

## 経常3調査共通のコールセンター設置について

### 調査の特性

#### 1. データの重要性

労働力調査、小売物価統計調査、家計調査(以下「経常3調査」という。)は、経済政策・金融政策の判断の基礎となる失業率、消費者物価指数(CPI)、家計消費支出等の重要なデータを提供するものであり、その結果は毎月の閣議にも報告されている。

経済政策・金融政策や市場動向等に大きな影響のあるこれらのデータについては、昨今の経済情勢の下、わずかな数値の動きも注目を集めるなど、極めて高い精度が求められている。

#### 2. 調査における質の確保の必要性

上記のように重要なデータを提供することから、経常3調査においては、調査を実施した月の翌月末に調査結果を公表するなど、非常に短期間の期限を厳守しつつ、毎月欠かさずことなく高い水準の質(回収率、記入状況等)を確保することが必要とされている。

### 課題: 照会・苦情対応業務増化への対応

調査事項の質問の意味や記入方法等の調査に関する問合せのみならず、近年では個人情報保護や申告義務に関する質問、各調査の必要性への疑問といった一般的な質問や苦情が多くなっていることから、その対応が課題となっている。また、21年度初頭には新統計法の全面施行が予定されており、従前からの照会等への対応はもとより新たな制度に関する問合せへの対応も必要となる。

### 概要・検討状況

上記の課題に対応して照会業務の効率化等に資するべく、経常3調査共通のコールセンターを設置

#### < 業務概要 >

- (1) 経常3調査の実施に当たり、調査客体からの苦情・照会を一元的に処理
- (2) 質疑応答を体系的に整備したFAQを作成

地方公共団体、民間事業者からの意見等を踏まえ、21年度予算要求に向け、検討中。平成21年度からの稼働を予定