TCA分)

	令和3年度	令和4年度	令和5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	54,056	32,592	2,353	2,843	2,426	1,923	1,861	2,343	2,110	1,938	2,247	2,936	2,176	2,523	27,679

4. 令和6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)

R5.12月~R6.3月 問い合わせ件数

合計 11,564件 ▲14% (前年度比)

R4.12月~R5.3月 問い合わせ件数合計 13,365件 ▲45% (前年度比)
 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)