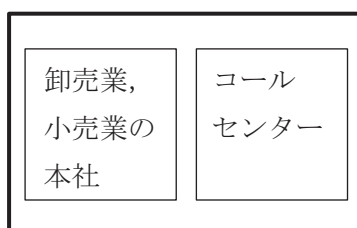


平成 25 年 8 月 2 日
総務省統計局統計調査部調査企画課
首席分類銘柄情報官室

第 12 回統計基準部会における指摘事項等への回答（コールセンター業）

改定後の日本標準産業分類（案）において、コールセンター業に分類される事業所について整理すると、以下のとおりである。

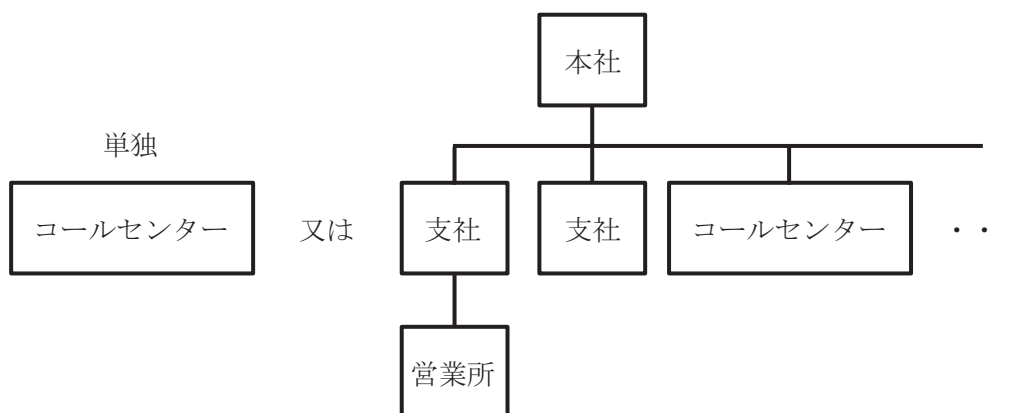
- ① 一つの事業所がコールセンターの機能と他の経済活動を併せて行っている場合
（例えば、卸売業，小売業の本社とコールセンターが同一敷地内にある、経営諸帳簿が同一である場合）



⇒ 卸売業，小売業に分類される。

※ 例えば、卸売業，小売業の本社とコールセンターで併せて100人の従業員がいるうちの大部分の90人がコールセンターにいたとしても、コールセンター業ではなく、卸売業，小売業に分類される。というのは、事業所全体でみたときの主要な経済活動は商品の販売であるからである。また、このような事業所は、統計調査においても、主な事業の内容は商品の販売であると回答することが想定される。

- ② コールセンターが独立した事業所としてとらえられる場合
(単独事業所であるか又は電話対応等を行う部門が一つの事業所となっている場合)



⇒ コールセンター業に分類される。

※ 主要な経済活動により分類するというのが基本的な考え方であり、サービスを他の事業者のために行っているか自社のために行っているかということにかかわらず、コールセンター業に分類される。また、このような事業所は、統計調査においても、主な事業の内容はコールセンター（問い合わせへの対応、販売の受注等）であると回答することが想定される。

無店舗小売業について考察すると、今後、無店舗小売業の事業所の中でコールセンターの機能が大きくなったとしても、(①の場合に該当し、) 日本標準産業分類において無店舗小売業に分類されることに変わりはない。