

公的年金の分かりやすい情報発信モデル事業検討会  
国民年金中長期滞納者に関する深層心理・行動分析報告  
第3回検討会資料

**dentsu**

電通パブリックリレーションズ

---

1. 昨年度調査振り返り	...	P.4
2. 国民年金中長期滞納者向け定性調査報告	...	P.8
3. 仮説検証と新たなモニタリング指標	...	P.18

## 第3回検討会にて議論いただきたい事項

本日の検討会では、国民年金未納者に対する定性（ヒアリング）調査などをご紹介したうえで、第1回検討会で提示したモニタリング指標等に関する仮説の検証および制作物に対するご意見をいただき、制作物ならびに講義展開案に反映させて頂きたいと考えております。

議案①

モニタリング指標におけるプロセス(定義)とモニタリング指標の妥当性に関して

P.21

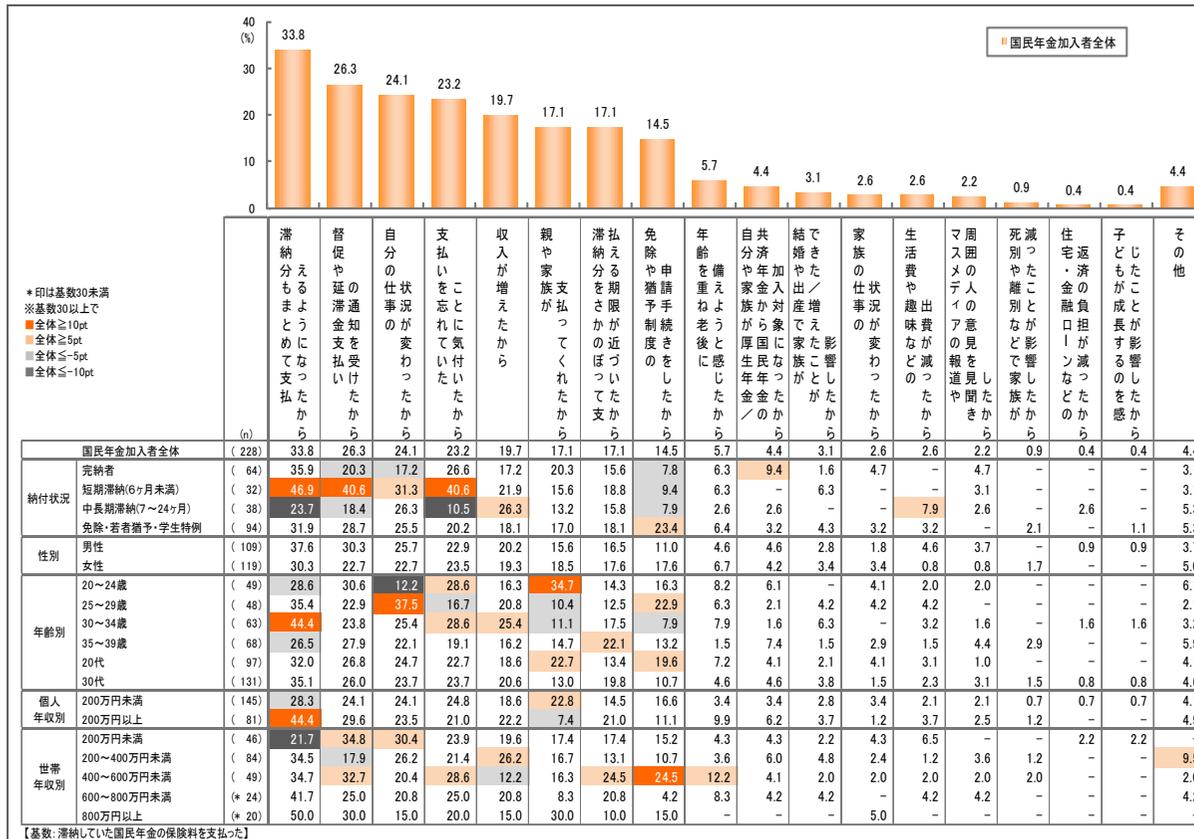
## 1. 昨年度調査振り返り

---

# 1-1. 既存の調査結果を深堀するための設問設計

昨年度実施した定量調査の結果を基に、定量調査では明らかにすることが難しい未納者の深層心理や行動を定性調査にて明らかにするため、定量調査の結果を基にどのような設問が考えられるか考察を行った。

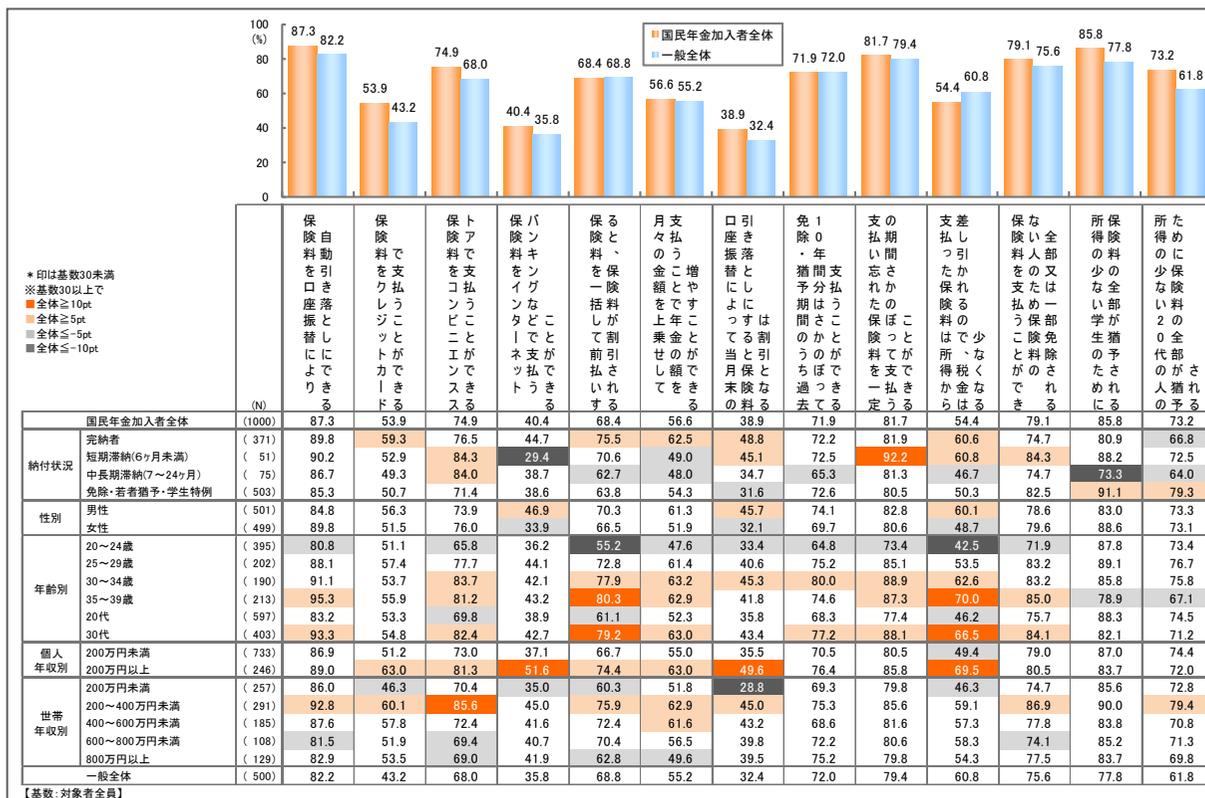
昨年度調査結果：国民年金保険料の支払いを再開した理由・経緯



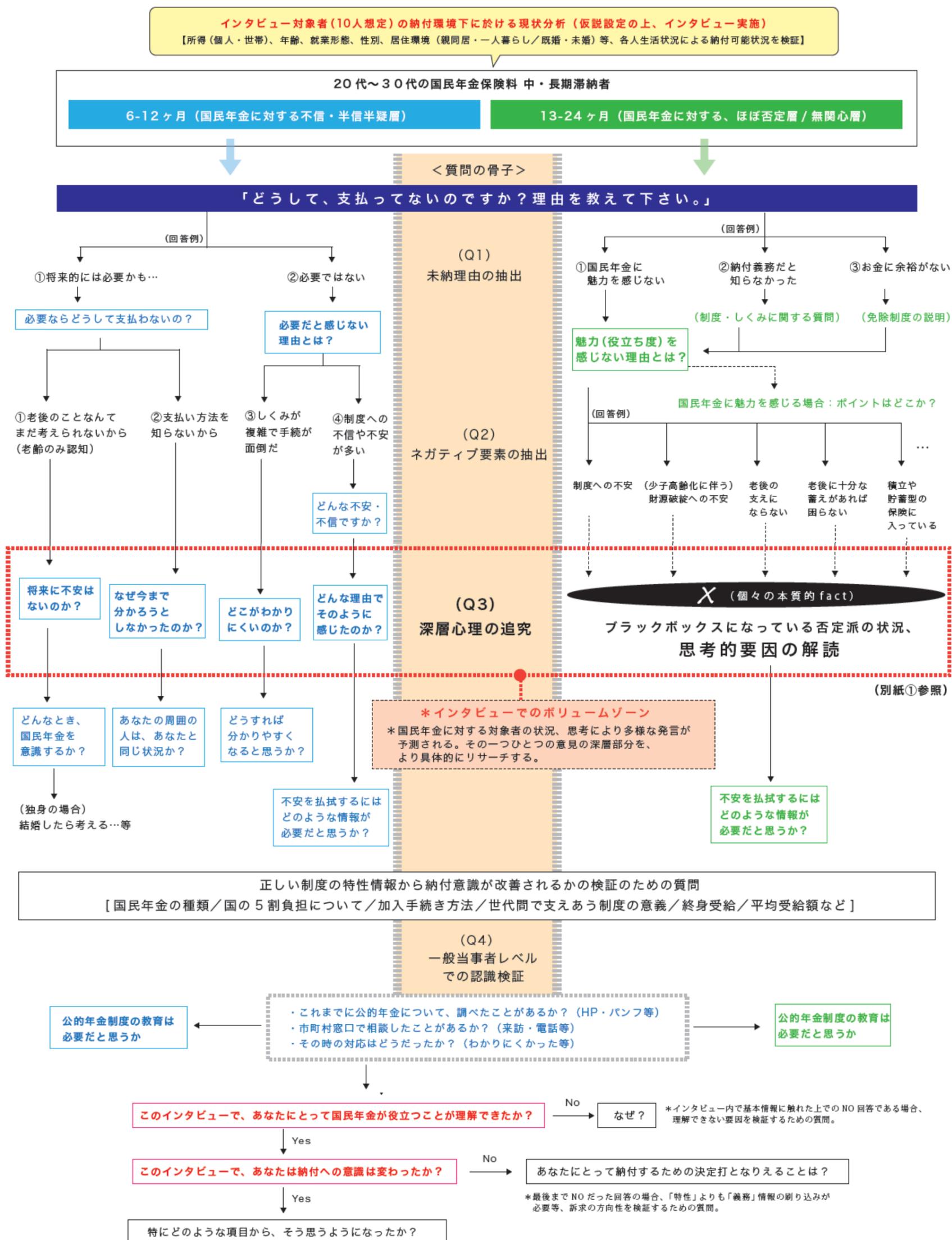
- 滞納分もまとめて支払える状態はどのような状況下なのか。
- 督促や延滞金支払いの通知はどのような状況下で確認されているのか。
- 収入が増えるとは、どの程度増加した場合か。
- 免除や猶予制度の申請手続きはどのように知ったのか。

昨年度の定量調査は、マスにおける表層的な動向であり、  
 定量調査では明らかにすることが難しい深層心理・行動をデプス調査にて解明

昨年度調査結果：国民年金保険料の支払いサービスや免除・猶予制度の認知状況



- 認知後、どのような方法で納付(支払)を実施したのか。
- 納付再開に影響を及ぼす納付方法はどのようなものがあるのか。



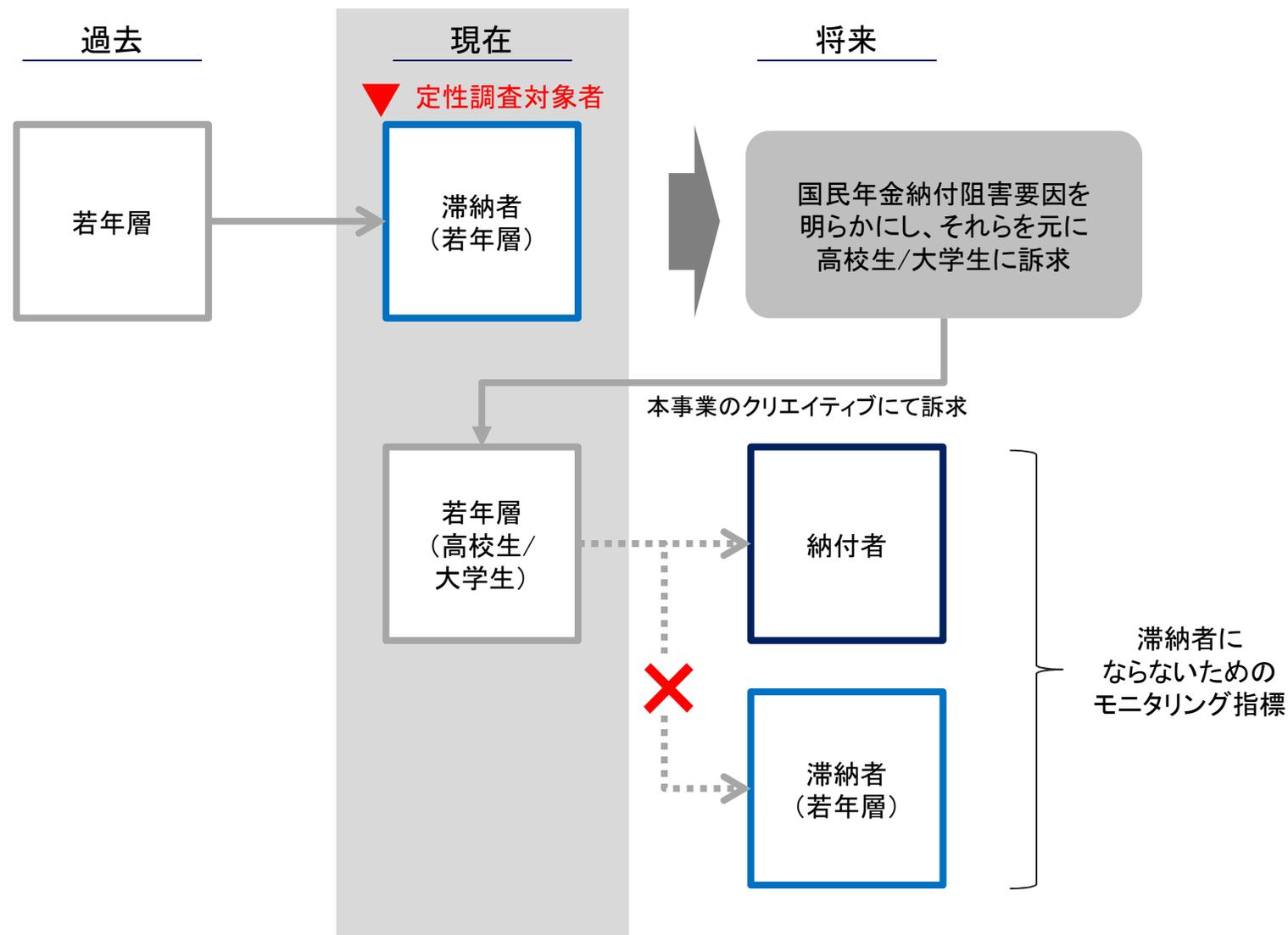
\*現状はあくまでも一般論で想定したシュミレーションチャートです。今後インタビュー対象者が絞りこまれた段階でさらに深堀していく要素、個々の心理の鮮明な輪郭づけのための質問内容を精査していく予定です。

## 2. 国民年金中長期滞納者向け定性調査報告

---

調査目的

若年層(20~30代)の国民年金中長期滞納者(7~24ヵ月)の国民年金納付阻害要因を把握し、クリエイティブ(映像資料・パンフレット)での訴求点を絞る。



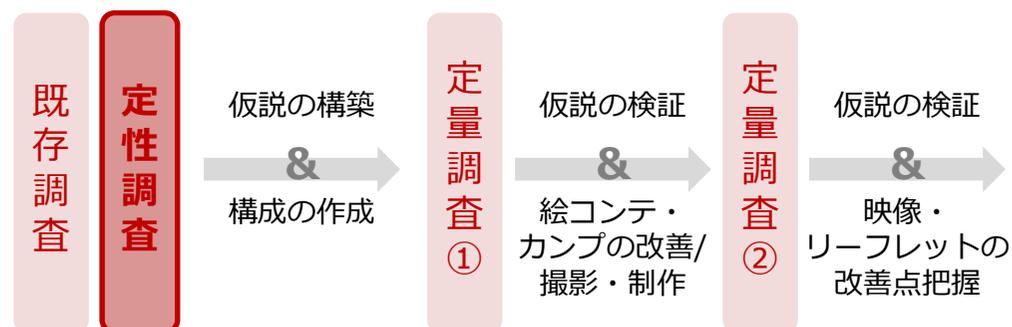
## 調査概要

- 調査方法 : デプスインタビュー (45分)  
※対象者とインタビュアーによる、1対1の面談式インタビュー。「行動」「受容態度」の裏側にある「理由」を深掘する調査手法。  
直接的な理由だけでなく、その理由の裏側にある「個人の価値観」に迫ることができ、仮説を構築する際に多く用いられる。
- 調査サンプル数 : 10サンプル
- 調査対象者 : 20~30代の国民年金中長期 (7カ月~24カ月) 滞納者 ※リクルーティングWeb調査にて抽出
- 調査実施場所 : 株式会社電通イーマーケティングワン (中央区築地)

## 設問項目

- 国民年金制度に関するイメージ
- 国民年金制度への疑問・不満
- 国民年金制度・仕組みの認知状況と納付意識醸成への効果
- 国民年金保険料滞納のきっかけ・理由
- 現在の納付状況・今後の納付意向
- 老後のイメージ
- その他 (市町村窓口への往訪経験有無・国民年金制度に関する情報への接触有無など)

## 本調査の立ち位置



## 2-3. 参加者（被験者）属性

10,000サンプルにインターネット上でのスクリーニング調査を行い、  
以下10名にデプスインタビューを実施。

	性別	年齢	未既婚	居住エリア	職業	個人年収	世帯年収	滞納期間 (※)
1	女性	29才	既婚	東京都	専業主婦	200万円未満	400～600万円未満	7～12ヵ月
2	男性	36才	未婚	埼玉県	会社員（技術系）	200～400万円未満	200～400万円未満	7～12ヵ月
3	女性	23才	未婚	千葉県	学生	200万円未満	800～1,000万円未満	7～12ヵ月
4	男性	39才	未婚	東京都	自営業	200万円未満	200万円未満	7～12ヵ月
5	男性	39才	未婚	千葉県	無職	なし	200～400万円未満	13～24ヵ月
6	女性	32才	既婚	埼玉県	自由業	200～400万円未満	800～1,000万円未満	7～12ヵ月
7	女性	27才	未婚	神奈川県	学生	200万円未満	400～600万円未満	7～12ヵ月
8	男性	24才	未婚	東京都	学生	200万円未満	200万円未満	7～12ヵ月
9	男性	23才	未婚	東京都	学生	200万円未満	200万円未満	13～24ヵ月
10	女性	25才	既婚	埼玉県	パート・アルバイト	200万円未満	400～600万円未満	13～24ヵ月

※免除制度や猶予制度を利用し、支払いを免除された期間は支払ったものとみなす。

## 2-4-1. 調査結果①：滞納のきっかけ・理由

### 傾向と考察

金銭的な問題で保険料を支払うことができなくなったというケースが多くみられた。このような層には納付促進よりも、**免除制度を始めとした救済措置について、利用促進のアプローチが必要**と考えられる。

物理的に納付が不可能といった声がある一方、手続きが面倒といった正直な声もあった。彼らについても手続きの簡単さなどをアピールし、**行政窓口の利用を促進するなどのアプローチ**が考えられる。

その他としては、周囲の意見に影響を受けたり、他の支出より重要性を感じられないと言った声もあった。とはいえ、彼らにはどこか「まあいいか」という軽い気持ちもあり、**年金のメリットや自身にとっての必要性など判断軸となる情報を与えれば意識の変容は可能**ではないかと考えられる。

### <実際の声>

#### 金銭的要因

- 当時あまり**お金に余裕がなく**、貯金がなくなってしまうと悩んでいた。
- **収入が減って**、首が回らなくなったから。
- 仕事をしていなくて、**払える能力がなかった**ため。
- 仕事を辞めたこと。**手元にお金を残しておきたかった**ので、滞納した。
- 学生を辞めて学費を貯めなければいけなくなったとき、**それ以外の支出を極力抑えた**かったから。
- あまり**収入もなかった**ので、とりあえずは払わなくていいかということになった。

#### 周囲の影響

- ずっと年金を払っていない**会社の先輩**がのうのうとしているのを見ていたので、払わなければいけないという危機感がなかった。
- **姉**も払っておらず、『みんな払ってないし、いっか』と思った。
- **親**から『あなたの年齢じゃもらえないんじゃない。』と言われ、『そうだよなあ』と思った。

#### 優先度の低さ

- 遠い将来ではなく、**1年後の旅行などのため**に貯金をしている。貯金をせずに年金を支払おうといった気持にはならない。
- 食費や生活費、通院費、**生命保険代や携帯電話代、インターネット代**を支払うことで、年金にお金を費やせなかった。
- 年金はいつか払えるようになる自信があったので、今しかできない**交際費**などにお金を使っていた。
- (年金の支払いより) **市民税や自動車税、健康保険などが優先**されてしまう。生活費を切り詰めてまで年金を支払おうとは思わない。
- 滞納時も、健康保険料は支払っていた。保険証が身分証明書になるため、**保険料の支払いを優先**した。

#### 手続きへの抵抗感

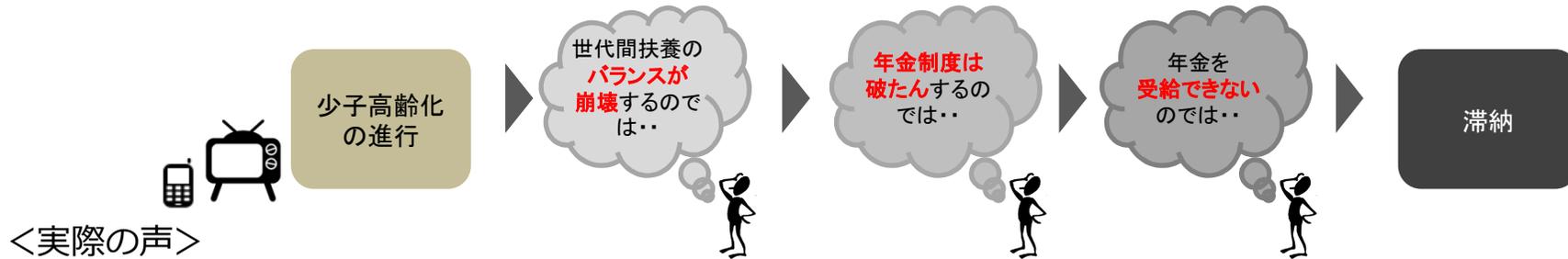
- 勉強などが忙しく**免除手続きをする暇がなかった**。役所が空いている時間帯に手続きに行くことができなかった。
- いつか払えばいいやと思っていた。**忙しかったこともあり、払わなかった**。
- 当時は仕事が忙しく年金事務所に開いている時間に行けず、行かなくちゃと思いつつ、そのまま時間が過ぎてしまった。**手続きに時間がかかりそうで面倒くさかった**。
- 子供がいることもあり**市役所に行くのも面倒だった**。

## 2-4-2. 調査結果②：国民年金への疑問・不満

### 傾向と考察

大半が「**将来年金をもらえるかどうか不安**」という回答だった。少子高齢化は確固たる事実として彼らのなかにあるため、彼らの考えを変えるためには、**実際にもらえる額や政策を示すなど、事実をもって意識変容を図る**のが効果的だと考えられる。（下図参照）

また行政へのネガティブなイメージから、不正に使われているのではないかという意見や、納付額・納付年齢についてなど、制度自体に疑問を投げかける声があった。



### <実際の声>

#### 年金は本当にもらえるのか？

- **年金をもらえるかどうか不安。**
- **いくらもらえるか分からないので確実ではないし、**受給年齢になる前に死んでしまう場合もある。
- 給付年齢が上がると聞いて、『またあがるの?』という印象を持った。自分が高齢者になったとき、**きちんと年金が受給されるのか**明確にしてほしい。
- **いつもらえるか分からない年金を**毎月15,000円を払うよりは、貯蓄した方がいい。
- 自分のときには**代わりに払ってくれる人が少なくなる**だろうな、という疑問というよりも確信を持っている。
- **払っても返ってこない**と思っている。
- 少子高齢化が進むうえで、若者一人で支える高齢者の数が増えるだろう。その場合、**受給できる金額が減る**。10分の1くらいになってしまうのではと思っている。
- 金額が変わらなくてもインフレで結果的に**価値は下がる**のではないかと感じている。
- 将来的に、**払ったお金が返ってくるイメージがない。**
- 国民年金は**100%返ってこない**という話をきいた。
- **受給額が低かったり、受給年齢が引き上げられるだろう**という印象。
- 年金の支払額が年々上がっており、それは、少ない人数で多くの人を支えなければいけないという前触れだと感じる。若者で高齢者を支えるというシステムは、**少子高齢化という世相を踏まえると古い**と思う。
- 年間で80万円弱しかもらえないので、結局得になるのかどうか分からない。**自分の年齢だと払い損**になるのではと思う。

#### 納付額・納付年齢はこのままなのか？

- **20歳から保険料を払う**というのは早いと思う。就職してからにすべき。学生のうちから支払わせようとするのは厳しい。
- 現状の収入から考えると、**月々15,000円は高い。**
- 月3,000円くらいなら簡単に払えるが、**15,000円は高い。**

#### 保険料は何に使われているのか？

- 払ったお金がどのように割り当てられて、**どう使われているのか**ということをきちんと教わったことがない。お金の行き先や使い道が不透明。
- **不正に使われている**というニュースを見て信頼できないと感じた。

## 2-4-3. 調査結果③：納付（もしくは免除申請）に至った理由

### 傾向と考察

単純に経済状況が良くなったケースがある一方、年金を後回しにしていたが、実際に滞納のデメリットに直面したことで行動を変容したというケースも多くみられた。**滞納によってどのような不利益があるのかを自覚させるアプローチも効果的**ということが推測できる。

また、家族など身近な人間の言葉に動かされる傾向もみられた。人生のターニングポイントで初めて年金を自分の問題として認識できたという意見もあるため、**いかに年金を自分の人生に関係があるものとして認識できるかも重要なポイント**になってくる。

未納に関する通知や督促などの封書を見ている確率は高く、ある程度の効果はあるようだ。

### <実際の声>

#### 収入が増えた

- **就職。**
- **障害年金の受給をきっかけに、2ヶ月毎に支払い始めた。**
- **収入が増えたので、生活費に余裕ができたことで優先順位の候補に入った。**

#### 滞納のデメリットを感じた

- 未払いがあると、**今後家を買うときなどの審査の対象になってしまう**と聞き、払っている。
- 将来年金が受給される条件が書いてあり、**その条件に自分が満たないのではないか**と思い、お金に余裕もあったので支払った。
- 夫が永住権の申請をするときに年金を払っていないと**審査が通りにくい**という話を聞き、免除制度を使った。

#### 督促がきた

- **あまりにも督促がうるさい**ため、免除制度を使った。

#### 周囲の影響を受けた

- 結婚前、夫に「**年金は義務だから払わなければダメだ**」と言われ「あぁ、そうなのかなあ」と思い、納付するようになった。
- **義理の父に『国民年金と厚生年金が一本化される、値段の差が縮まる』という話を聞いた。**義理の父は学校の先生をやっているので、彼の話は信用できるかと思った。具体的な話をしてくれたので納得できた。
- 未払いの通知が来たとき、納付もしくは手続きをしていなかったことを**母に怒られた。**

#### 年金が自分ごと化された

- 支払いのきっかけは、周りが就職し、サラリーマンになったことと、**自分も良い年齢だから払うべきか**と思ったこと。
- 母の死に際し、**自分のことは全部自分でしなければいけない**と感じた。
- 子供ができたこともあり、遊んでばかりいられないと思う。自分の親が将来子供に迷惑をかけないようにお金を貯めているのを見ると、**自分も同じようにしないといけない**と思った。

## 2-4-4. 調査結果④：納付意識改善の手法検証

年金に関する知識についての認知度調査と、それがどの程度納付意識改善に繋がるかの検証を行った。

ポジティブな 反応が多い ↓ 訴求すべき	障害年金	ほとんどが知っていた。身の回りに受給者がいたり、怪我や病気を身近なものとして感じている方にとっては、さらに <b>印象の良い制度</b> のようだ。
	遺族年金	ほとんどが知っていた。あるに越したことはないという <b>素朴な安心感</b> があるようだ。
	学生納付特例制度	全員が知っていた。学業が本業の学生には良い制度だという意見が多数あった。
ネガティブな 反応が多い ↓ 訴求すべきでない	世代間扶養	全員が知っていた。少子高齢化の現代にそぐわないシステムではないかという意見が多くみられ、 <b>このシステム自体が年金制度への不信感に繋がっている様子</b> である。
	納付義務	全員が納付義務については知っており、 <b>素朴な納付意識へは繋がっているようだ</b> 。未払いの場合、自身の財産等が差し押さえになったり、親や配偶者へも影響が及ぶ点については半分の対象者が知らなかった。 <b>恐怖感や周囲へ影響が及ぶことへの罪悪感から、払わなくてはならないと感じる</b> という回答も多く得られた。
対象者によって反 応が異なる ↓ 対象に応じて 訴求有無要検討	国庫負担	半分の対象者が知っていた。世代間扶養の弱点をカバーするための対策が取られていることに新鮮さを覚えるという意見がある一方、消費税増税の背景もあり、半分が税金ということに逆に抵抗感を感じるという意見が多くみられた。 <b>結局自分たちが払わなければならないという気持ち</b> が強い。
	納付方法	ほとんど知られていたが、ネットバンキングやクレジットカードでの納付の認知度が低かった。特に不満はなく、 <b>便利だと感じている傾向</b> 。
	年金受給額	対象者の半分は大体の金額感を想定できていた。全体的には <b>これだけでは生活が難しい</b> という印象があるようだ。しかし実際、老後の生活に必要な額をイメージできている方はほとんどいなかった。
	後納制度	全員が知っていた。実際制度を使ったことのある対象者や、収入が増えたら使おうと考えている対象者もいた。
	若年者納付猶予制度	半分か知っていた。免除でなく猶予である点でマイナスに感じるという意見もあるが、 <b>払えない人にとっては良い制度</b> という印象が多かった。
	免除制度	半分か知っていた。 <b>払えない人にとっては良い制度</b> だという意見がある一方で、実際に検討している対象者にとっては条件等が <b>分かりにくいのでもっと説明してほしい</b> という意見もあった。
	終身保障	全員が知っていた。長生きするイメージを持っている方にとっては魅力的な印象がある一方で、学生は長生きできるイメージを持っていない方が多く、 <b>あまり響かない印象</b> だった。

## 2-4-5. 調査結果⑤：年金に関する情報発信への要望

### 傾向と考察

どのような内容を説明して欲しいかという設問については、保険料を払うメリットと払わないデメリットについて知りたいという意見が多数あった。総合的に自分自身で年金について検討したいという気持ちが強いので、**多角的な視点からの情報提供が必要**となる。また、本当にもらえるのか証明してほしいという意見や、もっと自分のこととして考えたいという意見があった。

どのような表現で説明して欲しいかという設問については、チャートなどの図やイラスト、グラフなど、**目で見て分かる形で説明して欲しい**という意見が多かった。自分の場合はどのケースに当てはまるのか、実際はどのくらいもらえるのかなど、**現実に即して考えられる表現**を求めているようだ。

また、誰の説明であれば信頼できるかという設問については、学校の先生や家族という回答が多かった。教師を「親しみやすい専門家」と認識している一方で、商品の口コミなどと同様、**身近な人はどうしているのか**という点について関心度が高い傾向にある。

### <実際の声>

#### 内容

メリット・デメリットを知りたい

- 年金を支払わないといけない理由と、**支払うメリットと支払わないデメリット**について、講演をしてもらうのが良いと思う。
- 自分が未納であることで、督促があるとか将来の自分が困るなど、どのような影響があるのかといったことがイメージがついていないんだと思う。払わなかった場合どうなるかを教えた方がいい。**払ったメリットだけだと、きれいごとと感じてしまうので、デメリットも説明できる**といい。
- 年をとっても働きたくないのであれば、今働けるうちに払いなさいよ**という説得もできると思う。
- 世代間扶養に不信感をもっている人に対しては、滞納者が増えることが一番危機的状況なので、**自分が払わないと下の人たちも払ってくれなくなる**よね、ということ伝えればと思う。
- いかに得をするか**を説明してほしい。

#### 内容

その他

- (破たんしないということを説得する) エビデンス**となるデータがほしい。
- 育児で、**将来いくらかかる**、ということ説明されることがあるが、そのような説明があるといい。年金は必要なものなんだ、大切なんだ、ということ説明してほしい。
- 今の自分なら、**免除の対象条件や、何年払えばもらえるのか、免除した期間がどう影響するのか**を知りたい。
- システムなど**仕組みを説明してほしい**と思う。基本的な入り口から全部教えてあげべきだと思う。

#### 表現

図や絵でわかりやすく

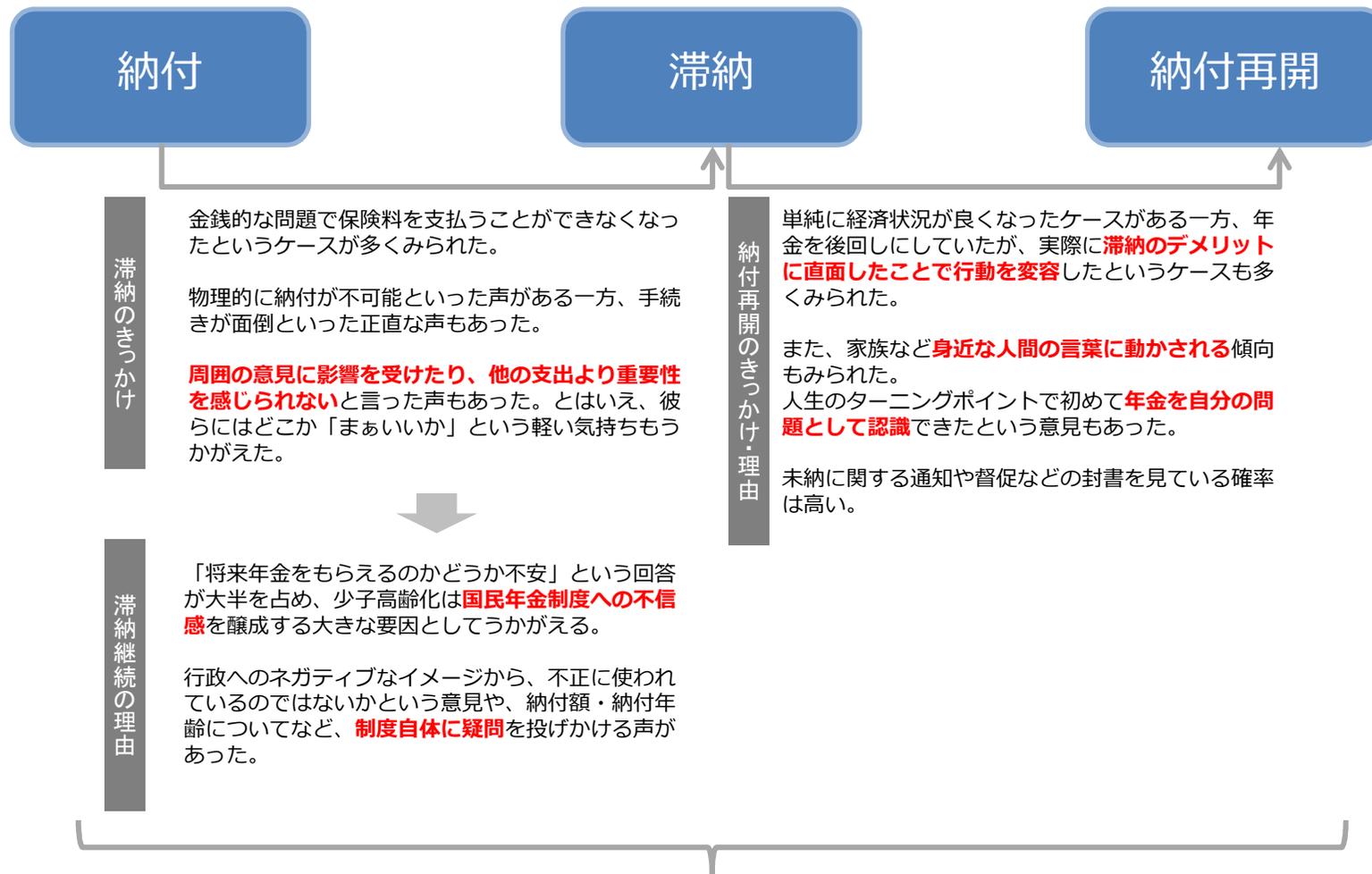
- 文字だけだと読むだけで疲れてしまう。年金と聞くとよくわからないイメージがあるので、文字だけ見ると「うわっ」と思う。**図や絵での説明がほしい**。こういう人はこういうケースです、なども教えて欲しい。
- 学資保険のパンフレットは、0歳～18歳までの**グラフになっており、この時点でいくらで、何%戻ってくるかなどがわかりやすく**書いてあった。
- yahoo知恵袋は**図などが入っていて読みやすい**点と、年金への批判など様々な視点の意見が読めるため、「なるほどな」と理解がしやすい。

#### 説明者

信頼できる身近な人

- 親や身近な人や、学校の先生**から説明を受ければ信用できる。
- 親から言うのが一番**ではないか。親と話すことは非常に大切だと思う。親が年金をもらえるかどうかが一番大事。
- 社会の先生**など、社会情勢に詳しい人。
- 事務所の人は、手続きをする側なので、ちゃんと払っている側の人の話をきくといい。**担任の先生が自分の話を**するのもいいと思う。
- 義理の父**は学校の先生をやっているのだから、彼の話は信用できるかと思った。
- 自分の経験で言うと、中高の時に影響を受けた**塾の先生**が言うことであれば信用できる。周りの人と同じことや、ステレオタイプを広めるのではなく、どうしてそう考えるのかを説明してくれて、自分の言葉で語ってくれる人だった。

<滞納から納付再開までの流れ>



<講義での訴求内容・手法>

**保険料を払うメリットと払わないデメリット**について知りたいという意見が多数あった。総合的に自分自身で年金について検討したいという気持ちが強いため、多角的な視点からの情報提供が必要。

チャートなどの**図やイラスト、グラフなど、目で見ても分かる形**で説明。自分の場合はどのケースに当てはまるのか、実際はどのくらいもらえるのかなど、現実即して考えられる表現が求められる。

**学校の教師を「信頼できる身近な人」として認識**しているため、現役の教師の起用が効果的とかがえる。

### 3. 仮説検証と新たなモニタリング指標

---

前回までの考察と仮説/モニタリング指標

デプス調査結果に基づく検証

1. **年金制度 内容 に対する 認知状況**

「保険料支払期間が短いともらえる年金額が少なくなる」や「世代間扶養である」など高い認知をマークする一方、「免除や猶予期間は支払ったとみなされる」や「支払期間が40年未満の場合、65歳までに任意加入・増額が可能」など**認知が徹底されていないものもあり、全体としてバラツキが生じている。**

<b>制度認知</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 障害年金や遺族年金など各年金制度を認知している状態</li> <li>■ 受給要件や免除・執行期間の取扱いに関して認知している状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 障害年金制度等の各制度に対する認知度</li> </ul>
-------------	---	--

「国庫負担」、「障害年金」、「遺族年金」など各年金制度に関する認知は想定していたよりも、認知されている印象。

一方、ターゲットである学生に関する「若年者納付猶予制度」や「免除制度」など制度自体は認知していても、**手続きに関する煩雑/面倒といったイメージから手続きしないという意見も見られた。**

手続きの実施意向に関してもモニタリングする必要があると考えられる

2. **年金制度の 意義・目的 に対する 理解状況**

国民年金加入者全体であっても、「公的な年金制度は信頼できる」(28.3%)、「公的な年金制度が破綻することはまずない」(15.3%)となっており、国民年金制度に対する**「安心感」・「信頼感」などが損なわれており、まだ納付していない高校生・大学生に至っても風評という形で懸念や不信感が発生している可能性が大きい**

<b>納付意義理解</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 国民年金納付の意義や目的を理解している状態</li> <li>■ 国民年金制度が破綻しないことに対して理解している状態</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 納付意義や目的の理解度</li> <li>● 老後等の将来的な生活と年金制度の関する理解度</li> </ul>
---------------	---	---

納付意義に関しては全員が認知している状況であるものの、「将来年金をもらえるか」などの不安に関しては根強く存在。

「世代間扶養」は少子高齢化の現代にそぐわず、このシステム自体が年金制度への不信感を生むなど、期待とは逆の効果が出ているものもみられた。

未払いの場合に関する財産等の差し押さえは納付再開のきっかけとして有効

未払い時の処置(財産等差し押さえ)に関しては訴求およびモニタリングする必要があると考えられる

前回までの考察と仮説/モニタリング指標

年金制度の手續内容/方法に対する認知状況

「口座振替による自動引き落とし」や「コンビニエンスストアでの支払い」などは総じて高いスコアをマークしているものの、「クレジットカードでの支払い」や「各種割引制度」など支払方法や支払に関するメリットなど**具体的な手續内容の認知は低い**。

3.

各種手續等の把握

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 国民年金加入手続きに関して理解している状態</li> <li>■ 国民年金の納付方法に関して理解している状態</li> <li>■ 国民年金保険料免除・納付猶予手続きや学生納付特例制度など各種免除手続きに関して理解している状態</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 加入手続きに関する理解度</li> <li>● 納付方法に関する理解度</li> <li>● 免除等の手続きに関する理解度</li> </ul> |
|---|---|

デプス調査結果に基づく検証

ほとんど知られている状態であるものの、「ネットバンキング」や「クレジットカードでの納付」に関する認知は低い。

ある程度認知が出来ていることを踏まえると、若年者向けの教材において手続きに関して改めてモニタリングする必要はないと考えられる

