

サイレントマジョリティの意識の捕捉とその位置づけについての一考察*

How to Understand and Deal with Silent Majority?*

小嶋文**・久保田尚***

By Aya KOJIMA**・Hisashi KUBOTA***

1. はじめに

近年、調査に対する未回答者の増加が大きな問題として扱われている。このような、意見を言わない大多数の人を総称して、サイレントマジョリティと呼ぶことがある。本研究は、サイレントマジョリティの意識の捕捉の方法、およびその位置づけや扱い方について、既存研究のレビューを中心として考察を加えるものである。

2. 調査未回答者の意識の捕捉

(1) 既往研究に見る捕捉例

各種の調査への未回答者に関して、これまで、政治学や社会心理学などの分野で研究が蓄積されている。そこで、それぞれの研究における調査未回答者の捕捉手法と、その結果を表1に示す。既往の研究において、調査未回答者を捕捉する手法としては、主に2種類の方法が用いられている。1つ目は年齢や性別、居住地、世帯人数等の個人の属性を、調査対象サンプル全体と未回答者で比較する方法であり、もう1つは調査事後の督促によって、未回答者の一部を捕捉し、督促前の回答者の回答と比較する方法である。この他、柳井による投票行動に関する調査では、実際の選挙への投票行動を真の値として、選挙後の調査により得られた投票行動のデータと比較して、調査への未回答者の特徴を探っている。

(2) 地区交通問題に関する意識調査

本研究においては、東京都谷中地区で実施した交通問

*キーワード：意識調査分析、調査論、計画手法論、地区交通計画

**学生員、埼玉大学大学院理工学研究科

(さいたま市桜区下大久保255、
TEL048-858-3554, FAX048-855-7833)

***正員、工博、埼玉大学大学院理工学研究科

(さいたま市桜区下大久保255、
TEL048-858-3554, FAX048-855-7833)

題に関するアンケート調査の結果も用いて、既存研究との比較を行っていく^{8),9)}。

調査対象地区である東京都谷中地区では、住民による交通計画策定の取り組みが進んでおり、アンケート調査はこの取り組みの一部として実施された。調査は2004年、2005年に2回実施され、調査対象は地区内に居住する世帯の世帯主とした。調査の各回で期限内未回答の人を対象に、訪問および投函による督促を行っている。アンケート調査と督促の実施によって、期限内に回答する積極的的回答者の意見と督促により回答したサイレントマジョリティの一部の意見を得て、両者の比較を行っていく。

文献8)、9)では、積極的的回答者とサイレントマジョリティの意識を比較するため、アンケート調査で調査対象とした住民のうち期限内回答をしなかった者を「サイレントマジョリティ」と定義づけている(図1)。すなわち、アンケート調査に期限内に回答をせず督促後に回答した人、督促を拒否した人、もしくは督促未実施である人のことを言う。文献8)、9)では、督促の実施により得られた督促後回答者の回答は、本来であれば意見を表明しようとしていなかった住民からの回答であることから、その意見はサイレントマジョリティの意識を表していると考えられている。

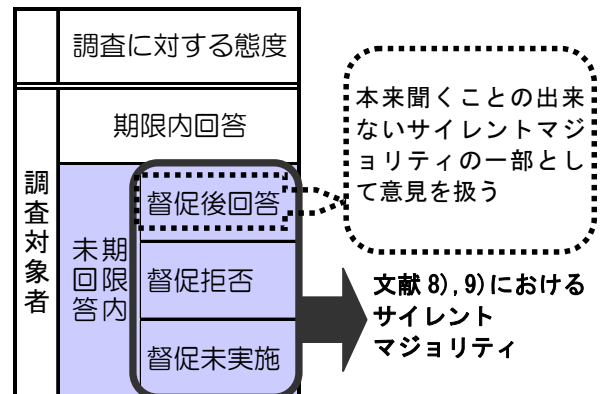


図1 文献8)、9)におけるサイレントマジョリティの定義

表 1 調査未回答者の捕捉手法とその結果

	手法	調査テーマ	調査項目	調査結果
DeMaio, T. 他 ¹⁾ 1962	同一の調査対象者に月1回の面接調査を8回行い、拒否をした回答者には翌月再度訪問し調査を行う。拒否された際の状況を記録している。	●人口統計	●個人属性 ●回答拒否の理由 ●拒否とプライバシー保護法の関係	1回目の面接は他の回よりも拒否される割合が高い。30代以上の人はそれ以下の年代よりも拒否率が高い。都市部に住む人は拒否率が高い。人種や性別による差は見られない。拒否の理由ではプライバシーの侵害の心配と、過去の調査体験の不快さが上位であった。
藤田陽一 ²⁾ 1983	郵送法による調査において、調査票郵送後1週間後、および2週間後の2回にわたって、督促状を郵送して督促を行っている。	●意識調査全般	●個人属性 ●早期回答者・督促後回答者の回答の差	早期の返送は女性より男性の方が高く、年齢別では、50代以上の早期返送率が高い。回答内容の差については、早期返送者よりも督促後回答者は「わからない」、無回答の発生が多く、質問項目に対する認知・関心が低い。また、督促後回答では否定的回答の割合が多い。
杉山明子 ³⁾ 1984	調査不能者の個人属性および面接調査における調査不能の発生状況について検討している。また、何度も訪問することにより調査不能者への追跡再調査を行い、有効サンプルの回答との比較を行っている。	●意識調査全般	●個人属性 ●調査方法による不能率の差 ●期限内・追跡調査後の回答者の回答の差	調査相手の属性のうち、年齢別による調査不能率の差が大きい。また、調査法によって調査不能率は異なり、配布回収法の不能率が低い。追跡調査の結果では、調査不能者の意識はサンプル全体よりもやや悲観的で暗い傾向にあり、両者には意識の差が見られる。
柳井道夫 ⁴⁾ 1986	選挙の実投票結果と、選挙後に訪問面接して得た投票行動の調査データを比較している。また、面接調査未完了であった対象者の調査未完了理由と、個人属性について検討を行っている。	●選挙における投票行動	●実際と調査の投票率の差 ●個人属性 ●調査不能理由	調査から得た投票率は、実際の投票率よりも高くなっており、投票に足を運ぶ人がより調査に回答している。調査未完了理由では「留守」、「転居」、「長期不在」が合わせて56.9%に上っていることや、20代での回収率が低いことから、住居の移動や日常的移動性の高さが、調査不能と選挙への棄権行動の双方を引き起こす可能性がある。
Triplet, T. 他 ⁵⁾ 1996	電話調査において、回答を得られなかった世帯に電話による追跡調査を行っている。	●日常行動	●個人属性 ●無回答、「分からない」とした項目の数	督促後の回答者は、初期の回答者よりも質問項目に対して無回答、あるいは「わからない」と回答する数が多く、インタビュー時間が短い。個人属性では、性別、地域、世帯人数、子供の人数で両者に差はなかった。
埼玉県・ 埼玉大学 政策研究会 ⁶⁾ 2002	意識調査において、1次調査として郵送調査を行った後に、未回答者に対して、追跡調査(2次調査)を実施している。	●県行政一般	●個人属性 ●追跡調査不能理由 ●期限内・追跡調査後の回答者の回答の差	2次調査の回答者は1次回答者よりも年齢層が低い傾向が見られる。1次回答者の方が2次回答者よりも「行政への関心が高いと思う」という回答の割合が大きく、関心の高い層が調査にも回答しているが、一方で、行政に対する希望や意識については、第1次と第2次の回答の間に差異はなかった。
土屋隆裕 ⁷⁾ 2005	「日本人の国民性調査」の回収サンプルに対して、郵送法による事後調査を行い、返送者と未返送者の国民性調査における回答の違いを調べる。	●日本人の国民性	●調査協力理由 ●個人属性 ●事後調査回答者と未回答者の国民性調査への回答の差	事後調査での未返送者は、返送者よりも、濃密な人間関係や社会一般に対して無関心である傾向や、「わからない」と回答する項目の数が多い傾向がある。個人属性の違いを見ると、返送者には、高齢者や高学歴者が多い。
崔、 小嶋、 久保田、 他 ^{8),9)} 2004、 2005	住民により地区交通計画のためのワークショップ等が行われている地区で、地区交通問題に関するアンケート調査を2度行い、各回で期限内に未回答であった対象者に直接訪問・投函による督促を行っている。	●生活道路対策	●個人属性 ●期限内回答者と督促後回答者の回答の差 ●2回の調査での回答者の調査に対する態度の変化	ワークショップ参加者、アンケート回答者、督促後回答者で、個人属性に大きな差はみられなかった。身近な交通問題に関する認識についても、各グループで大きな差は見られなかった。交通問題への具体的な対策案の提示に対しては、督促後回答者は期限内回答者よりも「わからない」と回答している割合が大きく、認識の違いが見られた。また、1回目の調査に回答しなかった人が、2回目の調査で提示された対策案への反対意見を表明するために、調査に回答するようになる変化が見られた。

3. サイレントマジョリティの属性

(1) 回答者と調査未回答者の属性の違い

一般に、調査への回答者と未回答者の個人属性を比較すると、性別や年齢による差があると言われている。杉山³⁾は、男女の調査への回答率を比較すると、男性の回答率の方が低い傾向にあり、個人面接法においては男性20代～30代と、女性70歳以上で調査不能率が高いとしている。柳井⁴⁾による研究においても、男女共に、20代での回収率が最も低いとしている。

Triplettら⁵⁾は、高齢者の回答率の低さを指摘しており、一方で、性別、地域、世帯人数、子供の人数といった属性による回答率の差は見られないとしている。

(2) 地区交通計画に関する調査における、回答率への世帯人数の影響

世帯人数の違いによる調査への回答率の差について、谷中地区で実施された意識調査の結果を用いて比較を行った。期限内回答者、および督促後回答者の単独世帯と複数人員世帯の割合を、国勢調査における調査対象地区全体での割合と比較する(図2)。調査対象地区全体での割合と比較して、期限内回答者では単独世帯の回答者の割合が小さい。この結果はTriplettら⁵⁾の示した世帯人数の違いによる回答率の差は見られないという結果とは異なるものとなった。この理由について考察すると、今回の調査で対象としている人々が世帯主のみであることから、単独世帯の回答者は、複数人員世帯の回答者よりも年齢の若い人が多いと考えられる。そのようなことから、この結果には一般に言われている若年層の回答率の低さが影響していることが考えられる。その他には、今回の調査内容が地区の交通問題の改善を目的としたものであったことから、世帯を持つ回答者がより家族への責任感を感じて調査に協力したことが考えられる。単独世帯の回答者の割合が小さい傾向は、督促後の回答者にも同様に現れている。このことから、最後まで回答の得

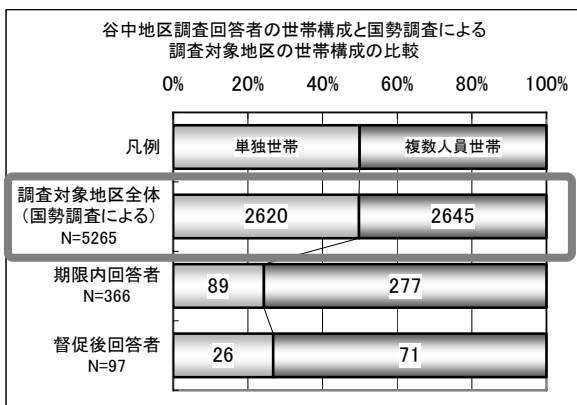


図2 アンケート調査回答者と国勢調査による地区内世帯の世帯構成の比較

られなかった人々、すなわち調査対象者のうち督促を拒否した人、督促の対象にならず未回答のままの人は、単独世帯の人の割合が高いことが分かった。

4. 意識調査における督促の意味

(1) 督促の実施による意識の捕捉

以上、調査への回答者と未回答者の人口統計学的な属性の差異について見てきた。次に、調査結果における回答者と未回答者の回答内容の違いについて考察していく。

杉山³⁾は、督促後の回答者と督促前の回答者の回答の比較から、督促後の回答者は対象サンプル全体の意識とは異なる意識を持っている、としている。藤田²⁾、Triplettら⁵⁾、土屋⁷⁾は、督促後の回答者は、調査自体に協力はしているものの、無回答や「わからない」と回答する質問項目の数が督促前の回答者よりも多くなるという結果を報告している。Triplettら⁵⁾は、一旦回答を拒否した後に督促によって回答に転じた回答者は、拒否することをあきらめた代わりに、心理学の分野において「満足化」と呼ばれる行動を表し、調査をなるべく早く終らせようと無回答の項目や「わからない」という回答が多くなる、と述べている。土屋⁷⁾は、無回答や「わからない」といった回答の多い、調査への協力が消極的な督促後の回答者が、「適当な」回答をすることで、調査結果の信頼性が損なわれる可能性について述べている。

(2) 督促後回答者の回答項目数

谷中地区で実施したアンケート調査の結果を用いて、期限内回答者と督促後回答者の、交通問題改善案への評価に関する27の設問について、無回答あるいは「わからない」と回答した設問の数を比較した(表2)。無回答あるいは「わからない」と回答した設問数の平均値は、期限内回答者が2.5、督促後回答者が4.3となっており、督促後回答者の方がその数が多く、統計的に有意な差が見られた(有意水準5%)。この結果は、既存の研究で得られている結果を支持している。以上のような結果は、督促後の回答者は、期限内の回答者と比べて、調査への回答に対する動機が低いために調査項目全てに答えようとしなかったことや、調査で聞かれている場所についての知識の欠如で回答できないといったことが理由となって起こることが考えられる。このように督促後の回答者から

表2 期限内回答者と督促後回答者の、27項目中の無回答、「わからない」の数の比較

	期限内回答者	督促後回答者	P値
標本数	468	128	
無回答、「わからない」と回答した数の平均値	2.50	4.32	0.0107

得られた回答に無回答や「わからない」という回答が多く見られる現象は、督促によって調査の回答率を上げることが、単純に調査結果から得られる情報量の増加へとつながらない可能性を示唆している。

5. サイレントマジョリティの捉えかた

(1) ワークショップ参加意向と対策案の評価の関係
 地区交通計画においてサイレントマジョリティの扱いを考えると、「いったいどこで、サイレントである住民と非サイレントである住民の線引きをするのか」という問題が持ち上がってくる。本研究ではここまで、調査への回答の有無によってサイレントである住民と非サイレントである住民を区別し、その間での違いを見てきた。しかしながら、サイレントマジョリティと非サイレントマジョリティを分ける境界は、アンケート調査への回答のようなやや受身と言える行動ではなく、より積極的な活動の有無にある、という考え方もあるであろう。言い換えれば、直接行政に意見を言う、あるいは住民参加の場に足を運ぶといった行動を起こす住民以外の人々は、全てがサイレントマジョリティであるという考え方である。以上のことを考慮して、ここではアンケート調査の回答者を、地元住民が主体となって地区交通の議論を行う、ワークショップへの参加意向を元にして区別し、意見の違いを見ていくこととする。

谷中地区で2回実施された調査のうち、1回目の調査でワークショップに「参加したい」・「やや参加したい」と回答した人と、それ以外の回答項目を選択した人（ワークショップへの参加意向を示さなかった人）との、2回目調査での交通問題対策案への意見の差を比較した。両者の意見を比較すると、ワークショップへの参加意向を示さなかった人は、参加したいと回答した人たちよりも対策案に対して「良いか悪いか決められない」、あるいは「わからない」と回答する割合が大きく、やや差が見られる結果となった。

(2) より多くの人々の意見を聞くためにはどうすれば良いか？

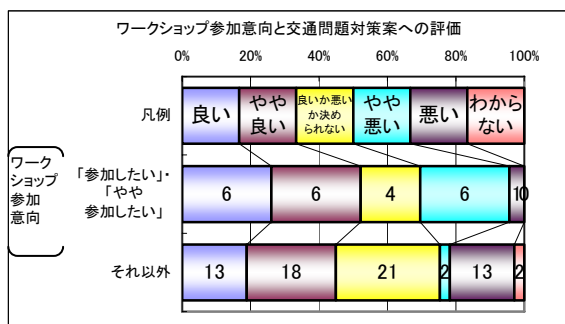


図 3 ワークショップ参加意向と対策案への評価

ワークショップへの参加意向を持つ人たちは、参加の意向を持たない人に比べて、提案された対策案に対して「良い」、「悪い」というはっきりした判断をしている。このことは、同じ意識調査に回答する人の中でも、住民参加の場へ積極的である人々は、そうでない人に比べて地区の問題についてより主体的に考え、意見を表明していることを示している。このような結果からは、サイレントマジョリティの問題を考えると、単に意識調査における回答率を上げることが目的とするのではなく、住民参加の場への関心を高める取り組みをすることが、住民の意向を反映させた政策のために重要になると考えられる。取り組みとしては、社会実験の実施で施策への興味を喚起するといったこと、あるいはより多くの人々がワークショップへ参加できるような工夫をすることが考えられるであろう。

6. おわりに

行政学や社会心理学等、色々な分野でサイレントマジョリティ（調査不能者）の捕捉手法や、意識の特徴について研究が進められている。サイレントマジョリティが施策遂行上大きな意味を持つ交通計画や都市計画の分野においても、今後より一層の研究が進められるべきであろう。

【参考文献】

- 1) DeMaio, T. J. : Refusals: Who, Where and Why, The Public Opinion Quarterly, 44, pp. 223-233, 1962.
- 2) 藤田陽一: 郵送法の督促効果(1)~(4),(補遺) : 中央調査報 No.310-314, 中央調査社, 1983
- 3) 杉山明子: 調査不能とサンプル精度: NHK 放送文化研究 No.29, pp 51-64, 1984
- 4) 柳井道夫: 投票行動調査再考のための覚書, 選挙研究 No.1 pp. 44-64, 1986
- 5) Triplett, T., Blair, J., Hamilton, T., and Kang, Y. C. : Initial cooperators vs. converted refusers: Are there response behavior differences?, Proceedings of the Section on Survey Research Methods, Volume 2, pp1038-1041, American Statistical Association, 1996
- 6) 埼玉県・埼玉大学政策研究会: 研究成果報告書—サイレント・マジョリティの県政参加をめざして—, 2003
- 7) 土屋隆裕: 調査不能者の特性に関する一考察—「日本人の国民性第 11 次全国調査」への協力理由に関する事後調査から—, 統計数理, 第 53 巻第 1 号, pp35-56, 2005
- 8) 崔正秀, 大和谷敦史, 坂本邦宏, 椎原晶子, 久保田尚: 画面型地区交通計画におけるサイレントマジョリティの意識構造の分析, 第 30 回土木計画学研究発表会・講演集, CD-ROM, 2004
- 9) 崔正秀, 小嶋文, 坂本邦宏, 大和谷敦史, 久保田尚: 地区交通計画プロセスの進行過程における住民意識構造とその変化, 第 32 回土木計画学研究発表会・講演集, CD-ROM, 2005