大阪府#8000 話中電話の調査結果より

調査期間：令和５（2023）年２月１日 19 時～3 月１日８時

方法：NTT 西日本ビジネスフロント株式会社に依頼して、迷惑電話・特殊詐欺のフィルタリングサービス「トビラフォン Biz」光回線用を導入し、着信・通話履歴を用いた。

用語：**①受電**：通話時間 33 秒以上で相談対応時間内の着信：相談に応じたと評価

②放棄呼：32 秒以下と相談時間外の着信のうち、通話なしで再度電話しなかった電話番号の着信：相談を諦めたと評価

③あふれ呼：通話あるいは放棄の前に、繰り返しかかった電話番号の着信

電話のつながり具合により、あふれ呼件数は大きく変動する。放棄呼を減らすことが重要とされている。

結果

★着信件数とその内訳（表１）

	全時間帯			相談対応時間内（19時～7時台）		
	着信件数	話中	電話番号数	着信件数	話中	電話番号数
受電	5,632	－	12,126	5,632	－	8,214
放棄呼	6,492	26,034		2,582	21,391	
あふれ呼	19,542		－	18,809		－
合計	31,666	26,034	12,126	27,023	21,391	8,214

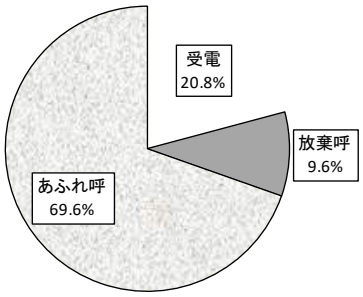


図１．19 時～7 時台における着信状況

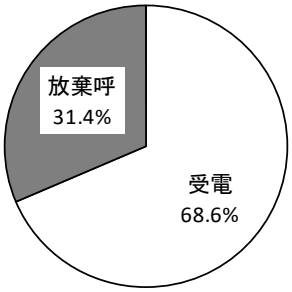
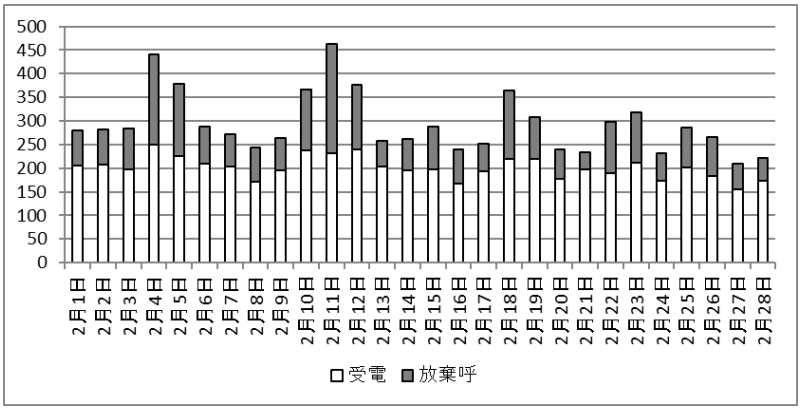


図 2. 19 時～7 時台における受電と放棄呼の割合

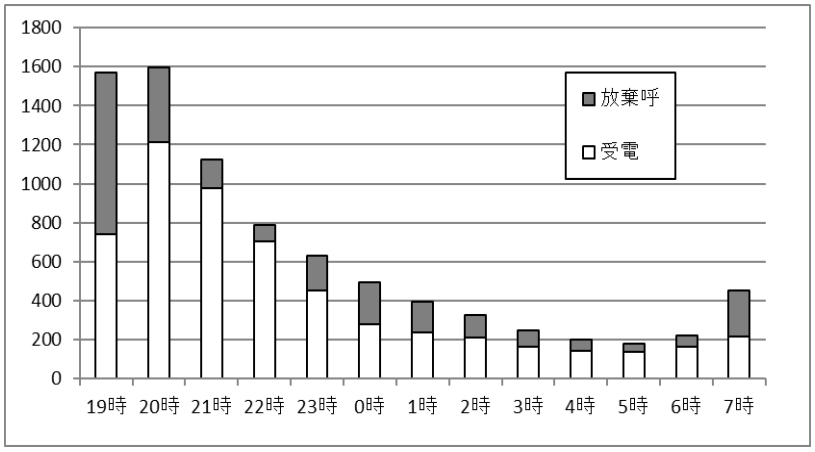
全時間帯では放棄呼は受電より多い。相談時間内では、68.6%は受電だが、約３分の１は放棄呼であった。

★月日による受電状況の相違（19 時～7 時台の受電・放棄呼件数）



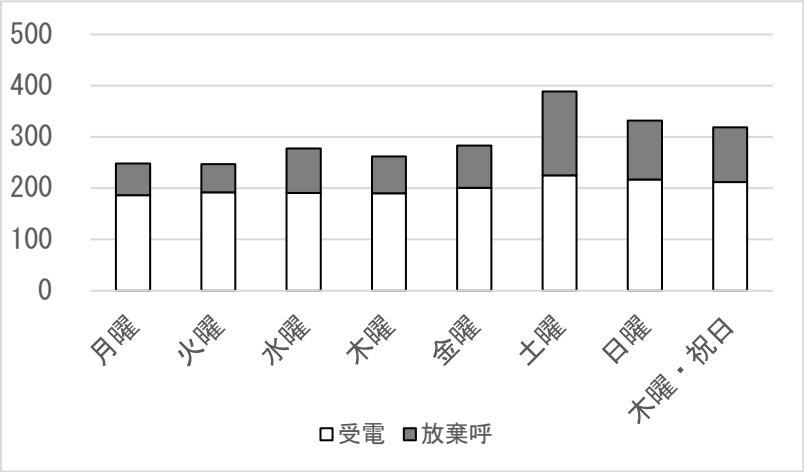
日による違いは大きく２月 11 日（土曜祝日）は放棄呼が受電を超えた。放棄呼が最少の 21 日は 84.6%が受電していた。

★時間帯別受電と放棄呼の件数（１ヵ月間合計数）



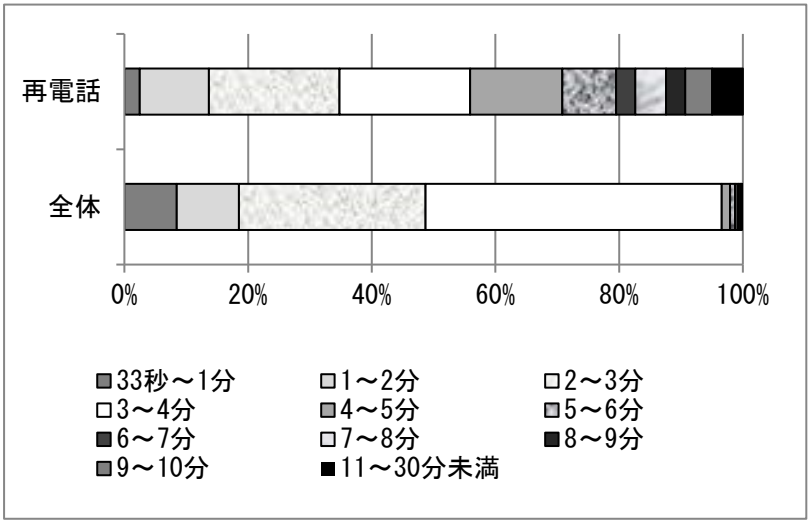
19 時台では放棄呼が受電を上回り、合計数は、20 時台とほぼ同じであった。

★曜日別受電と放棄呼の１日（19 時～7 時台）の平均件数



土曜日は受電・放棄呼共に最も多く、放棄呼が 42.1%であった。
受電数は曜日による差が少なく、平日も多くはないが放棄呼があることから、現在の体制で受電はほぼ上限と考えられた。

★再電話（１日に２回以上の通話）の際の通話時間



１日に 2 回以上通話があった件数は 226 件で、2 回以上の電話の際の通話時間は全体と比べ長い時間が多かった。