

平成 21 年 6 月 30 日
 経 済 産 業 省
 経済産業政策局調査統計部

平成 20 年度 民間競争入札実施事業 経済産業省企業活動基本調査の実施状況について

I 平成 20 年度の事業の概要

平成 20 年度事業については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成 13 年法律第 51 号)に基づく民間競争入札を行い、事業を実施した。

1. 事業内容

経済産業省企業活動基本調査における調査関係用品の印刷、調査票の送付・回収・受付、督促、照会対応、個票審査、集計に係る業務

2. 契約期間

平成 20 年 4 月から平成 21 年 3 月までの 1 年間

3. 受託者

株式会社インテージ

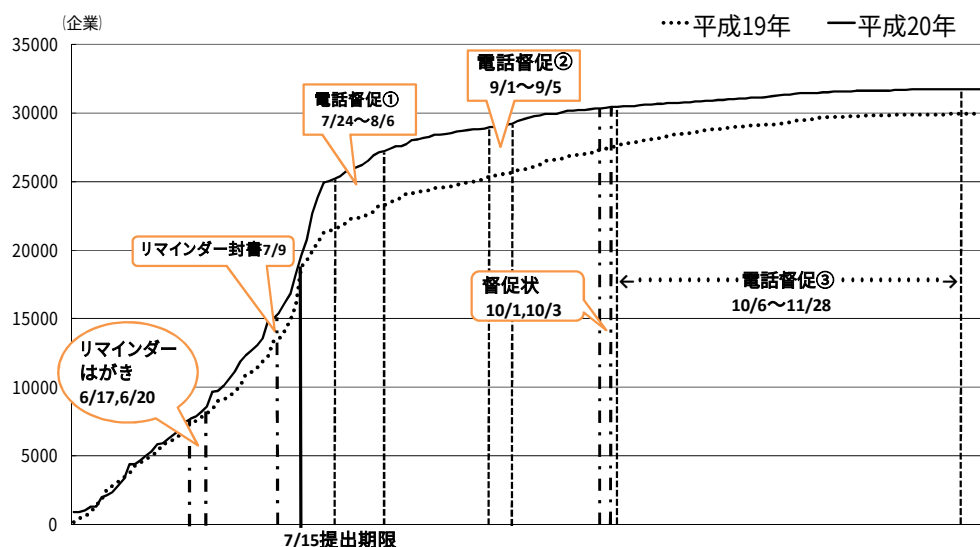
II 確保すべき質の達成状況及び評価

1. 回収率

最終的な回収率は、83.0%であった。平成 16 年調査から平成 18 年調査までの回収率の平均値 78.9%を 4.1%上回る結果となった。これまで 81.3% (平成 17 年調査) が最も高い回収率であったが、1.7%上回り過去最高となった。

回収状況の実績は、以下のとおり。

(1) 回収状況の推移



(2) 回収率

	20年実績	19年実績
最終回収率	83.0%	79.6%
提出期限回収率	50.2%	49.0%
督促回収率	65.9%	60.0%

注) 1. 「提出期限回収率」は、調査票提出期限である7月15日における回収率を指す。

2. 「督促回収率」は、提出期限の翌日から業務終了日の3月31日までの回収数を、提出期限翌日の調査票未提出数で除した回収率を指す。

2. 問い合わせ対応・疑義照会

フリーダイヤルを設置し、客体からの問い合わせに対応。また、受付時間外はガイダンスを流すなど、きめ細かい対応であった。

(1) 問い合わせへの対応

民間事業者は、「事前のお知らせ送付後」と「調査票等送付後」の2種類の問い合わせ対応研修について計3回行い、研修マニュアルの作成に当たっては、経済産業省と打合せを十分行うとともに、研修の場には経済産業省が立ち会った。また、問い合わせ対応業務開始時には、経済産業省が実際に事務局を訪問することで、業務が順調に進んでいることを確認した。さらに、民間事業者は、問い合わせへの対応状況（問い合わせ内容は14項目に分類）について、日ごとに取りまとめ、経済産業省はその報告を毎日電子メールで受けた。

企業活動基本調査事務局の問い合わせ対応状況は、以下のとおり。

(単位：件)

合計件数	概要について	内容について	対象外等の報告	クレーム	その他
4,483	238	1,333	844	79	1,989

<参考>

- * クレーム : ・多忙のため提出できない
・なぜ提出しなければならないのか 等
- * その他 : ・提出が遅れる
・調査票を紛失してしまった 等

(2) 疑義照会

民間事業者は、回収した調査票を目視後に電子化し、民間事業者が独自に開発した「PCチェックシステム」によって個票審査を行った。個票審査によってエラーが発生した項目については疑義照会をし、修正が必要な項目のデータ修正を行った。

なお、民間事業者は個票審査、疑義照会、データ修正に当たっては、「PCチェック審査・疑義照会・データ訂正マニュアル」に沿って研修を行い、実施した。

疑義照会をした項目数は、以下のとおり。

① 疑義照会の内容別項目数

(単位：件)

合計件数	未記入	数値確認	その他
24,170	14,851	9,149	170

<参考>

- * その他：・記入不備（記入はあるが判読不能なもの）
- ・数値以外の文字（「－」、「＊」等）

② 1企業当たりの照会項目数の分布

(単位：件)

照会項目数	1	2	3	4	5	6
企業数	677	504	424	398	318	289
照会項目数	7	8	9	10	11～15	16以上
企業数	230	192	133	118	315	204

3. 個票審査のエラー修正率

調査項目（235項目）のエラー修正件数は、延べ184,076件。民間事業者の審査によって、全てのエラーを修正した後、経済産業省が持つ「最終個票エラーチェックシステム」によりサマリー審査を実施した。その結果を踏まえ、再度民間事業者による個票審査に立ち戻り1,815件の修正を行い、エラー修正率100%を達成した。

	修正件数(件)	修正率
エラー修正件数合計	184,076	100.0%
民間事業者の審査によるエラー修正	182,261	99.0%
最終個票エラーチェックシステム(サマリー審査)による修正	1,815	1.0%

4. 評価

民間事業者は、独自の工夫として、提出期限（7月15日）直前にリマインダー封書（公印付）を未提出企業に送付するとともに、3度にわたる電話督促を着実にを行い、回収率向上に努めた。この結果、回収率については、実施要項で定めた最低実現回収率78.9%を大きく上回る83.0%を達成し、調査開始以来最高の結果を挙げたことは高く評価する。

また、照会対応等についても、民間事業者のノウハウを生かしたきめ細かな対応で、調査客体に混乱を起こすことなく業務を終了することができた。

一方、個票審査については、民間事業者独自チェックシステムの作成の遅れの影響から、審査業務に若干の遅れが生じたが、迅速な人員の増加によって対応し、最終的にエラー修正率100%を達成したことは十分評価に値する。

III 実施経費の状況及び評価

1. 実施経費

本業務に要した経費（税込）は、下表のとおり（実施経費は概算）。

（単位：千円）

費 目	見積経費	実施経費
1. 人件費（すべて常勤）	28,875	34,650
2. 事業関係費	72,975	93,450
①印刷・封入封緘関係費	13,650	15,225
②郵送費・返送費	19,950	24,465
③回収・点検・問い合わせ対応・照会等関係費	25,200	34,650
④入力関係費	7,875	11,025
⑤電話督促関係費	5,775	7,875
⑥調査票等運搬費・その他	525	210
【合計】	101,850	128,100

なお、見積経費と実施経費の主な差異については以下のとおり。

【人件費】

① 審査・集計関係工数の増加

個票審査において遅れが発生したことにより、短期間に集中した稼働が必要となった。また、経済産業省の機械審査対応以降の工程で、当初想定よりも稼働工数が増加した。（審査・集計関係工数を含めたシステム関係工数は、当初見積の約1.7倍の工数実績となった）

② 実査関係工数（電話督促フォローコール二次）の増加

電話督促フォローコール二次業務において、当初見積では3週間の管理工数を計上していたが、想定より回収率が伸び悩んだため、実績として8週間の対応となった。

【事業関係費】

① 郵送費・返送費

- ・郵送費・返送費には、「実施の事前のお知らせ」、「調査関係用品」、「リマインダー（はがき、封書）」、「督促状」、「調査関係用品再発送」、「PIN発行書」、「調査結果の概要」の発送費及び調査票の返送費（料金受取人払）が含まれる。

- ・実施経費が見積経費より増加した理由は、以下の発送件数が見積段階の想定よりも増加したことによる。

ア. 調査結果の概要（当初：550件／実績：4,500件）

イ. リマインダー〔封書〕（当初：14,000件／実績：22,860件）

ウ. 調査票再発送（当初：3,000件／実績：6,341件、（注）；督促再発送分を含む）

② 回収・点検・問い合わせ対応・照会等関係費

・「回収・点検・問い合わせ対応・照会等関係費」という表記としているが、この工程には「調査結果の概要発送作業」、「リマインダー（はがき・封書）発送作業」、「調査関係用品再発送作業（督促再発送作業を含む）」、「電話督促（フォローコール二次）」、「オンライン業務」の作業工程も含んでいる。

・実施経費が見積経費を上回った理由は以下のとおりである。

ア. 調査結果の概要発送作業、リマインダー（封書）発送作業及び調査関係用品再発送作業（督促再発送を含む）の増加による作業要員（派遣スタッフ・パートスタッフ）の増加

イ. 電話督促（フォローコール二次）対応のためのオペレーター要員（派遣スタッフ）の増加

（注）当初見積では、9～11月の3ヶ月間で毎月1週間、計3週間の電話督促実施としていたが、実績では10月上旬～11月末までの8週間連続で電話督促を実施。

2. 評価

今回の事業において、民間事業者による実施経費が契約金額（見積経費）を上回る結果となった。これは、①審査・集計関係工数を含めたシステム関係工数が当初見積の1.7倍になったこと、②電話督促を5週間延長したこと、③調査客体に対する調査票提出依頼を早期に実施したこと（提出依頼の時期が早いほど未提出企業は多くなるため、経費はかさむ）が主因と考える。

ただし、これらの経費は統計精度の維持及び回収率向上には不可欠であるとともに、こうした対策の結果、過去最高の回収率を記録したことに伴って、データ入力、審査、疑義照会などの実施経費も上昇したものとする。

IV 事業の実施状況

1. 調査関係用品の印刷状況

調査関係用品の作成・印刷に当たり、新たに留意した点、工夫した点は、以下のとおり。

① 実施の事前のお知らせ（調査票見本／事前のお知らせ／送付用封筒）

- ・事前のお知らせについては、問い合わせ先として「調査事務局」を強調することによって経済産業省の負荷を軽減（直接問い合わせがいかないように工夫）するとともに、調査協力へのお願いの意図をより強調した内容に見直した。また、回収率の向上に向け、「前年度調査協力企業」、「前年度調査非協力企業」、「今年度新規企業」の3タイプを作成し、それぞれの状況に応じた内容のものに改めた。
- ・送付用封筒については、洋封筒、水糊付きのものを採用することによって、封入・封緘作業の機械化を可能した結果、作業の効率化が図れた。

② 調査関係書類（調査票／概要・分類表／調査票の記入手引き／調査についてのおお願い／送付用・返信用封筒／調査結果の概要(あらまし)・送付状・送付用封筒／オンラインシステムの利用について／オンラインシステム操作マニュアル）

- ・調査関係書類は、封入点数が多いため、送付内容の確認ができるよう送付状を追加作成した。また、疑義照会・督促時における資料の特定や判別の容易性を高めるため、各種発送用封筒の色を同一色で統一した。
- ・調査票については、経済産業省指定のプレプリント情報に追加して、回収チェック用バーコードを印字することにより、回収チェックの正確性・迅速性が向上した。
- ・送付用・返信用封筒については、実施機関名を「経済産業省企業活動基本調査事務局」としたものの、政府統計としての信頼性確保のため、経済産業省の所在地と実施部署名も併記した。一方、調査客体からの問い合わせ等が直接経済産業省にいかないよう電話番号は民間事業者が設置する事務局の番号（フリーダイヤル、直通番号）を記載した。また、送付用では窓空き封筒を採用することにより、封入時のチェック作業（プレプリントの宛名と封筒の宛名のチェック）の効率化、関係用品の照合作業の低減化を図り、作業の正確性・迅速性の向上に努めた。さらに、返信用封筒には、回答調査票の記入内容が透けないよう、紙質を工夫した。
- ・調査結果の概要(あらまし)の送付用封筒については、プレプリントがなく封入時のチェック作業が不要のため、窓空き封筒は採用せず、コストの低減に努めた。

③ 督促状（督促用封筒／督促はがき／督促状）

- ・提出期限後の督促効果より、提出期限前のリマインダー効果の方が高いといった民間事業者の類似調査での経験を踏まえ、2度にわたる（調査票発送から提出期限までが長い）ため、調査客体の協力意志の希薄化及び調査票紛失防止への対策）リマインダー発送を実施した。また、提出期限直前に発送した2回目のリマインダーでは、公印を使用することにより、リマインダー効果のほかに督促的インパクトも加えるなど、回収率の向上に努めた。

なお、最終印刷部数は、以下のとおり。

調査関係用品	印刷部数
平成 20 年企業活動基本調査 調査票見本	41,000
平成 20 年企業活動基本調査 実施の事前のお知らせ	41,000
平成 20 年企業活動基本調査 実施の事前のお知らせ 送付用封筒	41,000
平成 20 年企業活動基本調査 調査票(プレプリント)、督促用調査票	91,500
平成 20 年企業活動基本調査 概要・分類表	44,100
平成 20 年企業活動基本調査 調査票の記入手引	44,300
平成 20 年企業活動基本調査についてのお願い	41,000
平成 20 年企業活動基本調査 送付用封筒	44,500
平成 20 年企業活動基本調査 返信用封筒	44,500
平成 19 年企業活動基本調査結果の概要（あらまし）	48,800
平成 19 年企業活動基本調査結果の概要（あらまし）送付状	5,000
平成 19 年企業活動基本調査結果の概要（あらまし） 送付用封筒	5,000
企業活動基本調査オンラインシステムの利用について	41,000
企業活動基本調査オンラインシステム操作マニュアル	6,500
企業活動基本調査オンラインシステム用 P I N 発行証	1,200
企業活動基本調査オンラインシステム関係用品発送用封筒	1,700
平成 20 年企業活動基本調査 督促用封筒	28,000
平成 20 年企業活動基本調査 督促はがき（リマインダー）	32,000
平成 20 年企業活動基本調査 第 1 次督促状（リマインダー）	27,000
平成 20 年企業活動基本調査 第 2 次督促状	4,100

2. 調査関係用品の発送状況

物 件	送付日	件 数	送付方法
【調査関係用品】			
実施の事前のお知らせ	H20 年 4 月 25 日	38,276	郵便事業(株) 「ゆうメール」
調査関係用品 (第 1 回発送)	H20 年 5 月 16 日	19,851	郵便事業(株) 普通郵便
調査関係用品 (第 2 回発送)	H20 年 5 月 22 日	18,021	郵便事業(株) 普通郵便
調査関係用品 (第 3 回発送)	H20 年 5 月 26 日	219	郵便事業(株) 普通郵便
調査結果概要「あらまし」	H20 年 5 月 28 日	4,500	郵便事業(株) 「ゆうメール」
オンラインシステム PIN 発行証他	(随時)	1,259	ヤマト運輸 (株) クロネコメール速達便
【調査関係用品再発送】			
調査関係用品 再発送	(随時)	4,029	ヤマト運輸 (株) クロネコメール速達便
【督促関係】			
リマインダー<はがき>(第 1 回発送)	H20 年 6 月 17 日	15,738	郵便事業(株)
リマインダー<はがき>(第 2 回発送)	H20 年 6 月 20 日	14,393	郵便事業(株)
リマインダー<封書・公印付>	H20 年 7 月 9 日	22,860	郵便事業(株) 「ゆうメール」
督促状<封書・公印付>	H20 年 10 月 1 日	952	郵便事業(株) 「ゆうメール」
督促状<調査関係用品同梱>	H20 年 10 月 3 日	2,312	ヤマト運輸 (株) クロネコメール速達便

3. 委託業務の主な実施状況

(1) 企業活動基本調査事務局の実績人員

合計 延べ 2, 3 1 5 人日
 うち社員 1, 3 9 6 人日
 スタッフ 9 1 9 人日

※電話督促(通常コール, フォローコール1 次)、データ入力分は含まず。

(2) 問い合わせ対応業務

業務実施状況

- ・平成20 年 4 月 2 8 日～1 2 月 2 6 日
- ・土日・祝日を除く午前 9 時～午後 5 時 3 0 分
(受付時間外は録音ガイダンスにて案内)

(3) 督促業務

① はがき・封書による督促

未返送対象企業に対して、「はがき」、「公印付文書」による督促を実施。

文書の種類	送付日	件数
リマインダー〈はがき〉（第1回）	平成20年6月17日	15,738
リマインダー〈はがき〉（第2回）	平成20年6月20日	14,393
リマインダー〈封書・公印付〉	平成20年7月9日	22,860
督促状〈封書・公印付〉	平成20年10月1日	952
督促状〈調査関係用品同梱〉	平成20年10月3日	2,312

② 電話による督促

電話による督促業務は、以下の3回にわたって実施。

	実施期間	架電企業数
通常コール	平成20年7月24日 ～ 8月6日	12,110
フォローコール(1次)	平成20年9月1日 ～ 9月5日	7,544
フォローコール(2次)	平成20年10月6日 ～ 11月28日	4,245

(4) 調査票審査・疑義照会業務

調査票審査及び疑義照会の実施に当たっては、以下のステップにより実施。

ステップ1 : 個票審査(一次) : 目視による事前審査



ステップ2 : 個票審査(二次) : 「PCチェックシステム」による審査



ステップ3 : 経済産業省「最終個票エラーチェックシステム」による機械審査

また、個票審査(二次)の実施に当たっては、経済産業省貸与の個票審査要領を搭載した「PCチェックシステム」を開発し、審査～疑義照会～データ修正の処理を一元的に実施した。

疑義照会実施延べ企業数
6,427

(5) オンライン業務

① 業務実施状況

- ・ オンライン利用申し込み受付：4, 525企業
- ・ うちPIN発行（新規利用企業）：904企業
- ・ オンライン入力に関する問い合わせ等の対応

（単位：件）

電話問い合わせ件数	815
最も多く対応した日の件数	37
メール問い合わせ件数	76
最も多く対応した日の件数	7

- ・ 利用登録企業への督促業務

（単位：件）

	実施期間	企業数
一斉メール督促	平成20年7月31日 ～ 8月4日	244
電話督促	平成20年8月21日 ～ 9月9日	230

② オンライン業務対応状況

- ・ 対応期間：平成20年5月19日～9月10日
- ・ 対応時間：9：00～17：30（平日のみ）
- ・ 対応場所：経済産業省企業統計室内

(6) 集計表審査業務

集計結果表について、前年調査結果と大きく異なる結果の項目を確認し、個票レベルでの確認・修正を実施した。

(7) 調査対象名簿整備業務

調査対象名簿の整備については、以下の業務工程において発生する変更情報（社名、所在地、電話番号、記入者氏名等）及び企業存続情報（転廃業、合併情報等）を、発生段階ごとに継続的に捕捉し、対象名簿の更新（20,556件）を行った。

- ・ 問い合わせ対応業務
- ・ 調査票の受付・整理業務
- ・ オンラインシステムにおける調査票回収に係わる業務
- ・ 調査協力依頼・督促業務

4. 調査客体への対応状況

民間事業者に照会を行った調査客体、電話督促を受けた調査客体、疑義照会を受けた調査客体で、調査票の提出があったものに対してアンケート用紙を配布し、民間事業者の対応状況についての把握を行った。

(1) 実施状況

以下の4回のアンケートを実施した。

- ・第1回 照会対応状況アンケート
→ 事務局に電話照会を行い、7月末までに調査票を提出した企業
- ・第2回 督促対応状況アンケート①
→ 電話督促(通常コール)を受け、8月25日までに調査票を提出した企業
- ・第3回 督促対応状況アンケート②
→ 電話督促(フォローコール)を受け、10月4日までに調査票を提出した企業
- ・第4回 疑義照会対応状況アンケート
→ 11月末までに調査票を提出した企業のうち、疑義照会を受けた企業

照会対応状況アンケート（第1回：9月19日実施・10月10日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	58.3%	58.1%	56.5%	57.6%
対象数	180	136	170	486
有効回答数	105	79	96	280

督促状況アンケート①（第2回：9月25日実施・10月24日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	48.2%	51.2%	38.1%	45.8%
対象数	199	164	176	539
有効回答数	96	84	67	247

督促状況アンケート②（第3回：10月9日実施・10月24日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	48.3%	51.3%	54.3%	51.5%
対象数	149	117	173	439
有効回答数	72	60	94	226

疑義照会状況アンケート（第4回：12月8日実施・12月18日締切り）

	製造業	卸・小売業	その他	合計
回収率	66.7%	62.8%	68.7%	65.7%
対象数	234	191	115	540
有効回答数	156	120	79	355

(2) アンケートの集計結果

【事務局の照会対応状況】… 第1回 照会対応状況アンケート

問1 照会等されたときの電話のつながり具合は、いかがでしたか？

	回答企業数		すぐつながった		どちらかといえば すぐつながった		どちらかといえば 待たされた		待たされた	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	271	100.0%	140	51.7%	115	42.4%	15	5.5%	1	0.4%
製造業	102	100.0%	51	50.0%	43	42.2%	7	6.9%	1	1.0%
卸・小売業	77	100.0%	39	50.6%	36	46.8%	2	2.6%	0	0.0%
その他の産業	92	100.0%	50	54.3%	36	39.1%	6	6.5%	0	0.0%

問2 事務局の対応態度は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば 良い		どちらかといえば 悪い		悪い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	273	100.0%	141	51.6%	123	45.1%	8	2.9%	1	0.4%
製造業	102	100.0%	49	48.0%	49	48.0%	3	2.9%	1	1.0%
卸・小売業	79	100.0%	39	49.4%	39	49.4%	1	1.3%	0	0.0%
その他の産業	92	100.0%	53	57.6%	35	38.0%	4	4.3%	0	0.0%

問3 照会等に対する説明内容は、いかがでしたか？

	回答企業数		わかりやすい		どちらかといえば わかりやすい		どちらかといえば わかりづらい		わかりづらい	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	273	100.0%	120	44.0%	132	48.4%	19	7.0%	2	0.7%
製造業	102	100.0%	45	44.1%	52	51.0%	4	3.9%	1	1.0%
卸・小売業	79	100.0%	37	46.8%	35	44.3%	7	8.9%	0	0.0%
その他の産業	92	100.0%	38	41.3%	45	48.9%	8	8.7%	1	1.1%

問4 照会等に対する回答までの時間は、いかがでしたか？

	回答企業数		短かった		どちらかといえば 短かった		どちらかといえば 長かった		長かった		その場での回答が なかった	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	270	100.0%	113	41.9%	135	50.0%	17	6.3%	3	1.1%	2	0.7%
製造業	102	100.0%	43	42.2%	49	48.0%	8	7.8%	1	1.0%	1	1.0%
卸・小売業	77	100.0%	36	46.8%	35	45.5%	5	6.5%	0	0.0%	1	1.3%
その他の産業	91	100.0%	34	37.4%	51	56.0%	4	4.4%	2	2.2%	0	0.0%

問5 利用できる時間帯（午前9時～午後5時30分）は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば 良い		どちらかといえば 短い		短い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	278	100.0%	112	40.3%	83	29.9%	57	20.5%	26	9.4%
製造業	105	100.0%	45	42.9%	31	29.5%	19	18.1%	10	9.5%
卸・小売業	78	100.0%	26	33.3%	21	26.9%	22	28.2%	9	11.5%
その他の産業	95	100.0%	41	43.2%	31	32.6%	16	16.8%	7	7.4%

問6 事務局の全体的な感想は、いかがでしたか？

	回答企業数		満足であった		どちらかといえば 満足であった		どちらかといえば 不満足であった		不満足であった	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	272	100.0%	117	43.0%	145	53.3%	8	2.9%	2	0.7%
製造業	103	100.0%	47	45.6%	52	50.5%	3	2.9%	1	1.0%
卸・小売業	78	100.0%	31	39.7%	45	57.7%	2	2.6%	0	0.0%
その他の産業	91	100.0%	39	42.9%	48	52.7%	3	3.3%	1	1.1%

【督促対応状況】… 第2回 督促対応状況アンケート

問1 調査の協力についての電話の時間帯は、いかがでしたか？

	回答企業数		特に問題ない		不都合があった		就業 時間内	就業 時間外	わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	件数	件数	構成比(%)
合計	246	100.0%	208	84.6%	7	2.8%	2	2	31	12.6%
製造業	96	100.0%	88	91.7%	2	2.1%	0	2	6	6.3%
卸・小売業	83	100.0%	71	85.5%	3	3.6%	0	0	9	10.8%
その他の産業	67	100.0%	49	73.1%	2	3.0%	2	0	16	23.9%

問2 事務局的対応態度は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	240	100.0%	107	44.6%	125	52.1%	4	1.7%	4	1.7%
製造業	93	100.0%	43	46.2%	48	51.6%	2	2.2%	0	0.0%
卸・小売業	83	100.0%	36	43.4%	45	54.2%	1	1.2%	1	1.2%
その他の産業	64	100.0%	28	43.8%	32	50.0%	1	1.6%	3	4.7%

問2-2 対応態度が「どちらかといえば悪い」及び「悪い」場合の内訳（複数回答）

	どちらかとい えば悪い ・悪い	言葉遣いが 悪い	早口で聞き 取りにくい	声が小さく 聞き取り にくい	その他
	件数	件数	件数	件数	件数
合計	9	2	2	1	4
製造業	4	0	1	1	2
卸・小売業	2	2	0	0	0
その他の産業	3	0	1	0	2

具体例

- ・説明がわかりづらい
- ・マニュアル通りで形式的である

問3 事務局的調査協力についての説明内容は、いかがでしたか？

	回答企業数		わかりやすい		どちらかといえば わかりやすい		どちらかといえば わかりづらい		わかりづらい	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	239	100.0%	76	31.8%	137	57.3%	17	7.1%	9	3.8%
製造業	93	100.0%	26	28.0%	60	64.5%	5	5.4%	2	2.2%
卸・小売業	83	100.0%	31	37.3%	42	50.6%	7	8.4%	3	3.6%
その他の産業	63	100.0%	19	30.2%	35	55.6%	5	7.9%	4	6.3%

問4 事務局的の説明の中で、調査票の記入を軽視するような発言はありませんでしたか？

	回答企業数		なかった		記入しなくてもよい(白紙 でもよい)と言われた		わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	243	100.0%	213	87.7%	2	0.8%	28	11.5%
製造業	95	100.0%	84	88.4%	2	2.1%	9	9.5%
卸・小売業	83	100.0%	76	91.6%	0	0.0%	7	8.4%
その他の産業	65	100.0%	53	81.5%	0	0.0%	12	18.5%

問5 事務局的の調査協力についての説明時間は、いかがでしたか？

	回答企業数		長い		どちらかといえば長い		どちらかといえば短い		短い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	226	100.0%	11	4.9%	104	46.0%	103	45.6%	8	3.5%
製造業	87	100.0%	4	4.6%	48	55.2%	34	39.1%	1	1.1%
卸・小売業	77	100.0%	4	5.2%	32	41.6%	38	49.4%	3	3.9%
その他の産業	62	100.0%	3	4.8%	24	38.7%	31	50.0%	4	6.5%

【督促対応状況】… 第3回 督促対応状況アンケート

問1 調査の協力についての電話の時間帯は、いかがでしたか？

	回答企業数		特に問題ない		不都合があった		就業 時間内	就業 時間外	わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	件数	件数	構成比(%)
合計	223	100.0%	187	83.9%	10	4.5%	5	1	26	11.7%
製造業	72	100.0%	60	83.3%	4	5.6%	3	0	8	11.1%
卸・小売業	58	100.0%	49	84.5%	1	1.7%	0	0	8	13.8%
その他の産業	93	100.0%	78	83.9%	5	5.4%	2	1	10	10.8%

問2 事務局の対応態度は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば良い		どちらかといえば悪い		悪い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	217	100.0%	86	39.6%	110	50.7%	19	8.8%	2	0.9%
製造業	70	100.0%	29	41.4%	37	52.9%	3	4.3%	1	1.4%
卸・小売業	58	100.0%	25	43.1%	27	46.6%	5	8.6%	1	1.7%
その他の産業	89	100.0%	32	36.0%	46	51.7%	11	12.4%	0	0.0%

問2-2 対応態度が「どちらかといえば悪い」及び「悪い」場合の内訳（複数回答）

	どちらか といえば 悪い・悪い	言葉遣いが 悪い	早口で聞き 取りにくい	声が小さく 聞き取り にくい	その他
	件数	件数	件数	件数	件数
合計	15	1	3	2	9
製造業	3	1	1	0	1
卸・小売業	5	0	2	0	3
その他の産業	7	0	0	2	5

具体例

- ・威圧的な言動。
- ・最初は高飛車な口調で話し始めたような気がする。
- ・命令調に受け取った。

問3 事務局の調査協力についての説明内容は、いかがでしたか？

	回答企業数		わかりやすい		どちらかといえば わかりやすい		どちらかといえば わかりづらい		わかりづらい	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	218	100.0%	69	31.7%	111	50.9%	28	12.8%	10	4.6%
製造業	70	100.0%	23	32.9%	42	60.0%	5	7.1%	0	0.0%
卸・小売業	58	100.0%	21	36.2%	24	41.4%	8	13.8%	5	8.6%
その他の産業	90	100.0%	25	27.8%	45	50.0%	15	16.7%	5	5.6%

問4 事務局の説明の中で、調査票の記入を軽視するような発言はありませんでしたか？

	回答企業数		なかった		記入しなくてもよい(白紙 でもよい)と言われた		わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	218	100.0%	196	89.9%	1	0.5%	21	9.6%
製造業	70	100.0%	63	90.0%	0	0.0%	7	10.0%
卸・小売業	57	100.0%	53	93.0%	0	0.0%	4	7.0%
その他の産業	91	100.0%	80	87.9%	1	1.1%	10	11.0%

問5 事務局の調査協力についての説明時間は、いかがでしたか？

	回答企業数		長い		どちらかといえば長い		どちらかといえば短い		短い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	197	100.0%	6	3.0%	94	47.7%	82	41.6%	15	7.6%
製造業	67	100.0%	1	1.5%	30	44.8%	32	47.8%	4	6.0%
卸・小売業	50	100.0%	3	6.0%	23	46.0%	19	38.0%	5	10.0%
その他の産業	80	100.0%	2	2.5%	41	51.3%	31	38.8%	6	7.5%

【疑義照会対応状況】… 第4回 疑義照会対応状況アンケート

問1 調査票の記入内容についての問い合わせは、いつごろありましたか？

	回答企業数		就業時間内 (午前)		就業時間内 (午後)		就業時間外		わからない	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	350	100.0%	80	22.9%	129	36.9%	8	2.3%	133	38.0%
製造業	152	100.0%	36	23.7%	57	37.5%	4	2.6%	55	36.2%
卸・小売業	119	100.0%	32	26.9%	41	34.5%	2	1.7%	44	37.0%
その他の産業	79	100.0%	12	15.2%	31	39.2%	2	2.5%	34	43.0%

問2 事務局の対応態度は、いかがでしたか？

	回答企業数		良い		どちらかといえば 良い		普通		どちらかといえば 悪い		悪い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	339	100.0%	93	27.4%	57	16.8%	184	54.3%	5	1.5%	0	0.0%
製造業	148	100.0%	44	29.7%	20	13.5%	80	54.1%	4	2.7%	0	0.0%
卸・小売業	115	100.0%	26	22.6%	26	22.6%	63	54.8%	0	0.0%	0	0.0%
その他の産業	76	100.0%	23	30.3%	11	14.5%	41	53.9%	1	1.3%	0	0.0%

問3 事務局の調査票内容問い合わせについての説明は、いかがでしたか？

	回答企業数		わかりやすい		どちらかといえば わかりやすい		普通		どちらかといえば わかりづらい		わかりづらい	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	339	100.0%	75	22.1%	58	17.1%	192	56.6%	13	3.8%	1	0.3%
製造業	147	100.0%	35	23.8%	18	12.2%	84	57.1%	9	6.1%	1	0.7%
卸・小売業	116	100.0%	24	20.7%	23	19.8%	67	57.8%	2	1.7%	0	0.0%
その他の産業	76	100.0%	16	21.1%	17	22.4%	41	53.9%	2	2.6%	0	0.0%

問4 事務局の調査票内容問い合わせについての説明時間は、いかがでしたか？

	回答企業数		長い		どちらかといえば 長い		普通		どちらかといえば 短い		短い	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
合計	336	100.0%	3	0.9%	22	6.5%	294	87.5%	11	3.3%	6	1.8%
製造業	146	100.0%	2	1.4%	15	10.3%	119	81.5%	5	3.4%	5	3.4%
卸・小売業	114	100.0%	1	0.9%	5	4.4%	104	91.2%	4	3.5%	0	0.0%
その他の産業	76	100.0%	0	0.0%	2	2.6%	71	93.4%	2	2.6%	1	1.3%

5. 白票の調査票があった調査客体に対するモニタリング

民間事業者が電話督促を行った企業のうち、白票の調査票（備考欄に提出できない理由が記入されていた調査票を除く）11 客体について、督促において調査票の記入を軽視するような発言がなかったか事後的に電話で聞き取りを行った。

聞き取りの結果は、以下のとおり。

【聞き取り結果】

- 対応に問題がなかった 6 客体
- 今から提出する 1 客体
- 不明 4 客体