

## コールセンターの概要

### 背景

家計の消費・所得・資産等調査事項が多岐にわたり、また、毎日の家計簿の記入を行う全国消費実態調査では、調査事項の質問の意味や調査票の記入方法についての世帯からの問い合わせが相当数あり、現在は調査員が現地で直接会って説明しているが、近年、国民の個人情報に係る意識の変化等に伴い、こうした調査内容や必要性に関する質問に加え、個人情報の保護、申告義務の有無、更には行政全般への意見・疑問が増加しており、これに対応するための措置が必要となっている。

### 目的

- (1) 調査員及び市町村の調査事務支援  
調査員及び市町村に代わって調査世帯からの質問を処理することによる問い合わせ件数の縮減
- (2) 調査世帯への記入指導の効率化  
統一的な連絡窓口の設置により調査員訪問時以外における調査世帯の質問への対応が可能

### 概要

- (1) 設置期間 平成21年7月中旬～12月中旬
- (2) 設置場所 委託業者の管理する施設
- (3) 業務時間 午前9時～午後9時(土日祝日を含む)
- (4) 業務内容 世帯からの一般的な問い合わせ、苦情対応  
オンライン調査対象者への技術的支援  
担当各所への取次ぎ業務
- (5) 応対手段 電話

### イメージ

