

## 郵送調査における匿名性堅持の条件下で返信の有無を識別する試み

林 英夫・大石 準一

### Feasibility Study of Differentiating Returners from Non-returners of Questionnaires in Anonymous Mail Surveys

Hideo HAYASHI and Junichi OHISHI

#### Abstract

The purpose of this study was to examine the applicability of “reminder postcard strategy” into the real Japanese situation, which was proposed by Mangione (1995). In this procedure both a questionnaire and a postage-paid return postcard are enclosed and sent to respondents in advance. A postcard has either an ID code and/or the respondent’s name on it and it is returned separately from the questionnaire that does not have any cues on it. As Mangione pointed out we can maintain complete anonymity for the questionnaires which the respondents mailed back and know who has and has not already returned their questionnaires. Therefore this strategy is useful for us to send reminder postcards only to the respondents who have not yet sent their questionnaires back.

We applied this procedure in a public opinion survey in Japan and found almost the same results as those which Mangione attained in the USA. Before trying this procedure, we worried about whether the respondents will send more postcards than questionnaires. However we collected more questionnaires from respondents who received postcards than respondents who did not and we also got more questionnaires than postcards.

Key words : mail survey, pre-notification postcard, reminder postcard, postage-paid return postcard letting know who has returned the questionnaire, blank space for filling out the name, blank space for filling out the serial numbers, return rate, date to mail, cancellation mark, anonymity.

#### 抄 録

本研究の目的は、Mangione (1995)が提唱している「郵便はがきによる調査票返送の確認法」をわが国でも実行可能か否か検証することにある。この技法は、あらかじめ調査票とともに「調査票返送済み郵便はがき」を回答者に送付しておき、記入が完了した無記名の調査票の返送時に、その旨を通知する記名の郵便はがきを別送してもらうことにより、回答者を特定することなく調査票返送の有無を確認する手続きを踏む。これにより調査票の未返送率だけに督促状を送付することが可能となる。Mangioneによれば、米国では、通常、郵便はがきの返送率よりも調査票の返送率の方が高いとのことであるが、本研究でもそれと同様の結果が得られた。すなわち、調査票本体が返送されずにこの郵便はがきだけが返送されるのではないかという事前の懸念は払拭され、この郵便はがきの送付対象者の調査票返送率が高い上に、調査票の返送率の方がこの郵便はがきの返送率よりも高く、この技法の有効性が裏づけられた。

キーワード：郵送調査, 予告状, 督促状, 調査票返送済み郵便はがき, 記名欄, 整理番号記載欄, 返送(返信)率, 投函日, 消印, 匿名性。

## 1. 問題の背景と目的

郵送調査に限らず調査全般において、無記名式にするなど回答者個人を特定できるような手段を講じないことを暗黙の前提として調査が実施されている場合が多い。そのような条件下で調査が実施されるのは、匿名性を堅持することが守秘性を保証し、個人のプライバシーの保護に繋がるという配慮に基づくものにほかならない。その反面、匿名にすることで個人の特定化が不可能となるから、回収された調査票の中の不完全回答を修正する機会を逸したり、調査票を既に回収済みの調査対象者にまで督促状を送付したりするおそれもある。

Mangione, T. W. (1995) は、調査対象者に匿名性を認める手続きを採用する場合には、調査票を返送してくれた人と返送してくれなかった人との区別がつかず、督促状を全員に送ることになるから、その旨の了承を求める文言や既に調査票を返送してくれた人に謝意を表する一文を付すのが望ましいと述べている。実際にわれわれもこれと同じような措置をしているのが普通であろう。しかし Mangione は、このような方策をとることをできるだけ避けるべき理由として以下の諸点を挙げている。

- (1) 郵便料金、諸経費、および資源の無駄使いになる。
- (2) 既に調査票を返送しているのに督促状を送りつけると回答者をいらいらさせる。
- (3) 既に返送済みの調査票が配達中に紛失してしまったのではないかと回答者を心配させる上に、不要な2度目の調査票に記入させるばかりか、それが誰のものなのかわからなくなってしまう。
- (4) 既に調査票を返送した人に詫げるのは無用であり、未返送者だけに焦点が絞られないため督促状の効果を希薄にする。

また Mangione は締切期限について述べた他の個所で、それを明示しておきながら、期日が到来してからその延長を督促状の中で申し出るのは望ましくないことも指摘している。督促状の文面では締切期限の延期を付記することが多いから、全員に督促状を送付するのは、はやばやと返送してくれた回答者に対する礼を失することにもなる。

督促状を要しない調査対象者へそれを送る無駄を排する手段を講じなければならない主な理由は以上に出尽しているであろうが、調査票の返送者か未返送者かを識別する必要性の1つとして次のような点も考えられる。それは、標本集団全体として同一標本を固定化

し調査を反復実施するパネルを確保する方途を開くということである。調査票の記入者を同定できないから、調査時点を異にする同一標本の回答を個別に付き合わせてその変動を確認するわけにはいかないが、調査票が返送済みであることを知らせてくれた回答者全体に調査を反復して実施すれば、ほぼ同一の対象者から成る集団としての回答の変動を比較することができよう。

そこで Mangione は、郵送調査において回答者が記入の完了した調査票を返送する際に、そのことを通知する郵便はがきを別送してもらうことによって、調査票の記入者を個々に特定化することなく調査票返送の有無が確認可能な技法を提案している。すなわちこの技法は個票の記入者を調査票と突き合わせて特定化することを目的にしたものではなく、調査票の返送者と未返送者を識別することだけを意図したものであり、全員に督促状を送付することによって生じる前述のいくつかの弊害を克服し実践的效果が期待される妙案である。

本研究は、Mangione が提唱する上述の手続きにならない、それをわが国でも実験的に適用し、調査対象者の匿名性を堅持しながら調査票返送の有無を識別する方法として実用化の可能性が見込めるかどうかを検討しようとするものである。

## 2. 実施計画と手続き

### 1) 実施計画

- (1)調査地域： 大阪府吹田市。
- (2)調査対象者：20歳～64歳男女。
- (3)母集団： 選挙人名簿登録者のうち、該当年齢の258,605名。
- (4)標本数： 2,800名（標本抽出率1%）。
- (5)標本抽出法：系統抽出法。
- (6)標本抽出枠：選挙人名簿（1998年10月1日現在）。
- (7)調査主体： 大阪府吹田市および関西大学社会調査研究会。
- (8)調査方法： 郵送調査法。
- (9)調査日程： 予告状発送；1998年9月4日（金）、調査票発送；9月11日（金）、第1回督促状発送；9月18日（金）、第2回督促状発送（締切当日）；9月30日（水）、最終

締切日；10月15日（木）、返送打切り日；10月21日（水）。

(10)調査票の形態：調査票はB5判両面刷、表紙1頁、本文13頁、ピンク色上質紙を使用。

(11)調査内容と質問項目数：

調査主題名は「吹田市民意識調査」であり、調査内容は、市との関わり、日常生活、レジャー・スポーツ・文化、地域生活、市行政への期待と要望、高齢化社会など6領域とフェイスシートなど59問。多肢選択法47問、諸否法43問、評定法34問、自由記述法4問、延べ128問。自由記述法を除き、その他を含む選択肢数延べ646。

(12)独立変数と従属変数：

操作対象となる独立変数は「調査票返送済み郵便はがき」送付の有無、整理番号記載の有無、記名欄の有無の3つである。また、測度となる従属変数は質問紙の返送（返信）率である。

(13)実験条件と群の編成：

2,800名の標本を各140名で構成される20群に無作為に分割し、実験条件を割当てた(第1～16群については完全無作為化法による)。これら20群の中で基準となる統制群としたのは第16群であり、その他の19群は実験群（対照群）として設定された。ただし本研究では、これら20群を実験目標に応じて適宜組み合わせる統制群および実験群としての役割をもたせるなどして比較対照された。

## 2) 実施手続き

あらかじめ調査対象者の住所と氏名を記載した宛名ラベルを貼付した「調査票返送済み郵便はがき」（付録1参照）を調査票と同封して発送し、記入を完了した調査票の返送時に別送してもらう。この方式は無記名で実施されるから、調査票には記入者を特定できる記名欄や整理番号記載欄を設けないのが原則である。しかし本研究はこの方式の実用化の可能性を検討することを意図して行なわれたので、「調査票」や「調査票返送済み郵便はがき」の返送者を特定するため、一部を除き整理番号記載欄や記名欄を設けた群を編成した。

整理番号記載欄（付録2参照）をすべての調査票の表紙右肩部分に印刷し、実験条件に応じて整理番号を記載し、「右肩の整理番号は返送された調査票の整理をするためのもので、他意はございません。もしご懸念の点がありましたら、整理番号の部分を取り取るか、この表紙を取り去ってご返送ください」と明示しておいた。

また調査票表紙の「記入上の注意」欄に「お名前を書く必要はありません」とした上で

郵送調査における匿名性堅持の条件下で返信の有無を識別する試み（林・大石）

表1 実施条件別群構成および標本数ならびに調査票・返送済郵便はがき・予告状・督促状の送付数

群番号	記名欄の有無	整理番号の有無	返送済はがき同封の有無	予告状送付の有無	第1回督促状送付の有無	第2回督促状送付の有無	標本数	予告状送付数	予告状到達数	調査票送付数	調査票到達数	調査票返送済はがき送付数	調査票返送済はがき到達数	第1回督促状送付数	第1回督促状到達数	第2回督促状送付数	第2回督促状到達数	調査票返送数(累積)	調査票返送率(累積)
1	×	○	○	○	○	○	140	140	140	140	140	140	140	97	97	56	56	103	73.6
2	×	○	×	○	○	○	140	140	136	136	134			83	82	44	44	103	76.9
3	×	○	○	○	○	×	140	140	137	137	137	137	137	95	95			98	71.5
4	×	○	×	○	○	×	140	140	139	139	138			104	104			89	64.5
5	×	○	○	○	×	○	140	140	139	139	138	139	138			61	61	106	76.8
6	×	○	×	○	×	○	140	140	139	139	139					62	62	108	77.7
7	×	○	○	○	×	×	140	140	139	139	139	139	139					95	68.3
8	×	○	×	○	×	×	140	140	139	139	139							84	60.4
9	×	○	○	×	○	○	140			140	140	140	140	99	99	56	56	105	75.0
10	×	○	×	×	○	○	140			140	139			112	111	55	55	102	73.4
11	×	○	○	×	○	×	140			140	138	140	138	101	100			92	66.7
12	×	○	×	×	○	×	140			140	138			116	116			85	61.6
13	×	○	○	×	×	○	140			140	140	140	140			72	72	90	64.3
14	×	○	×	×	×	○	140			140	140					80	80	84	60.0
15	×	○	○	×	×	×	140			140	140	140	140					85	60.7
16	×	○	×	×	×	×	140			140	139							71	51.1
17	×	×	○	×	○	×	140			140	140	140	140	91	91			97	69.3
18	×	×	×	×	○	×	140			140	139			104	104			101	72.7
19	○	×	○	×	○	×	140			140	140	140	140	96	96			102	72.9
20	○	×	×	×	○	×	140			140	139			113	110			86	61.9
?																		117	
計							2,800	1,120	1,108	2,788	2,776	1,395	1,392	1,211	1,205	486	486	2,003	72.2

注) ? は表紙や整理番号記載欄を除去して返送された調査票で所属する群の照合不能。

○は条件有り, ×は条件無し。

合計欄の調査票返送数(累積)には所属群照合不能(?)の117票を含む。

記名欄(付録3参照)を調査票末尾13頁目のフェースシートの最後に記載し、「この調査は無記名ですが、もしおさしつかえなければお名前をご記入ください。お書きいただいた方には、督促状をお送りするなどしてご迷惑をおかけすることはありません」と明示した。

なお、本調査が無記名で実施されているにもかかわらず整理番号記載欄や記名欄を設けたことに対する感想を求めるための質問(付録3参照)を調査票の最後に用意した。

### 3. 結果

#### 1) 調査票の返送率

当初の計画標本数は2,800名(=140名×20群)であったが、このうち事前に予告状が送付された1,120名(=140名×8群)の中にそれが未到達だった対象者が12名いたので、調査票の送付(対象者)数は2,788名(=(1,120名-12名)+(140名×12群))であった。この2,788名の調査票送付数に対する到達(対象者)数は2,776名であった。したがって、計画標本数2,800名に対する到達率は99.1%であり、調査票の到達数2,776名に対する返送数は2,003名で返送率72.2%であった。

#### 2) 「調査票返送済み郵便はがき」の返送率

調査票の到達数2,776名のうち、「調査票返送済み郵便はがき」を同封しなかった偶数番号の群に属する1,384名による調査票の返送率66.0%(返送数913名)よりも、この郵便はがきを同封した奇数番号の群に属する1,392名による調査票の返送率69.9%(返送数973名)の方が有意に高かった( $z_0=2.20$ ,  $p<.05$ )。

#### 3) 「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の返送率の比較

「調査票返送済み郵便はがき」を送付した1,392名によるこの郵便はがきの返送率は66.2%(返送数921名)であった。したがって、上述した、この人たちによる調査票の返送率69.9%の方が有意に高かった( $z_0=2.09$ ,  $p<.05$ )。これらの調査票以外に、整理番号記載欄を切り取ったり表紙を取り去って返送してきた117名のうち、「調査票返送済み郵便はがき」が返送されたかどうか不明な調査対象者115名の調査票の中に(表3参照)、この郵便はがきを送付した対象者のものが含まれている可能性も見込まれるから、調査票の実際の返送

率はさらに高くなるものと推測される。

#### 4) 調査票返送の有無の確認

前述したように、調査票に同封してあらかじめ送付された「調査票返送済み郵便はがき」を、記入が完了した調査票の返送時に別送してもらう手続きは調査票の記入者を特定せずに調査票返送の有無を確認する手段として考案された技法であり、無記名による調査の実施を前提とする。したがって、調査票が返送されてきたのに「調査票返送済み郵便はがき」が別送されてこなければ督促状を送付しなければならないことになってしまい、「調査票返送済み郵便はがき」だけが返送されきて調査票が別送されてこなければ督促状を送付する機会を失するリスクを内在している。

そこでこの研究では、この技法の有効性を確認する必要上、別個に返送されてきた調査票と「調査票返送済み郵便はがき」の両者を照合して対応づけられるよう、第17・18群に属する一部の調査対象者を除き、記名を求めたり整理番号を記載するなどの手段を講じた。研究を離れてこの技法を採用する場合に、このような手立てをなくして実施することが望ましいことは、この技法が考案された本来の主旨からしていうまでもない。「調査票返送済み郵便はがき」と調査票を同封して送付し、それらが到達した調査対象者1,392名の中で双方またはどちらか一方を返送してくれた人（「調査票返送済み郵便はがき」の返送者921名、調査票の返送者973名）について、記名欄や整理番号記載欄を手掛かりとし、その返送形態を分類した結果が表2である。

記名欄か整理番号記載欄を手掛かりとして、「調査票返送済み郵便はがき」または調査票の返送の有無が確認されたのは、調査票の返送者および「調査票返送済み郵便はがき」の返送者ともに84%を占めていた。しかし、「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の両方が一致したのは、前者では78%、後者では74%で、「調査票返送済み郵便はがき」だけの返送が22%、調査票だけの返送が26%であった。

#### 5) 調査票へ整理番号記載欄や記名欄を設けることが返送率に及ぼす影響

一般に郵送調査では、記入者の匿名性の保証が調査票の返送率を高めることに繋がるであろうという前提の下に、無記名、整理番号の割愛など個人が特定できないような対策を講じた上で調査が実施される。しかし、その反面、個票の整理、督促状の発送などの効率の犠牲が伴うのはやむをえない。そこで、ここでは、調査票へ整理番号を記載したり、記

表2 「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の返送形態

	郵便はがき 返送数(%)	調査票 返送数(%)
「調査票返送済み郵便はがき」の返送数	921(100)	
調査票の返送数		973(100)
「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の両方が別送(整理番号一致)	647(70.2)	647(66.5)
「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の両方が別送(記名一致)	36(3.9)	36(3.7)
「調査票返送済み郵便はがき」と調査票が同封されて返送	36(3.9)	36(3.7)
「調査票返送済み郵便はがき」だけが返送(照合可能)	52(5.6)	
「調査票返送済み郵便はがき」を返送(照合不能)	150(16.3)	
調査票だけが返送(照合可能)		95(9.8)
調査票を返送(照合不能)		159(16.3)

注) 「調査票返送済み郵便はがき」と調査票を同封した送付対象者数は1,392名である。

表紙や整理番号記載欄を除去して返送された117票の調査票のうち、115票は「調査票返送済み郵便はがき」を送付した群に所属するかどうか不明のため、調査票の返送数に含まれていない。「照合不能」は整理番号欄や記名欄を設けなかった調査票を送付した第17・19群に所属する回答者からの返送分で、「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の対応づけができないものである。したがって、これら両者それぞれには同一人から返送されたものが含まれている可能性がある。

名欄を設けることが、そうしない場合に比べて調査票の返送率を低下させるのか、もしそうだとすればどの程度に低下させるのかを明らかにする。

### (1) 調査票の整理番号記載欄が返送率に及ぼす影響

整理番号が記載された調査票を送付した2,218名(第1～16群)の返送率は67.6%(返送数1,500名)であった。ただし、この返送数には整理番号記載欄を切り取ったり表紙を取り去って返送してきた117名のうち、整理番号が記載されていたかどうか不明な115名(表3参照)が含まれていない。これらの返送者は、もともと整理番号が記載されていない調査票であれば回答してくれる人たちだったとみなすこともできるからである。他方、表紙に整理番号が記載されていない調査票を送付した558名(第17～20群)の返送率は69.2%(返送数386名)で、前者の返送率との間に有意差も有意傾向差もみられなかった。

匿名性を保持することに敏感な回答者が存在するのは当然のことであり、調査票の表紙の整理番号記載欄や表紙を除去するなどの改造をした上で調査票を返送した回答者もみられた。しかし、そのような回答者は、表紙に整理番号を記載した調査票を受け取った2,218名中の115名(5.2%)に過ぎなかった(整理番号記載欄が空白だったのに記載欄や表紙を



表3 調査票の表紙が改造された事例

	事例数	構成比
整理番号記載欄を除去（整理番号記載有り）	65	55.5
整理番号記載欄を除去（整理番号記載無し）	1*	0.9
表紙を除去（整理番号記載有り）	47**	40.2
表紙を除去（整理番号記載無し）	1***	0.9
表紙上半分切り取り（整理番号記載有り）	2	1.7
ボールペンで塗りつぶし（整理番号記載有り）	1	0.9
合 計	117	100

注) \*調査票の表紙の「整理番号記載欄」を除去して返送されてきたし無記名ではあったが、調査票に「記名欄」が設けられていたため第19群に分類された。

\*\*このうち、調査票の表紙を除去して返送されてきたが「調査票返送済み郵便はがき」も同封されていた1票は第9群に分類された。

\*\*\*この1票は白紙であった。

「整理番号記載無し」は整理番号記載欄は設けられているが空白にされていた場合である。

除去した返送者2名を除く)。表3にこの人たちが返送した調査票にどのような改造が加えられていたのかを示す。

全体の56%の人たちは調査票の表紙にあらかじめ設けてある整理番号記載欄を切り取り返送してきている。また41%の人たちは整理番号記載欄が印刷されている表紙そのものを取り去り返送してきている。なお、この整理番号記載欄はすべての調査票の右肩部分にあらかじめ印刷されており、実験条件に応じて欄内に整理番号を付したのであるが、この欄が空白の場合でも記載欄や表紙自体を除去して調査票を返送してきている回答者が2名いた。その一方、調査票の表紙を取り去っているのに、回答者を特定できる「調査票返送済み郵便はがき」も同封して返送してきている回答者も1名いた。

## (2) 調査票の記名欄が返送率に及ぼす影響

この調査は名前を書く必要がない旨を表紙に明示し「無記名」で実施されたが、（整理番号の記載に替えて）さしつかえなければ記名することを求めた第19・20群を編成した。他方、整理番号を記載して記名欄を割愛したのが第11・12群である。実施条件を異にする実験群的役割を有するこれら4群の比較の対象とされる統制群的役割を有するのが第17・18群であり、この群の調査票には記名欄を設けず、整理番号も記載しなかった。それぞれが

一対となっているこれら6群は「調査票返送済み郵便はがき」を送付したか否かの条件が異なるだけである。すなわち、奇数番号の群が「調査票返送済み郵便はがき」を送付した群、偶数番号の群がそれを送付しなかった群であること以外まったく同一条件を具備しているため、2群ずつを合併して調査票の返送率を算出し表4に示した。

表4 整理番号欄・記名欄の記載が調査票の返送率に及ぼす影響

	標本数	返送数	返送率
整理番号・記名欄無し (第17・18群)	279	198	71.0
記名欄だけ有り (第19・20群)	279	188	67.4
整理番号だけ有り (第11・12群)	276	177	64.1

注) 奇数番号の群に「調査票返送済み郵便はがき」を送付。

これら3群の返送率は、「整理番号・記名欄無し」71.0%に対し、「記名欄有り」67.4%、「整理番号有り」64.1%であった。 $\chi^2$ 検定の結果、全体として三者の返送率間に有意差も有意傾向差も認められなかった。

なお整理番号を記載せず記名欄だけを設けた調査票を送付した第19・20群の返送者188名中の65名(34.6%)が記名していた。これ以外にも第19群の中で、無記名者ではあったが調査票と「調査票返送済み郵便はがき」を同封して返送してきた人が3名いたので、これを含めると68名(36.2%)の返送者の名前が特定可能だったことになる。

今回の調査で調査票に記名欄を設けたり整理番号を記載するなど個人が特定化できる手段が講じられた調査票の送付対象者は2,497名であったが、その返送率は67.6% (返送数1,688名)であった。この返送数には、表紙や整理番号記載欄を除去して調査票を返送してきた117名のうち、記名欄や整理番号が記載されていたかどうか不明な115名(表3参照)が含まれていないから、全体としては70%前後の返送率になるのではないと思われる。

### (3) 調査票に整理番号記載欄や記名欄があることに対する調査対象者の感想

調査票の末尾で本調査に対する感想を求めた質問に対してあらかじめ用意された15の選択肢のうち、本研究に直接関係のある4つの選択肢に関わる回答をまとめた結果が表5である。

「事前に調査の予告があると協力しやすい」という人たちは予告状を送付した群に多い。また「督促状は出してもらう必要がある」という人たちも督促状を送付した群に多い。しかし「調査票を無記名にしなくてもよい」「調査票に整理番号を載せてもよい」などについて

表5 予告状、督促状、記名欄、整理番号記載欄に対する感想

選 択 肢	群 別	標本数	回答数	回答率	有意差検定結果
9. 事前に調査の予告があると協力しやすい	予告状送付	786	238	30.3	$z_0=10.14, p<.01$
	予告状無送付	1,100	122	11.1	
	全体	1,886	360	19.1	
10. 督促状は出してもらった必要がある	督促状送付	1,551	39	2.5	$z_0=3.28, p<.05$
	督促状無送付	335	2	0.6	
	全体	1,886	41	2.2	
11. 調査票を無記名にしなくてもよい	記名欄有り	188	14	7.4	$z_0=0.20$
	記名欄無し	1,698	119	7.0	
	全体	1,886	133	7.1	
12. 調査票に整理番号を載せてもよい	整理番号記載	1,500	81	5.4	$z_0=1.62$
	整理番号無記載	386	143	3.6	
	全体	1,886	95	5.0	

注) 表紙や整理番号記載欄を除去して返送された調査票117票を除く。

ては記名欄や整理番号記載の有無による差は認められない。

個人が特定されることに対する懸念を「その他」の自由記述欄に記入している人も4名ほどおり次のような意見を述べている。「町目、年齢、通勤地などで個人の特定も可能、危険を犯して記入したくないと思わせる」「年収や町名まで記入するのは感じが悪い」「町名丁目まで記入させるなら初めから記名でもよかったのでは?」「無記名なら整理番号も不要にしてほしい。自由意見が書きにくい」などである。

なお今回の調査では事前に予告状を送付しているが、さらに一步踏み込んで「事前に協力可能かどうか確認の上でアンケート送付をしては?人によっては質問内容を不愉快に感じる人もあるはず」という提案もみられた。また督促状に対して「督促状が来ると悪いことをしたようで気分が悪い」と記述している人がいたが、督促状については、直接に電話で受けた苦情の中でも指摘する人が多かった。しかし、その内容は、督促状を送りつける行為そのものよりも、調査票の返送と督促状の送付との齟齬によるものが多い。40日にわたる実査期間中に電話で受け付けた問い合わせや苦情は44件で、このうち督促状の送付に関わるものは14件あった。具体的にいえば、「すでに調査票を投函したのに督促状が送りつけられた」(9件)、「断りの電話をいれてあるのに督促状がきた」(1件)、「督促状が送付されたのに調査票が届いていない」(4件)などである。

6) 「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の投函日の乖離

「調査票返送済み郵便はがき」は調査票の返送時点で別送してもらうことになっているが、その実際はどのようなのであろうか。表6は双方の投函日の乖離の程度を示した結果である。

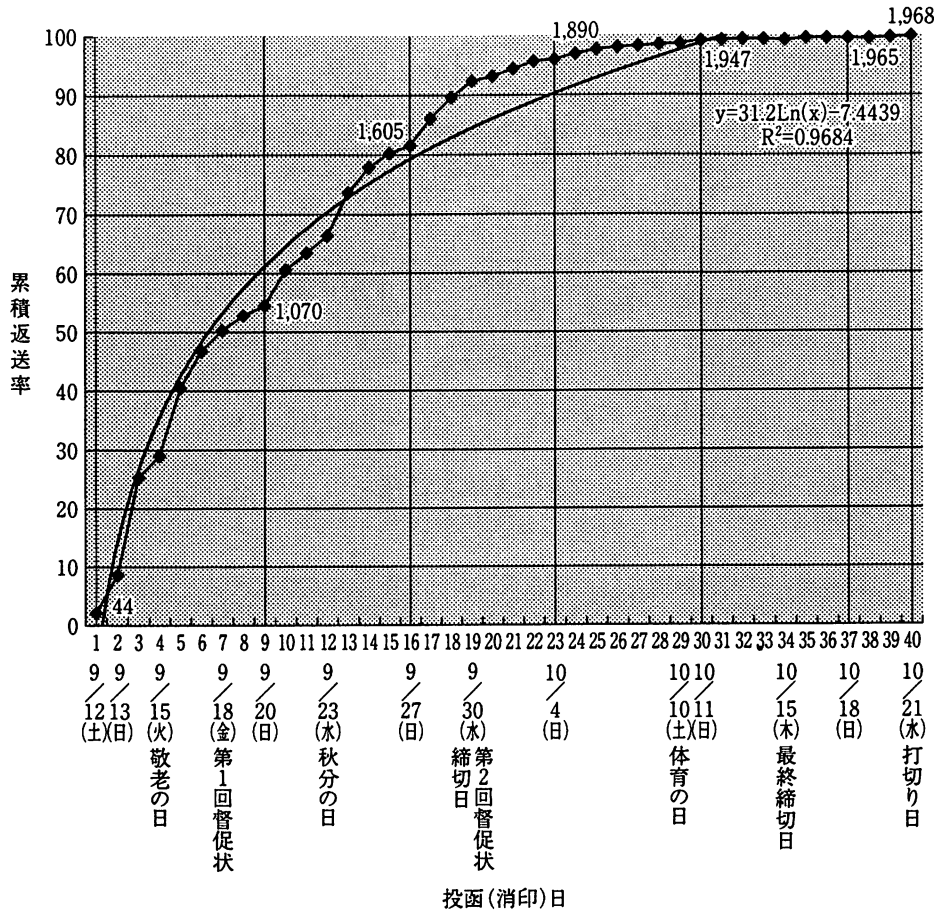
表6 「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の投函日の乖離

	投函数	構成比
はがきの投函日が調査票の投函日より8日以前	3	0.4
はがきの投函日が調査票の投函日より6～7日前	1	0.1
はがきの投函日が調査票の投函日より4～5日前	8	1.1
はがきの投函日が調査票の投函日より2～3日前	9	1.3
はがきの投函日が調査票の投函日より1日前	23	3.3
はがきの投函日と調査票の投函日が同日	602	85.8
はがきの投函日が調査票の投函日より1日後	12	1.7
はがきの投函日が調査票の投函日より2～3日後	24	3.4
はがきの投函日が調査票の投函日より4～5日後	7	1.0
はがきの投函日が調査票の投函日より6～7日後	6	0.9
はがきの投函日が調査票の投函日より8日以後	7	1.0
合 計	702	100

注) 投函日は消印による。投函数の合計は「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の照合が可能で(719名)、双方とも消印が判読できたもの(702名)に基づく。  
判読率は97.6% (=702/719) である。

この表における双方の投函日は消印による。また対象となった返送数は、両者の照合が可能であった719名の回答者のうち、双方とも消印が判読できた702名(判読率97.6%)である。この結果によれば全体の86%までは両者が同日に投函されている。しかし、「調査票返送済み郵便はがき」が調査票の投函日よりも以前の場合が6%、以後の場合が8%、併せて14%もある。調査票の投函日の前後3日以内で95%以上となるが、調査票の投函日よりも前後1週間を超えて「調査票返送済み郵便はがき」を投函している人も若干ある。

「調査票返送済み郵便はがき」と調査票の両者を返送してきた上記の回答者も含め、それぞれ全体の返送数の投函(消印)日別累積返送率を比べてみると、ほとんど重なり合うので、図が見つらくなることを避け、調査票の返送数2,003票のうち消印が判読できた1,968票(判読率98.3%)の投函日別累積返送率だけを図1に示した。



注) 調査票の返送数2,003票のうち、消印が判読可能であった1,968票の結果である。判読率は98.3%である。  
 判読不能の35票には消印省略を含む。図中の数値は累積返送数である。  
 予告状発送日：1998年9月4日(金)、調査票発送日：同年9月11日(金)。  
 持参された調査票3票は持参日を投函日とみなして含めた。

図1 調査票の投函日別累積返送率

これによると調査票の最初の返送(投函)日は調査票発送の翌日の44票(2.2%)であり、発送1週間後で返送数の約50%、2週間後で80%強、ほぼ3週間経過後で95%に達している。それ以後は頭打ちの状態となり、最終返送日は40日後の2票となっている。なお返送された「調査票返送済み郵便はがき」907票のうち消印が判読できた896票の最終返送日は31日後の3票であった。表7のとおり、平均返送所要日数は、調査票が9.55日(標準偏差6.85日)、「調査票返送済み郵便はがき」が8.64日(標準偏差6.16日)で調査票の返送日より1日弱早い。第1回督促日は調査票発送7日後の9月18日(金)、第2回督促日は調査

票発送の19日後の9月30日（水）であったが、それぞれの督促日の2・3日後に調査票の返送数がやや増加する傾向が認められた。

表7 調査票および「調査票返送済み郵便はがき」の返送所要日数

	総数	平均値	標準偏差値	中央値	最小値	最大値	範囲
調査票	1,968	9.55	6.85	7	1	40	39
郵便はがき	896	8.64	6.16	7	1	31	30

注) 調査票および「調査票返送済み郵便はがき」の発送日と投函（消印）日の差を返送所要日数とする。

総数は返送数（調査票2,003票，郵便はがき907票）のうち消印が判読できたもの。

#### 4. 考察と結論

この実験的調査の実施以前には、調査票に同封した「調査票返送済み郵便はがき」を別送する余計な手間を回答者にかけてことになるので、調査票の返送率を低下させるのではないか、この郵便はがきだけを返送してくれて調査票本体を返送してくれないのではないか、などの懸念がもたれたが、それを払拭する調査結果であった。すなわち、

1) 調査票の返送率を低下させることはなく、4年目ごとに実施してきた過去2回の同種の郵送調査の返送率が63.5%と66.7%であったのに対し、今回は予告状を送付したり督促状を2回送付したことがあったにせよ、72.2%の返送率に達した。ちなみにこの間に政府・地方自治体・民間で郵送調査法によって実施された主要な世論調査の返送率は2%前後の漸減傾向を示している（内閣総理大臣官房広報室，1999）。

2) 「調査票返送済み郵便はがき」を送付した対象者たちの方が送付しなかった対象者たちよりも調査票の返送率が明らかに高く、この郵便はがきの送付が調査票の返送意欲を抑制するよりも促進要因となっているものと推察される。すなわち、この種の郵便はがきを送付すること自体が調査への協力率を高める動機づけともなりえるということである。

3) 「調査票返送済み郵便はがき」の送付対象者たちは、この郵便はがきを返送するより調査票本体を返送する人の方が多いことも明らかとなった。

以上の結果は、今回実施した技法の提案者である Mangione が米国における実施例に基づいて指摘している点と共通するものであった。今回の実験的調査は、その目的上、後述するように、この技法本来の手続きとは異なり回答者を特定化できるという条件下で行な

われたが、上記の成果からしてわが国においてもこの技法が匿名の条件下で実用化可能の感触が得られたといってもよいであろう。

この技法のもともとの実施主旨とは異なることになるが、副次的に以下のようなことが確認された。

4) 今回の調査のように、調査票に記名欄を設けたり整理番号を記載するなど個人が特定化できる手段を講じてもおお70%前後の返送率が得られたことは、この調査の実施主体が地方自治体と大学であり、その主題が公共性を有する世論調査であったことによるところが大きかったであろう。しかし、今回の調査で試みたように、記名の自由、整理番号を除去する自由など、回答者が自らの意志でコントロールできる余地が残されていたことも返送率を低下させないように機能した理由の1つに挙げられるであろう。

5) 調査票の返送率という行動面からみる限りでは、調査票の表紙に整理番号を記載してもそれほど大きな抵抗はなさそうであるが、意識面では「調査票に整理番号を載せてもよい」とする人たちは5%前後に過ぎない。整理番号を記載することに対して抵抗感の強い人たちの中には、調査票の表紙を取り去ったり整理番号掲載欄を切り取って返送してくる人もいる。その一方では、調査票と「調査票返送済み郵便はがき」を同封したり、調査票の表紙の整理番号記載欄が除去されているにもかかわらずこの郵便はがきを同封し返送してきた人もみられた。調査票本体とは別に「調査票返送済み郵便はがき」の返送を求めるような手続きをなぜ採用したかという手続きそのものに対する理解が得られなかったのか、この郵便はがきの設計が拙かったのか、いずれにしても今後課題が残された。

しかしこのことは別としても、整理番号を記載することによる協力度の低下は、それを除去しても構わないことを明示すれば予防の可能性が残されているように思われる。調査票の返送率の多少の低下を是認して督促状の送付を節約することから得られる利得をとるか否かの判断が必要であろう。

6) 無記名調査にもかかわらず記名を求めても、それが抵抗感となって調査票の返送率を著しく低下させることはないようである。意識の面では「調査票を無記名にしなくてもよい」と是認する人たちは7%前後である。しかし無記名調査であっても記名してくれる人たちも35%ほどいるので、仮に返信率を若干低下させることがあったとしても督促状の送付を節約できる利点のほうが得るところが大きいかもかもしれない。

付言すれば、無記名調査の場合にも、調査対象者の中には記入を終えた調査票を持参したり、調査票や返送用封筒に姓名を記す人たちが少なからず存在することも稀ではない。

それは自分自身の回答に責任をもちたいという調査対象者の意志の表明であるかもしれない。もしそうであるとすれば、一律に無記名調査にするのではなく、本人の了解が得られるならば、記名してもらうことも許されるのではなかろうか。

7) 調査票への整理番号の記載、記名の要請、「調査票返送済み郵便はがき」の同封などの手段を併用することにより、調査票の返送率を低下させることなく、調査票返送者の85%近くを特定できることが明らかとなった。Mangione は、郵送調査において少なくとも75%の返送率を確保するために最低限3回の督促を必須条件に挙げているが、わが国では督促という行為に対する抵抗感が強い。これらの手段を活用すれば、督促が引き起こす調査対象者の不快感、督促状の無駄の排除、パネルの確保などに大きく貢献することが期待できるであろう。

#### 注

- 1) 本研究は1998年度関西大学共同研究費の助成を得て実施されたものであり、1998年11月16日に中央大学駿河台記念館で開催された日本世論調査協会研究大会における発表要旨(『日本世論調査協会報よろん』83号, 1999年3月, 34-37頁に掲載)に基づいて論文化されたものである。
- 2) 本実験的調査では、併せて、調査票の返送率に及ぼす事前予告状および督促状の送付回数(1回と2回)の組み合わせ効果についても検討を加えたが、その結果の概要は、次の文献に収録されている。林英夫・大石準一(1999)「郵送調査の返信率を左右する効果要因の研究(4)―返信促進要因としての予告状および督促状の送付―」『日本行動計量学会第27回大会発表論文抄録集』147-150頁。

#### 引用文献

- 1) Mangione, Thomas W. (1995), *Mail Survey: Improving the Quality*, Sage Publications, pp. 69-71. 林英夫(監訳)『郵送調査法の実際―調査における品質管理のノウハウ―』同友館, 1999年, 95-97頁。
- 2) 内閣総理大臣官房広報室(編)「全国世論調査の現況・平成7~10年度版」『中央調査報』No463, 1996年5月号, 5-7頁; No478, 1997年8月号, 1-3頁; No499, 1999年5月号, 1-3頁による。

#### 謝 辞

本研究のためにご便宜を与えて戴いた大阪府吹田市市民部部長伊藤昌一、広聴相談課課長萩原繁雄、同課長補佐仁木洋の各氏に厚く御礼申し上げる(役職は調査実施当時)。また、調査の実施にあたりご努力を戴いた(株)日本マーケティングエージェンシー・リサーチ代表取締役社長前川達朗氏に感謝申し上げます。

—1999. 6. 30受稿—



付録 1

## 吹田市市民意識調査の調査票返送済の通知

この郵便はがきは、あなたが調査票をご返送くださったこと  
をお知らせいただくものです。

このたびの調査では、皆様方のご協力を促進するために督促状を送らせていただく予定しております。しかし、この調査は無記名ですので、どなたに督促状をお送りしてよいのかわかりません。

そこでお手数ですが、調査票をご返送のときに、この郵便はがきも必ず別途にご投函ください。

この郵便はがきをお出しいただいた方には、督促状をお送りしてご迷惑をかけることがございません。ぜひご協力をお願いいたします。

吹田市市民部広報相談課  
市民意識調査係  
関西大学社会調査研究会

-----  
わたし宛ての調査票を返送したことをお知らせします。  
したがって、今後、督促状を送ってもらう必要はありません。

宛名ラベル貼付欄

郵便はがき（実物大）

付録2

整理番号

平成10年度（1998年度）

吹田市市民意識調査

ご記入上の注意

1. お答えはご本人（宛名の方）が自分自身のことについてご記入ください。お名前を書く必要はありません。  
なお、右肩の整理番号は返送された調査票の整理をするためのもので、他意はございません。  
もし、ご懸念の点がありましたら、整理番号の部分を取り取るか、この表紙を取り去ってご返送ください。
2. ご記入は回答欄の番号に○印を付け、また（ ）内には具体的にお書きください。
3. この調査票は各ページとも西面印刷になっています。ご記入漏れのないようにご注意ください。
4. 下の「ご記入日」にお書き入れください。
5. 回答をご記入の上、9月30日（水）までに同封の封筒でご返送ください。

ご記入日 ( ) 月 ( ) 日

吹田市 市民部 広聴相談課

〒564-0041 吹田市泉町1-3-40  
☎384-1231（内線2229）

関西大学 社会調査研究会

〒564-0073 吹田市山手町3-3-35  
関西大学社会学部 林英夫研究室  
☎368-1121（内線5428）

調査票（B5判の67%縮小）

付録 3

55. あなたの世帯の年間収入（ボーナスなども含めた世帯員全体の年間収入、下宿などで家計支持者と別居している方は、家計支持世帯の年間収入）をお聞かせください。（1つだけ）

- |                 |                |                |
|-----------------|----------------|----------------|
| 1. 200万円未満      | 2. 200～300万円未満 | 3. 300～400万円未満 |
| 4. 400～500万円未満  | 5. 500～600万円未満 | 6. 600～800万円未満 |
| 7. 800～1200万円未満 | 8. 1200万円以上    |                |

56. あなたがいま主として住んでいる住宅の種類は何ですか。（1つだけ）

- |                 |              |          |           |
|-----------------|--------------|----------|-----------|
| 1. 持家一戸建        | 2. 持家共同住宅    | 3. 賃貸一戸建 | 4. 賃貸共同住宅 |
| 6. 公団・公社などの賃貸住宅 | 7. 府営・市営賃貸住宅 |          |           |
| 8. 社宅           | 9. その他（      | ）        |           |

57. 住宅の部屋数はいくつですか。L K、DKも1部屋とします。（1つだけ）

- |       |          |       |       |       |
|-------|----------|-------|-------|-------|
| 1. 1室 | 2. 2室    | 3. 3室 | 4. 4室 | 5. 5室 |
| 6. 6室 | 7. 7室以上（ | 室）    |       |       |

58. あなたの住んでいる居住地域ブロックはどちらですか。（）内に町名、丁目を書いてください。（1つだけ）

- |             |       |    |   |     |
|-------------|-------|----|---|-----|
| 1. JR以南     | （     | ）町 | （ | ）丁目 |
| 2. 片山、岸部    | （     | ）町 | （ | ）丁目 |
| 3. 豊津、南吹田   | （     | ）町 | （ | ）丁目 |
| 4. 千里山、佐井寺  | （     | ）町 | （ | ）丁目 |
| 5. 山田、千里丘   | （     | ）町 | （ | ）丁目 |
| 6. 千里ニュータウン | （     | ）台 | （ | ）丁目 |
| 7. その他      | （具体的に | ）  |   |     |

この調査は無記名ですが、もしおさしつかえなければお名前をご記入ください。お書きいただいた方には、督促状をお送りするなどしてご迷惑をおかけすることはありません。

お名前

59. 最後に、この調査に対してどのようにお感じになったか、あなたの気持ちに近いと思うものを、次の中からあげてください。（あてはまるものいくつでも）

- |                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| 1. 市政に関心がもてた      | 9. 事前に調査の予告があると協力しやすい |
| 2. 結果を行政に反映してほしい  | 10. 督促状は出してもらわない必要がある |
| 3. 質問の意味がわかりにくかった | 11. 調査票を無記名にしなくてもよい   |
| 4. 記入の仕方が難しかった    | 12. 調査票に整理番号を載せてもよい   |
| 5. 質問内容に興味をもった    | 13. 気持ちにぴったりの回答項目が少ない |
| 6. 質問数が多かった       | 14. 調査票の文字を大きくしてほしい   |
| 7. 回答に時間がかかった     | 15. 調査票そのものを大きくしてほしい  |
| 8. 楽な気持ちで回答できた    | 16. その他（              |
|                   | ）                     |

お忙しいところを調査にご協力いただきありがとうございます。  
お手数ですが、ご記入漏れがないか、ご確認の上、同封の返信用封筒に入れて投函してください。