



ESOMAR 声明:

COVID-19 危機期間中の調査実施に対する社会的距離規定の影響

2020年 3月 24日

現 状

世界中のあらゆるビジネス部門と同様に、データ・調査・インサイト産業は、世界の医療システムが管理できるレベルまで新型コロナウイルスの拡散を管理し、抑制するために必要かつ不可欠な政府の対策によって、深刻な影響を受けています。

ますます多くの国々で実施されている社会的距離を確保する措置は、個々人の自発的な参加に依拠する産業分野として、人々が互いに物理的に近接することを必要とする種類の調査を実施する上で、深刻な影響を及ぼしています。例えば、回答者とインタビュアー間の物理的な距離（面接調査）、コールセンターでのオペレーターの活用を必須とする電話調査、定性的なグループインタビュー — これらはすべて、政府の施策と安全性の配慮に従うために、取りやめる必要があるかもしれません。

必要不可欠な調査は、継続を奨励されるべきである

ESOMAR の会長と事務局長が発表した公式声明を受け、ESOMAR は今回のような特別な時期において、意思決定者はこれまで以上に確固とした事実に基づく公平な証拠に基づいて決定を下すべきであると確信している、と繰り返し述べています。

私たちは今、非常に大きな変化の中にあり、データ・調査・インサイト産業は、そのような証拠、指針、支援のための重要な情報源となり得るのです。市民と消費者双方の行動や態度に関する重要な調査が維持され、このような困難な時期を乗り切るためのガイドとなるように奨励されるべきです。

とはいえ、私たちはリサーチャーに、実施されている調査の本質を評価し続けるよう注意することを義務付けています。調査のクライアントとその提供者は、すべての不可欠とは言えない調査活動を評価し、我々の財務的責任の要請に照らして、日程を再調整する余地を見直し、可能な場合には、この危機を通じて（調査の）生態系を守るための財政的コミットメントを維持することを検討する必要があります。

可能な場合、デジタル手法への移行は当業界が注意すべき義務の一部である

ESOMAR は ICC/ESOMAR 綱領に基づき、綱領を批准するすべてのリサーチャーは、調査参加者、スタッフ、フリーランサーに注意を払う義務があると述べています。もしある国が、要求される衛生基準を保証できないような社会的距離、制限、または事業活動の閉鎖を課すならば、ESOMAR は調査業界が各国当局によって課せられた要求事項を積極的に遵守することを期待します。

さらに ESOMAR では、面接手法や電話を用いて実施されている既存のプロジェクトをオンライン手法に移行できるかどうかを検討するようリサーチャーに求めています。リサーチャーは、その実現可能性について積極的に顧客に助言すべきです。ESOMAR は、GRBN や他の各国協会と共同で、初めて切り替えを行うリサーチャーを支援するためのガイダンスノートを発行しており、リサーチャーに周知させるための重要な参考資料となっています。

ESOMAR は、デジタル方式への移行において、データ保護とプライバシーの重要性が依然として重要な考慮事項であることを強調しています。データ保護法は引き続き適用されており、リサーチャーはデジタル技術を利用する際には警戒と注意を倍加しなければなりません。ICC/ESOMAR 綱領と ESOMAR データ保護チェックリストには以下の基本原則が記載されており、これらはこの移行期間中にリサーチャーを指導し、方法論が純粋にデジタル式のものに移行されるすべてのプロジェクトに対して、影響度評価を実施するために特に有用でしょう。

3つの重要なルール:

1. その調査は、不可欠なものですか？
2. それはオンラインでは実施できませんか？
3. 必要不可欠であり、デジタルで実施できない場合は、ESOMAR のガイドラインとともに、各国当局のすべてのガイダンスに従ってください

可能な限りコストをかけてでも、物理的な近接は避けること。特有かつ例外的な状況が適用される場合には、当該国・地域のすべての指針に従うこと

社会的距離の確保は、COVID-19 ウイルスの拡散を遅らせる最も効果的な方法の1つであるという原則が、ほぼ普遍的に受け入れられています。したがって、必要不可欠な調査のみを実施し、求められた場合には社会的な距離の確保を実践し、調査手法をデジタルに移行することが ESOMAR からの推奨事項となります。

実際には、必要不可欠な調査の実施のために ...

- ・ グループインタビューは仮想的な手段を用いて実施し、
- ・ すべての面接調査はオンライン手法に置き換えられるべきで、
- ・ 電話調査は、多数の人々を近接させる CATI センターを通じてではなく、家庭内 CATI と呼ばれるものによって行われるべきです。

しかし、ESOMAR は、各国の実情が大きく異なることを認識し、強調もしています（産業界に適用される強制措置と同様に）。新型コロナウイルスの拡散は一様ではないため、リサーチャーは各国の状況を注意深く観察しなければならず、そのようなレビューを行わずに運用を中断してはなりません。

一部の行政区域では、国のデジタルインフラまたは市場へのデジタル浸透率の（低さの）いずれかによって、調査プロジェクトが対象母集団に到達できないため、デジタル手法に移行することが不可能な場合があります。

そのような場合、そうした調査が不可欠であると考えられ、その調査が依然として当該国において許可されている場合、リサーチャーは、当局によって発行された当該国の要求事項と推奨事項、私たちの綱領に沿った ESOMAR ガイドライン、および現在の危機に関連する付属文書に従わなければなりません。いかなる理由であれ、面接調査の実施に求められる厳しい条件を満たせないことが懸念される場合には、その調査を実施すべきではありません。私たちの回答者とスタッフの健康と安全は、最も重要なものでなければならぬのです。

したがって、要約すると、調査プロジェクトの重要性、時期的にセンシティブなこと、および対象市場でオンライン技術を使用することの実行可能性に応じて、ESOMAR は物理的な近接性を可能な限り制限することを強く求めています。調査をオンラインに移行するためのオプションを必ず検討し、推進してください。最後の手段として、それがまだ許可されていて、調査が「不可欠」であると考えられる市場においてのみ、インタビューアの面接での調査を考慮し、その後、各国政府の指示に定義されているすべての適切な特別措置を講じるべきです。

以上