

平成 22 年 12 月 10 日
国税庁長官官房企画課

民間競争入札実施事業 民間給与実態統計調査の実施状況について
(平成 21 年分)

I 事業の概要

「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 18 年法律第 51 号)に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により平成 21 年分及び平成 22 年分調査の事業を実施している。

1 事業内容

民間給与実態統計調査における以下の業務

- ・ 実査準備：調査票等の調達・作成
- ・ 実査 1：調査票及び調査関係書類の封入・発送
- ・ 実査 2：調査票の回収、問い合わせ対応、督促
- ・ 審査：調査票審査、疑義照会
- ・ 調査票のデータ化：調査票ファイルの作成

2 契約期間

平成 21 年 8 月 31 日から平成 23 年 6 月 30 日の 1 年 11 か月間

3 受託事業者

日商エレクトロニクス株式会社

II 業務遂行に当たり確保されるべき質の達成状況及び評価

民間給与実態統計調査における民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）の「2（4）業務遂行に当たり確保されるべき質」イ～ハにおいて、受託事業者が調査結果の質を確保するために行う対応が定められている。

平成 21 年分調査における確保されるべき質の達成状況及び評価は次のとおりである。

イ 本業務の実施に当たり、実施要項「2（2）民間給与実態統計調査に係る請負業務の内容」ハの各工程毎に民間事業者が策定し、あらかじめ国税庁と調整した作業方針、

スケジュールに沿って確実に業務を実施すること

受託事業者は「実査準備」、「実査１」、「実査２」、「審査」及び「調査票のデータ化」の各工程毎に作業方針及びスケジュールを策定し、平成 21 年 10 月に国税庁と調整を行った上で、業務を実施した。

「実査準備」、「実査１」及び「実査２」の工程において、国税庁は受託事業者から週 1 回程度報告を受けることにより、作業方針及びスケジュールに沿って確実に実施されていることを確認した。

「審査」及び「調査票のデータ化」の工程においては、国税庁は引き続き受託事業者から週 1 回程度報告を受けた。しかし、国税庁が受託事業者より納品された調査票データファイルを基に一次集計を行ったところ、「調査票のデータ化」の工程において補正されるべき入力エラーの多くが補正されずに納品されていることが明らかになった。その経緯等は以下（１）～（９）のとおりである。

（１）受託事業者は「審査」及び「調査票のデータ化」の工程において、調査票提出の始まる 1 月中旬より、まず回収された調査票を O C R によりデータ化し、入力されたデータを基に審査・疑義照会を行うという業務フローを組むとともに、給与所得者用調査票¹については O C R ソフトに検算等数値チェック機能を設定し、従来目検で行っていた審査作業をできる限りシステム化した。

（２）受託事業者が調査票の回収後、「審査」及び「調査票のデータ化」の工程を行ったところ、疑義照会対象事業所が 5,081 事業所と多大であった。これを受け、国税庁は、引き続き受託事業者による疑義照会を続けたとしても、大幅な改善が困難であり、国税庁において補正・補完処理を行うことにより疑義照会対象への対応が可能と判断し、3 月末時点において受託事業者に対し、疑義照会未了の 3,938 事業所に係る疑義照会を取り止め、予定納期（平成 22 年 5 月 31 日）より 1 か月早く納品するように指示を行った。

受託事業者は国税庁の指示に同意した上で、同 4 月 5 日、19 日、26 日の 3 回に分けて調査票データファイル等の納品を行った。

なお、国税庁は実施要項に基づき、受託事業者から週 1 回、疑義照会の実施状況等を報告させていたが、入力エラー及びその補正漏れに関する情報は報告されておらず、初期段階での発見には至らなかった。

¹ 民間給与実態統計調査の調査票は、事業所に関する事項を記入する「源泉徴収義務者用調査票」と給与所得者に関する事項を記入する「給与所得者用調査票」の 2 種類からなる。

- (3) 5月中旬以降、国税庁の担当者2名が補正・補完処理を行い、一次集計を行った。その集計値を過去の傾向等と比較したところ、調査票データファイルに多くの入力エラーが存在する可能性を発見したため、平成22年8月16日、国税庁は受託事業者に対しその旨を指摘した。
- (4) 受託事業者は入力エラーの有無等を確認した結果、調査票の罫線を「1」と誤読する、又は記入値「1」を罫線と認識し、記入値がデータ化されないといったOCR入力エラーが発生しており、本来「調査票のデータ化」の工程において補正されるべき入力エラーが補正されずに調査票データファイルが作成されていたことを確認した。
- (5) 受託事業者は国税庁の指導の下で以下のとおり再納品を行った。なお、入力エラーの補正漏れの発見から再納品までの間、国税庁の担当者3名が専属的に本件の対応に追われた。
- ・ 源泉徴収義務者用調査票については、全件2度打ち入力を行い、疑義照会の確認済事項を反映させた上で、同8月18日に再納品を行った。
 - ・ 給与所得者用調査票については、入力エラーの頻出項目を絞り込み、2度打ち入力による方法、又は当該項目を単発入力し調査票データファイルのデータと比較する方法を併用し、疑義照会の確認済事項を反映させた上で、同9月3日に再納品を行った。
- (6) 受託事業者は、業務開始前に、OCRの認識精度について十分な検証・確認をできておらず、入力データを基にした機械チェックに過度に依存していたことから、結果的に多くの入力エラーの補正漏れが発生したものと考えられる。国税庁が入力エラーの補正漏れを発見しなければ、誤った統計が作成・公表されていたおそれもあった。
- (7) 一方、国税庁が自ら補正・補完を行うなどの連携を行ったことは、調査結果の公表遅延の防止、調査結果の質の確保のために必要な対応であったものの、受託事業者に代わって疑義照会未了分の補正・補完作業等に労力を費やすこととなった。この間、国税庁の担当者3名が補正・補完作業、入力エラーの再納品作業に係る指導に追われることとなった。
- (8) OCR入力エラーの補正漏れ及び疑義照会未了分の国税庁による補正・補完作業に関するリスクを減少させるためには、費用対効果の観点から受託事業者の調

査票データ化の工程及びその処理結果を悉皆的に確認することは現実的ではなく、国税庁が受託事業者にOCR入力を含む調査票データ化の工程を提案・検証させ、その内容の正確さを担保する措置を講じることが有効な方策であると考えられる。

また、今後、個票審査から疑義照会までの工程においては、調査票データ化から疑義照会に至るまでの一連の業務が計画的に実施されているかを確認する観点から、国税庁が受託事業者に引き続きその進捗状況を報告させ、適切にモニタリングすることも考えられる。

(9) 国税庁では当面、このような問題の再発防止の観点から、平成 22 年分の実施に向けた措置として、

- ① 受託事業者によるOCR入力データと調査票原本の照合など入力後のチェック工程・体制の見直しの義務付け
- ② 受託事業者による疑義照会対象に係る理由別発生件数などの国税庁への定期的な報告の義務付け
- ③ 調査票様式において、機械の認識をより正確に行いやすくするためのアンカーマークの追加、罫線の色の変更を行うこととしている。

ロ 実施要項「2(2) 民間給与実態統計調査に係る請負業務の内容」ハ(二)①の問い合わせ・苦情対応においては、調査票の記入等に関する照会等があった場合に、国税庁が貸与する「照会等対応事例集」(「ロ 国税庁からの貸与物件」参照)に沿って対応すること【別紙表 1、図 1】

受託事業者はフリーダイヤルによる電話問い合わせ窓口を平成 22 年 1 月 12 日から 3 月 31 日までの間設置したほか、電話受付時間(平日 9:00~18:00)外の照会に対応できるようにするため、本調査用ホームページを自社ウェブサイト上に開設し、電子メールによる照会にも対応した。

また、電話対応の統一性を確保するため、受託事業者は、国税庁が貸与した「照会等対応事例集」、「調査票の記入のしかた」等の関係書類及び国税庁の助言を基に、想定されるケースにおける対応をフロー化したオペレータ教育マニュアルを作成し、事前に当該マニュアルを使用して研修を行った。また、照会実績を管理するシステムを構築し、システムに登録された過去の電話照会実績をその場で確認しながら電話対応できる体制を整えた。

平成 21 年分調査において、国税局（所）の受電件数は 754 件となり、平成 20 年分調査の 1,281 件に比べ 527 件（41.1%）減少した。これは、受託事業者がフリーダイヤルによる電話問い合わせ窓口を設置したことにより、地方の標本事業所がフリーダイヤルを通じ受託事業者へ電話を架けるようになったためと考えられる。

他方、総受電件数は 6,411 件となり、平成 20 年分調査に比べ 1,391 件増加した。平成 20 年分調査では、封入・発送受託事業者が封入の工程において、標本事業所が標本給与所得者を無作為抽出する際のスタート番号を手書きで表記していたが、平成 21 年分調査では、受託事業者の申し出に基づき、一定の条件を設定した上で標本事業所に任意のスタート番号を選択してもらう方式に変更した。当該変更に関する問い合わせが 1,154 件増加したことにより、総受電件数が増加したと考えられる。

平成 22 年分調査においては、当該変更に関する問い合わせを減少させるため、受託事業者からの申し出に基づき、調査票と共に送付する「民間給与実態統計調査票（給与所得者用）の記入対象者の決め方」における当該変更の説明の表現ぶりを変更することとしている。

ハ 一連の業務（督促業務等）を通じ、各年分の調査とも下記の層別有効回答率を上回らなければならない。ここで、有効回答率とは、有効回答（＝「調査票審査要領」（国税庁からの貸与物件）参照）の基準を満たした調査票）数を標本事業所数で除した数をいう。【別紙表 2、表 3、図 2】

平成 20 年分調査においては、回収業務受託事業者が調査票の提出期限（平成 21 年 2 月 15 日）以前に督促を行わなかったことから、調査票の提出期限時点の回収率²が 47.7%と低調であった。そのため、当初から予定されていた回収業務受託事業者による督促に加え、急遽各国税局（所）職員が電話による督促を行うことになった。

国税庁が受託事業者にその経緯を伝達したところ、平成 21 年分調査においては、受託事業者が自身の創意工夫に基づき、平成 20 年分調査では行っていなかった、標本事業所に対する提出期限の事前周知を行った。具体的には、平成 22 年 2 月 1 日から 5 日にかけて、従事員数 5 千人未満の標本事業所（19,000 事業所）に対しはがきを発送し、同 2 月 11 日から 15 日にかけて従事員数 5 千人以上の標本事業所（84 事業所）に対し架電した。その結果、調査票の提出期限（平成 22 年 2 月 15 日）における回収率は 63.5%

² 回収率とは、受託事業者が収受した調査票の総数を標本事業所数で除したものであり、有効回答率とは差異が生じる。以下同じ。

となり、前年同日を約 16 ポイント上回った。

また、受託事業者は提出期限後も、調査票未提出の標本事業所（3,801 事業所）に対し、同 2 月 24 日及び同 3 月 4 日の 2 回に分けて督促はがきを発送し、併せて電話による督促を行った。

その結果として、平成 21 年分調査の有効回答率は、前年において実施した各国税局（所）職員による電話の督促を行うことなく、すべての階層において目標有効回答率を上回った。また、事前周知及び督促のはがき枚数が 22,801 枚と、前年に比べ 3,201 枚増加したものの、受託事業者が事前周知のはがきとして官製はがきを使用することで、セキュリティシール付の督促はがきに比べ印刷コストを約 1／4 削減したことにより、効率的に目標有効回答率を達成することができたと考えられる。

Ⅲ 実施経費³の状況及び評価【別紙表 4】

受託事業者が平成 21 年分調査に要した実施経費は 3,521 万円であり、受託事業者の当初見積（2,170 万円）に比べ 1,351 万円の超過となった。

これは「開発費・管理費」が 955 万円で、当初見積（325 万円）に比べ 630 万円超過したこと、「役務費（調査票のデータ化）」が 885 万円で、当初見積（270 万円）に比べ 610 万円超過したこと、「役務費（審査・疑義照会）」が 450 万円で、当初見積（290 万円）に比べ 160 万円超過したことによる。各項目の詳細は以下のとおりである。

1 印刷・製本費

平成 21 年分調査において受託事業者が行った提出期限の事前周知について、受託事業者が自身の創意工夫により官製はがきを使用したことや、受託事業者が督促はがきの作成枚数を削減したことにより、見積経費の範囲内で実施することができた。

（１）期限周知はがき

督促はがきとは異なり、特に秘匿すべき内容が含まれていないことから、セキュリティシールを使用せずに官製はがきを使用することにより、督促はがきと比較して印刷コストを約 1／4 削減した。

（２）督促はがき

平成 20 年分調査と異なり、同一の調査客体に対し 1 回のみの送付とし、印刷枚数を削減した。

2 封入・発送費

³ 実施経費は、消費税抜きの金額で表記している。以下同じ。

受託事業者が業務を実施するに当たり、作業工程の見直し・効率化を図ったことにより、当初見積を 45 万円下回った。

3 役務費（問合せ・督促）

問合せ・督促業務については、ほぼ当初見積どおりであった。

4 役務費（審査・疑義照会）

上記Ⅱイのとおり、受託事業者は「審査」及び「調査票のデータ化」の工程において、調査票提出の始まる 1 月中旬より、まず回収された調査票を O C R によりデータ化し、入力されたデータを基に審査・疑義照会を行うという業務フローを組むとともに、給与所得者用調査票については O C R ソフトに検算等数値チェック機能を設定し、従来目検で行っていた審査作業をできる限りシステム化した。しかし、受託事業者が当初想定したよりも O C R 認識率が低く、その対応に係る人件費が増加したことから、当初見積を 160 万円超過した。

5 役務費（調査票のデータ化）

上記Ⅱイのとおり、受託事業者が当初想定したよりも O C R 認識率が低く、その対応に係る人件費が増加したことや、後日、入力エラーの補正・再納品を行ったことから、当初見積を 615 万円超過した。

6 開発費・管理費

上記Ⅱイのとおり、受託事業者が当初想定したよりも O C R 認識率が低く、O C R ソフトの調整に係る開発費を要したことから、当初見積を 630 万円超過した。

Ⅳ 事業の実施状況【別紙表 5、表 6、表 7】

1 実施体制

平成 21 年分調査における実施体制は別紙表 5 のとおり。

2 実査準備（調査票及び調査関係書類の印刷）

調査票及び調査関係書類の印刷については別紙表 6 のとおり。

3 実査

封入作業は平成 21 年 12 月 2 日から 24 日までの間に行い、対象事業所 28,174 事業所に対して、平成 22 年 1 月 8 日に発送した。

4 審査

（1）審査

上記Ⅱイのとおり、受託事業者は「審査」及び「調査票のデータ化」の工程において、調査票提出の始まる 1 月中旬より、まず回収された調査票を O C R によりデータ化し、入力されたデータを基に審査・疑義照会を行うという業務フローを組むとともに、給与所得者用調査票については O C R ソフトに検算等数値チェック機能を設定し、従来目検で行っていた審査作業をできる限りシステム化した。

しかし、受託事業者が当初想定したよりもOCR認識率が低く、給与所得者用調査票については、「調査票のデータ化」の工程において補正されるべき入力エラーが補正されず、OCRソフトの検算等数値チェック機能により疑義照会の対象とされた。最終的には、疑義照会対象事業所は 5,081 事業所となった（有効回答事業所数：21,721 事業所、総調査票枚数：63,257 枚）。

（２）疑義照会

疑義照会対象事業所が 5,081 事業所と多大であったことや、上記Ⅱイの経緯から、受託事業者が疑義照会を行い確認できた事業所数 1,143 事業所（有効回答事業所に占める割合：5.3%）に留まった。

５ 調査票のデータ化

OCR入力されたデータについて、受託事業者は国税庁の指定するCSVファイル形式に変換し調査票データファイルを出力した上で、平成 22 年 4 月 5 日、19 日、26 日の 3 回に分けて納品を行った。

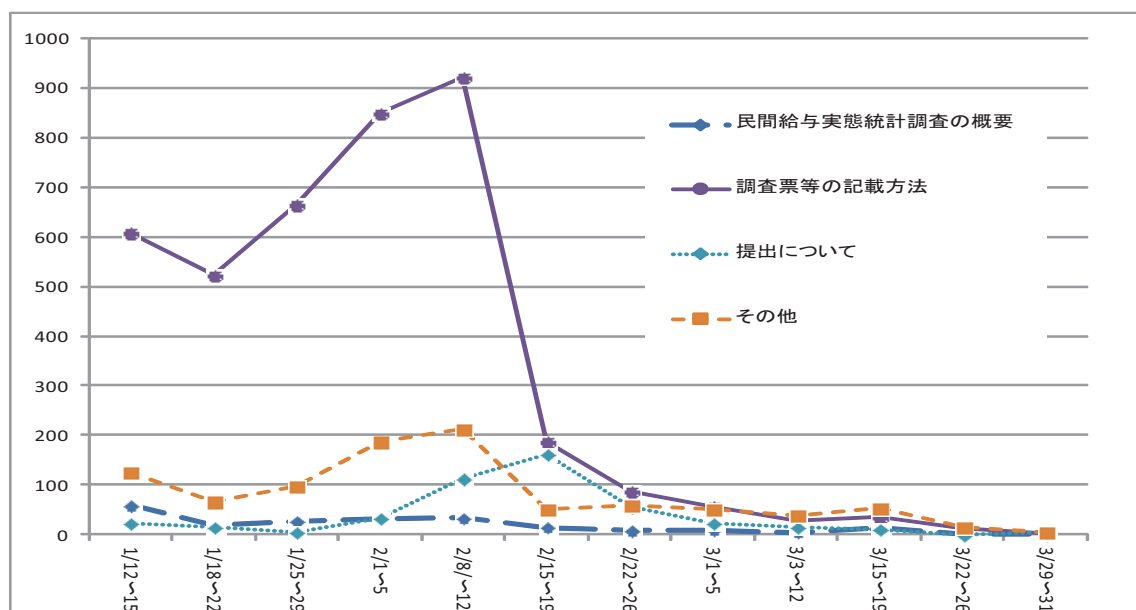
しかしながら、上記Ⅱイのとおり、国税庁は平成 22 年 8 月 16 日に、受託事業者に対し多くの入力エラーが存在する可能性を指摘した。その後、受託事業者は国税庁の指導の下で以下のとおり再納品を行った。

- ・ 源泉徴収義務者用調査票については、全件 2 度打ち入力を行い、疑義照会の確認済事項を反映させた上で、同 8 月 18 日に再納品を行った。
- ・ 給与所得者用調査票については、入力エラーの頻出項目を絞り込み、2 度打ち入力による方法、又は当該項目を単発入力し調査票データファイルのデータと比較する方法を併用し、疑義照会の確認済事項を反映させた上で、同 9 月 3 日に再納品を行った。

【表 1】平成 21 年分における照会対応状況

日付	平成 21 年分								平成 20 年分(参考)		
	受託事業者				国税局				受託事業者	国税局	受電件数計
	受電件数			電子 メール	受電件数			受電件数 計	受電 件数	受電 件数	受電件数 計
		前年比増減	(%)			前年比増減	(%)				
1/12～15	759	330	76.9	37	189	▲ 104	▲ 35.5	948	429	293	722
1/18～22	624	294	89.1	15	86	▲ 100	▲ 53.8	710	330	186	516
1/25～29	747	350	88.2	20	100	▲ 48	▲ 32.4	847	397	148	545
2/1～5	1,128	580	105.8	24	137	0	0.0	1,265	548	137	685
2/8/～12	1,243	612	97.0	42	158	1	0.6	1,401	631	157	788
2/15～19	396	234	144.4	2	48	▲ 1	▲ 2.0	444	162	49	211
2/22～26	220	▲ 228	▲ 50.9	1	10	▲ 109	▲ 91.6	230	448	119	567
3/1～5	169	▲ 75	▲ 30.7	4	3	▲ 74	▲ 96.1	172	244	77	321
3/3～12	123	▲ 315	▲ 71.9	0	7	▲ 89	▲ 92.7	130	438	96	534
3/15～19	137	70	104.5	0	9	▲ 6	▲ 40.0	146	67	15	82
3/22～26	63	29	85.3	1	4	1	33.3	67	34	3	37
3/29～31	48	37	336.4	2	3	2	200.0	51	11	1	12
合計	5,657	1,918	51.3	148	754	▲ 527	▲ 41.1	6,411	3,739	1,281	5,020

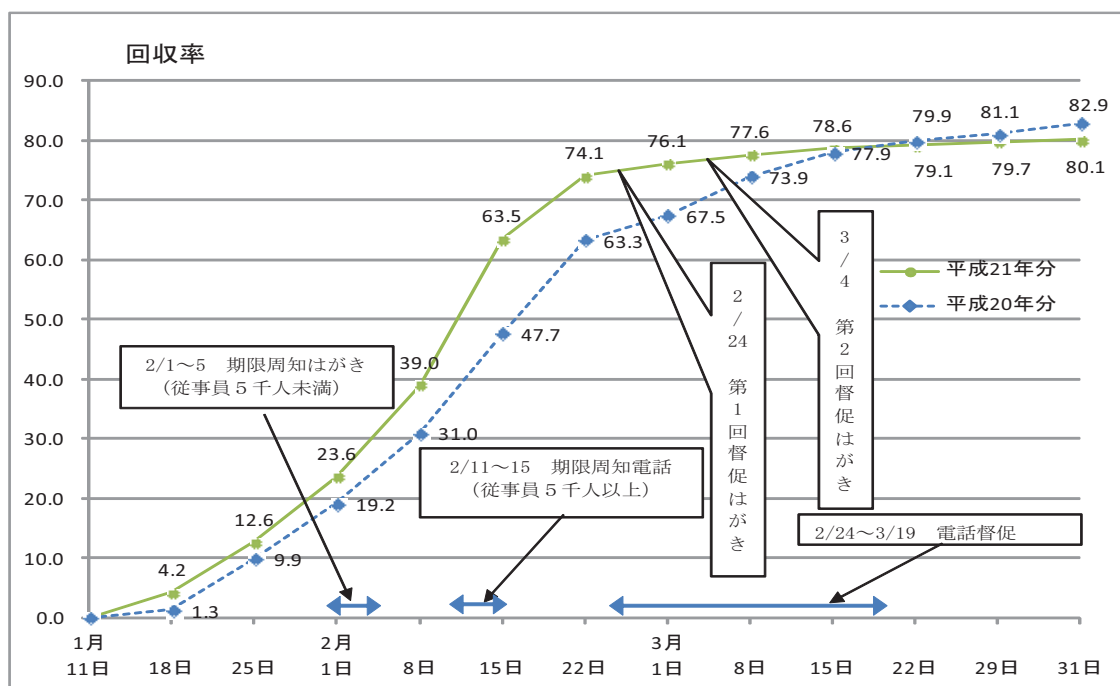
【図 1】照会内容別件数



【表 2】提出期限の事前周知・督促件数

区分	平成 21 年分調査				平成 20 年分調査			
	周知 方法	作 業 者	実施期間	件数 (件)	周知 方法	作 業 者	実施期間	件数 (件)
期限 周知	はがき	受託 事業 者	2 月 1 日～5 日発送	19,000	はがき	未 実 施		
	電 話		2 月 11 日～15 日架電	84	電 話			
督促	はがき		2 月 24 日発送	2,979	はがき	受託 事業 者	2 月 20 日発送	5,600
			3 月 4 日発送	822			2 月 24 日発送	5,600
		—	—	3 月 6 日発送			8,400	
	電 話	2 月 24 日～ 3 月 19 日架電	1,170	電 話	国 税 局	3 月上旬～ 下旬架電	621	
計	はがき			22,801	はがき			19,600
	電 話			1,254	電 話			621

【図2】回収率の推移



(注) 回収率とは、受託事業者が収受した調査票総数を標本事業所数で除したものであり、有効回答率とは差異が生じる。以下同じ。

【表3】標本事業所数及び有効回答率

階層	標本事業所の 従事員数等の区分	標本事業所数	平成 21 年分 有効回答率	目標有効 回答率※ 1	(参考) 平成 20 年分 有効回答率
第 1 層	1～ 9 人	8, 836	65. 2%	60. 4%	61. 0%
第 2 層	10～ 29 人	2, 652	77. 0%	76. 1%	76. 7%
第 3 層	30～ 99 人	2, 969	81. 4%	78. 4%	80. 1%
第 4 層	100～ 499 人	3, 688	82. 7%	82. 6%	83. 3%
第 5 層	500～ 999 人	2, 037	85. 9%	85. 0%	85. 4%
第 6 層	1, 000～ 4, 999 人	3, 849	84. 0%	83. 8%	86. 8%
第 7 層	5, 000 人以上	585	83. 6%	82. 7%	84. 3%
第 8 層	本社 ※ 2	3, 558	83. 7%	81. 6%	86. 4%
計		28, 174	77. 1%	75. 3%	76. 1%

※ 1 平成 17 年分調査～平成 19 年分調査における平均有効回答率

※ 2 従事員 500 人未満で資本金 10 億円以上の株式会社の本社

(注) 有効回答率とは、有効回答 (=「調査票審査要領」(ロ 国税庁からの貸与物件参照) の基準を満たした調査票) 数を標本事業所数で除したものである。

【表 4】平成 21 年分調査の実施経費⁴

(単位：万円)

項目	見積経費 (受託事業者当初見積)	実施経費 (受託事業者積算)	差額
印刷・製本費	575	565	10
封入・発送費	260	215	45
役務費（問合せ・督促）	450	451	▲ 1
役務費（審査・疑義照会）	290	450	▲ 160
役務費（調査票のデータ化）	270	885	▲ 615
開発費・管理費	325	955	▲ 630
合計	2,170	3,521	▲ 1,351

※ 調査票の発送及び回収（再発送、督促を除く。）に係る郵便料金は国税庁が負担するため、上記の実施経費に含まれていない。なお、平成 21 年分の国税庁が負担した郵便料金は 900 万円であった。

【表 5】実施体制

項目	実施体制（延べ人日）
印刷・製本	再委託
封入・発送	再委託
問合せ・督促	265 人日
審査・疑義照会	370 人日
調査票のデータ化	575 人日
開発・管理	160 人日
合計	1,370 人日

⁴ 経費は消費税抜きの金額で表記している。以下同じ。

【表 6】調査票及び調査関係書類の印刷

(単位：部)

印刷物の種類		調達数量	発送数量 (再発送等含む)
調査票の記入のしかた		30,000	28,732
記入対象者の決 め 方	1 層	9,000	8,886
	2 層	3,100	2,782
	3 層	3,500	3,108
	4 層	4,600	3,800
	5 層	2,300	2,090
	6 層	4,300	3,881
	7 層	600	599
	8 層	4,200	3,574
調査票（源泉徴収義務者用）		63,000	57,469
調査票（給与所得者用）		273,000	248,294
返信用封筒		30,000	28,730
送信用封筒		30,000	28,795
期限周知はがき		19,000	19,000
督促はがき		4,000	3,801

【表 7】有効回答事業所及び疑義照会対象事業所数

	有効回答 事業所	疑義照会対象事業所		有効回答 調査票※ ³
		判明分※ ¹	確認分※ ²	
件数	21,721	5,081 (9,230)	1,143 (1,958)	63,257
割合	100.0%	23.4%	5.3%	—

※1 「判明分」とは、未記入又は誤記入が判明した事業所数であり、括弧書きは延べ数である。

※2 「確認分」とは、判明分について疑義照会を行い、疑義が確認できた事業所数であり、括弧書きは延べ数である。

※3 FD・MOで提出された給与所得者用調査票の枚数については、1事業所当たり1枚としてカウントしている。