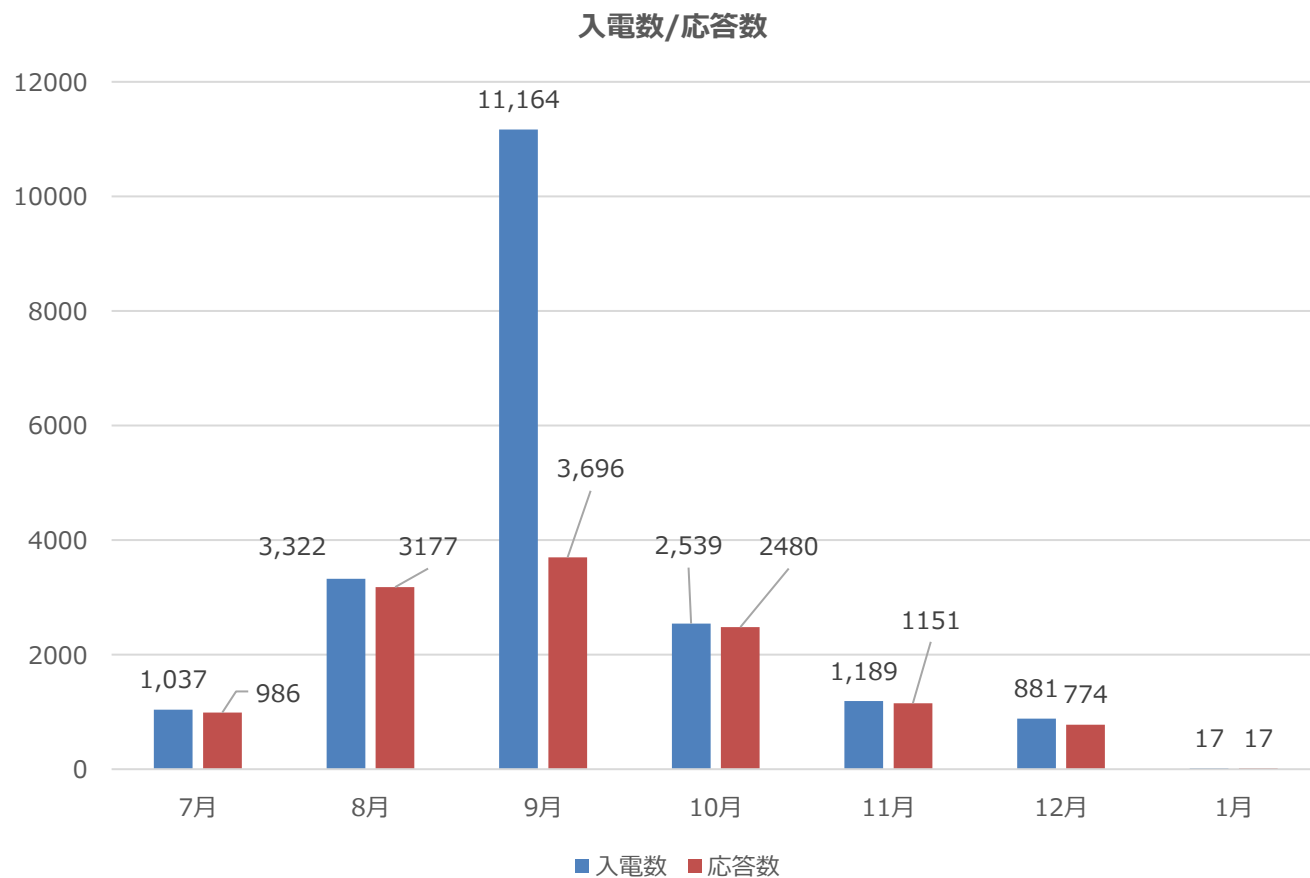




令和 3 年度下請取引調査に係るコールセンター業務 完了報告

■ 月間データ



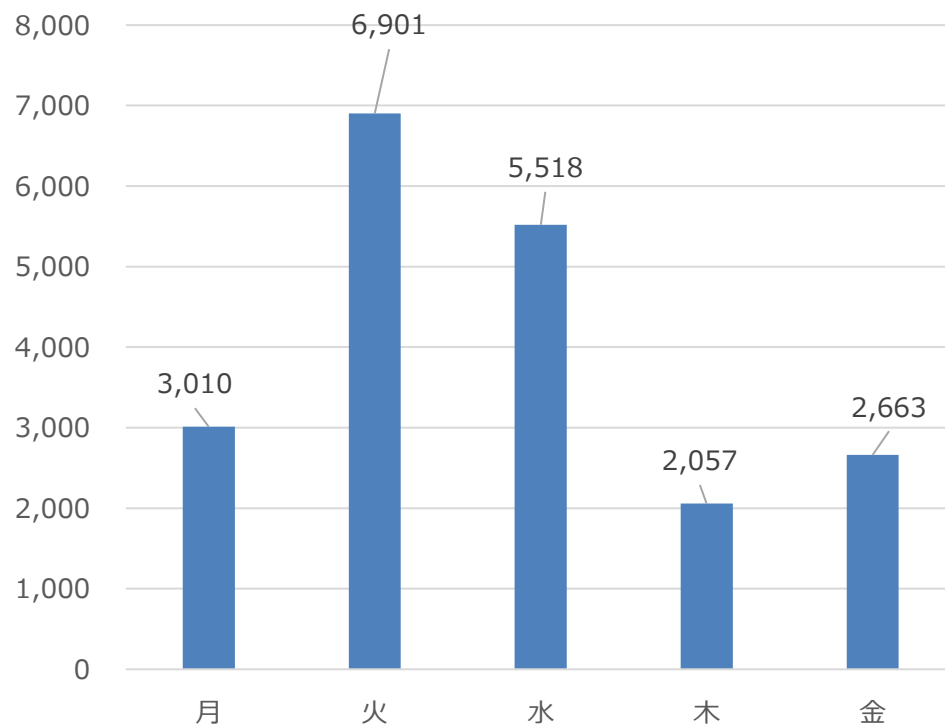
月	応答率	入電数	応答数
2021/7月	95.1%	1,037	986
2021/8月	95.6%	3,322	3,177
2021/9月	33.1%	11,164	3,696
2021/10月	97.7%	2,539	2,480
2021/11月	96.8%	1,189	1,151
2021/12月	87.9%	881	774
2022/1月	100.0%	17	17
合計	61.0%	20,149	12,281

【備考】

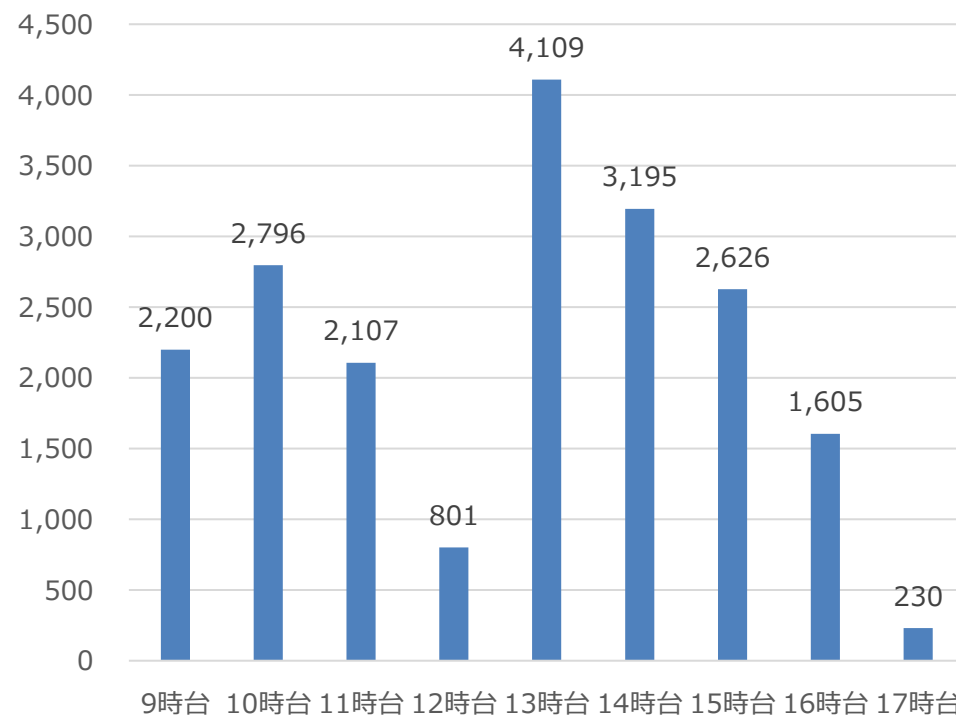
親調未回答事業者への郵送通知の反響入電が9/21に集中したため、9月の入電数が突出しました。
子事業者、通知文については大きな反響は見られませんでした。

■ 曜日/時間帯別データ

曜日別入電データ



時間帯別データ



【備考】

9/21(火)と翌日に親調未回答事業者への郵送物の反響入電が多数あったため、火曜、水曜の入電が増加しました。
それ以外で曜日による顕著な差は見られませんでした。
時間帯では、12時台が少なく、その後2時間が多く、入電終了時刻までは下降する傾向でした。

■ 問い合わせ傾向

入電内容	入電者区分	対応
UL時エラー	親事業者	半角全角、空白行を途中で作らないなど含めExcel書式に沿って頂くよう案内
提出後取消	親/子事業者	アビット社エスカレ
提出済みかどうか確認希望	親/子事業者	回答ページのステータスで確認いただく。 完了連絡は特に来ない旨案内
誤って親調サイトにログインした	子事業者	中企庁エスカレ 後に初回ログイン時郵便番号、整理番号下ケタの入力が必要に仕様変更
初回ログイン時ハガキ記載の郵便番号を入力してもエラーになる	子事業者	中企庁エスカレ
回答は義務か	子事業者	任意ながら特に不正を受けている場合は取引公正化のためぜひご協力いただきたいと勧奨
個人事業主でもないのににもかかわらずハガキが来た。不愉快である、氏名や住所がなぜ漏洩したか	子事業者	送付先は下請け元の提出名簿ベースのため誤りはあり得る旨ご説明 SV折り返しで45分対応などの高温度感案件多発
正答について・何が問題があったのか	通知文	回答内容に基づく送付、調査であり正答を求めるものではない、テキストを誘導し自主的に正を勧奨