

平成 27 年 6 月 19 日
内 閣 府
経済社会総合研究所
景 気 統 計 部

民間競争入札実施事業
「消費動向調査」の実施状況について
(平成25～26年度調査分)

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25～26年度調査の事業を実施した。

1. 事業内容

「消費動向調査」における、調査員の確保・指導、調査関係用品の印刷、世帯名簿の作成及び調査世帯の選定、調査の依頼、調査票の配布・郵送・回収、督促、礼状及び謝礼の配布・郵送、調査票の検査、照会対応、調査票の審査、集計に係る業務。

なお、本調査は、平成25年度調査から郵送調査(ただし、調査1か月目の新規調査世帯については、調査員が訪問し、調査票を配布・回収)に変更した(平成24年度までは訪問留置調査で実施)。

2. 契約期間

平成25年4月から平成28年3月までの3年間

3. 受託事業者

一般社団法人 新情報センター

4. 受託事業者決定の経緯

「消費動向調査における民間競争入札実施要項」に基づき実施した入札参加者(4者)から提出された企画書について、外部有識者を含む評価者により審査した結果、いずれも評価基準を満たしていた。

平成25年2月25日に開札し、1者が予定価格の範囲内であったことから、当該1者について総合評価(技術点と価格点の和)を行い、上記受託事業者が落札者となった。

II. 確保すべき質の達成状況及び評価

平成25～26年度調査における確保すべき質の達成状況及び評価は次のとおり。

1. 業務の適正かつ確実な履行

本業務の遂行に当たって求められる質の確保がなされていることを確認するため、受託事業者は、以下の①～⑪について定期的に（⑤は年度当初及び調査員の補充を行った際、それ以外は毎月）報告を求めた。

- ① 調査世帯等問い合わせ等内容報告書
- ② 内部検査報告書
- ③ 調査票等提出明細書
- ④ 調査状況監査結果
- ⑤ 調査員任命報告書
- ⑥ 調査単位区世帯名簿の修正・更新・重複チェックの状況
- ⑦ 調査票の配布・回収の状況
- ⑧ 調査票の審査・疑義照会の状況
- ⑨ 入力データのチェックの状況
- ⑩ 集計（統計表）のチェックの状況
- ⑪ 調査員訪問状況報告

以下では、このうち①調査世帯等からの問い合わせ等への対応、④調査状況の監査、⑧調査票の審査・疑義照会の3点について、具体的な対応状況を説明する。

(1) 調査世帯等からの問い合わせ等への対応

受託事業者は、調査世帯等からの問い合わせ等の内容を日ごとにとりまとめ、内閣府へ毎月報告を行った。

調査世帯からの照会事項に対応するフリーダイヤルを設置し、研修を受けた専任のオペレーター3名を置くことで対応した。対応マニュアルは受託事業者が事前に作成し、事業者内での対応を標準化した。

郵送調査に変更した当初の平成25年度は照会件数も多かったものの、次第に減少し、平成26年度の合計件数は、平成25年度と比較して33%減少した。なお、平成26年4月は、郵送調査となってから1年経つこともあり、調査期間に関する問い合わせ（自分はいつまで調査に協力するのか）が増えたことから、他の月に比べて若干増加した。

《平成25年度》

	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
合計件数	679	79	48	83	75	57	76	50	49	37	38	41	46
調査内容	282	37	25	32	31	16	21	30	22	17	10	15	26
（内 調査票等の記入方法）	74	14	7	6	10	3	9	1	1	2	3	2	16
調査拒否、苦情等	238	12	14	32	25	19	36	18	23	16	18	19	6
その他	159	30	9	19	19	22	19	2	4	4	10	7	14

《平成26年度》

	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
合計件数	456	56	44	28	35	37	44	27	28	28	29	39	61
調査内容	260	32	17	13	15	13	21	22	13	21	24	30	39
(内 調査票等の記入方法)	92	15	5	3	4	6	7	5	4	3	7	6	27
調査拒否、苦情等	125	11	13	9	11	14	18	4	13	7	5	9	11
その他	71	13	14	6	9	10	5	1	2	0	0	0	11

[問い合わせ等の主な内容]

- ① 調査内容：記入の仕方について、等
- ② 調査拒否・苦情：体調不良のため協力できない、等
- ③ その他：返信用封筒に記名が必要か、調査票返送が遅れた、等

(2) 調査状況の監査

受託事業者は、集計結果を内閣府に提出する前に、調査票の配布・回収等が適切であったか、調査員による依頼・説明が適切であったか等を監査し、その結果をとりまとめて毎月内閣府に報告した。

監査方法は、調査員が訪問し、調査票を配布回収する調査1か月目の対象地域（毎月22又は23調査単位区）において、電話により、各調査区1世帯以上かつ全世帯の10%以上の調査世帯に対して、①調査への協力の有無、②調査員の訪問回収の有無、③調査員の対応への印象等、④謝礼品提供の有無についてヒアリングを行い、毎月おおむね50世帯程度、確認の回答を得ることで、調査開始時における調査員による依頼・説明が適切であったか等を確認した。

なお、監査時には、対象世帯から「個人情報に対する不安」、「どうして自分が選ばれたのか」などの質問や意見がみられたが、その際は、納得いただけるよう説明を行った。また、不適切な方法が確認された調査員に対しては教育及び指導を併せて実施した。

(3) 調査票の審査・疑義照会

事業者本社における回収時に内容審査を行い、その結果をとりまとめて内閣府へ毎月報告を行った。

事業者本社における審査は、調査票への記入の不備や矛盾の確認に加え、不正防止等を視野に入れた点検を行い、疑義が生じた場合は調査員や世帯に確認を取った。なお、調査1か月目の世帯については、調査員が調査票を回収していることから、調査員による回収時にも、調査票への記入の不備や矛盾の確認を行った。

事業者本社における毎月の記入漏れ・記入誤り等の審査・疑義照会件数は下表のとおりである。

審査・疑義照会件数は、郵送調査に変更した当初は毎月1,000件を超えていたが、その後、調査世帯の慣れや事業者及び調査員の対応の工夫などにより減少し、

平成26年度は前年の37%となった。なお、6、9、12月は四半期調査項目が加わる月であり、また3月は四半期調査項目に加えて年1回の調査項目が加わるため、他の月に比べて照会件数が多くなっている。

《平成25年度》

計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
12,612	1,281	1,189	1,434	865	786	988	662	592	770	476	378	3,191

《平成26年度》

計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
4,699	215	147	409	192	124	421	216	146	375	136	139	2,179

《平成26年度と平成25年度との差》

計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
7,913	1,066	1,042	1,025	673	662	567	446	446	395	340	239	1,012

2. 目標回収率

毎月の回収率は、全体としては実施要項に定めた目標回収率（各月60%以上）を上回る結果となった。（訪問留置調査であった平成24年度の全世帯の平均回収率は74.9%。）

《平成25年度》

平均	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
71.0	76.5	76.2	73.1	75.1	70.9	70.6	70.7	68.8	67.6	67.6	67.1	67.5

《平成26年度》

平均	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
66.3	67.5	66.9	66.7	66.5	65.6	66.4	66.7	65.6	65.1	64.9	66.9	66.6

3. 評価

消費動向調査の郵送化に関しては、平成25年度からの変更前に2回、試験調査を実施している。平成21年度に実施した試験調査では、無作為抽出した世帯に調査票を郵送配布し、郵送で回収した（調査員は1度も訪問せず）ところ、2か月間の平均回収率は50%程度であった。次に、平成24年度に実施した試験調査では、調査員が訪問して調査依頼・調査票配布し、1か月目の調査票回収以降は、調査票を郵送にて配布・回収する方法で7か月間実施したところ、回収率が80%程度であった。

両試験調査の結果から、平成25年度以降の調査期間が15か月と長期に渡る郵送調査では、回収率の低下が懸念されていた。しかし、調査員や事業者の丁寧な対応等によって、全体としては確保されるべき質として仕様書に定めた目標回収率を上回った。

調査世帯からの問い合わせ件数や照会件数については、徐々に減少しており、業務の質を確保するために、事業者が調査世帯への配布文書や調査員教育などにおいて必要な改善を図っていると評価できる。また、問い合わせに対しては、マニュアルを整備し、

研修を受けた専任のオペレーターを配置して対応の標準化に努めたことも調査の質を高める観点から評価できる。

さらに、毎月の調査結果の報告及び上記Ⅱ 1. の業務の質の確保を確認するための定期的な報告については遅滞なく、また修正報告もなく行われており、統計精度の維持の観点からも十分な対応が取られたと評価できる。

III. 実施経費の状況及び評価

消費動向調査については、平成20年度に市場化テストの対象として検討され始め、平成22年度から市場化テスト対象事業とされている。また、平成24年度までは単年度契約で実施していたところ、平成25～27年度については、複数年度契約にて実施している。

現行の平成25～27年度の実施経費（契約金額、年度平均）を市場化テスト対象事業となる直前の平成21年度と比較すると、約43%の削減となっている。

< 実施経費（契約金額、税抜き） >

平成25～27年度（全額）： 285,700千円

〃（年度平均）： 95,233千円

平成21年度（167,770千円）対比： 72,537千円減（約43%減）

平成22年度（167,770千円）対比： 72,537千円減（約43%減）

平成23年度（162,000千円）対比： 66,767千円減（約41%減）

【参考】平成24年度の実施経費（契約金額）： 180,000千円

（消費動向調査そのものに加えて、郵送による試験調査を行った分の合計金額）

また、平成25～27年度契約については、入札事業者として4者が応札している。なお、市場化テスト対象事業となった平成22年度以降、毎回複数応札（平成22年度：4者、平成23年度：4者、平成24年度：3者）となっており、競争性は確保されている。

IV. 事業の実施状況

1. 実施体制

受託事業者本社における実施体制は以下のとおりである。

	平成25年度	平成26年度
実査準備 （調査員の確保・指導、調査関係用品の印刷、 世帯名簿の作成、調査世帯の選定）	251人日	241人日

実査 (調査の依頼、調査票の配布・郵送、調査票の督促・回収、礼状及び謝礼の郵送、照会対応)	283人日	267人日
審査	128人日	133人日
集計	109人日	111人日

この他、336名の調査員を配置しており、これら調査員は世帯名簿の作成、調査1か月目の新規世帯への調査依頼、調査票の配布・回収及び回収時の調査票の記入状況確認を行った。

2. 実査準備

(1) 調査員の確保・指導

受託事業者は、336名の調査員を確保し、1調査区ごとに1名の調査員を配置した。調査員に対しては、調査概要、実際の業務等について事業者作成の「調査マニュアル」に基づき、研修を行った。また、「調査マニュアル」に基づき、事業者が毎月作成する「調査要領」に従い調査を行うよう指導を行った。

(2) 調査関係用品の印刷

印刷原稿については、内閣府の確認後、下表のと通りの部数及び時期に印刷し、調査世帯に配布した。

また、受託事業者が新たに工夫した点は以下のとおり。

① 記入の仕方

調査世帯の記入誤りが多い項目について説明内容を追記する、調査終了後まで「記入の仕方」を保管してほしい旨表紙に記載する等の改善。

② 礼状

調査終了世帯であるにも関わらず、調査協力を引き続き依頼されていると誤解した世帯があったことから、調査世帯がより理解しやすいものになるよう、礼状の文面を改善。

③ 3月調査における記入時の注意

仕様にはないが、3月調査は年に一度の耐久消費財に関する設問が加わることから、記入時の誤りや無記入を防ぐため、新たに作成。

<印刷部数と印刷時期>

関係用品印刷物	印刷部数		印刷時期
	平成25年度	平成26年度	
調査票	81,173	76,303	毎月
消費動向調査についてのお願 (名簿作成時用)	43,990	42,540	四半期

消費動向調査についてのお願い (調査依頼時用)	8,940	7,890	四半期
消費動向調査へのご協力のお 願い(調査依頼時用・内閣府依頼状)	8,940	7,890	四半期
調査のしおり	8,940	7,890	四半期
調査票の記入の仕方	8,940	7,890	四半期
くらしのしおり	28,925	26,085	四半期
消費動向調査についてのお礼	6,849	4,539	四半期
依頼状封筒	8,940	7,890	年1回
訪問用封筒	8,940	7,890	年1回
訪問票	8,940	7,890	四半期
調査票等郵送用封筒	74,230	69,403	毎月
督促ハガキ	63,390	49,890	毎月
調査票返信用封筒	74,280	69,403	年1回

(3) 世帯名簿の作成及び調査世帯の選定

世帯名簿(「調査単位区世帯名簿」及び「調査単位区単身世帯名簿」)の作成については、調査世帯が毎月15分の1ずつ交替することから、本契約では、平成25年7月から平成28年6月の調査世帯交替分までを作業範囲としている。平成25～26年度においては、平成25年4月から平成27年3月までの期間中に平成25年7月から平成27年6月までの調査世帯交替分について、毎月作業を行った。

「調査単位区世帯名簿」は、調査単位区内の全世帯(「国勢調査」の3調査区を合わせたものであることから150世帯程度)を訪問し、世帯主氏名、世帯所在地及び世帯区分を記入して作成した。

「調査単位区単身世帯名簿」は、原則、住民基本台帳又は選挙人名簿から作成しており、その内訳は以下のとおり。

	件数	
	平成25年度	平成26年度
住民基本台帳	225件	216件
選挙人名簿	41件	52件
その他	1件	2件

(注)「その他」は、住民基本台帳及び選挙人名簿を閲覧できず「調査単位区世帯名簿」の活用した場合。

3. 実査

(1) 調査の依頼及び調査票の配布

本契約においては、平成25～27年度の3年間に、調査1か月目の世帯に対して、平成25年5月調査の依頼及び調査票の配布から平成28年4月調査の依頼及び調査票

の配布までを行うこととしている。

このなかで、平成25～26年度においては、平成25年5月調査の依頼及び調査票の配布から平成27年3月調査の依頼及び調査票の配布を毎月行った。

調査員は、調査月の10日頃までに、新たに選定した世帯に対し「消費動向調査についてのお願い」、「消費動向調査へのご協力のお願い」及び「調査のしおり」を配布し、調査の依頼を行い、調査の受諾が得られれば、調査票等を配布した。

調査2か月目以降の継続世帯に対しては、毎調査月10日頃に調査票を郵送した。平成25年5月分の調査票を郵送することから始め、平成27年3月調査の調査票等を郵送するまで、毎月行った。

新規に調査を開始した調査区における調査依頼訪問状況は以下のとおり。

《平成25年度》

	総訪問世帯数	面接した世帯数		協力を得られた世帯数	面接できなかった世帯数		1世帯の協力を得るための平均訪問世帯数(世帯)
		平均訪問回数			平均訪問回数		
一般世帯	66.8	32.2	2.1	13.9	34.4	2.2	4.8
単身世帯	36.8	13.4	2.4	5.7	23.3	2.9	6.4

《平成26年度》

	総訪問世帯数	面接した世帯数		協力を得られた世帯数	面接できなかった世帯数		1世帯の協力を得るための平均訪問世帯数(世帯)
		平均訪問回数			平均訪問回数		
一般世帯	73.0	33.9	2.0	14.0	39.2	2.4	5.2
単身世帯	37.4	13.8	2.7	5.9	23.7	3.0	6.3

(注)1調査区あたりの平均。面接できなかった世帯の平均訪問回数には転居等が判明した場合も含む。

なお、平成24年度は下表のとおりである。下表と比較した場合、平成25年度から調査世帯数が増加したため、訪問総世帯数が増加しているが、1世帯の協力を得るための平均訪問世帯数はほぼ同様であると評価できる。

	調査協力依頼のため訪問した世帯数(世帯)	うち、面接できた世帯数(世帯)		面接世帯のうち、協力を得られた世帯数(世帯)		うち、面接できなかった世帯数(世帯)		1世帯の協力を得るための平均訪問世帯数(世帯)
		平均訪問回数(回)		平均訪問回数(回)		平均訪問回数(回)		
24年4月～25年3月	一般世帯	49.7	25.0	2.2	10.0	24.9	2.7	5.0
訪問調査	単身世帯	31.0	11.2	2.5	5.0	19.9	3.1	6.3

また、調査世帯の転居、調査拒否などから調査世帯が減少し、目標回収率(60%)を下回ることが想定された場合には、その都度、「消費動向調査調査単位区世帯名簿」もしくは「消費動向調査調査単位区単身世帯名簿」から選定時と同様の手順により代替サンプルを補充することとしていたが、平成25年4月以降、平成27年3月まで補充する必要は生じなかった。

(2) 調査票の督促、回収、礼状及び謝礼の配布

調査1か月目の新規世帯に対しては、調査員が毎月20日頃までに調査票の回収を行った。調査2か月目以降の世帯に対しては、毎月中旬頃に未回収の調査世帯に対し

て督促ハガキを郵送、毎月20日頃までに調査票の回収を行った。当該世帯が調査終了世帯である場合は「消費動向調査についてのお礼」を当該月に郵送した。

また、調査世帯に対しては3か月に1回、1,000円分の図書カードを謝礼品として郵送した。調査客体への謝礼品配布状況は以下のとおり。

対象調査世帯数		配布した謝礼品の金額（円）	
平成25年度	平成26年度	平成25年度	平成26年度
27,093	24,528	27,093,000	24,528,000

なお、消費動向調査では、通常、各世帯に15か月間の調査協力を依頼しているが、平成25年度からの郵送調査への移行に際し、平成24年度の試験調査から引き続いて協力いただいた調査世帯については、例外的に調査期間が15か月ではない場合があった。そのような世帯への謝礼については、調査期間が3の倍数+1か月となる調査世帯には、1か月分の協力の謝礼品として500円分の図書カードを郵送し、調査期間が3の倍数+2か月となる場合は、2か月分の謝礼品として1,000円分の図書カードを郵送した。500円分の図書カードの配布状況は以下のとおり。（2か月分の謝礼品は上表に含まれる。）

対象調査世帯数		配布した謝礼品の金額（円）	
平成25年度	平成26年度	平成25年度	平成26年度
642	86	321,000	43,000

(3) 照会対応

フリーダイヤルを設置し、研修を受けた専任のオペレーター3名を置き、受託事業者が作成したマニュアルをもとに対応した。

4. 審査・疑義照会

受託事業者は、調査世帯から回収した調査票に記入の不備や矛盾がないかを内容審査を行い、不備等あった場合には、電話により疑義照会を行い、補完・訂正した。なお、調査1か月目の新規世帯については、調査員が調査票を回収するため、回収の際に調査員が記入の不備や矛盾点を確認し、必要に応じて世帯に確認して補完・訂正した。

5. 集計

集計に際しては、受託事業者が作成した集計プログラムを利用して調査票データから集計表を作成した。なお、集計表作成後に、異なる担当者間で相互にエラーチェックを行い、異常値の有無などの審査項目を独自にまとめたチェックシートに基づき、再度の審査を行った。

V. 評価のまとめ

平成25～26年度については、郵送調査への本格移行期にあたっており、郵送化に伴う回収率の低下や調査票の記入漏れ・誤りの増加等が懸念されていたところである。

しかしながら、回収率は実施要項に定めた目標回収率を上回ることができ、また、記入漏れ・誤りについても調査回数を重ねるにつれ、減少傾向となった。これは、調査の質の確保の観点から評価できる。

さらに、実査業務についての内閣府への報告、調査世帯からの問合せ対応、調査票配布から回収まで厳しい日程のなかでの監査の実施、調査票の審査・疑義照会なども、適切かつ確実に行われており、調査世帯への配布物への創意工夫も含め、いずれも調査を円滑に実施し、質を高めるうえで効果的であった。

実施経費については、市場化テストの対象とされて以降、削減されており、評価できる。また、民間競争入札においては複数者が応札しており、競争性は確保されている。

本事業の実施状況は、以下のように「市場化テスト終了プロセス及び新プロセス運用に関する指針」（平成26年3月19日）の「市場化テスト終了基準」をいずれも満たしていることから、市場化テストを終了することとしたい。終了後は、内閣府経済社会総合研究所の責任のもと、公共サービス改革法の民間競争入札のプロセスを通じて進めてきた公共サービスの質、実施期間、入札手続き及び情報公開に関する事項を踏まえた上で、公共サービスの質の向上並びにコスト削減を図っていくこととしたい。

<市場化テスト終了基準に対する本事業の実施状況>

- ① 事業実施期間中に、受託民間事業者が業務改善指示等を受けることがなく、また、業務にかかる法令違反行為等はなかった。
- ② 実施状況については、外部有識者等（大学教授等）によるチェックを受ける仕組み（有識者による会合等）を設ける予定である。
- ③ 入札においては、毎回複数者が応札しており競争性は確保されている。
- ④ 確保されるべき質にかかる達成目標について、目標を達成している。
- ⑤ 公共サービス改革法の民間競争入札を実施する前と比較して経費が削減されている。