

# 外部会場における調査時の 緊急時対応ガイドライン

〈第1版〉

2018年4月



一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会

# I. はじめに

## はじめに

調査プロジェクトの一環として、外部会場を利用した実査（会場調査・CLTやグループインタビュー等）の実施時における、台風、地震、火災その他の災害に対する対応の指針として、ここに「JMR A外部会場における調査時の緊急時対応ガイドライン」を定める。

当ガイドラインは、調査対象者をはじめとする関係者の生命、身体または財産に大きな被害をもたらす災害に対して事前に備え、被害の未然防止または軽減を図るためのものであり、以下を基本方針とする。

第1に、人命の保護を最優先する。

第2に、個人情報、調査情報等の資産の保護を図る。

第3に、余力がある場合には建物内のフロアや近隣ビルへの協力に当たる。

当ガイドラインが、会員各社による各種災害への効果的な対応計画の構築および実施における一助となり、被害の防止・軽減に役立つことを期待するものである。

## II. 緊急時に備えて事前に対応しておくべきこと

### 1. 意思決定態勢の構築

緊急時対応について、最終的に意思決定を承認する人（通常は各調査ごとのプロジェクト責任者）を決め、関係者に周知しておく。加えて、事前に以下の担当者を決めておくこととスムーズな対応につながる可能性がある。

- 1) クライアントとの連絡窓口担当者
- 2) 対象者への通知・連絡担当者
- 3) 調査会場事業者との連絡窓口担当者
- 4) 複数の会場で同時実施が予定される場合は各会場の運営責任者

意思決定者および上記関係者を含むプロジェクト関係者の携帯電話番号等、緊急時連絡体制を整備し、関係者に周知しておく。

### 2. 会場に関する事前確認

調査会場に関する以下の点について事前に確認しておく。

- 緊急時の避難経路、消火器の設置場所、最寄りの一次避難場所等
- 緊急時における会場独自の規定や避難手順
- 災害その他不可抗力による利用キャンセルに関する規程

実査運営の責任者は、実査開始までに会場の避難経路を一度は実地に確認しておくこと。

### 3. クライアントとの事前合意

緊急時における対応について、事前にクライアントと合意しておくことが望ましい。  
可能な場合、以下のような条項をクライアントとの契約書に含めておくことが推奨される。

「天災など不可抗力により調査プロジェクトの実施または継続が不可能となった場合の対応についてはJMR A「外部会場における調査時の緊急時対応ガイドライン」によるものとする。」

### 4. 緊急時対応手順の構築

会員各社は、具体的な緊急時対応手順を構築し、社内で共有しておくことが望ましい。

### Ⅲ. 緊急時の対応手順

緊急時対応が必要なケースとして以下4ケースを想定し、各ケースごとの対応基準を記す。

- 【ケース1】実査中に会場またはその近傍で避難を要する災害が発生した場合（地震、火災など）
- 【ケース2】実査中に急な悪天候などにより、帰宅困難になりそうな事象があった場合  
（あらかじめ想定されていない台風の接近、暴風、豪雨・豪雪など）
- 【ケース3】悪天候などにより、実査への影響があらかじめ予想される場合  
（台風の接近、暴風、豪雨・豪雪など）
- 【ケース4】実査前に大きな災害が発生し、実査への影響が想定される場合  
（大地震、大きな事故・事件など）

#### 【ケース1】実査中に会場またはその近傍で避難を要する災害が発生した場合 （地震、火災など）

##### 1. 当面の避難（一次避難）

実査中に会場またはその近傍で災害が発生した場合は、以下の優先順位で対処する。

- 1) 自分自身の身の安全を確保したうえで、対象者、クライアント、その他関係者の安全を確保する。
- 2) 警察、消防などからの指示誘導がある場合にはそれに従う。
- 3) 会場の係員の指示誘導がある場合はそれに従う。
- 4) それ以外の場合は、実査運用責任者の判断で、あらかじめ確認した避難経路により避難する。
- 5) 会社の組織上の責任者（上長、管掌役員など）および関係連絡先に連絡する。

##### 2. 二次避難、その他

一次避難後の行動（帰宅、別の場所への避難など）については、各個人によるものとする。

機密保持、個人情報保護等、セキュリティ上の配慮が必要な物品（テスト品などの実査物品、対象者名簿、実査の録画媒体など）は、身体の安全が確保できる範囲で、保護のうえ、実査運用管理者の責任において管理保管する。

##### 3. 事前説明

一時に大勢の対象者が会場に集まる実査を行う際は、災害発生時に混乱なくスムーズな避難対応ができるよう、災害発生時の避難要領等について事前に説明を行うことが望ましい。

## 【ケース2】実査中に急な悪天候などにより帰宅困難になりそうな事象があった場合 （あらかじめ想定されていない台風の接近、暴風、豪雨・豪雪など）

### 1. 実査中止の判断

実査中に、悪天候などにより対象者の帰宅が困難になることが想定される場合は、以下の点を考慮して、実査の中止を判断し、関係者に通知する。

- 1) 実査終了までに予想される影響の大きさ（台風の進路、規模・強度など）
- 2) 主要な交通機関の運行状況
- 3) 実査会場の安全性
- 4) 対象者の状況（年齢、心身の状態、自宅までの距離や経路など） 等

具体的な判断基準の例は「〈附〉【災害時対応判断の一例】」を参照のこと。

### 2. 実査中止の判断および通知のタイミング

実査中止の判断および通知のタイミングは、対象者が十分に安全を確保し、余裕を持って行動できる時刻に設定する。

### 3. 実査中止または終了後の行動

実査の中止または終了後の行動（帰宅、別の場所への移動など）については、各個々人の判断によるものとする。

機密保持、個人情報の保護等、セキュリティ上の配慮が必要な物品（テスト品などの実査物品、対象者名簿、実査の録画媒体など）は、保護のうえ、実査運用管理者の責任において管理保管する。

### 4. クライアントとの事前合意

実査中止の決定および対処に先立って、以下の点について、クライアントと事前に合意しておくことが望ましい。

- 1) 判断のタイミングおよび基準
- 2) 実査の中止を決定した場合の事後の調査プロジェクト対応
- 3) 会場キャンセル費、その他経費が発生した場合の対応
- 4) その他必要な事項

### 5. 決定内容の共有

実査の中止を決定した場合の連絡先には、少なくとも下記の関係者を含む。

- 1) 調査対象者
- 2) 担当クライアント
- 3) 直接的に当該プロジェクトに関わる会社および外部委託先の社員およびスタッフ
- 4) 当日会社に在席する社員（対象者やクライアントからの問い合わせに対応するため）
- 5) 実施会場の係員

### 【ケース3】悪天候などにより、実査への影響があらかじめ予想される場合 (台風の接近、暴風、豪雨・豪雪など)

#### 1. 実査実施可否の判断

悪天候などにより、実査への影響があらかじめ予想される場合は、以下の点を考慮して実査日時の変更、実査の延期または中止を判断し、関係者に通知する。

- 1) 実査実施時点で予想される影響の大きさ、発生確率（台風の進路、規模・強度など）
- 2) 対象者の居住地分布から想定される、会場までの所要時間
- 3) 対象者の自宅から会場までの往路、または、会場から対象者の自宅までの帰路に予想される主要な交通機関への影響

具体的な判断基準の例は「〈附〉【災害時対応判断の一例】」を参照のこと。

#### 2. 実施可否の判断および通知のタイミング

実施可否の判断および通知のタイミングは、最も遠方の対象者の移動時間を考慮して、対象者が十分に安全を確保し、余裕を持って行動できる時刻に設定する。

#### 3. 対象者への事前の周知

あらかじめ以下の点を、案内状などによって対象者に周知しておく。

- 1) 緊急時には調査実施内容を変更、延期または中止する可能性があることについて
- 2) 判断のタイミングおよび判断基準（〈附〉【災害時対応判断の一例】参照）  
例：『当日〇時現在で会場地域に〇〇警報が発令されている』など
- 3) 判断結果の通知・確認の方法
- 4) 予定変更時のみ通知するのか、予定どおり実施する場合にも通知するのか、について
- 5) 勝手に判断せず、必ず会社からの通知を待つ、もしくは問い合わせることについて
- 6) 緊急時の問い合わせ先、問い合わせの方法
- 7) その他必要な事項

#### 4. 通知・確認方法の周知

あらかじめ通知・確認方法を決め、対象者および関係者に周知しておく。  
通信環境の乱れなどを考慮し、できるだけ複数の方法による連絡手段を講じることが望ましい。

##### ◆連絡手段の例

- 1) 調査会社のホームページでの告知
- 2) 電子メール、SNS、ショートメッセージングサービス等による通知
- 3) 専用電話番号への電話による対象者からの問合せ
- 4) 対象者があらかじめ申告した電話番号への調査会社からの通知
- 5) その他（電報など）

連絡手段は、調査対象者の生活状況や能力を勘案し、確実に連絡が取れる方法を選択すること。

## 5. クライアントとの事前合意

以下の点について、クライアントと事前に合意しておくことが望ましい。

- 1) 判断のタイミングおよび基準
- 2) 調査対象者への通知方法
- 3) 実査の中止・延期を決定した場合の事後の調査プロジェクト対応
- 4) 会場キャンセル費、その他経費が発生した場合の対応
- 5) その他必要な事項

## 6. 決定内容の共有

実査の延期または中止を決定した場合の連絡先には、少なくとも下記の関係者を含む。

- 1) 調査対象者
- 2) 担当クライアント
- 3) 直接的に当該プロジェクトに関わる会社および外部委託先の社員およびスタッフ
- 4) 当日会社に在席する社員（対象者やクライアントからの問い合わせに対応するため）
- 5) 実施会場の係員

## 【ケース4】実査前に大きな災害が発生し、実査への影響が想定される場合 (大地震、重大な事故・事件など)

### 1. 対応の判断

調査実施時における影響の度合いを想定し、対応を判断する。  
判断基準としては以下を含むがこれに限るものではない。

- 1) 会場の安全性への影響
- 2) 交通機関への影響
- 3) 対象者の意識や行動への影響

調査実施前に、社会的に重大な事件・事故が発生した場合、実査会場や対象者に直接の被害がなくても、対象者の意識・行動が大きく影響を受け、回答バイアスにより調査結果の品質が損なわれる恐れがあるため十分に注意が必要。

やむを得ず対象者の意識・行動への影響が想定される状況下で調査を実施する場合は、調査結果に偏りが含まれる可能性について、クライアントに十分に説明すべきである。

具体的な判断基準の例は「〈附〉【災害時対応判断の一例】」を参照のこと。

### 2. 実施可否判断および通知のタイミング

実施可否判断および通知のタイミングは、最も遠方の対象者の移動時間を考慮して、対象者が十分に安全を確保し、余裕を持って行動できる時刻に設定する。

### 3. 対象者への事前の周知

あらかじめ以下の点を、案内状などによって対象者に周知しておく。

- 1) 緊急時には調査実施内容を変更、延期または中止する可能性があることについて
- 2) 判断のタイミングおよび判断基準（〈附〉【災害時対応判断の一例】参照）  
例：『当日〇時現在で会場地域に〇〇警報が発令されている』など
- 3) 判断結果の通知・確認の方法
- 4) 予定変更時のみ通知するのか、予定どおり実施する場合にも通知するのか、について
- 5) 勝手に判断せず、必ず会社からの連絡を待つ、もしくは問い合わせることについて
- 6) 緊急時の問い合わせ先、問い合わせの方法
- 7) その他必要な事項

### 4. 通知・確認方法の周知

あらかじめ通知・確認方法を決め、対象者および関係者に周知しておく。  
通信環境の乱れなどを考慮し、できるだけ複数の方法による連絡手段を講じることが望ましい。

#### ◆連絡手段の例

- 1) 調査会社のホームページでの告知



- 2) 電子メール、SNS、ショートメッセージングサービス等による通知
- 3) 専用電話番号への電話による対象者からの問合せ
- 4) 対象者があらかじめ申告した電話番号への調査会社からの通知
- 5) その他（電報など）

連絡手段は、調査対象者の生活状況や能力を勘案し、確実に連絡が取れる方法を選択すること。

## 5. クライアントとの事前合意

緊急時の対応について、クライアントと事前に合意しておくことが望ましい。

- 1) 判断のタイミングおよび基準
- 2) 調査対象者への通知方法
- 3) 実査の中止・延期を決定した場合の事後の調査プロジェクト対応
- 4) 会場キャンセル費、その他経費が発生した場合の対応
- 5) その他必要な事項

## 6. 決定内容の共有

実査の延期または中止を決定した場合の連絡先には、少なくとも下記の関係者を含む。

- 1) 調査対象者
- 2) 担当クライアント
- 3) 直接的に当該プロジェクトに関わる会社および外部委託先の社員およびスタッフ
- 4) 当日会社に在席する社員（対象者やクライアントからの問い合わせに対応するため）
- 5) 実施会場の係員

〈附〉

【災害時対応判断の一例】

		判断基準および対応	備考
1	台風・暴風	リサーチ開始2時間30分前からリサーチ終了までの間に、当該地域に暴風警報が発令されている、または、発令される場合は <b>リサーチ中止</b> 。開始時刻の変更または別日に開催を原則とする。	各自治体の小中学校休校基準(6時に暴風警報が発令されている場合は休校)に準じている。また、気象庁では平成22年5月より、市町村を対象区域として警報・注意報を発令する。
2	大雪・大雨	リサーチ開始2時間30分前からリサーチ終了までの間に、当該地域に大雪または大雨に関する警報が発令されている、または、発令される場合は <b>リサーチ中止</b> 。開始時刻の変更または別日に開催を原則とする。	各自治体の小中学校の休校基準に準じている。
3	地震	市内で震度5強以上の地震を観測した場合、及び東海地震警戒宣言が発令された場合は施設点検や電気・水の供給に支障がでる可能性が高いので、当日の <b>リサーチ中止</b> 。別日に開催を原則とする。	災害時は、使用する会場に防災マニュアルに準じて、参加者の避難など誘導する。 各自治体のすべての公共施設は避難場所になる。
4	火事	実施会場で火災が発生した場合は、当日の <b>リサーチ中止</b> 。別日に開催を原則とする。	火災の程度により、 <b>リサーチ実施会場の変更</b> をリサーチ運営から連絡する。
5	インフルエンザ等 伝染性疾患	リサーチ運営側の主要な社員、モデレータなどがインフルエンザ等に罹患し、代替者を擁立できない場合は、当日の <b>リサーチ中止</b> 。別日に開催を原則とする。	各地域の自治体ならびに専門機関の決定を参考に、 <b>リサーチ延期期間</b> をリサーチ運営から改めて連絡する。

\*台風や地震などの災害による外部会場における調査の実施判断基準(推奨)です。

\*警報・注意報については、気象庁のホームページ「気象警報・注意報」の各自治体より確認できます。

【改訂履歴】

2018年4月10日 第1版