

平成 19 年 7 月 23 日  
総務省統計局

## 家計消費状況調査について

平成 13 年 10 月に開始された標記調査は、実査から製表までの業務を民間事業者に委託してきたところであるが、平成 17 年に発覚した調査員による不正行為をきっかけに、受託事業者の切り替えを行ったこと等に伴い、回収率の低下、世帯からの苦情の増加などいくつかの問題が生じている。

これまでの当局の対応及び今後の取組みの概要は以下のとおり。

### 1. 不正行為の発覚とそれにより惹起した問題

#### (1) 調査員による不正行為の発覚

平成 17 年 6 月分までは、回収率もおおむね安定的に推移(訪問回収で 85% 以上、郵送回収で 70%弱)していたところであるが、17 年 8 月に、一部の調査員が不正に調査票を作成、提出するという不正行為が発覚した。そのため、17 年度で当該受託事業者との契約を打ち切り、新たな事業者への切替えを行った。

#### (2) 事業者切り替えと世帯からの調査拒否

受託事業者を切り替えるに当たっては、調査会社へのヒアリングの結果、単独事業者で、全国 750 人の調査員を 3 か月の準備期間で集め、翌年度から調査全体を確実に実施することの可能な民間事業者の存在が危ぶまれたこと等から、業務を 2 社に分割して入札を行った。

受託事業者の切り替えに当たっては、調査対象世帯に対して総務省統計局からの通知を、新たな受託業者の封筒ではなく、総務省統計局の封筒を用いて送付するなどの工夫を行った。

しかしながら、受託事業者切替え後(18 年 4 月)の回収率は、切替えを調査対象世帯に通知した 17 年 11 月と比べて 12.5 ポイント低下し、以後、やや持ち直したものの回収率は 60%弱と低い水準で推移している(別紙 1 参照)。

#### (3) 回収率低下の要因

事業者切り替えに対する世帯の拒否感の高まり

調査対象世帯から、調査継続中に受託事業者が変更されることに対する苦情や、調査への協力拒否の申出が多数寄せられた(18 年 4 月における調査への苦情・協力拒否の申出件数は、その前後の期間の 3 倍以上)。

短かった準備期間とそれに伴う調査方法の不十分な理解

新たな受託事業者からのヒアリングによると、受託事業者を切り替えるに当たって、上記(2)で示したように準備期間が短かったこともあり、新た

な受託事業者が調査員の配置や調査員に対する十分な研修が実施できない状態で調査開始に至ったことも一因と考えられる。

#### 業務遂行能力の問題

新たな受託事業者2社のうち、1社における回収率の低さが全体としての回収率を押し下げている。これは、全国的組織体制の違いなど受託事業者間の業務遂行能力の違いによるものと思われる。

なお、回収率の改善がみられない受託事業者については、他の1社に比べ、「調査員の対応が悪い」といった調査世帯からの苦情も多くなっている。

## 2. 18年4月以降における当局の主な対応

### (1) 2社に対する共通の働きかけ

受託事業者2社に対しては、次のとおり指導を行ってきた。

- ・世帯への依頼に際して、調査員がこれまで以上に丁寧かつ誠実な対応をするよう、各事業者から調査員への指導を促した。
- ・世帯の調査への協力意識を高めるために、調査結果の概要を紹介した「家計消費状況調査通信」を当局で作成し、調査世帯に対して配布を行わせた。

なお、現在、当該通信は調査6か月目と11か月目の訪問回収の際に配布している。しかし、世帯の調査への協力意識をできるだけ早期に向上させることが、2か月目以降の調査継続を維持し、回収率を高める鍵になると考えられることから、当該通信の配布時期については、調査1か月目訪問回収の際に行う方向で検討している。

また、不正行為の発覚以降実施している調査世帯へのコンプライアンス確認については、平成18年度も引き続き事業者に課すとともに、統計局においても事業者から調査世帯の名簿を提出させ、当方の担当者が毎月、ランダムに抽出した調査世帯に直接、電話をかけることによって確認を行っている。この確認にあたっては、調査員の対応状況についても聞き取りを行っており、得られた情報を両事業者にフィードバックするなどして両事業者に対する指導に役立てている。

### (2) 回収率の向上が見られない社に対する指導等

特に、回収率に改善がみられない1社に対しては、18年10月、及び19年5月に書面の通知により、以下の点について改善を要求した。

- ・新規調査依頼地点における状況確認の体制と適切なフォローを図ること。
- ・回収が進んでいない地域について、早急に調査体制の充実を図ること。
- ・世帯からの苦情の原因及びそれへの対応策について早急に検討すること。

( )18年10月の上記指導に対し、当該事業者からは、調査員への指導を強化する等の回答があったが(18年10月)、その後改善が見られないことから、19年5月に再度通知を行った結果、要員の増員・強化による調査員管理徹底等の改善措置を講じる旨の回答があり(19年5月)、引き続き実施状況を注視しているところ。

また、世帯からの苦情の都度、事業者に対して適切な対応を取るよう指示するとともに、各苦情への対応結果も報告させている。

### (3) 回収率が一定の向上を見せた社における状況

受託事業者2社のうち、業務遂行能力の高い方の業者に対し、更なる回収率(2社との契約では、目標回収率を訪問回収では90%、郵送回収では70%としている。)の向上方策について意見を聴取したところ、「現在の回収率(19年4月分で67%)も相当の努力の結果達成した水準である」としており、従前(回収率75%)のような水準までの大幅な回収率向上を期待することは容易ではないと見込まれる。

( )回収率向上には調査員確保が重要となるが、現在、両社とも調査員確保に苦心している状況にある。

## 3. 今後の取組

事業者の切り替え以降回収率の回復が見られない状況にかんがみて、惹起した問題の解決を図り、安定した調査結果が得られることを当面の最優先の課題として取り組むこととする。具体的には、事業者の切り替え時期に当たる平成20年4月からの調査の実施に向けての方針を早急に整理する必要がある。これまでの経験を踏まえ、以下の方針で対応することとしたい。

### (1) 調査継続中の受託事業者変更に対する世帯の拒否感への対応

1.(3)で述べたとおり、受託事業者切り替え時には、その前後の期間の3倍以上の苦情や協力拒否が寄せられるなど、調査継続中に受託事業者が変更されることに対して、調査対象世帯からは強い拒否感が見られた。苦情等の内容としては、自らの個人情報や複数の民間事業者に渡ることへの不安等を訴えるものが多く見られた。

こうした状況を踏まえると、同一調査対象に対する調査期間中の受託事業者の変更を避けることが、調査対象からの信頼性を確保する上で効果的と考えられる。

このため、次回の切り替えでは、新たに調査を開始する世帯から新事業者が順次業務を開始する形の契約を導入し、調査継続中の受託事業者変更が生じないようにする予定である。

### (2) 受託事業者に対する監督・モニタリング

これまでの指導の経験等から、受託事業者の適正かつ確実な業務実施を確保するためには、適切な監督・モニタリングを行うことが必要と考えている。

現在は、調査員への研修の実施、調査票の配布・収集及び検査といった業務の実施状況について、受託事業者から報告を求めているが、実施状況の報告内容について、詳細に定めるなどのモニタリングの強化を図り、業務の実施状況に問題があると認められる場合は、当該業務の改善等の是正要求を行うほか、業務改善に資する提案等を積極的に行うなどの工夫を取り入れることとしたい。

### (3) 製表業務の取扱い

製表業務については、これまでの実施状況を踏まえ、

- ・データ入力、データチェック審査を実査とあわせて包括的に委託
- ・事業者から納品されたデータについて、納品検査の一層の充実を図るとともに、結果表の作成・審査に係る業務は今般の委託業務には含めないこととする方向で進めることとしたい。

#### (4) 今後の予定

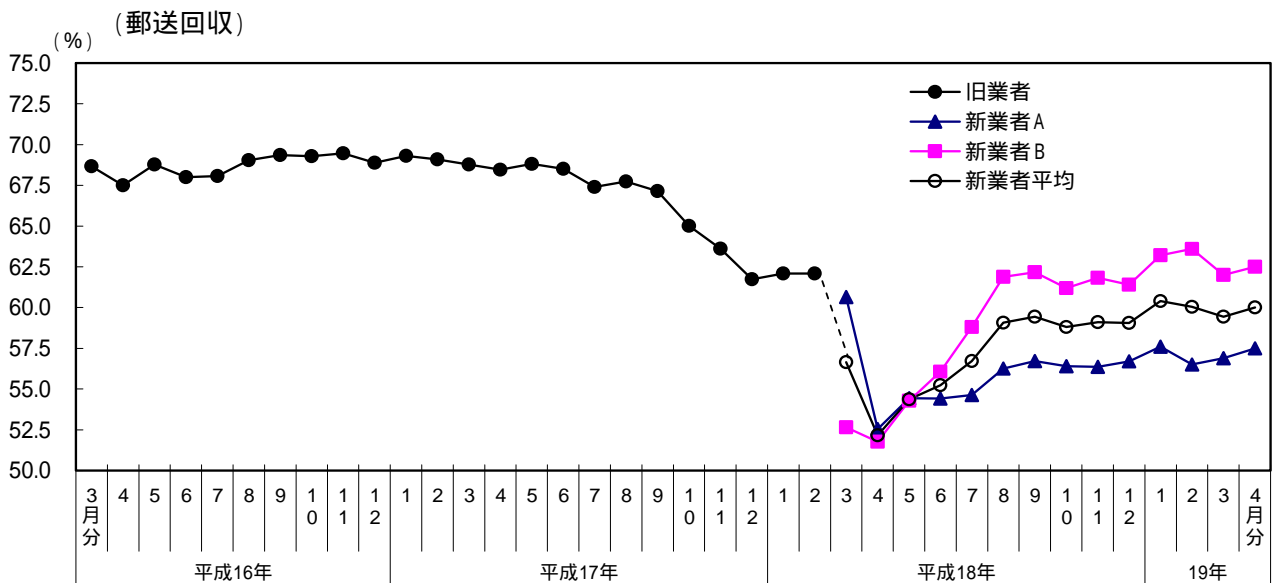
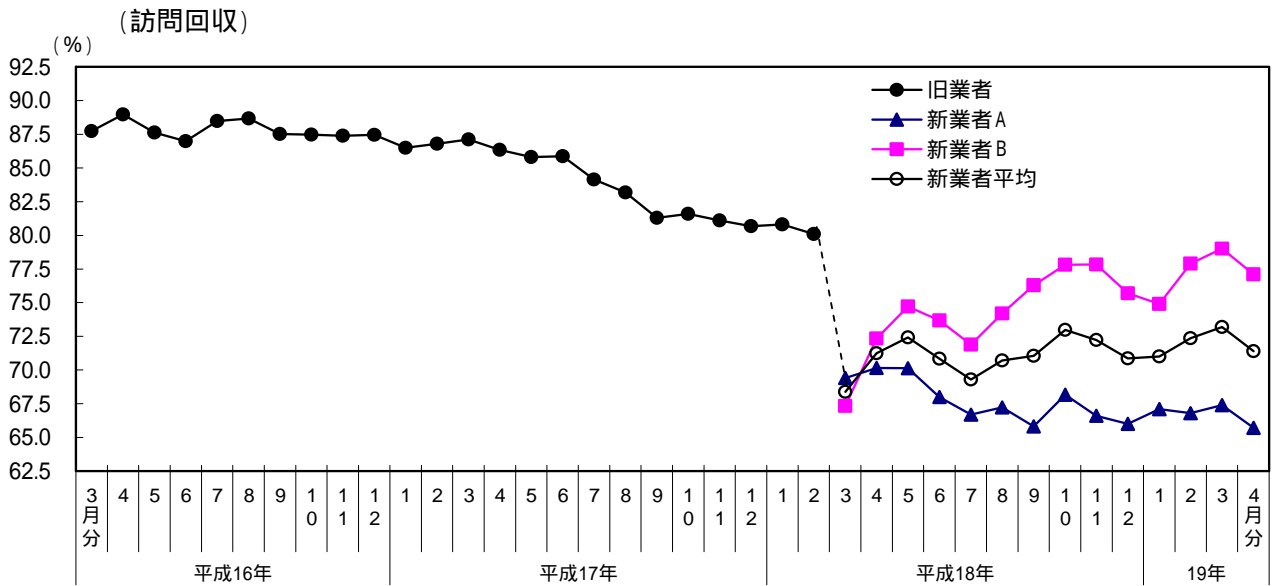
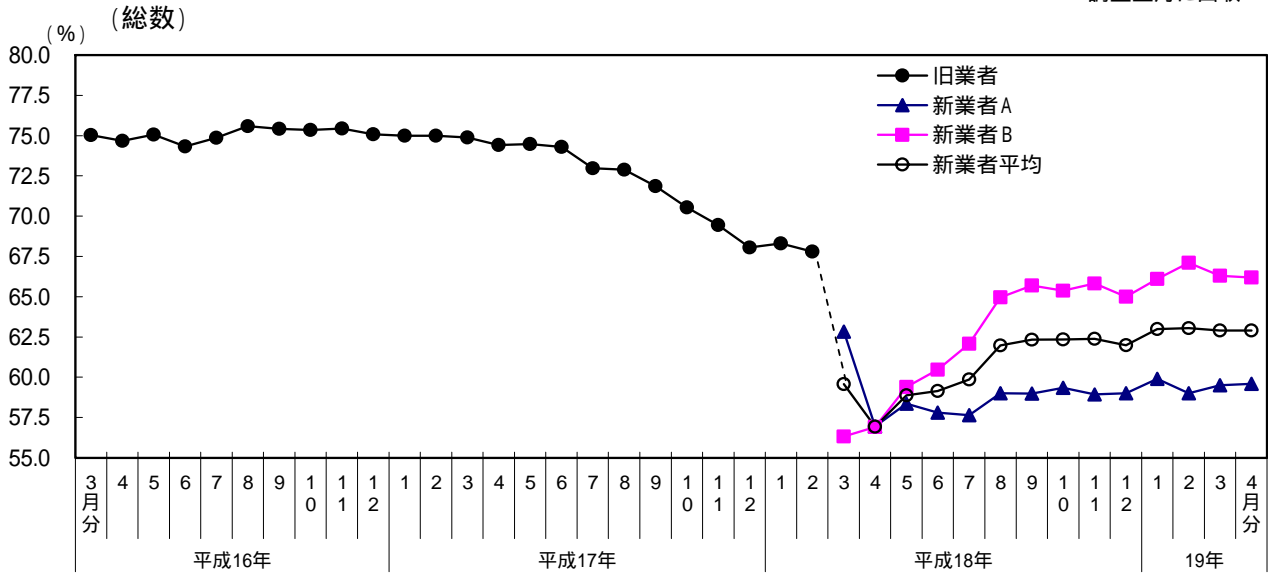
上記(1)～(3)の対応方針で入札を実施するとすれば、1社での受託可能性を確認した上で(7月末までに実施する予定)今回切り替えても、2社体制又は3社体制が残ること等を勘案すると、この段階で質とコストの両面を考慮した公共サービス改革法を適用することは困難であり、現段階では、民間事業者の組織体制等を適切に評価した上で、受託事業者を選定する総合評価落札方式を実施することとしたい。

その後、受託事業者の切り替え方法、事業者の選定方法(評価項目の在り方)等の効果を検証しながら、次回入札までに、以下の改善方策について結論を得た上で、適切な入札方法を決定することとしたい。

- ・ 調査員の確保や調査員に対する研修の在り方(事業者に対するヒアリングや都道府県・市区町村における調査員指導等の知見も活用)
- ・ 求められる質(回収率、記入状況等)をどのように設定するか
- ・ 事業者に対する監督・モニタリングの効果的な在り方

その際、当調査を含む家計に関する統計体系については、統計法の全面施行を見据え、関係調査間の役割分担等について見直すべきとの指摘もあることから、その対応に向けた検討状況にも留意する。

調査翌月に回収



## 家計消費状況調査の概要

総務省統計局

## 1 調査の目的

この調査は、家計調査を補完するものとして、家計において購入頻度が少ない高額商品・サービスの消費やIT関連消費の実態を安定的に捉え、個人消費動向の一層の的確な把握に資することを目的とする。

## 2 調査の対象と選定方法

調査の対象は、全国の全世帯とし、層化2段無作為抽出法により選定する。

## (1)調査地点の抽出

全国を地方・都市階級別に層化し、その中から合計3,000の調査地点(国勢調査調査区)を抽出する。

## (2)調査世帯の抽出

各調査地点から10世帯を選定した合計30,000世帯を対象とする。  
なお、単身世帯は各地点1世帯以上とする。

## 3 調査事項

次に掲げる事項を調査する。

## (1)世帯の状況に関する事項(調査票A)

- ・世帯に関する事項
- ・情報技術関連機器の保有・利用状況及びインターネットの利用状況

## (2)毎月の特定消費等に関する事項(調査票B)

- ・世帯に関する事項(前月との変更の有無)
- ・特定の商品・サービスへの1か月間の支出金額
- ・消費に関するインターネットの利用状況
- ・世帯の支出総額

## 4 調査の方法

調査は、民間の調査機関に委託し、調査員による留置き調査法とする。なお、調査票の回収は調査員による取集と郵送による回収の併用により実施する。

## 5 調査の期間

調査は毎月実施する。

## 6 調査世帯の交替

調査世帯は、1年間継続して調査し、別の世帯に交替する。

世帯は、全調査世帯を12のグループに分け、グループごとに定期的に交替する。したがって、それぞれのグループごとに1年後に別の世帯に交替する。個々のグループは調査世帯全体の12分の1の2,500世帯とし、毎月1グループずつ、ずらして調査を開始する。

住居の移転等で調査を継続することができなくなった世帯は、調査予定期間が1か月以上残されている場合には、臨時的に代替の世帯を選定して残りの月の調査を行うものとする。

## 7 その他

この調査は、統計報告調整法(昭和27年法律第148号)に基づく統計報告の徴集として、平成14年から実施している。