

調査のねらい

国民生活の実態について、家計の3つの側面(消費・所得・資産)を調査し、生活水準、消費構造及び所得分布等を総合的かつ詳細に明らかにする

調査の概要

調査期間

- ・二人以上世帯 平成21年9月、10月、11月の3か月間
- ・単身世帯 平成21年10月、11月の2か月間

調査地域

- ・全市及び全国の約220町村

調査対象

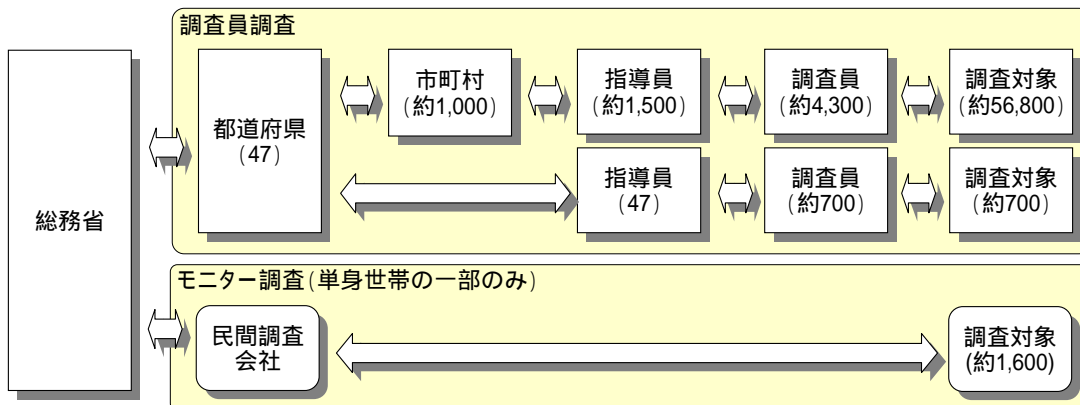
- ・家計簿 約58,400世帯
(調査員調査約56,800世帯, モニター調査(単身世帯の一部のみ)約1,600世帯)
- ・個人収支簿 約700人

調査事項

- ・収入及び支出に関する事項
- ・年間収入に関する事項
- ・貯蓄現在高及び借入金残高に関する事項
- ・主要耐久消費財に関する事項
- ・世帯及び世帯員に関する事項
- ・現住居に関する事項
- ・現住居以外の住宅及び宅地に関する事項

調査の流れ

調査員調査の二段書き部分は上段が家計簿、下段が個人収支簿の流れ



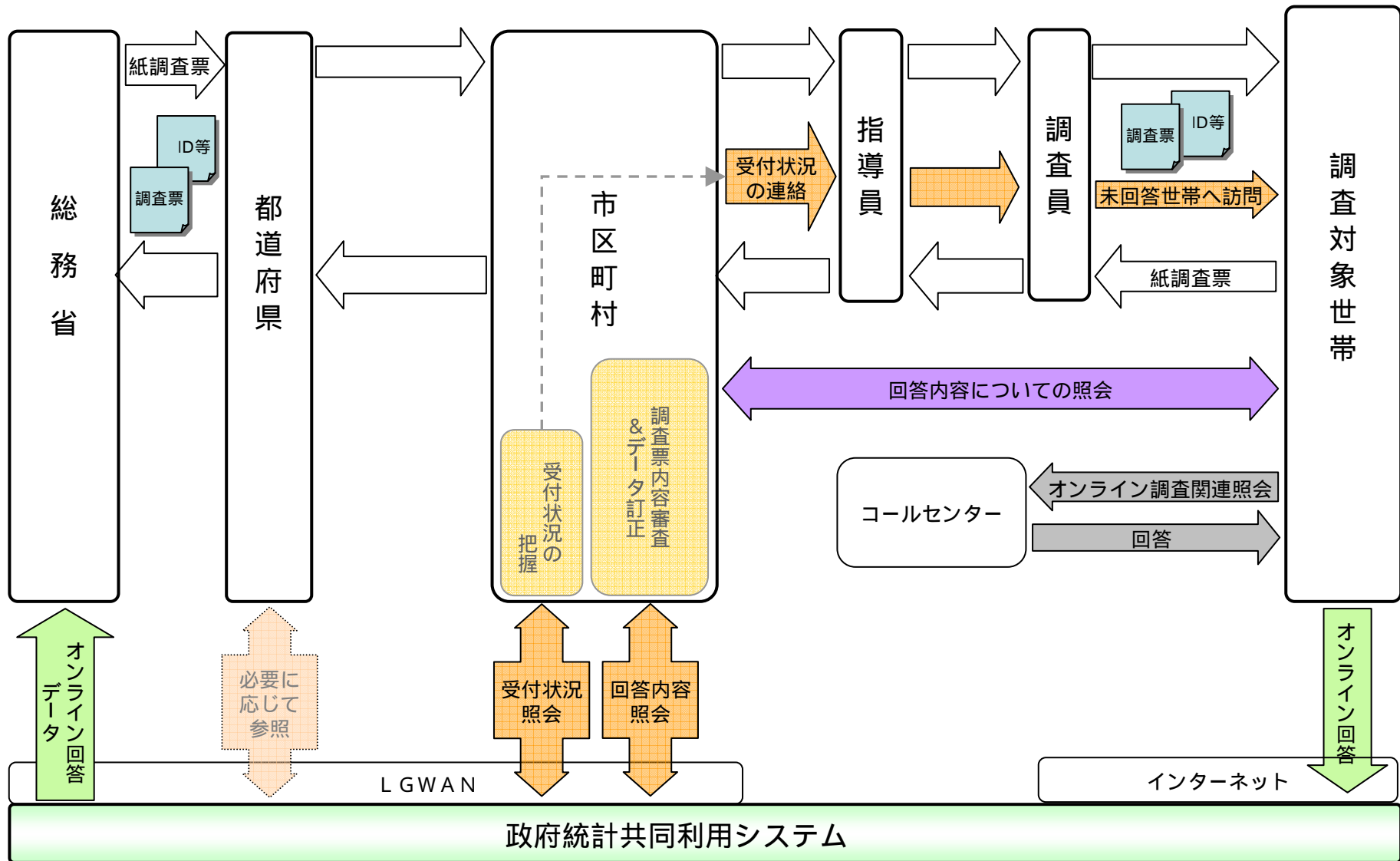
調査の方法等

- ・オンライン回答の導入 (別紙1)
- ・コールセンターの導入 (別紙2)

結果の利用

諸種の経済及び社会問題等に関する施策立案及び実績評価の基礎資料を提供

オンライン回収の事務概要フロー



平成21年全国消費実態調査のコールセンターの概要について

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

