

サービス産業動向調査に関するヒアリング 結果の概要

I ヒアリングの概要

1 目的

平成 25 年から、企業単位の調査の導入による精度向上や都道府県別売上高の把握等、大幅に見直しを行ったサービス産業動向調査について、調査対象企業の意見・要望等を聴取することにより、調査の実施状況の評価及び今後の調査の在り方の検討に資する。

2 対象

対象企業は、産業中分類別売上高上位（20 位以内）で、以下を除いた企業から選定：

- ・ 平成 26 年 9 月に統計局から調査協力依頼（架電）した企業
- ・ 経済センサス - 活動調査試験調査（平成 26 年 11 月実施）の対象企業
- ・ 平成 25 年の見直し時に統計局が実施した企業ヒアリングの対象企業

3 聴取事項

- (1) 調査事項について
- (2) オンライン調査について
- (3) その他

4 実施方法

総務省統計局職員が、架電により調査対象企業にヒアリングを打診し、

- ① ヒアリングを受諾した企業については統計局職員が訪問して聴取。
- ② ヒアリングが困難であってアンケート形式による回答を受諾した企業については、聴取事項をメール等により送付。

5 実施時期

平成 26 年 10 月～平成 26 年 11 月

6 実施状況

架電：173 社、回答：111 社（訪問による回答：53 社、アンケートによる回答：58 社）

<回答企業の内訳>

産 業 分 類	回答企業数
G 情報通信業	11
H 運輸業，郵便業	27
K 不動産業，物品賃貸業	5
L 学術研究，専門・技術サービス業	5
M 宿泊業，飲食サービス業	9
N 生活関連サービス業，娯楽業	9
O 教育，学習支援業	1
P 医療，福祉	9
R サービス業（他に分類されないもの）	28
その他	7
合計	111

Ⅱ 結果の概要

1 事業活動別売上高

サービス産業動向調査で使用している事業活動（産業分類）別に売上高を管理しているのは111社中99社。

○事業活動別売上高の管理状況（N=111）

	管理している	管理していない
合計	99	12
事業活動が複数	64	10
事業活動が1つ	35	2

○事業活動別に売上高を管理していない事例

- ・ 事業活動を厳密に産業分類に当てはめると、ソフトウェア業だけでなく、インターネット附随サービス業も行っているが、その区分は難しい。＜ソフトウェア業＞
- ・ 産業分類ごとに売上高を管理していないので、各事業がどの分類に該当するかを独自に判断して記入している。＜運輸に附帯するサービス業＞

2 都道府県別売上高

都道府県別に売上高を管理していない事業があるのは100社中52社。うち23社は、事業従事者数であん分するなどの算出も不可能。

○都道府県別売上高の管理状況（N=100（情報通信業11社除く））

	管理している	管理していない 事業がある	（無回答）
合計	47	52	1
事業所が複数の都道府県に所在	34	46	
事業所が1つの都道府県に所在	13	6	

○事業従事者数であん分する等による都道府県別売上高の算出（N=52）

	可能である	不可能な事業がある
合計	29	23
事業所が複数の都道府県に所在	26	20
事業所が1つの都道府県に所在	3	3

○都道府県別の売上高が算出できない理由等

- ・ 乗車した人がどこで降りるかまで管理していない。＜鉄道業＞

- ・ 事業活動別の管理はしているが、物流であるため、都道府県別毎の売上高は管理していない部門もある。＜道路貨物運送業＞
- ・ 路線別は管理しているが、空港別などの都道府県別では管理していない。売上高の7割ほどはインターネット販売であり、これは本社に帰属する。＜航空運輸業＞
- ・ 部署ごとには管理しているが、サービスを提供した都道府県ごとには算出できない。＜運輸に附帯するサービス業＞
- ・ 都道府県別では管理していない（社内システムは都道府県別では構築していない）。経済圏別であれば集計できる。＜不動産代理業・仲介業＞
- ・ 大企業からの受注の案件の場合、本社からの受注と見なすのか営業所からの受注と見なすのか不明。＜その他の専門サービス業＞
- ・ 営業所単位までなら算出可能だが、顧客の所在地別は困難。経営上県別に管理する意味もない。＜広告業＞
- ・ 従業員を都道府県別に管理していない。＜労働者派遣業＞

3 消費税の取扱い

税抜経理の会計処理をしているのは111社中101社。うち60社は税込による回答も不可能。

○消費税の会計処理方法（N=111）

税込経理	税抜経理	(無回答)
8	101	2

○売上高の税込みによる回答（N=101）

可能	不可能	(無回答)
40	60	1

○税込回答が不可能な理由等

- ・ 非課税品目の混在等のため困難。＜道路貨物運送業＞
- ・ 海外海運事業などの課税対象外の業務も行っているため、単純に1.08倍しても厳密に正確な数字にはならない。＜運輸に附帯するサービス業＞
- ・ 社内システムが自動的に税抜処理されるように構築されているため、税込にすることはできない。＜不動産代理業・仲介業＞
- ・ リース取引は消費税率が異なる時期の債権が混在しているため、税込補正は困難。＜物品賃貸業（自動車賃貸業を除く）＞
- ・ 税込みは概算で可能だが、複数税率化されると困難。＜宿泊業＞
- ・ グループ本社（親会社）が連結決算を行うため、税込への補正は困難。＜旅行業＞

4 需要の状況

「主要なサービスの需要の状況」の増減について、前年同月との比較が困難なのは111社中37社。うち15社は、「何をもって需要の増／減とするかわからない」。

○前年同月との比較（N=111）

	問題なくできる	難しい	(無回答)
合計	73	37	1
ヒアリングによる聴取	35	18	
アンケートによる回答	38	19	

○前年同月との比較が「難しい」理由（複数回答可）（N=37）

何をもって需要の増／減とするのかわからないため	前年同月の需要量(利用者数、契約数など)について管理していない	需要の増減については、感覚的な把握しかできないため	その他
15	12	9	11

○需要の状況の回答が難しい主な理由等

- ・ 具体的に「〇%～〇%ならば需要増と考える」といった指標がある方が回答しやすい。＜民間放送業（有線放送業を除く）＞、＜機械修理業（電気機械器具を除く）＞等
- ・ 需要の状況は売上高をもとに回答している。＜運輸に付帯するサービス業＞
- ・ 会社として認識している「需要」を回答している。金額によらない件数ベースの質問であれば、誘導ぶりを工夫してほしい。＜広告業＞
- ・ 営業部門は毎月獲得した契約、経理部門は過去獲得した契約で需要を認識。また単価が数万～数億円まで様々であり、債権額を時間差で管理していくため、単月の件数は「需要」とは呼べない。＜物品賃貸業（自動車賃貸業を除く）＞
- ・ 売上金額、単価、数量など「需要量」指標となるものがたくさんあり、どれを基準に判断したらよいかわからない。＜社会保険・福祉事業（老人福祉・介護事業を除く）＞、＜産業廃棄物処理業等＞等
- ・ 利用者数等の固定サービス事業ではないので定量的な比較は難しい。市場動向を勘案した感覚的な回答しかできない。＜産業廃棄物処理業等＞
- ・ 需要は受注額で認識。半年かけて試験分析するものから、1日で終わるものまで様々なので、月単位で「需要」を回答するのが困難。＜その他の専門サービス業＞

5 事業活動別事業従事者数

サービス産業動向調査で使用している事業活動（産業分類）別に事業従事者数を管理していないのは、100社中27社。

○事業活動別事業従事者数の管理状況（N=100（情報通信業 11 社除く））

	管理している	管理していない	（無回答）
合計	72	27	1
事業所が複数の都道府県に所在	39	26	
事業所が1つの都道府県に所在	33	1	

○管理していない従業員の区分（複数回答可）（N=27）

有給役員	正社員・ 正職員	契約社員	パート・ アルバイト	他の企業など	その他
14	18	14	20	12	8

○事業活動別の事業従事者数を算出できない理由等

- ・ 放送事業では多数の外注業者、スタッフ、出演者がおり、管理部門でも詳細には把握していない。派遣、下請等、それぞれの契約も複雑であり、正確な従業員数を出すことは難しい。＜民間放送業（有線放送業を除く）＞
- ・ 従事者数について、「パート」と「アルバイト」が同区分となっているが、アルバイトについては事業所ごとに採用（引越し繁忙期における採用等）があるため、本社の管理となっておらず、扱いが異なり正確な把握は困難。＜道路貨物運送業＞
- ・ 事業従事者数は業種単位では管理しておらず、特に運送業については他の業種と兼務しているので、事業活動別に分けることは困難。＜運輸に付随するサービス業＞
- ・ 社員は事業活動別にわかるかもしれないが、アルバイトまではわからない。＜和食、牛丼、和風料理店＞
- ・ パート・アルバイトは別途集計してもらわないと事業活動ごとの把握はできない。＜持ち帰り・配達飲食サービス業＞
- ・ 大半の事業所が、2事業活動を同時に行っているため、分離は困難。＜浴場・エステティック・その他の洗濯業＞
- ・ 事業を特定できない、本部社員・間接部門社員などがいる。＜老人福祉・介護事業（通所・短期、訪問を除く）＞

6 郵送による回答を選択している理由

郵送による回答を選択している 86 社のうち、56 社は「紙の方が簡単」。

○郵送による回答を選択している理由（N=86）

紙の調査票に記入する方が簡単	オンラインは手続きが煩雑そう	オンラインのセキュリティ面が不安	オンラインを一度試したが途中で断念した	「オンライン使用ガイド」がわかりにくい	通信環境・パソコン環境が適していない	その他
56	13	10	3	3	1	33

○郵送による回答を選択しているその他の理由等

- ・ オンライン回答できることを知らなかった。＜民間放送業（有線放送業を除く）＞、＜運輸に附帯するサービス業＞等
- ・ 紙の調査票の方が担当者変更時に引継ぎしやすいため。＜航空運輸業＞
- ・ 調査票（紙）に記入した状態で部内回覧し、確認を取っているため、オンライン回答にすると、PC で入力した内容を改めて出力し回覧するため手間が増える。＜運輸に附帯するサービス業＞
- ・ 業種が1つなので調査票（紙）への記入の方が簡単。＜運輸に附帯するサービス業＞
- ・ 紙だと手元にコピーを残しておけるため。＜運輸に附帯するサービス業＞、＜社会保険、社会福祉事業＞等
- ・ 項目別に記入部署が異なるため。＜持ち帰り・配達飲食サービス業＞、＜旅行業＞
- ・ 紙に記入する方式の方が忘れにくい。机の片隅にあれば対応を意識。＜旅行業＞
- ・ 紙媒体だと、記入をされていて残りがどのくらいか感覚的にわかるが、オンラインだと画面上のみで終わりが見えない。＜その他の医療業＞
- ・ オンラインは最初が面倒。＜老人福祉・介護事業（通所・短期、訪問）＞
- ・ ログイン作業をしている間に紙への記入が終わるため。＜産業廃棄物処理業等＞
- ・ 特に理由はない。調査開始の郵送をそのまま続けている。＜その他の事業者向けサービス業＞

7 現在のオンライン調査環境

オンラインによる回答を選択している 25 社のうち、11 社が「回答送信後に、回答修正できる機能の追加」を要望。

○オンライン調査票の使い勝手（N=25）

利用しやすい	普通	利用しにくい
6	17	2

○オンライン調査環境の利便性が向上すると考えられる機能等（複数回答可）（N=25）

回答送信後に、回答修正できる機能の追加	システムへのログインの簡素化	HTML 形式の調査票による調査	その他
11	7	3	10

○オンライン調査環境の利便性が向上すると考えられるその他の機能等

- ・ ログイン ID を他の調査と共通にしてほしい。＜鉄道業＞
- ・ 必須項目については入力しないと送れないになっている。回答できない項目もあるため、未完成的な調査票でも送れるような仕様にして欲しい。＜不動産代理業・仲介業＞

- ・ 前回の入力履歴（連絡先など）が残っているといい。合計が自動計算だといい。
＜旅行業＞

8 その他

サービス産業動向調査への回答が難しい理由は、「調査事項により回答する部署が異なり、回答に時間を要する」、「統計調査の回答事務に人員を割けない」等。

○サービス産業動向調査の回答が難しい理由（複数回答可）

調査事項により回答する部署が異なり、回答に時間を要する	統計調査の回答事務に人員を割けないため	調査の重要性がわからないため	社の方針（一般統計調査には回答しない）	その他
6	5	4	3	1

○サービス産業動向調査に対する意見・要望等

- ・ 毎月ではなく、四半期や半年ごとの回答にしてほしい。＜鉄道業＞、＜電気機械器具修理業＞等
- ・ 調査票の提出期限が決算後間もないため、提出期限を延ばして欲しい。＜道路旅客運送業（タクシー・ハイヤー業除く）＞、＜航空運輸業＞等
- ・ 多少遅れても調査票は提出するので、督促をやめてほしい。＜運輸に附帯するサービス業＞

Ⅲ ヒアリング事項（質問票） ※【】内は回答数

1. 調査事項について

（事業活動別売上高（月次調査、年次調査））

問1 サービス産業動向調査でご回答をお願いしている事業活動（産業分類）別に、売上高を管理していますか。（N=111）

【99】 1. 管理している

【12】 2. 管理していない

問2 都道府県別に売上高を管理していますか。※情報通信業の方はご回答不要です。（N=100）

【47】 1. 都道府県別に売上高を管理している

【52】 2. 都道府県別に売上高を管理していない事業がある

→ その場合、何らかの適切な情報を用いて都道府県別に売上高を算出することが可能ですか（例：事業従事者数であん分するなど）。

【29】 ア. 可能である

【23】 イ. 不可能な事業がある

→ その理由（ ）

【1】 無回答

問3 貴社では、消費税の会計処理として、税込経理、税抜経理のどちらを採用していますか。（N=111）

【8】 1. 税込経理

【101】 2. 税抜経理

→ 売上高について税込で回答することは可能でしょうか。

【40】 ア. 可能である

【60】 イ. 不可能である

【1】 無回答

【2】 無回答

（需要の状況（月次調査））

問4 サービス産業動向調査では、貴社が行っている「主要なサービスの需要の状況」（例えば利用者数、契約者数など）の増減について「前年同月と比較した状況」を調査事項としていますが、貴社において前年同月との比較は問題なくできますか。（N=111）

【73】 1. 問題なくできる

【37】 2. 難しい

→ その理由について教えてください。

【12】ア. 前年同月の需要量（利用者数、契約数など）について管理していないため。

【9】イ. 需要の増減については、感覚的な把握しかできないため。

【15】ウ. 何をもって需要の増／減とするのかわからないため。

【11】エ. その他（ ）

【1】無回答

（事業活動別事業従事者数（年次調査））※情報通信業の方はご回答不要です。

問5 サービス産業動向調査でご回答をお願いしている事業活動別に従事者数を管理していますか。（N=100）

【72】1. 管理している

【27】2. 管理していない

→ 管理していないのは、以下の区分のうちどのような従事者ですか。（複数回答可）

【14】ア. 有給役員

【18】イ. 正社員・正職員

【14】ウ. 契約社員

【20】エ. パート・アルバイト

【12】オ. 他の企業などからきて働いている人（出向者・派遣社員）

【8】カ. その他（ ）

【1】無回答

問6 雇用形態の多様化を踏まえた関連統計の整備に合わせ、サービス産業動向調査でご回答をお願いしております「常用雇用者」及び「臨時雇用者」について、次のとおり、「現在の区分」から「新たな区分」へ変更することを検討しております。この変更により、ご回答に影響はありますか。（1）、（2）それぞれについてお答えください。（N=111）

（1）「常用雇用者」及び「臨時雇用者」について

現在の区分

常用雇用者	臨時雇用者
・雇用期間を定めずに雇用している人 ・1か月を <u>超える</u> 雇用期間を定めて雇用している人 ・当月及び前月にそれぞれ18日以上雇用している人	左記常用雇用者以外の人

新たな区分

常用雇用者	臨時雇用者
・雇用期間を定めずに雇用している人 ・1か月 <u>以上</u> の雇用期間を定めて雇用している人	左記常用雇用者以外の人

【105】 1. 影響はない

【4】 2. 影響がある → その内容 ()

【2】 無回答

(2) 「常用雇用者」の内訳について

現在の区分

常用雇用者	
<u>正社員・正職員などと呼ばれている人</u>	左記以外の人 (パート・アルバイトなど)

新たな区分

常用雇用者	
<u>期間を定めず^{※1}に、かつ、フルタイム^{※2}で雇用している人</u>	左記以外の人

※1 「期間を定めず」とは、定年まで雇用される場合を含めます。

※2 「フルタイム」とは、貴社で定められている通常の労働者の「1週間の所定労働時間」を言います。

【107】 1. 「新たな区分」でも、回答は可能である

→ 「正社員・正職員などと呼ばれている人」と、「期間を定めずに、かつ、フルタイムで雇用している人」に違いはありますか。

【74】 ア. 違いはない

【30】 イ. 違いがある

【3】 無回答

→ 「正社員・正職員などと呼ばれている人」と「期間を定めずに、かつ、フルタイムで雇用している人」では、どちらが回答しやすいですか。

【85】 ア. 「正社員・正職員などと呼ばれている人」が回答しやすい

【12】 イ. 「期間を定めずに、かつ、フルタイムで雇用している人」が回答しやすい

【10】 無回答

【2】 2. 「新たな区分」では、回答は不可能である

→ その理由 ()

【2】 無回答

2. オンライン調査について

サービス産業動向調査ではオンラインによる回答も可能です。郵送による回答を選択している場合は問7、オンライン回答を利用している場合は問8及び問9にお答えください。

問7 郵送による回答を選択している場合、その理由について教えてください。(複数回答可)
(N=86)

【56】 1. 紙の調査票に記入するほうが簡単のため

【10】 2. オンラインのセキュリティ面で不安があるため

【13】 3. オンラインは手続きが煩雑そうのため

【3】 4. オンライン回答を一度試したが、途中で断念したため。

→ その理由

【1】 ア. ログインした後の入力操作が難しかったため

【2】 イ. 入力チェックでエラー表示が発生したため

【1】 ウ. その他 ()

【1】 5. 通信環境・パソコン環境が対応していないため。

【3】 6. 「オンライン使用ガイド」がわかりにくいため。

【33】 7. その他 ()

→問10へ

問8 オンライン調査票の現在の使い勝手について教えてください。(N=25)

【6】 1. 利用しやすい

【17】 2. 普通

【2】 3. 利用しにくい → その理由 ()

問9 オンライン回答を行う上で、利便性が向上すると考えられるものについて教えてください。(複数回答可) (N=25)

【7】 1. システムへのログインの簡素化

【3】 2. HTML形式の調査票による調査

【11】 3. 回答送信後に、回答修正できる機能の追加

【10】 4. その他 ()

3. その他

問10 サービス産業動向調査へのご回答が難しい場合、その理由を教えてください。(複数回答可)

【3】 1. 社の方針

【3】 ア. 一般統計調査(回答義務のない統計調査)には回答しない

【0】 イ. その他(具体的に:)

【6】 2. 調査事項により回答する部署が異なり(売上高は経理部門、事業従事者数は総務部門など)、回答に時間を要するため。

【5】 3. 統計調査の回答事務に人員を割けないため。

【0】 4. 統計調査の回答事務は契約社員や派遣社員の業務としており、専門的な調査事項には回答が困難なため。

【4】 5. 調査の重要性がわからないため。

【1】 6. その他 ()

問11 その他、サービス産業動向調査全般についてご意見・ご要望をお聞かせください。(例:「記入項目の中に、定義が不明で書きづらい箇所がある/判断に困る箇所がある」等。)