

令和 3 年 10 月 20 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」の実施状況報告

基本方針に基づく標記事業の実施状況（平成 30 年分調査から令和 2 年分調査まで）は以下のとおり。

I 事業の概要等

事 項	内 容
事業概要	「競争の導入による公共サービス改革に関する法律」（平成 18 年法律第 15 号）に基づく民間競争入札の実施により、源泉徴収義務者（民間の事業所に限る。）を対象とする調査業務等を民間事業者に請け負わせて実施。 請負範囲は、民間給与実態統計調査における実査準備、実査、審査及び調査票データの電子化に係る業務。
実施期間	平成 30 年 9 月 21 日から令和 4 年 6 月 30 日までの 3 年 10 か月間
受託事業者	トッパン・フォームズ株式会社*
契約金額（税抜）	153,604,708 円 （調査 1 年分当たり：38,401,177 円）
入札の状況	2 者応札（説明会参加＝6 者／予定価内 1 者）
事業の目的	民間給与実態統計調査は、民間の事業所における年間の給与の実態を、給与階級別、事業所規模別、企業規模別等に明らかにし、併せて、租税収入の見積り、租税負担の検討及び税務行政運営等の基礎資料とすることを目的としている。
選定の経緯	公共サービス改革基本方針（平成 20 年 12 月 19 日閣議決定）により選定された。 ・ 基本方針に掲載された年度：平成 20 年度 ・ 市場化テスト事業としての事業実施回数：4 回 ・ 新プロセスに移行した年度：平成 26 年度
特記事項 （改善指示・法令違反行為等の有無）	特になし

※ なお、本事業は、当初、株式会社ジェイエスキューブが受託事業者であったが、事業再編に伴う吸収分割により、令和元年 10 月 1 日以降、トッパン・フォームズ株式会社へ承継されている。

II 評価

1. 事業の質に関する評価

(1) 確保されるべき質の達成状況及び評価

平成30年分調査から令和2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。

① 作業方針、スケジュールの順守

ア 実施状況

民間事業者は、「実査準備」、「実査1」、「実査2」、「審査」及び「調査票のデータ化」の各工程において作業方針及びスケジュールを示し、あらかじめ国税庁との調整・確認を行った上で業務を実施した。

また、国税庁は、各工程において民間事業者からの進捗状況及び結果の報告を受け、調査が円滑に実施できるよう管理するとともに、進捗状況に応じて指導・監督を行った。

なお、今回事業実施分から、新たな施策として、以下の取組を実施している。

- ・ 政府統計共同利用システムオンライン調査システム（以下「オンライン調査システム」という。）を利用した回答を勧奨するため、「インターネットによる回答のご案内（リーフレット）」の送付
- ・ 標本事業所の調査票記入に係る負担軽減を図るため、調査票のプレプリント（事前印字）項目の追加

イ 評価

本事業実施1年目となる平成30年分調査においては、民間事業者において構築した「疑義照会システム」のシステムリリースの遅れにより、一時、審査業務に遅延が生じたが、システム本格稼働後は、遅延解消のため、疑義照会架電の要員（コールセンターオペレーター）を増員し対応するなど、スケジュールに沿って確実に業務を実施するための体制を構築し、対応していることは評価できる。

また、事業実施2年目の令和元年分調査及び事業実施3年目の令和2年分調査においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、調査実施期間中に緊急事態宣言が発出されるなど、標本事業所から調査への協力が得られにくい状況下において、確実に業務を実施していることは評価できる。

なお、今回事業実施分から、新たな施策として実施することとした各種取組についても、適切に対応していることも評価できる。

② 照会対応

ア 実施状況

民間事業者は、調査の実施に当たり「国税庁民間給与実態統計調査事務局」を設置し、国税庁が貸与した照会等対応事例集、オンライン調査システム利用手順書及び源泉所得税や年末調整に関する各種手引きを参考に「問い合わせ苦情対応等マニュアル」及び「FAQ表」を作成し、照会対応要員（コールセンターオペレーター）に対し、接遇を含め、事前に本調査の内容を十分に理解させるための研修を実施し、調査実施期間中は、問い合わせ等への対応状況を日ごとに取りま

とめ、週一回国税庁に報告を行った。

また、国税庁は、民間事業者からの問い合わせ等への対応状況の報告を受け、調査が円滑に実施できるよう管理するとともに、指導・監督を行った。

なお、照会件数については、表1のとおり。

表1 照会件数

区 分	① 受電件数	② 放棄件数	③応答件数			④ 平均応答率 (③/①) %
			問合せ	苦 情	件	
平成 30 年分	11,163	2,231	8,932	8,880	52	80.0
令和元	6,277	1,144	5,133	5,130	3	81.8
2	7,002	1,362	5,640	5,624	16	80.5

イ 評価

電話対応について統一性を確保するため、「問い合わせ苦情対応等マニュアル」及び「FAQ表」を作成し、照会対応要員（コールセンターオペレーター）の教育及び配置を適宜適切に行い、「FAQ表」については、照会対応システムへ組み込むことにより効率化を図るなど、照会対応業務を効率的に行ったことは評価できる。

また、令和元年分調査及び令和2年分調査においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、調査実施期間中に緊急事態宣言が発出されたことにより、コールセンター業務の体制縮小を余儀なくされ、また、コロナ禍という標本事業所から調査への協力が得られにくい状況下においても、平均応答率81.8%

（令和元年分）、80.5%（令和2年分）と例年並みの8割代を維持していることは評価できる。

③ 層別有効回答率

ア 実施状況

民間事業者は、郵送又はオンライン調査システムにより調査票を配布し、郵送又はオンライン調査システムを使用して調査票を回収した。

なお、調査票の早期提出を促す観点から、標本事業所に対しては、電話及び周知はがきの送付等により、配布した調査票の到着確認及び提出期限の周知を行った。

また、提出期限である2月末までに調査票の提出がない標本事業所に対しては、電話督促及び督促はがきの送付等による督促を行い、全ての階層において、目標とする層別有効回答率の達成を目指した。（表2）

表2 提出期限の事前周知・督促件数

単位：件

区分	期限周知				督促				
	電話	期限周知はがき			電話	督促はがき			
		1回目	2回目			1回目	2回目	再督促	
平成30年分	856	28,324	14,306	13,958	29,951	12,518	6,974	5,544	-
令和元	2,368	28,312	14,472	13,840	6,830	11,786	11,786	-	-
2 ※	73	11,820	11,820	-	12,409	18,637	5,780	5,101	7,756

※ 全数調査対象となる第6～8層の事業所については、毎年、本調査へ対応しているなど、一定程度本調査に対する認識を有しており、期限周知はがきの送付による効果が限定的であったことから、令和2年分調査より、これらの事業所への期限周知はがきの送付を取りやめ、その代わりとして、未提出事業所に対する督促はがきの再送付（再督促）を実施している。

この結果、平成30年分調査においては、全ての階層において目標とする層別有効回答率を上回ったものの、令和元年分調査及び令和2年分調査においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、調査実施期間中に緊急事態宣言が発出されるなどした影響により、督促業務を中止（縮小）せざるを得ない状況であったことから、目標とする層別有効回答率を上回ることができなかった。（表3）

表3 有効回答率

単位：%

区分 階層	標本事業所の 従業員数等の区分	平成30年分	令和元年分	令和2年分	目標層別 有効回答率 ※2
第1層	1～9人	63.1	53.8	64.2	62.3
第2層	10～29人	77.5	58.1	69.5	76.5
第3層	30～99人	80.2	63.3	76.2	80.1
第4層	100～499人	82.6	66.3	79.6	81.8
第5層	500～999人	85.5	66.2	81.9	85.3
第6層	1,000～4,999人	85.5	70.4	82.5	84.3
第7層	5,000人以上	85.4	69.6	82.4	84.3
第8層	本社※1	85.4	75.3	83.9	83.9

※1 従業員500人未満で資本金10億円以上の株式会社の本社をいう。

※2 平成26～28年分調査における有効回答率の平均値

イ 評価

平成30年分調査においては、標本事業所への提出期限の周知及び調査票未提出事業所に対する督促を的確に実施した結果、全ての階層において目標とする層別有効回答率を上回ったことは評価できる。

また、令和元年分調査及び令和2年分調査においては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う影響により、目標とする層別有効回答率を上回ることができなかったが、コロナ禍という事業の通常実施が極めて困難な状況下においても、一定程度有効回答率を維持できたことは評価できる。

(2) 民間事業者からの改善提案による改善実施事項

① オンライン調査システムの電子メール機能を活用した疑義照会

ア 実施状況

調査票の提出があった標本事業所に対して疑義照会を実施する場合、これまで電話による方法のみによりこれを実施していたところ、オンライン調査システムを利用して調査票を提出した標本事業所（以下「オンライン回答事業所」という。）については、標本事業所の連絡先電子メールアドレスを把握していることから、令和2年分調査より、疑義照会事務の効率化を図るため、電話による方法に加えて、オンライン調査システムの機能を利用した電子メールを送信する方法により疑義照会を実施したい旨の提案があった。

国税庁では、上記の提案内容は、疑義照会事務の効率化に資するものであると判断し、電子メールによる疑義照会を的確に実施するための業務フローを確立した上、実施することを了承した。

イ 評価

疑義照会事務の効率化を図るため、オンライン回答事業所に対して、電子メールにより疑義照会を実施することにより、架電要員（コールセンターオペレーター）を郵送により調査票を提出した標本事業所への疑義照会事務へ従事させるなど、効率的な疑義照会を行うことができたことは評価できる。

② 期限周知・督促方法の一部変更による効率化

ア 実施状況

本調査の周知及び調査票の早期提出を促す観点から、標本事業所に対し送付している「期限周知はがき」に関し、全数調査対象となる第6～8層の事業所は、毎年、本調査へ対応しており、一定程度本調査に対する認識を有していることから、「期限周知はがき」の送付による効果が限定的であると判断された。

このため、令和2年分調査より、これらの事業所への「期限周知はがき」の送付を取りやめ、その代わりとして、有効回答率の早期達成を図るため、調査票未提出事業所に対する「督促はがき」の送付について、1度目の送付によっても調査票の提出がない事業所に対しては、再度、「督促はがき」を送付することとしたい旨の提案があった。

国税庁では、上記の提案内容は、督促事務の効率化及び有効回答率の早期達成に資するものであると判断し、実施することを了承した。

イ 評価

督促事務の効率化及び有効回答率の早期達成を図るため、「期限周知はがき」から「督促はがき」への刷成物の部数転換を的確に行うなどし、効率的な期限周知及び督促を行い、また、有効回答率の早期達成に努めたことは評価できる。

2. 実施経費についての評価

(1) 従来経費と実施経費との比較結果

市場化テスト実施前の国における従来経費（平成19年分調査の実施経費）と実施経費との比較結果は、次のとおりである。

項目	金額等
従来経費 (A)	43,675千円 (平成19年分調査)
実施経費 (B)	153,605千円 (平成30～令和3年分調査) 調査1年分当たり38,401千円
増減額 (C) = (A) - (B)	調査1年分当たり 5,274千円減額
増減率 (C/A×100)	12.1%減

(2) 評価

従来経費 (A) (平成19年分調査の実施経費43,675千円)と実施経費 (B) (平成30～令和3年分調査における調査1年分当たりの実施経費38,401千円)を比較した結果、削減額 (C) は5,274千円の減額となった。

なお、実施経費が減少した理由については、総価契約であり、個別の費目について、その金額の増減の理由を精緻に示すことは困難であるが、令和元年分以降の調査を対象として、標本給与所得者に係る抽出率の見直しを行い、標本事業所において記入対象とする標本給与所得者数を削減したことにより、給与所得者用調査票の刷成予定数量を10万3,000枚から7万6,000枚に削減する取組を実施し、これにより調査1年分当たり286千円の減額へとつながった点が挙げられる。

表4 標本事業所の従事員数等による階層別抽出率

区分 階層	標本事業所の 従事員数等の区分	標本事業所 の抽出率	標本事業所における 標本給与所得者の抽出率	
			変更前 (平成30年分まで)	変更後 (令和元年分以降)
第1層	1～9人	1/400	1/1	1/1
第2層	10～29人	1/200	1/2	1/2
第3層	30～99人	1/60	1/5	1/6
第4層	100～499人	1/15	1/20	1/20
第5層	500～999人	1/3	1/50	1/100
第6層	1,000～4,999人	1/1	1/100	1/200
第7層	5,000人以上	1/1	1/200	1/200 ※2 (上限100人)
第8層	本社※1	1/1	1/10	1/20

※1 従事員500人未満で資本金10億円以上の株式会社の本社をいう。

※2 1/200で抽出した結果、100人を超える場合には、100人までの回答とする。

3. その他 (特記事項に係る経緯等)

特になし

4. 評価委員会等からの評価

令和3年9月28日、外部有識者に対し、本事業の実施状況報告について意見照会を行ったところ、以下のとおり評価を得た。

- ① 令和元年分調査及び令和2年分調査については、コロナ禍の中の実施であったことから、目標とする層別有効回答率を上回ることにはできなかったが、統計精度は保たれているなど、品質は担保されており、結果として、問題はないものと言える。
- ② 2者応札と競争性も確保されており、また、経費の削減についても実現できていることから、良好な結果であったと評価できる。

5. 評価のまとめ

(1) 評価の総括

事業実施期間中、業務改善命令等の措置はなく、法令違反もなかったこと、また、確保されるべき質の達成状況及び実施経費について、外部有識者から全体的に良好な評価を得ることができたこと、競争性も2者の応札があり確保されていることから、事業は適正に実施されていると評価できる。

(2) 今後の方針

本事業の市場化テストは、今期が4期目の事業実施であり、事業全体を通じての実施状況は以下のとおりである。

- ① 事業実施期間中、業務改善命令等の措置はなく、また、法令違反もなかった。
- ② 評価検討会において外部有識者から競争性の確保、質の維持・向上、コストの削減等について妥当な評価を受けている。
- ③ 入札は2者応札であり、競争性が確保されている。
- ④ 確保されるべき公共サービスの質において、平成30年分調査については目標を達成している。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受けた令和元年分調査及び令和2年分調査においても、一定程度有効回答率を維持している。
- ⑤ 経費削減においても、従来経費からの削減率は12.1%の効果を上げている。

以上のことから、本事業については、良好な実施結果が得られており「市場化テスト終了プロセス及び新プロセスの運用に関する指針」（平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定）のⅡの1（1）の基準を満たしているため、今期をもって市場化テストを終了することとしたい。