

## オンライン調査システムのよくあるお問い合わせ(Q&A)

内容	具体的な事象	解決方法
政府統計オンライン調査総合窓口のホームページに接続できない	政府統計オンライン調査総合窓口のホームページに接続できない	<ul style="list-style-type: none"> <li>● SSL/TLS 暗号化通信方式の最新バージョンである「TLS1.2」が有効になっているか、以下の手順で確認してください。(Internet Explorerをご利用の場合)           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Internet Explorer の [ツール] → [インターネットオプション] をクリックします。</li> <li>b. [インターネットオプション] → [詳細設定] タブをクリックします。</li> <li>c. 設定項目中にある通信方式の選択項目において、「TLS1.2 の使用」にチェックが入っていることを確認します。チェックがない場合は「TLS1.2 の使用」にチェックを入れてください。</li> <li>d. [OK] をクリックし、Internet Explorer を再起動します。</li> </ol> </li> </ul>
ログインできない	「政府統計コード、調査対象者 ID またはパスワードが誤っています」と表示される。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● パスワードは、全角半角、大文字・小文字を区別しています。入力に誤りがないかご確認ください。</li> <li>● パスワードは初回ログイン時に必ず変更するようになります。過去に1度でもログインされた場合、2回目以降は「ご自身で設定したパスワード」を入力してください。</li> <li>● ご自身で設定したパスワードが分からなくなったら場合は、パスワードの再発行（13ページ参照）またはコールセンター（裏表紙記載）までご連絡ください。</li> </ul>
	変更後のパスワードを忘れた。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● パスワードの再発行（13ページ参照）またはコールセンター（裏表紙記載）までご連絡ください。</li> </ul>
	「ログインエラー回数が規定回数を超えました。」と表示される。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● セキュリティ上、ログインに5回以上失敗するとロックがかかる仕組みとなっております。15分程度時間をおいて再度ログインをお試しくださいかコールセンター（裏表紙記載）までご連絡ください。</li> </ul>
	「只今一時的にシステムの利用ができなくなりました」と表示される。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 15分程度時間をおいて再度ログインをお試しください。時間をおいてもログインできない場合は、キャッシュの削除作業と信頼済みサイトの登録作業を行ってください。 ※詳しい方法は、Webサイトの政府統計オンライン調査総合窓口のトップ画面の右上にあります「よくあるご質問」をご参照ください。</li> </ul>
一覧に調査票が表示されない	調査票の一覧画面に回答しようとする調査票が表示されない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 調査票の回答は当該月の<b>25日から</b>となります。当該月の25日を過ぎて調査票が表示されていない場合、コールセンター（裏表紙記載）までお問合せください。 (※表示されない月が1月分、7月分の場合には調査期間が終了している場合がございます。)</li> </ul>
調査票の送信ができない 受付状況のメールが届かない	受付状況のメールが届かない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● メールの到着には、10分程度かかることもありますので、しばらくお待ちください。</li> <li>● 4ページの「5. 連絡先の確認（変更）」で、メールアドレスを登録していない場合メールが届きませんので、ご登録ください。 <b>「I」から始まる調査対象者 ID でログインし、電子調査票の右下の「回答データ送信」ボタンを押して送信した場合は、「I」から始まる ID で登録した連絡先情報にはメールが配信されません。一度、「M」から始まる ID でログインし、連絡先情報を登録してください。</b></li> </ul>