

第 19 回 企業型確定拠出年金 制度に関する調査 報告書 (制度運営編)



一般社団法人 確定拠出年金・調査広報研究所
(DC 広研)

2022 年 8 月

目次

I. 調査概要	- 4 -
I - a 調査目的	- 4 -
I - b 調査概要	- 4 -
I - c 設問項目構成	- 4 -
II. 回答企業及び回答者の特性	- 7 -
II - a 主な事業内容	- 7 -
II - b 正規従業員数の分布	- 7 -
II - c 本社所在地のエリア構成	- 8 -
II - d DC 制度運営の業務体制	- 8 -
II - e 回答者（担当者）の変更状況（担当 2 代目以降の割合）	- 9 -
II - f 引継時（担当者変更時）の担当者間の充足度	- 10 -
II - g 引継時（担当者変更時）の運営管理機関のサポート満足度	- 11 -
II - h 回答者（担当者）の役職	- 12 -
1. 企業型確定拠出年金制度運営の現状	- 13 -
1.1 企業型確定拠出年金の位置づけ	- 13 -
1.2 企業型 DC において導入している制度内容	- 15 -
1.3 継続教育に対する取組意欲	- 16 -
1.4 今後 1 年以内の継続教育実施計画	- 19 -

1.5 継続教育の実施方法.....	22 -
1.6 DC ガバナンスと継続教育.....	24 -
1.7 「運営状況の報告」の認知と継続教育.....	26 -
1.8 継続教育を実施する際の課題、悩み.....	28 -
1.9 継続教育の課題、悩みに対する運営管理機関のサポート.....	33 -
2. 制度改正への対応.....	34 -
2.1 法改正内容の認知.....	34 -
2.2 DC 制度加入者における iDeCo 対応.....	35 -
2.3 運用商品の除外・追加.....	37 -
2.4 運営管理機関評価への対応.....	38 -
3. 運営管理機関の対応評価、取引総合満足度.....	39 -
3.1. 運営管理機関に対する個別対応項目評価.....	39 -
3.2 運営管理機関に対する取引総合評価.....	43 -
3.3 継続回答企業からみる取引総合満足度の変動.....	45 -
3.4 運営管理機関のサポートと運営管理機関取引総合満足度.....	47 -
3.5 運営管理機関からの提案.....	49 -
3.6 担当者が運営管理機関変更を考える要件.....	52 -
4. DC 制度運営の現状評価.....	54 -
4.1 担当者としての加入者への対応（関与度合）.....	54 -

4.2 担当者からみた「加入者の制度認知」に対する自己評価	- 56 -
4.3 アフターコロナにおける加入者の制度関与変化.....	- 58 -
4.4 「制度設計・法令」を含む、制度運営の現状に対する満足度	- 59 -

I. 調査概要

I-a 調査目的

2018 年の法改正を受け、運営管理業務を運営管理機関に委託する場合は、5 年ごとに運営管理機関が実施する運営管理業務について評価を行うことに努める必要がある。この運営管理機関評価を通じて、運営管理機関と企業担当者との間の取引ニーズやコミュニケーションは、より高度化・多様化していくと考えられる。

当調査は、経年調査として運営管理機関各社の市場地位を明らかにし、担当者との「対話を通じた業務改善」取引強化に向けた課題抽出と提言を行うことを目的とする。

また、企業担当者の先にいる「加入者」の存在についても考慮し、担当者とのどのようなコミュニケーションが相互関係の維持・強化につながり、顧客満足に与える影響力が大きいのか、を明らかにし掘り下げる。

I-b 調査概要

- 調査対象：2021 年 5 月末までの企業型確定拠出年金承認規約代表事業所 6,754 社のうち、6,238 社の確定拠出年金担当者
- 調査方法：インターネット調査
専用ウェブサイト開設による回答入力方式（回答選択＋自由記述）。
調査対象に専用ウェブサイトの URL を郵送して依頼し、URL にアクセスして回答を入力する。
- 調査時期：2022 年 5 月 23 日（月）～ 2022 年 6 月 30 日（木）
- 調査回収数：1,313 社（回収率：21%）
新規回答社数 769 社 前回からの継続回答数 544 社
- 調査主体：一般社団法人 確定拠出年金・調査広報研究所（DC 広研）
- 集計分析：一般社団法人 確定拠出年金・調査広報研究所（DC 広研）

I-c 設問項目構成

アンケートの設問構成は以下のとおりである。本年は担当者から加入者への動きに関する設問を新たに加えた。

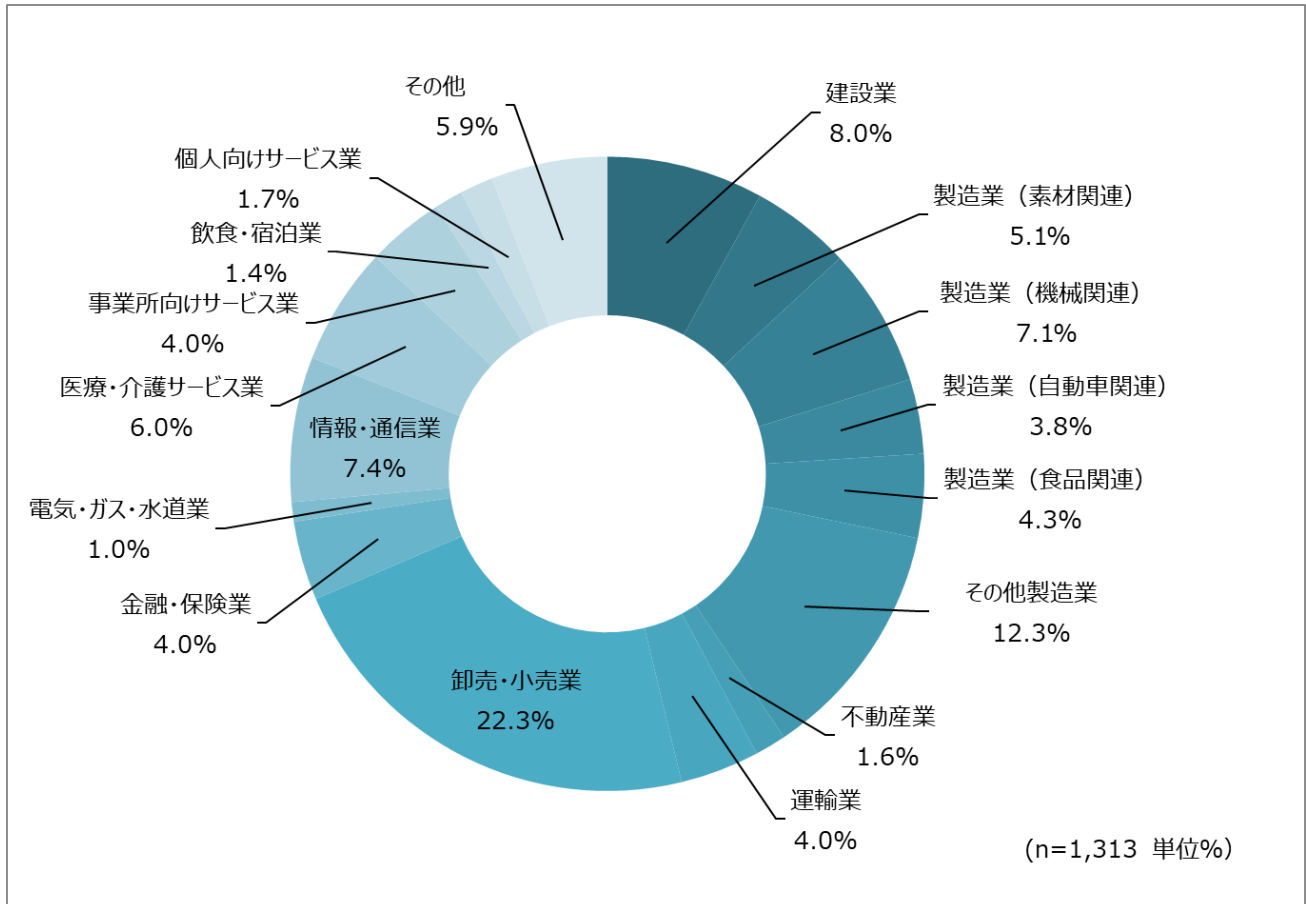
大項目		中項目
I	回答者属性	制度導入時からの担当か
		前任者による引継ぎ
		前任者引継ぎ時の運営管理機関支援
		制度運営の業務体制
		担当期間
		回答者の職位

II	運営管理機関	運用関連 運営管理機関
		記録関連 運営管理機関
III	運営管理機関評価	運営管理機関の DC 加入者向けサービスについての評価
		DC 制度運営支援についての評価
		運営管理機関とのやりとりについての評価
		総合満足度評価
IV	運営管理機関からの アプローチ	運用商品見直しの提案有無
		他運営からの運用商品見直しの提案有無
		運営管理機関変更の提案有無
		どんなときに運営管理機関の変更を考えるか
		望ましい運営管理機関からのアプローチ
		運営管理機関への要望・意見
		デジタル化（ペーパーレス）で満足している内容
		デジタル化（ペーパーレス）で対応強化を望む内容
V	企業情報および企業 での制度運営状況	事業内容
		本社所在地
		正規従業員数
		DC 以外の退職給付制度
		DC 制度の位置づけ
		加入者に DC 制度の趣旨が伝わっているか
		DC 制度の内容
		継続教育の取組状況
		継続教育を実施していない理由
		1 年以内の継続教育実施予定
		継続教育の実施方法
		DC ガバナンスの対応状況
		DC ガバナンスで対応（実施）済みのもの
		DC 加入者への対応（関与度合）
		加入者の DC 制度関与の変化
		継続教育実施の際の課題、悩み
		継続教育実施の際の最も大きな課題、悩み
		最も大きな課題、悩みに対する運営管理機関の支援
		運用商品の除外・追加
		法改正の内容の認知
		2022 年 10 月 iDeCo へ加入への対応
		2018 年 5 月 運営管理機関評価の対応状況

		「運営状況報告」に継続教育実施が含まれることの認知
		制度運営の現状に対する満足度
		制度運営に満足できない理由
		運営において、業界内で共有したり話したいこと

Ⅱ. 回答企業及び回答者の特性

Ⅱ-a 主な事業内容

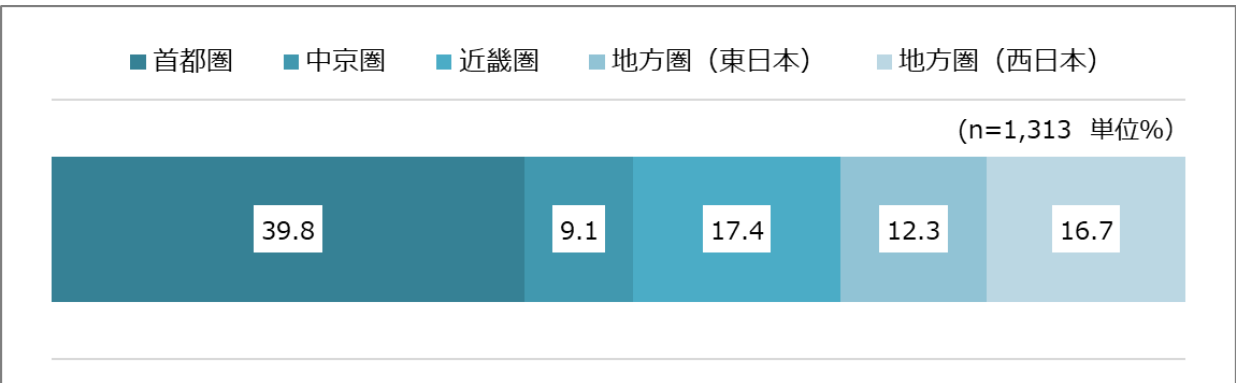


Ⅱ-b 正規従業員数の分布



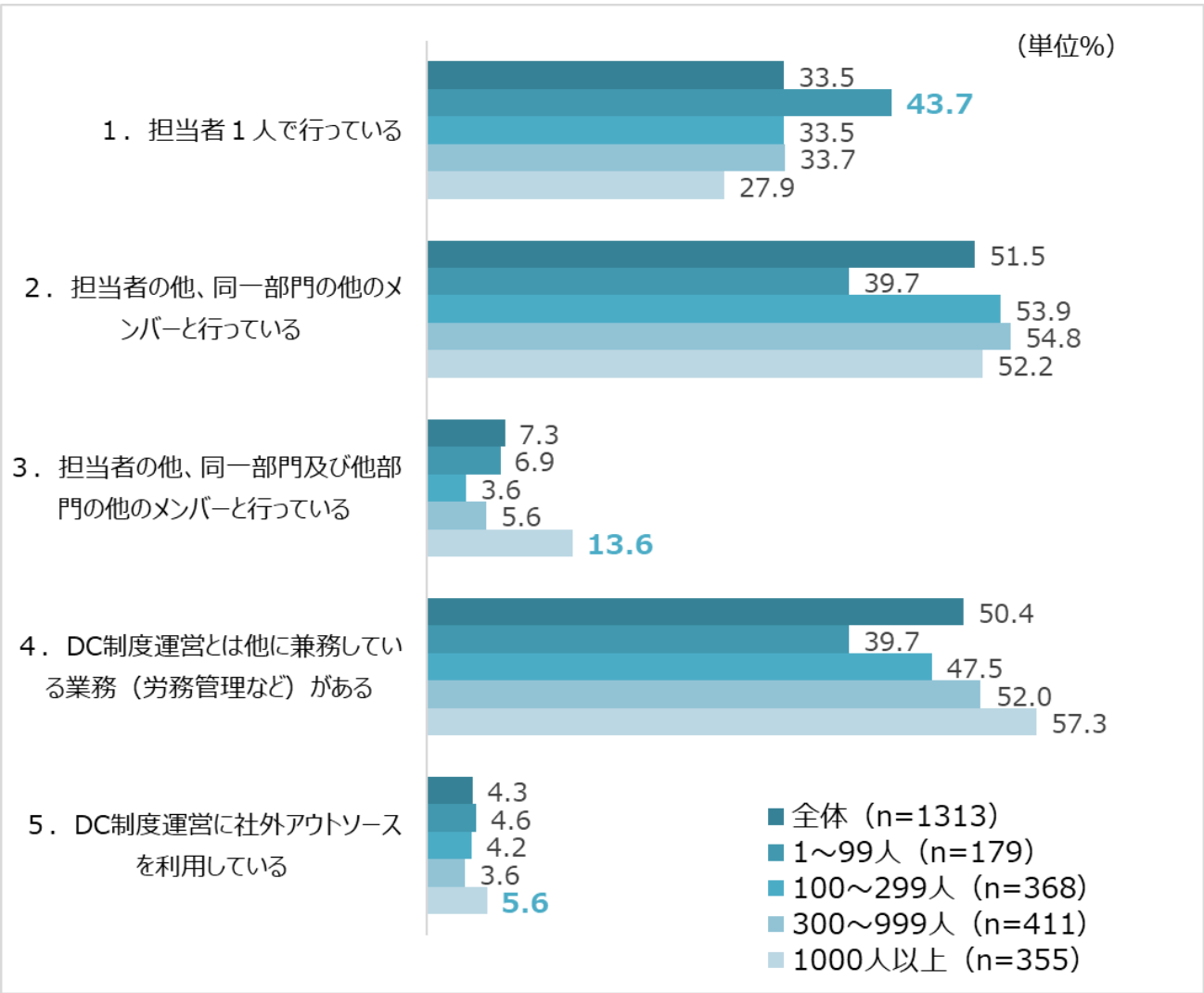
Ⅱ-c 本社所在地のエリア構成

首都圏が40%を占めている。



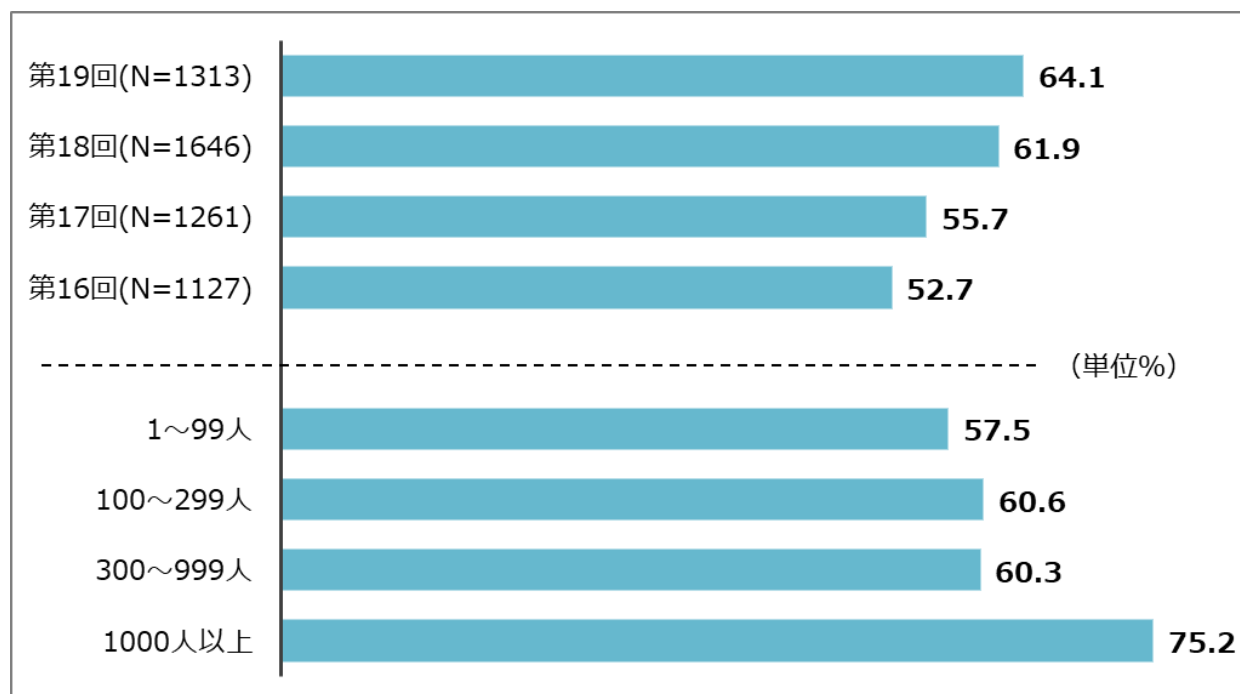
Ⅱ-d DC 制度運営の業務体制

従業員数 1~99 人の企業は 1 人で制度運営を行う割合が多い。1000 人以上の場合、同一部門と他部門にまたがり業務を担当。アウトソースの割合も多い。



Ⅱ-e 回答者(担当者)の変更状況(担当2代目以降の割合)

調査の回数を重ねるごとに、担当者変更の割合が増加。従業員数 1000 人以上の場合、変更は 7 割を超える。



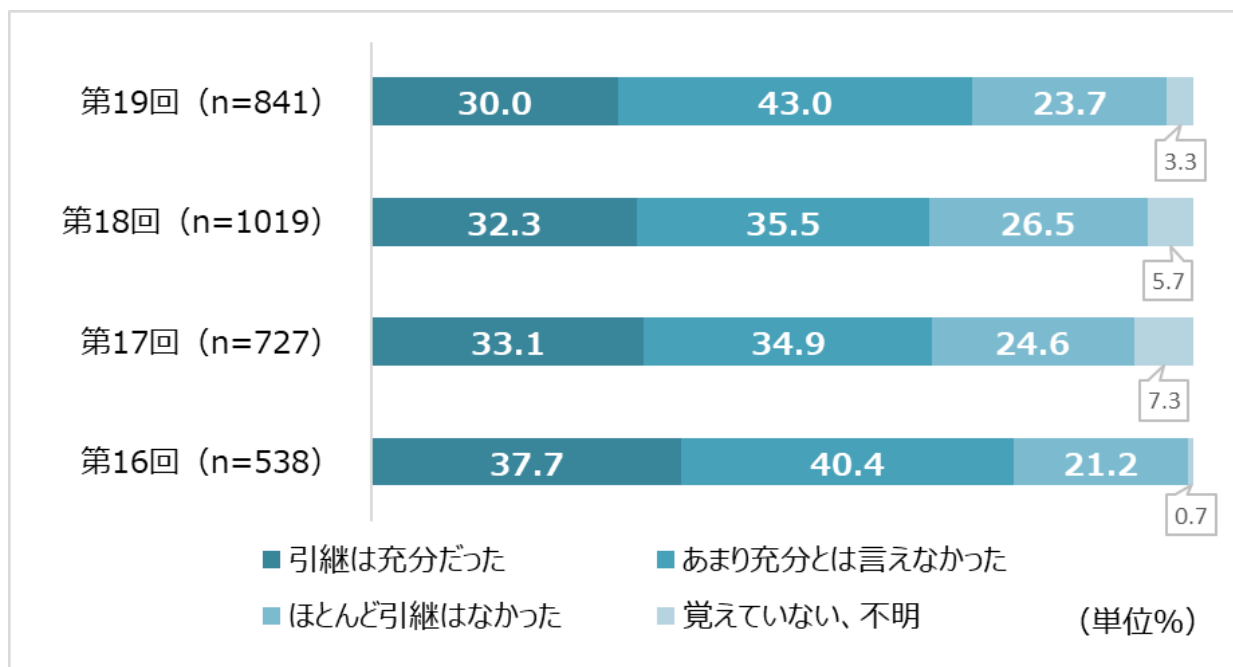
従業員規模別 担当年数

従業員数 299 人以下の企業は担当年数が長く、5 年以上が 4 割前後。300 人以上の企業ほど短い。

従業員数	1. 1 年未満	2. 1 年～ 2 年未満	3. 2 年～ 3 年未満	4. 3 年～ 4 年未満	5. 4 年～ 5 年未満	6. 5 年以上
全体 (n=1313)	12.6	15.6	17.7	12.6	10.0	31.5
1～99人 (n=179)	10.1	10.1	15.1	12.8	10.6	41.3
100～299人 (n=368)	7.9	13.6	16.8	14.9	8.7	38.0
300～999人 (n=411)	15.3	17.8	18.5	11.4	10.2	26.8
1000人以上 (n=355)	15.8	18.0	18.9	11.5	10.7	25.1

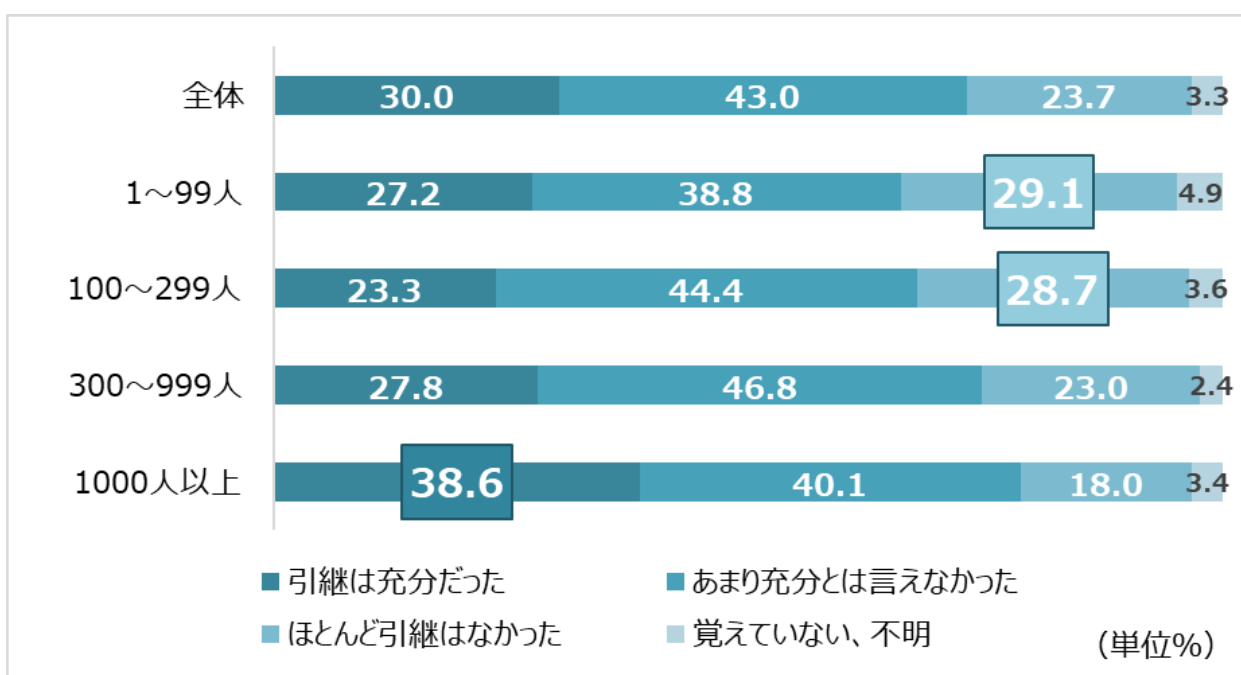
Ⅱ-f 引継時(担当者変更時)の担当者間の充足度

回を追うごとに、「引継は充分だった」とする割合が減少。担当者間の引継が充足していない状況がうかがえる。



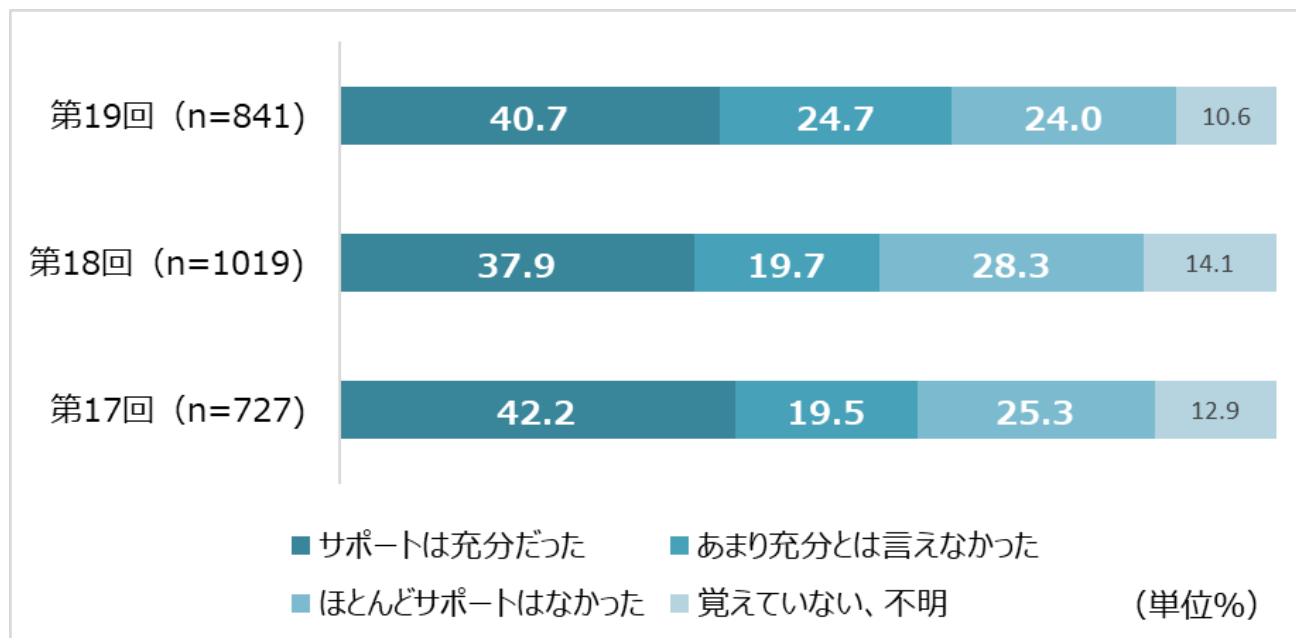
従業員規模別 引継時担当者間充足度

従業員規模別にみると、1000人以上の企業において「引継は充分だった」とする割合が4割近くと充足度が高い。逆に、従業員数が299名以下の企業においては「ほとんど引継はなかった」が3割近くになっている。



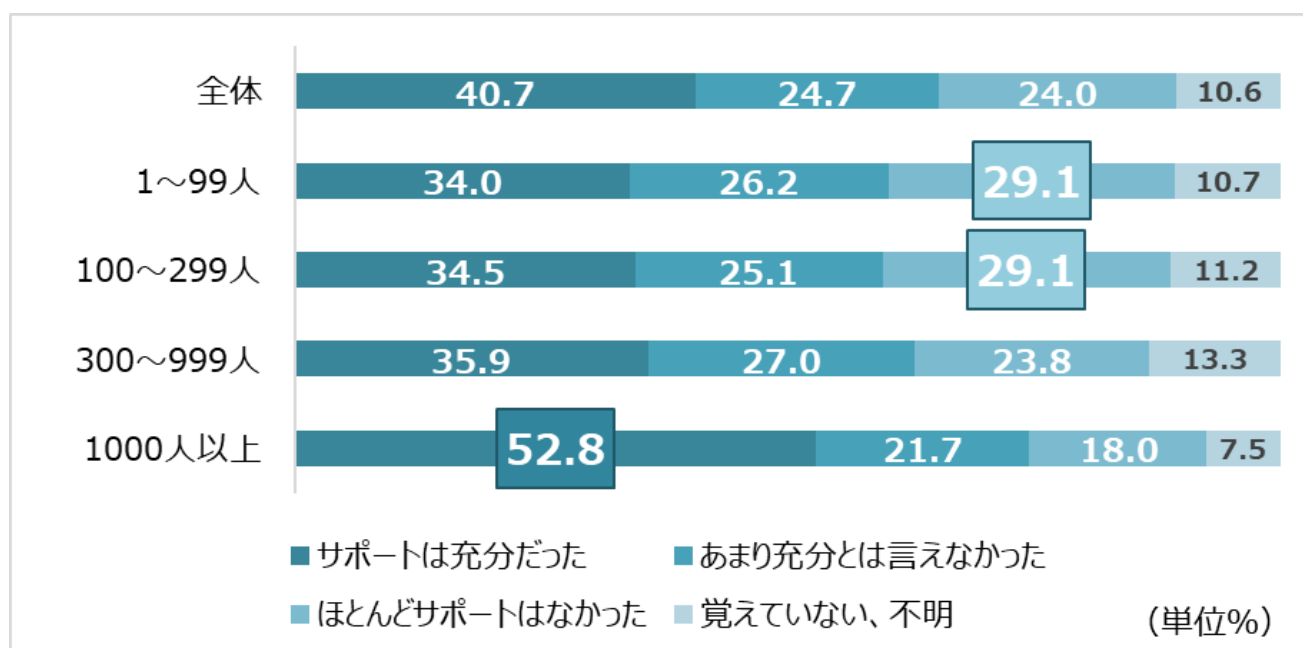
Ⅱ-g 引継時(担当者変更時)の運営管理機関のサポート満足度

今回の調査においては、運営管理機関からのサポートが「あまり充分とは言えなかった」とする割合が5ポイントも増加した。



従業員規模別 引継時の運営管理機関サポート満足度

従業員規模別にみると、1000人以上の企業において「サポートは充分だった」とする割合が5割を超える。逆に、従業員数が299名以下の企業においては、「ほとんどサポートはなかった」が3割と担当者間と同じ傾向がみられる。



Ⅱ-h 回答者(担当者)の役職

担当者が部長クラス以上は1～99人の企業が多い。

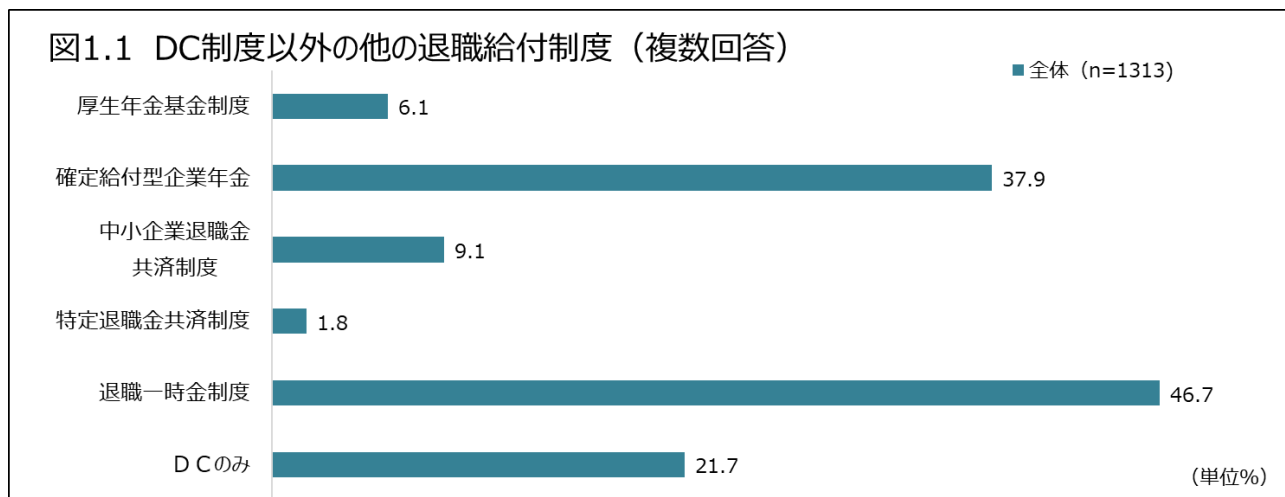
従業員数	1. 担当役員 執行役員	2. 部長クラス	3. 課長クラス	4. 係長・ 主任クラス	5. DC 専任担当	6. DC 兼務担当	7. その他
全体 (n=1313)	4.7	9.8	24.1	24.0	0.8	32.0	4.6
1～99人 (n=179)	16.2	12.8	20.1	16.8	1.1	29.1	3.9
100～299人 (n=368)	6.3	14.7	29.6	22.6	0.3	22.0	4.6
300～999人 (n=411)	2.2	8.0	23.8	25.3	0.0	35.0	5.6
1000人以上 (n=355)	0.3	5.4	20.6	27.6	2.3	40.3	3.7

1. 企業型確定拠出年金制度運営の現状

1.1 企業型確定拠出年金の位置づけ

1.1.1 DC 制度以外の他の退職給付制度

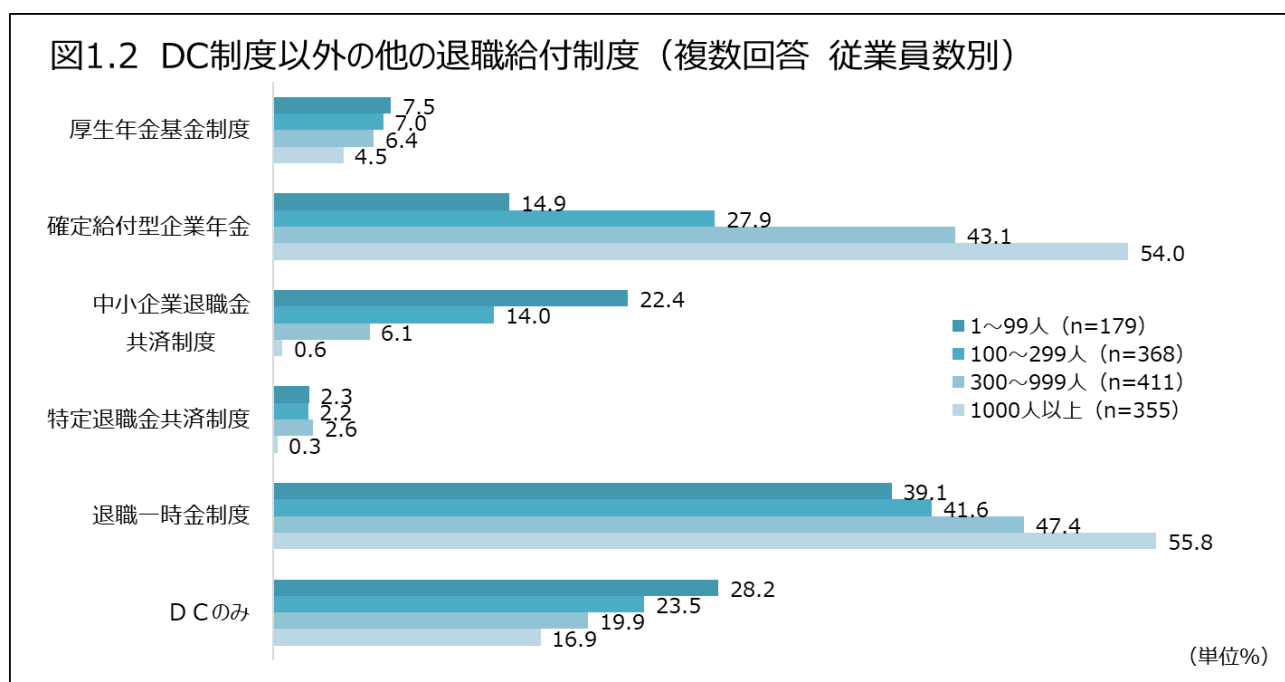
DC 制度のほかに現在導入している退職金制度について、全体では「退職一時金制度」が最も多い（47%）。次に「確定給付年金制度」38%で続く（図 1.1）。



従業員規模別 DC 制度以外の他の退職給付制度

「退職一時金制度」、「確定給付年金制度」ともに、企業規模が大きい企業ほどその割合が高い。（図 1.2）

「中小企業退職金共済制度」は、従業員数が 299 人以下の企業で導入されることが多い。また、「他の退職金制度はない」と回答したのは従業員数の少ない企業で多い（図 1.2）。これらは前回とほぼ同様の結果である。



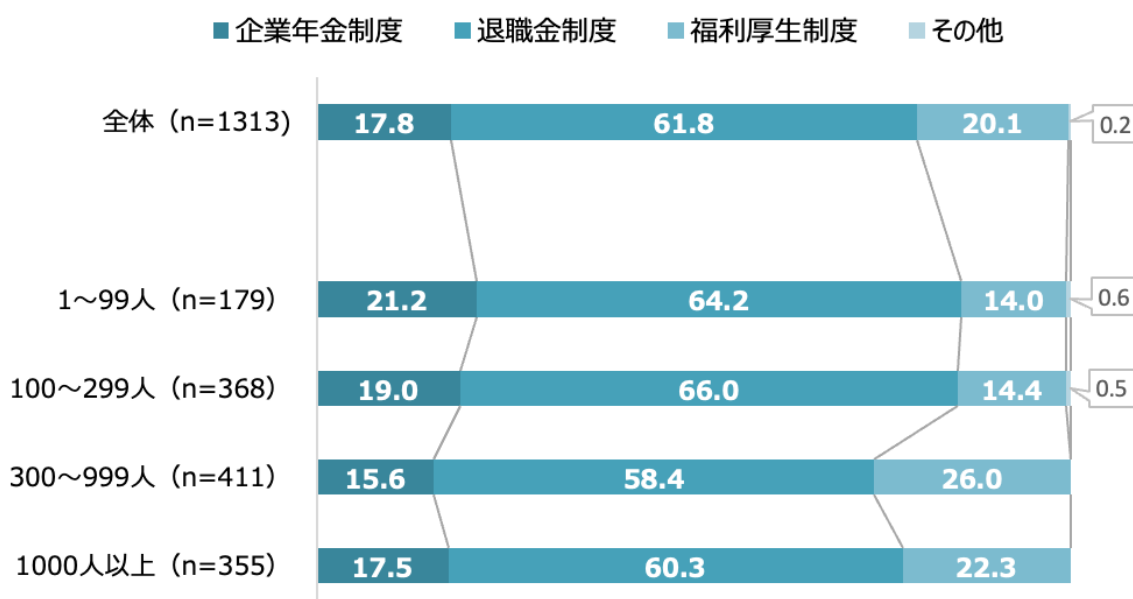
1.1.2 DC 制度の位置づけ

企業内での DC 制度の位置づけは、全体では「退職金制度」と答えた企業が最も多い（62%）。以下「福利厚生制度」が 20%、「企業年金制度」が 18%と続く。

従業員数規模別にみると、従業員数 299 人までの企業では、「退職金制度」が 6 割超で最も多く、以下「福利厚生制度」、「企業年金制度」の順になる。

300 人以上の企業になると、「退職金制度」が多いものの、「福利厚生制度」としての位置づけが「企業年金制度」を上回っており、企業規模間の相違が見られる（図 2）。

図 2. 確定拠出年金の位置づけ



確定拠出年金の位置づけが福利厚生制度である場合には、確定給付型企业年金や中小企業退職金共済制度が DC 制度以外の退職給付制度として導入される割合が全体と比して多少多い（表 1）。

表 1. 確定拠出年金制度の位置づけと DC 制度以外退職金制度内容（単位%）

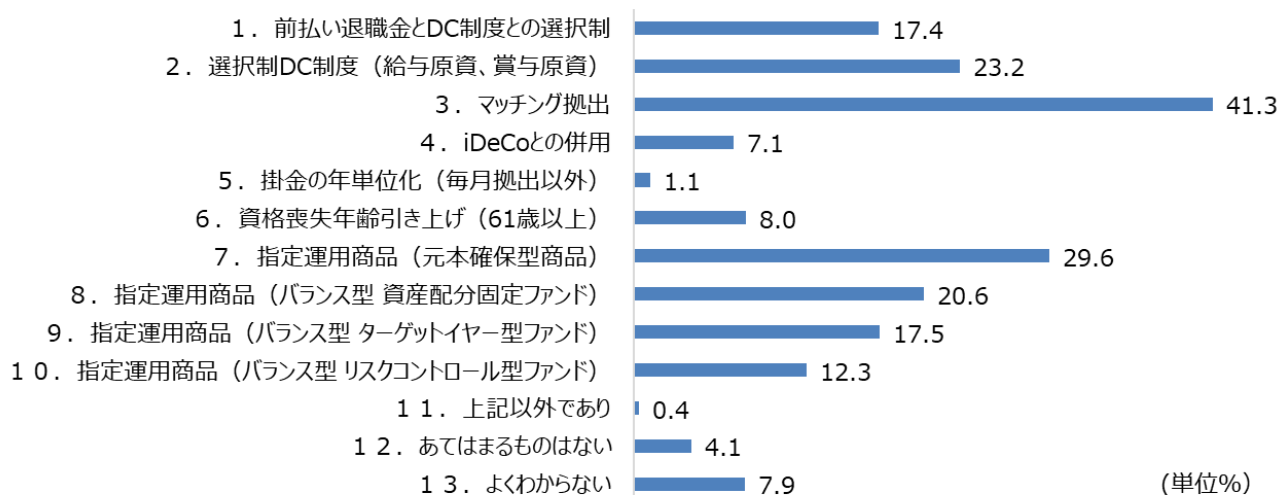
	厚生年金基金制度	確定給付型企业年金	中小企業退職金共済制度	特定退職金共済制度	退職一時金制度	DC のみ	その他
全体 (n=1313)	6.1	37.9	9.1	1.8	46.7	21.7	3.1
企業年金制度 (n=234)	8.1	44.4	11.5	1.7	46.6	17.9	3.4
退職金制度 (n=812)	5.8	33.0	7.4	1.6	47.3	24.6	3.0
福利厚生制度 (n=264)	5.3	46.6	12.1	2.7	45.1	16.3	3.4

1.2 企業型DCにおいて導入している制度内容

DCの中で、最も多く利用されている制度は「マッチング拠出」である。4割の企業が導入している。「選択制DC制度（給与原資、賞与原資）」と続く。

指定運用商品では、「元本確保型商品」が3割になっている（図3）。

図3. 導入している制度内容（複数回答）



DCの位置づけ別に導入している制度内容をみると、「福利厚生制度」と回答した企業について、「選択制DC制度（給与原資、賞与原資）」の回答が6割を超えるなど、いわゆる退職金制度の位置づけの企業と違った回答が注目される（表2）。

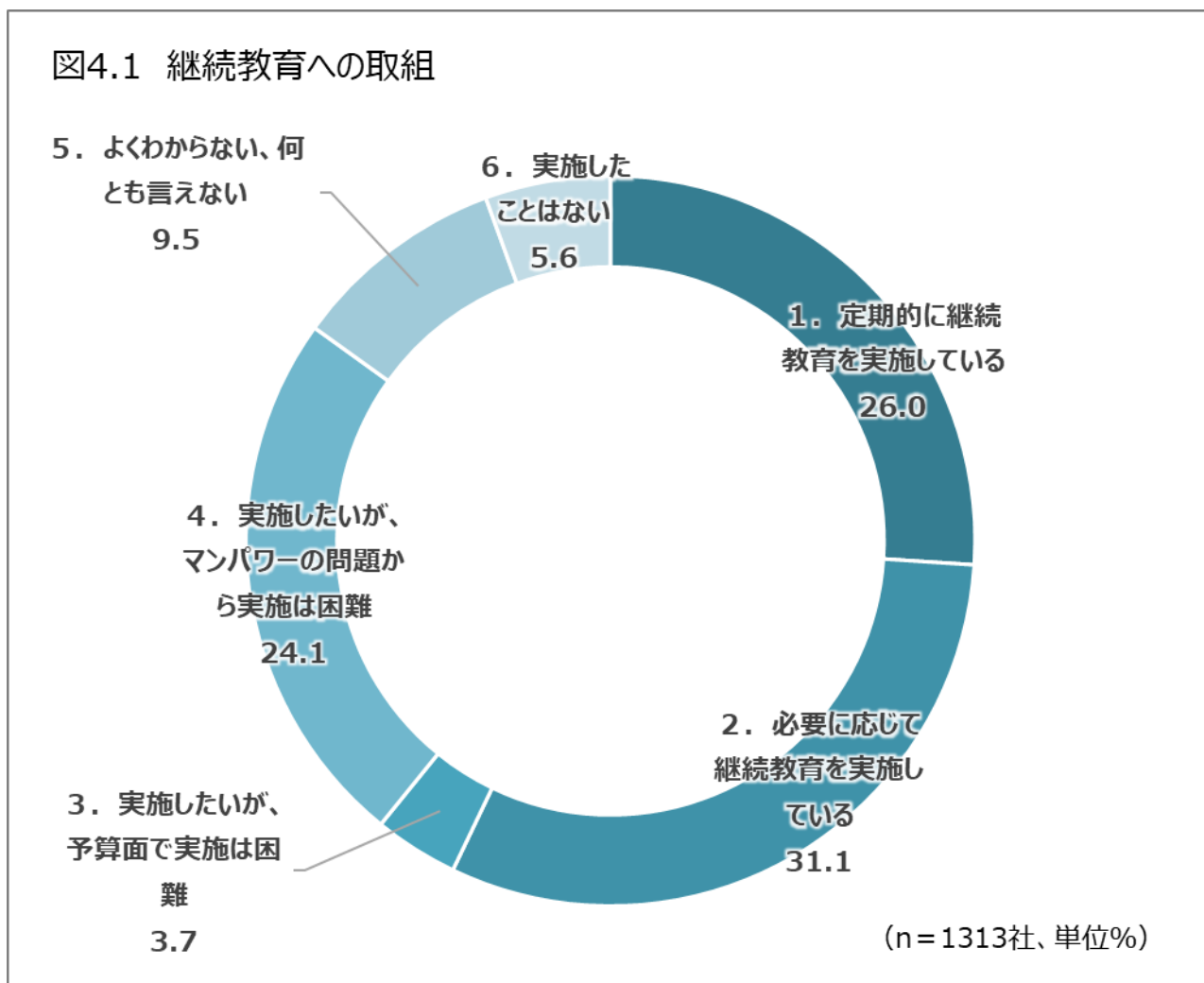
表2. 確定拠出年金制度の位置づけと導入している制度内容（単位%）

	1. 前払い退職金とDC制度との選択制	2. 選択制DC制度（給与原資、賞与原資）	3. マッチング拠出	4. iDeCoとの併用	5. 掛金の年単位化（毎月拠出以外）	6. 資格喪失年齢引き上げ（61歳以上）	7. 指定運用商品（元本確保型商品）	8. 指定運用商品（バランス型 資産配分固定ファンド）	9. 指定運用商品（バランス型 ターゲットイヤー型ファンド）	10. 指定運用商品（バランス型 リスクコントロール型ファンド）	11. 上記以外であり	12. あてはまるものはない	13. よくわからない
全体 (n=1313)	17.5	23.2	41.3	7.1	1.1	8.0	29.6	20.7	17.5	12.3	0.4	4.3	7.9
企業年金制度 (n=234)	17.5	24.4	39.3	8.1	1.7	9.8	26.5	18.8	16.2	9.4	0.0	4.3	9.4
退職金制度 (n=812)	20.5	10.6	50.2	7.3	1.2	6.5	32.6	22.6	18.2	13.6	0.5	5.4	7.8
福利厚生制度 (n=264)	8.3	60.6	15.9	5.7	0.4	11.0	23.9	16.7	16.7	11.4	0.4	0.8	6.8

1.3 継続教育に対する取組意欲

図 4.1 は、継続教育に対する取組姿勢をみたものである。

「定期的に継続教育を実施している」と答えた企業は 26%、「必要に応じて継続教育を実施している」企業は 31%であり、定期・不定期を合わせると 6 割弱の企業が継続教育を実施している。



一方で、「予算面」「マンパワー」の問題から実施は困難という割合もあわせると 3 割近くとなっている。はっきりと「実施したことはない」という企業も 5.6%とある。

継続教育を「実施したことのない」理由としては、「業務との時間調整が難しい」が半数近くに達し、最も多い (図 4.2)。

継続教育を行うだけのマンパワーや時間不足が、継続教育実施上のネックになっている。

図4.2 継続教育を実施したことがない理由

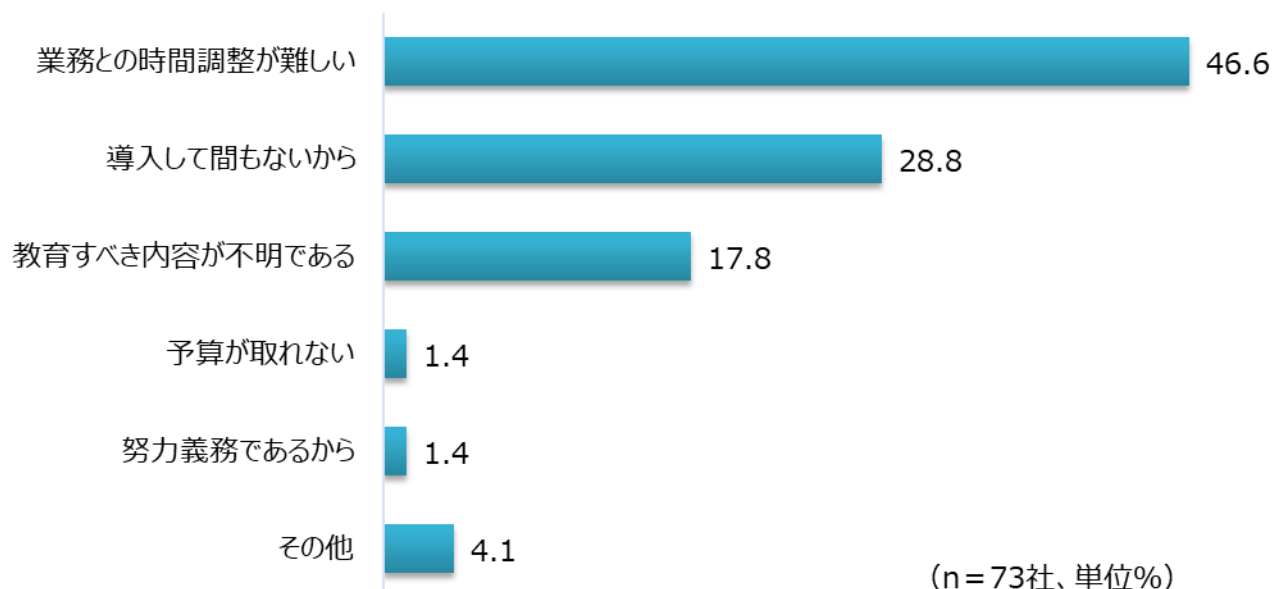


図 4.3 は「定期的に継続教育を実施する」と回答した企業の割合である。前回（2021 年）は、2020 年比 7 ポイント低下の 24% だったが、今回（2022 年）は前回より 2 ポイント上昇し、26% となった。

調査時点はコロナ感染が収束局面だったこともあり、継続教育への取り組み意欲が向上してきたことをうかがわせる。

図4.3 「定期的に継続教育を実施する」割合の時系列推移



企業特性別 継続教育の取組意欲

従業員規模別では、従業員数 1000 人以上の企業で「定期的実施している」との回答が 4 割近くに達し、「必要に応じて実施している」を加えると 6 割を超える。

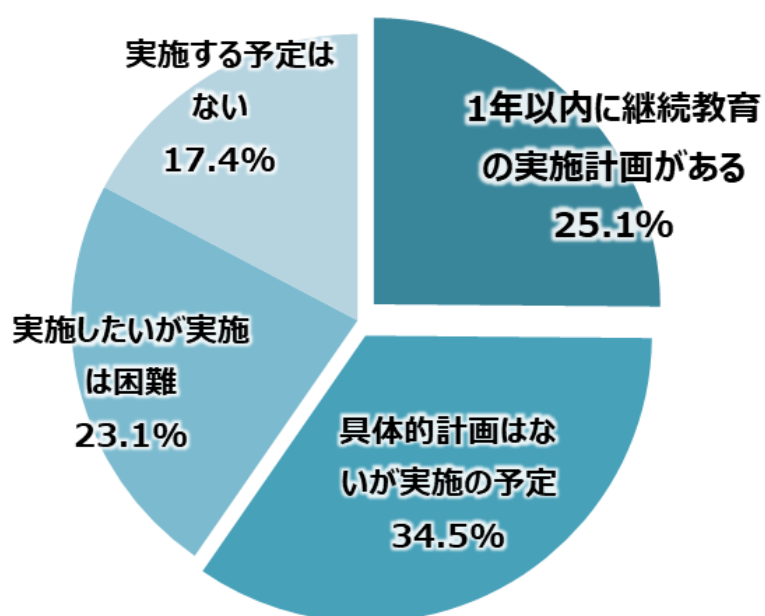
また、担当年数が 3 年を超えてくると「定期的実施している」の割合が、全体と比してわずかではあるが増加する。1 年未満の担当者の「よくわからない」という回答が 2 割であることを考えると、担当年数経過により継続教育の必要性に目を向けられる余裕がでてくるのかもしれない（表 3）。

表 3. 企業特性別 継続教育への取組 (単位%)							
		1. 定期的 継続教育を 実施してい る	2. 必要 に応じて 継続教育 を実施し ている	3. 実施 したいが、 予算面で 実施は困 難	4. 実施 したいが、 マンパ ワーの問 題から実 施は困難	5. よく わからな い、何とも 言えない	6. 実施 したことは ない
従業員 数	全体 (n=1313)	26.0	31.1	3.7	24.1	9.5	5.6
	1～99人 (n=179)	20.1	35.6	5.7	20.1	13.2	5.2
	100～299人 (n=368)	22.6	30.4	4.2	26.3	11.5	5.0
	300～999人 (n=411)	20.4	33.7	3.3	28.1	8.4	6.1
	1000人以上 (n=355)	37.7	26.1	2.7	21.4	7.1	5.0
担 当 年 数	1 年未満 (n=166)	17.5	22.9	4.2	24.7	19.9	10.8
	1 年～2 年未満 (n=205)	24.4	27.3	3.4	30.2	7.3	7.3
	2 年～3 年未満 (n=232)	22.8	34.1	3.9	23.3	9.9	6.0
	3 年～4 年未満 (n=166)	29.5	28.9	1.2	25.9	9.6	4.8
	4 年～5 年未満 (n=131)	28.2	28.2	3.8	27.5	6.1	6.1
	5 年以上 (n=413)	30.0	36.3	4.6	19.4	7.3	2.4

1.4 今後 1 年以内の継続教育実施計画

今後 1 年以内における継続教育の実施意向については、具体的な計画の有無は別として「実施したい（実施する予定）」と回答した企業は 60%、「実施する予定はない（含む、実施は困難）」は、40%となっている。なお、前回（22.2%）に比べ、「1 年以内に継続教育の実施計画ある」は 3 ポイント上昇した（図 5.1）。

図5.1 今後1年以内における継続教育の実施予定



(n=1313社、単位%)

企業特性別 今後1年以内の継続教育実施計画

この継続教育実施意向は、当然ながら「定期的に継続教育を実施している」では7割近くが「実施計画がある」と回答し、「必要に応じて継続教育を実施している」企業は「実施の予定」が5割を超える（図5.2）。

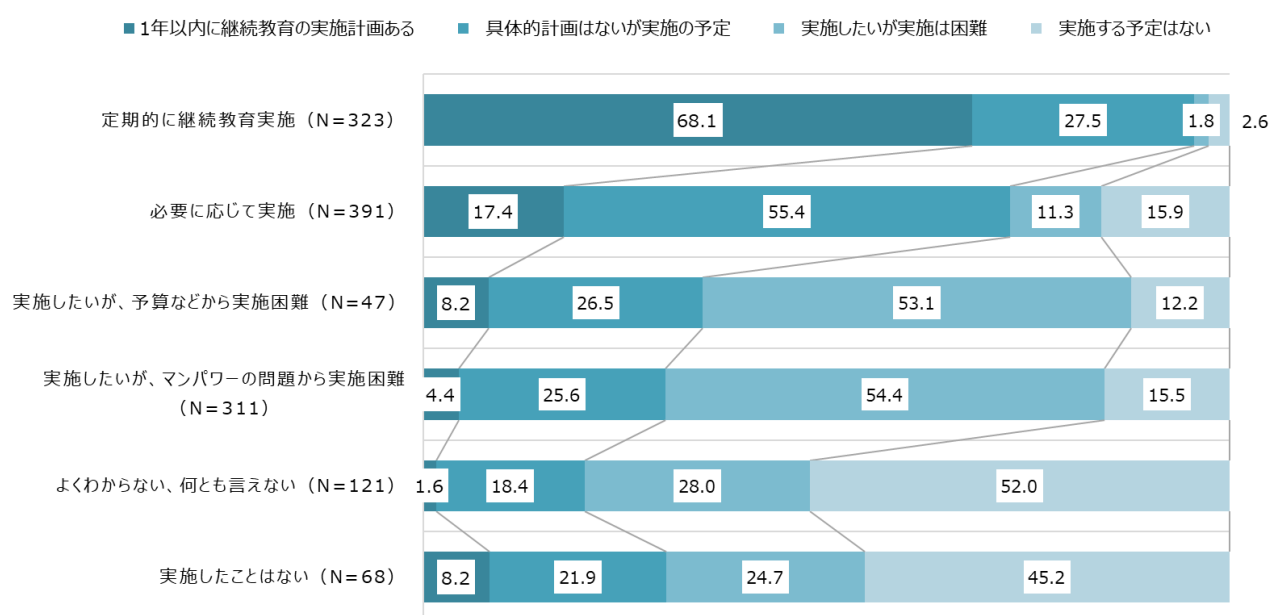
また、「実施したいが、予算面／マンパワーの問題から実施困難」と回答した企業においても、具体的な計画の有無は別として「実施計画がある（実施の予定）」に3割の企業が回答している。

特に前回「予算面で実施困難」と回答した企業の「実施計画がある（実施の予定）」割合は23.1%であったため、今回は11ポイントも上昇している。

予算がなくても実施できる方法として、Webの活用を軸に意向があるのかもしれない。

図5.2 継続教育に対する取組意欲別 今後1年における継続教育の実施予定

(単位%)



従業員規模別にみると、実施意向の割合が高いのは、従業員数が1,000人以上の企業である。およそ4割が1年以内に実施計画があり、具体的な計画の有無は別とすると実施予定は7割を超える。

反面、従業員数99人までの企業では「実施する予定はない」と3割と答える企業が多い。企業規模による差が大きいとはいえ、この従業員数99人までの企業においても具体的な計画の有無を別とすれば今後1年以内に継続教育の実施予定は合計で半数近くに達しており、注目される（表4）。

また、担当年数別にみると、1年未満の担当者において「実施する予定はない」と回答する割合が多い（25.3%）。担当交代時に、継続教育についてまで考えが及ぶ余裕がない状況であることが予測されるが、この引継ぎ時のタイミングに対する支援は重要であろう。

表4. 企業特性別 今後1年以内における継続教育実施予定 (単位%)					
		1年以内に継続教育の実施計画がある	具体的計画はないが実施の予定	実施したが実施は困難	実施する予定はない
従業員数	全体 (n=1313)	25.1	34.5	23.1	17.3
	1～99人 (n=179)	16.2	33.0	21.8	29.1
	100～299人 (n=368)	17.9	32.9	28.3	20.9
	300～999人 (n=411)	24.6	34.3	25.3	15.8
	1000人以上 (n=355)	37.7	37.2	15.8	9.3
担当年数	1年未満 (n=166)	21.1	30.1	23.5	25.3
	1年～2年未満 (n=205)	23.9	36.6	22.0	17.6
	2年～3年未満 (n=232)	25.0	35.3	26.3	13.4
	3年～4年未満 (n=166)	29.5	27.7	24.1	18.7
	4年～5年未満 (n=131)	26.0	34.4	22.1	17.6
	5年以上 (n=413)	25.4	37.5	21.5	15.5

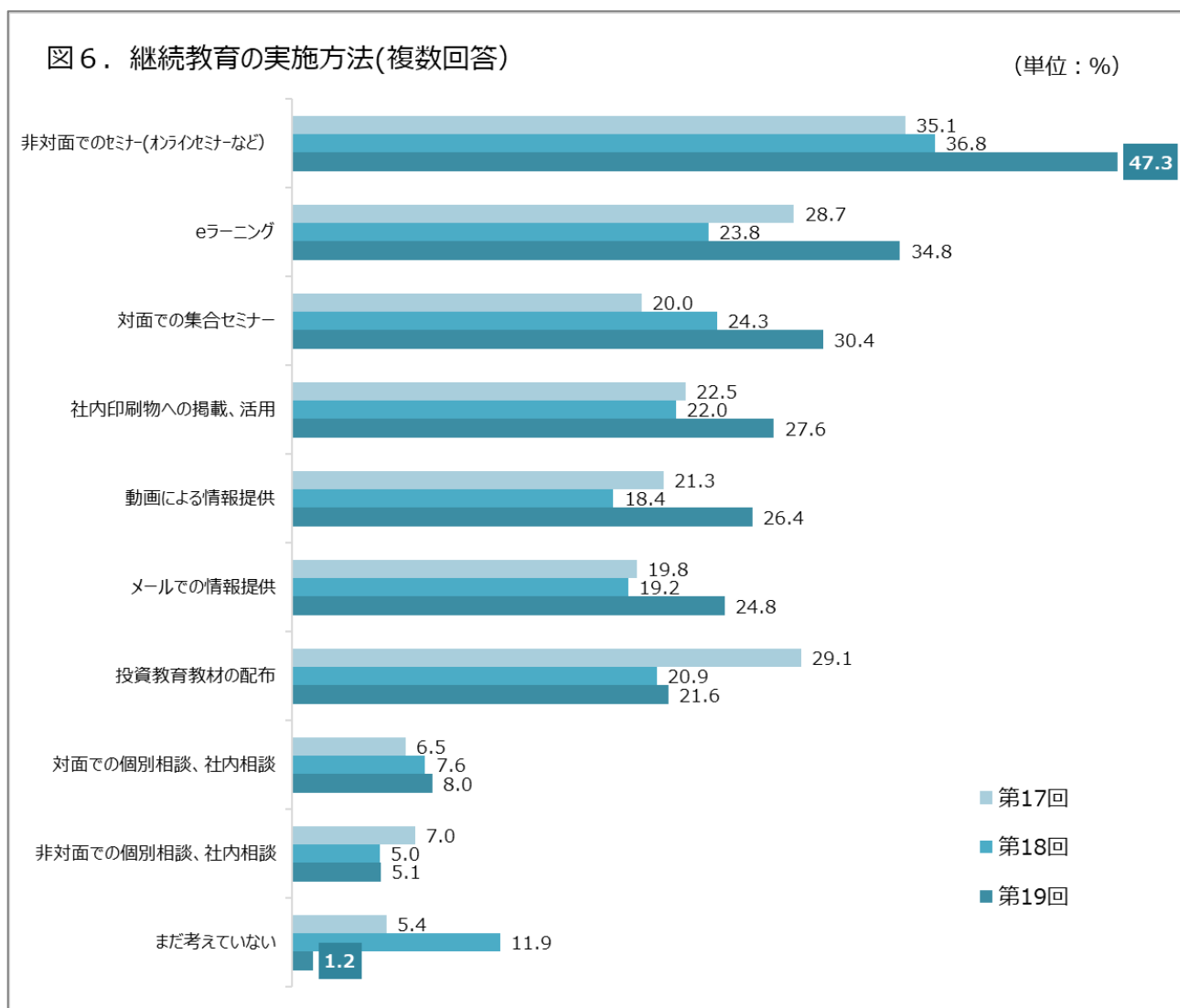
1.5 継続教育の実施方法

1年以内に継続教育を「実施計画がある」「実施予定」の企業に対し、「どのような方法で」実施する意向かを確認した（図6）。

実施方法としては、コロナ禍という事情を反映したか、前回同様「非対面でのセミナー（オンラインセミナーなど）」が47%と最も多い。この割合は前回に比べ、10ポイントも増加している。

同様に「対面での集合セミナー」も30%と前回から6ポイント増加した。調査時期がコロナ禍の終息気配をみせた局面だったこともあり、こちらを回答する企業が増加した、と考えられる。

また、「eラーニング」や「メール」「動画」といった回答も一律に増加傾向にあり、実施方法を「まだ考えていない」とする回答が10ポイントも減少していることを鑑みると、担当者が何かしらの方法で加入者まで「届く」伝達手段を模索している様子がうかがえる。



企業特性別 今後1年以内の継続教育実施方法

継続教育の実施方法を従業員規模別にみると、1,000人以上の企業に近づくほど、「非対面でのセミナー（オンラインセミナー等）」をあげる割合が大きくなる。「eラーニング」も299人以下の企業と比べると割合は多い（表5）。

299人以下の企業においては、「対面での個別相談」「メールでの情報提供」が300人以上の企業と比べて多く見られ、規模によって加入者への対応が違って見える。特に「対面でのセミナー」をあげる企業が多いのは注目される点である（表5）。

また、参考値として事業内容別の実施方法も並べている。情報・通信業の「非対面でのセミナー」が65%、金融・保険業において「非対面でのセミナー」「eラーニング」の回答が少ない、医療・介護サービス業で「投資教育教材（印刷物）の配布」の回答が多いなど、加入者の環境に応じた継続教育の方法があると思われる。

表5. 企業特性別 今後1年以内における継続教育の実施方法 (単位：%)

		1. 対面での集合セミナー	2. 非対面でのセミナー（オンラインセミナー等）	3. 対面での個別相談、社内相談	4. 非対面での個別相談、社内相談	5. eラーニング	6. 投資教育教材（印刷物）の配布	7. メールでの情報提供	8. 社内報など社内印刷物への掲載、活用	9. 動画による情報提供	10. まだ考えていない	11. その他
従業員数	全体 (n=783)	29.8	47.8	8.1	5.1	35.0	21.2	24.3	27.4	26.0	1.4	2.4
	1～99人 (n=88)	43.2	33.0	19.3	3.4	29.5	19.3	31.8	15.9	20.5	0.0	3.4
	100～299人 (n=187)	36.9	44.4	11.2	4.3	21.4	22.5	28.3	24.1	19.8	1.6	2.1
	300～999人 (n=242)	30.7	47.7	5.4	5.8	35.1	24.4	20.7	33.5	26.4	1.2	1.2
	1000人以上 (n=266)	19.5	55.3	4.5	5.6	46.6	18.0	22.2	27.8	32.0	1.9	3.4
事業内容	建設業 (n=56)	32.1	46.4	8.9	3.6	35.7	14.3	16.1	28.6	25.0	1.8	1.8
	製造業 (n=262)	31.0	49.8	6.1	3.4	36.0	24.5	18.4	27.2	25.3	0.4	3.4
	不動産業 (n=8)	37.5	50.0	0.0	0.0	75.0	25.0	12.5	12.5	12.5	0.0	0.0
	運輸業 (n=34)	32.4	38.2	14.7	2.9	26.5	26.5	26.5	35.3	35.3	0.0	0.0
	卸売・小売業 (n=168)	31.5	47.0	10.1	7.1	34.5	23.8	31.5	29.8	28.6	1.8	0.6
	金融・保険業 (n=43)	37.2	39.5	4.7	4.7	20.9	11.6	20.9	30.2	16.3	0.0	4.7
	電気・ガス・水道業 (n=8)	37.5	37.5	0.0	0.0	37.5	12.5	25.0	37.5	12.5	0.0	0.0
	情報・通信業 (n=68)	20.6	64.7	8.8	13.2	44.1	10.3	30.9	22.1	36.8	1.5	4.4
	医療・介護サービス業 (n=32)	43.8	50.0	18.8	6.3	34.4	31.3	15.6	28.1	18.8	3.1	0.0
	事業所向けサービス業 (n=29)	10.3	31.0	6.9	0.0	37.9	27.6	37.9	13.8	13.8	6.9	3.4
	飲食・宿泊業 (n=9)	44.4	22.2	0.0	0.0	11.1	11.1	44.4	55.6	33.3	0.0	0.0
	個人向けサービス業 (n=11)	9.1	36.4	9.1	0.0	36.4	27.3	9.1	18.2	18.2	9.1	9.1
	その他 (n=55)	21.8	49.1	5.5	5.5	32.7	14.5	30.9	23.6	25.5	1.8	1.8

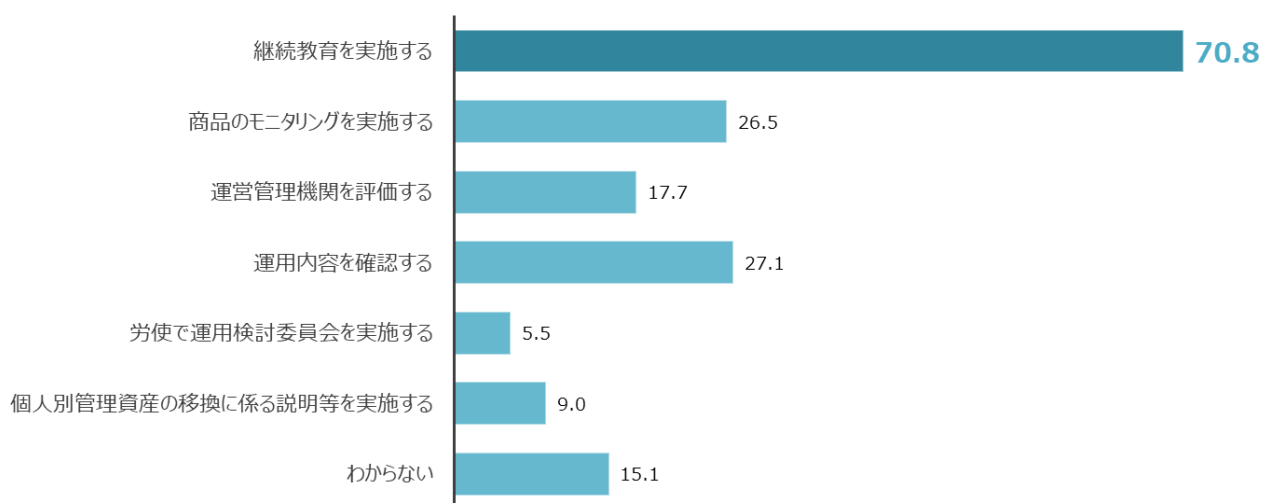
1.6 DC ガバナンスと継続教育

継続教育の実施については、加入者保護の観点から求められる DC ガバナンスからも実現すべきものである。実際に、DC ガバナンスを推進するにあたって何をしなければならないかを聞いてみると、最も多くあげられたのは「継続教育の実施」であった（71%）。次いで、「商品のモニタリングの実施」、「運用内容の確認」と続くが、それぞれ3割に満たない。

多くの企業が DC ガバナンスにとって、継続教育が重要である、とみている。

図 7. DCガバナンスへの対応

(単位%)



企業特性格 DC ガバナンス対応

従業員規模別に DC ガバナンス対応を確認すると、99 人以下の企業においては半数をこえるものの「継続教育の実施」もガバナンス対応の認識として低い。1000 人を超える企業になると、「商品のモニタリング」、「運営管理機関評価」についてもガバナンス対応として他グループよりも高い結果となっている（表 6）。

また、担当年数が 4 年を超えると「運営管理機関評価」に対する意識が 10 ポイント以上増加していることにも注目したい（表 6）。

表 6. 企業特性格 DCガバナンスへの対応 (単位%)								
		継続教育を実施する	商品のモニタリングを実施する	運営管理機関を評価する	運用内容を確認する	労使で運用検討委員会を実施する	個人別管理資産の移換に係る説明等を実施する	わからない
従業員数	全体 (n=1313)	70.8	26.5	17.7	27.1	5.5	9.0	15.1
	1～99人 (n=179)	58.1	21.2	14.5	23.5	2.2	10.1	23.5
	100～299人 (n=368)	71.7	20.4	12.2	29.6	0.8	7.9	16.8
	300～999人 (n=411)	72.7	25.3	13.9	23.6	4.1	7.5	17.0
	1000人以上 (n=355)	73.5	36.6	30.1	30.7	13.0	9.9	7.6
担当年数	1年未満 (n=166)	63.9	19.9	10.2	26.5	3.0	7.8	23.5
	1年～2年未満 (n=205)	73.7	22.4	12.2	25.4	2.0	10.2	13.2
	2年～3年未満 (n=232)	72.4	29.3	12.5	34.1	6.9	7.8	14.7
	3年～4年未満 (n=166)	68.7	25.3	14.5	19.3	4.8	10.2	16.9
	4年～5年未満 (n=131)	67.2	26.7	26.7	27.5	6.9	7.6	18.3
	5年以上 (n=413)	72.9	29.8	25.4	27.6	6.8	8.2	11.9

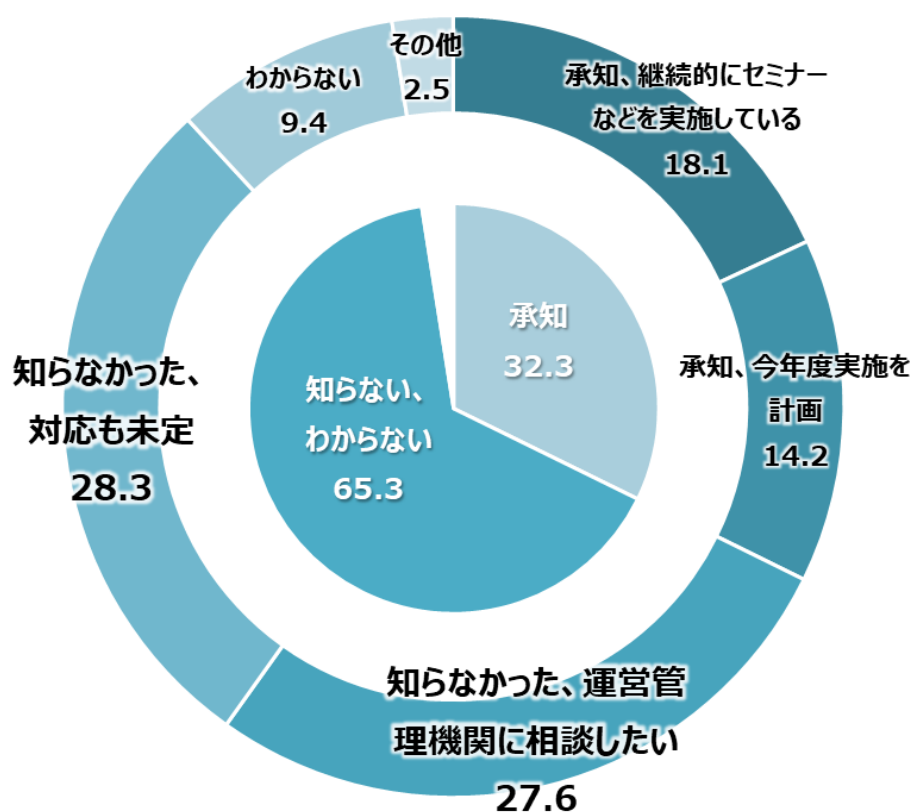
1.7 「運営状況の報告」の認知と継続教育

事業主の負担軽減の観点から、いわゆる業務報告書の手続きの見直しが図られ、継続教育など事業主に課せられた努力義務の履行状況については、地方厚生局において確認となった。

その5年に1度の「運営状況の報告」に「継続教育の実施」が含まれるかについては、すでに認知（承知）している企業は32%に過ぎず、6割近い企業は「知らなかった」「わからない」と認知されていない状況である（図8）。

図8 「運営状況の報告」と継続教育

(n=1,313 単位%)



「運営状況の報告」を認知し、その対応として継続教育を実施するのは従業員規模によって、差がみられる。従業員規模の大きい企業ほど、「運営状況の報告」対応として継続教育を実施する割合が多く、299人以下の企業では「知らなかった、対応も未定」とする企業が3割を超えている（表7）。

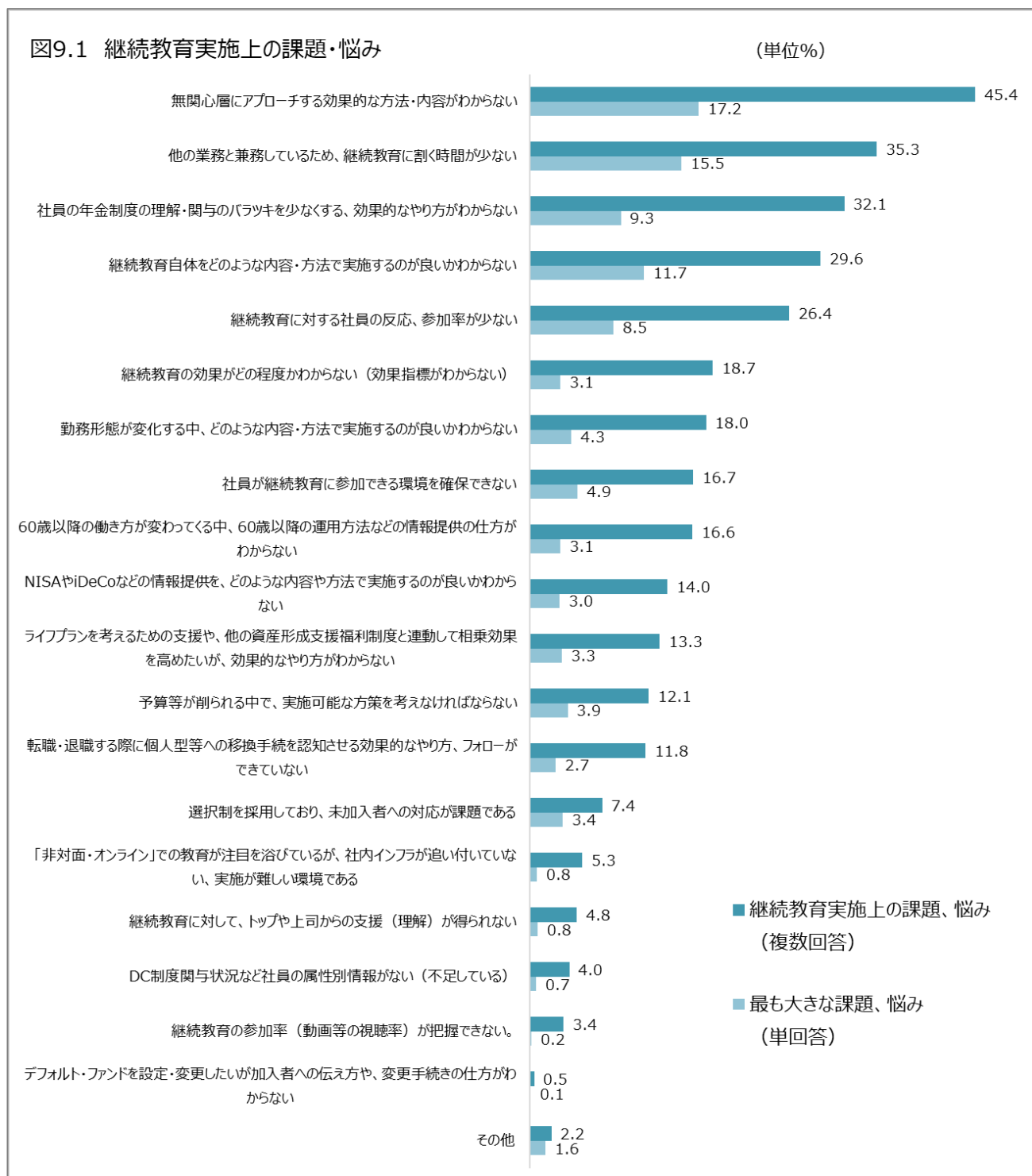
また、担当年数別にみるとやはり5年以上担当している担当者は、認知し継続教育を実施する割合（計画を含む）が4割になる。1年未満の担当者21.6%と比較するとおよそ倍の割合となっている。

表7. 企業特性別「運営状況の報告」と継続教育 （単位：％）

		承知、 継続的 にセミ ナーなど を実施 している	承知、 今年度 実施を 計画	知らな かった、 運営管 理機関 に相談 したい	知らな かった、 対応も 未定	わから ない	その他
従業員数	全体（n=1313）	18.1	14.2	27.6	28.3	9.4	2.5
	1～99人（n=179）	17.9	8.4	22.3	34.6	15.1	1.7
	100～299人（n=368）	15.5	11.1	27.2	35.1	9.0	2.2
	300～999人（n=411）	15.3	15.3	30.2	28.7	8.8	1.7
	1000人以上（n=355）	23.9	19.2	27.6	17.5	7.6	4.2
担当年数	1年未満（n=166）	10.8	10.8	28.3	32.5	15.7	1.8
	1年～2年未満（n=205）	15.1	12.2	30.2	26.3	13.2	2.9
	2年～3年未満（n=232）	12.5	14.7	29.3	34.5	6.9	2.2
	3年～4年未満（n=166）	15.2	17.6	23.0	35.8	6.1	2.4
	4年～5年未満（n=131）	21.4	15.3	27.5	21.4	11.5	3.1
	5年以上（n=413）	25.7	14.8	26.9	23.0	7.0	2.7

1.8 継続教育を実施する際の課題、悩み

継続教育を実施する上で何が課題・悩みになっているか、をみる（図9.1）。



課題・悩みとしてあげられた（複数回答）上位3位は、「無関心層にアプローチする効果的な方法・内容がわからない」、「他の業務と兼務しているため、継続教育に割く時間が少ない」、「社員の年金制度

の理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない」であった（各 45%、35%、32%）。

「最も大きな課題・悩み」になると、「無関心層にアプローチするうまいやり方がわからない」と「他の業務と兼務しているため、継続教育に割く時間が少ない」とが複数回答同様に 1 位、2 位を占める（各 17%、16%）。3 位には、複数回答で 4 位にあげられた「継続教育自体をどのような内容・方法で実施するのが良いかわからない」があがる（12%）。

1.8.1 前回(第 18 回)との比較

継続教育を実施する際の課題・悩みについて前回と比較する（図 9.2）。

上位 1、2 位に変動はないが、前回は「⑤継続教育に対する社員の反応、参加率が少ない」が 3 位だった。今回は当該項目が 5 位と 7 ポイントを下げている。コロナ禍に伴う環境変化が継続教育に対する社員の関心を向上させているのかもしれない。また、オンラインセミナーなどリモート形式の活用で参加率があがっている可能性があり、結果的に課題・悩みの解決の役割を果たしたことが考えられる。

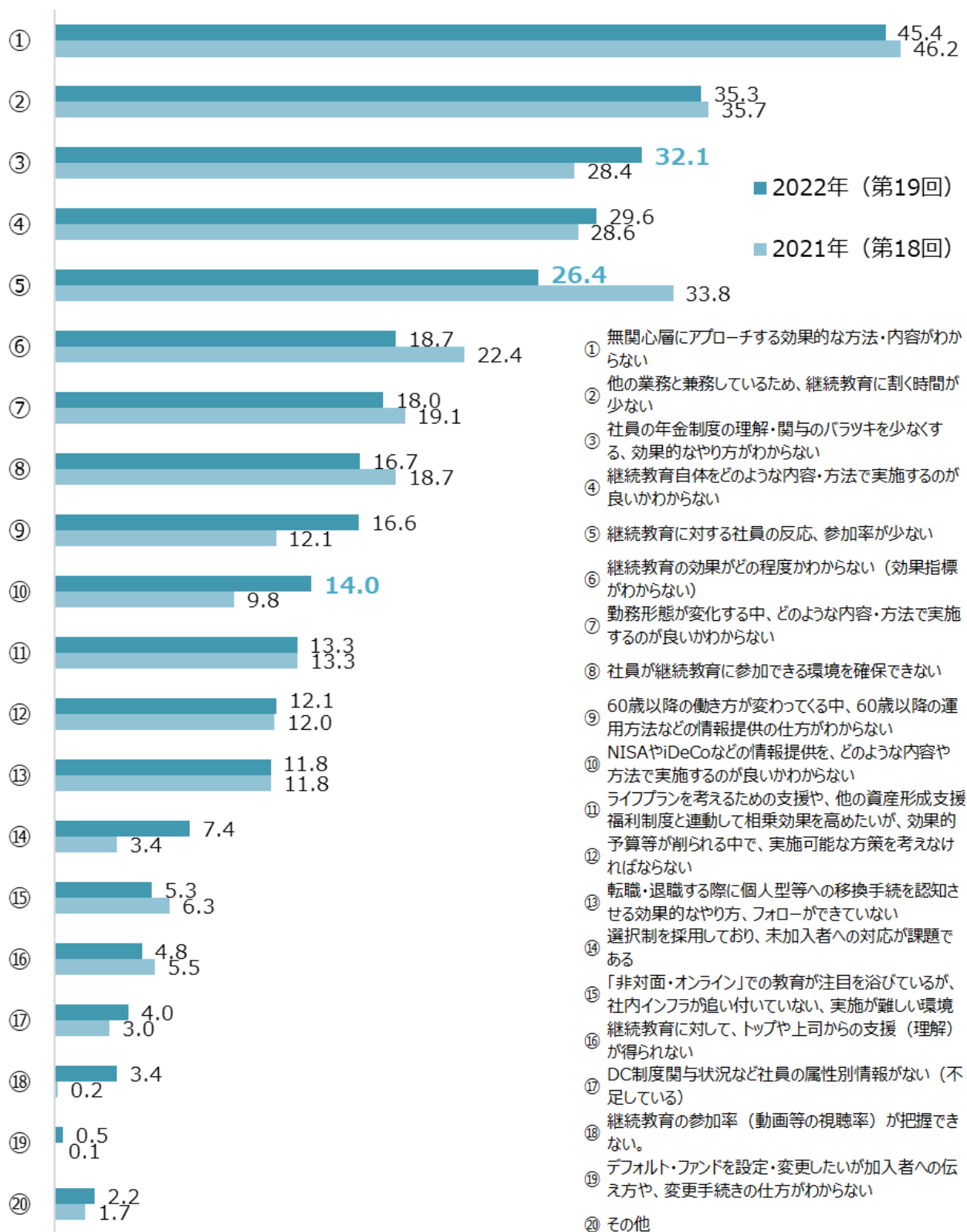
全体的にみると、多くの項目で課題・悩みとしてあげられた割合はそれほど変化がないようにみられるが、上位項目の中で「③社員の年金制度の理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない」は前回比 4 ポイント増加している。前回 5 位に位置する「年金制度」への理解が上がってきたことは、本年 4 月の繰下げ受給の上限年齢引上げといった法改正による影響と思料される。

また同様に「⑩NISA や iDeCo などの情報提供をどのような内容や方法で実施するのが良いかわからない」が 4 ポイント増加しているのも、法改正による本年 10 月からの iDeCo 併用の影響があるだろう。

③⑩の増加を考えると、細かい法改正の対応も含め、加入者にどのような情報をどの程度提供すればよいのか、担当者の悩みどころになっていることがうかがえる。

図9.2 継続教育実施上の課題・悩みの前回比較（複数回答）

（単位％）



1.8.2 継続教育の実施予定別 継続教育を実施する際の課題・悩み

表8は継続教育を実施するうえで何が課題・悩みを「この1年以内における継続教育の実施状況別」にみたものである(複数回答)。

「今後1年以内に、継続教育を実施する計画がある」企業が高い比率であげているものは「無関心層にアプローチする効果的なやり方がわからない」と「継続教育に対する社員の反応、参加率が少ない」である(各51%、37%)。

この2項目は「具体的な計画はないが、実施する予定」の企業においても、あげられることが多い。継続教育を実施する企業では、無関心層をはじめとする社員の参加率向上に向けて模索している現状がみてとれる。なお、これらは従前同様の結果であり、未だ解決されていない悩み・課題として残っている。

一方、「実施したいが、予算面などから実施は困難」とした企業では、「他の業務を兼務しているため、継続教育に割く時間が少ない」、「継続教育自体をどのような内容・方法で実施するのが良いかわからない」を上げる割合が多い(各47%、45%)。

この実施が困難な企業の理由に対して、適切な手立てを打つことが担当者だけではできない状況がある。継続教育への取組みを阻んでいる可能性が高いため、各企業においてできる範囲を確認した上で、運営管理機関をはじめとするアウトソースの利用などについて周知も必要かもしれない。

担当者の手間や負荷をかけず、継続教育を実施する方法・できることをどう提案し支援するか、がアウトソーサーに求められている。

表 8. 継続教育の実施予定別 継続教育を実施する際の課題・悩み (単位%)

	1年以内に継続教育の実施計画ある	具体的計画はないが実施の予定	実施したいが実施は困難	実施する予定はない
予算等が削られる中で、実施可能な方策を考えなければならない	13.0	12.1	15.5	6.2
勤務形態が変化する中、どのような内容・方法で実施するのが良いかわからない	17.6	17.2	23.4	12.8
継続教育自体をどのような内容・方法で実施するのが良いかわからない	18.2	29.6	45.2	25.6
継続教育に対する社員の反応、参加率が少ない	31.5	28.7	24.8	16.7
社員の年金制度の理解・関与のバラツキを少なくする、効果的なやり方がわからない	36.7	32.5	35.0	20.7
無関心層にアプローチする効果的な方法・内容がわからない	51.2	45.7	47.5	33.5
DC制度関与状況など社員の属性別情報がない(不足している)	5.5	4.0	4.0	2.2
ライフプランを考えるための支援や、他の資産形成支援福利制度と連動して相乗効果を高めたいが、効果的なやり方がわからない	16.1	15.2	10.9	8.4
NISAやiDeCoなどの情報提供を、どのような内容や方法で実施するのが良いかわからない	9.7	15.7	18.2	11.5
60歳以降の働き方が変わってくる中、60歳以降の運用方法などの情報提供の仕方がわからない	18.2	17.2	14.9	15.4
社員が継続教育に参加できる環境を確保できない	9.7	14.1	26.7	18.5
継続教育に対して、トップや上司からの支援(理解)が得られない	3.3	5.1	7.3	3.1
他の業務と兼務しているため、継続教育に割く時間が少ない	23.9	35.5	47.2	35.7
継続教育の効果がどの程度かわからない(効果指標がわからない)	21.5	18.5	20.8	11.9
継続教育の参加率(動画等の視聴率)が把握できない。	4.2	4.0	4.0	0.4
「非対面・オンライン」での教育が注目を浴びているが、社内インフラが追いついていない、実施が難しい環境である	4.2	5.1	7.6	4.4
転職・退職する際に個人型等への移換手続を認知させる効果的なやり方、フォローができていない	10.6	13.0	8.9	15.0
デフォルト・ファンドを設定・変更したいが加入者への伝え方や、変更手続きの仕方がわからない	0.0	0.7	0.3	0.9
選択制を採用しており、未加入者への対応が課題である	8.5	7.1	8.3	5.3
その他	3.3	1.3	0.7	4.4

1.9 継続教育の課題、悩みに対する運営管理機関のサポート

図 10.1 で、継続教育を実施する上で最も大きな悩み・課題に対する運営管理機関のサポート評価をみる。充分か否かは別として、およそ 7 割近くの企業が「サポートしてくれる」と回答している。

なお、このサポート評価割合は、前回 57.9%から 9 ポイントも上昇している（図 10.2）。

図10.1 最も大きな課題・悩みに対する運営管理機関のサポート

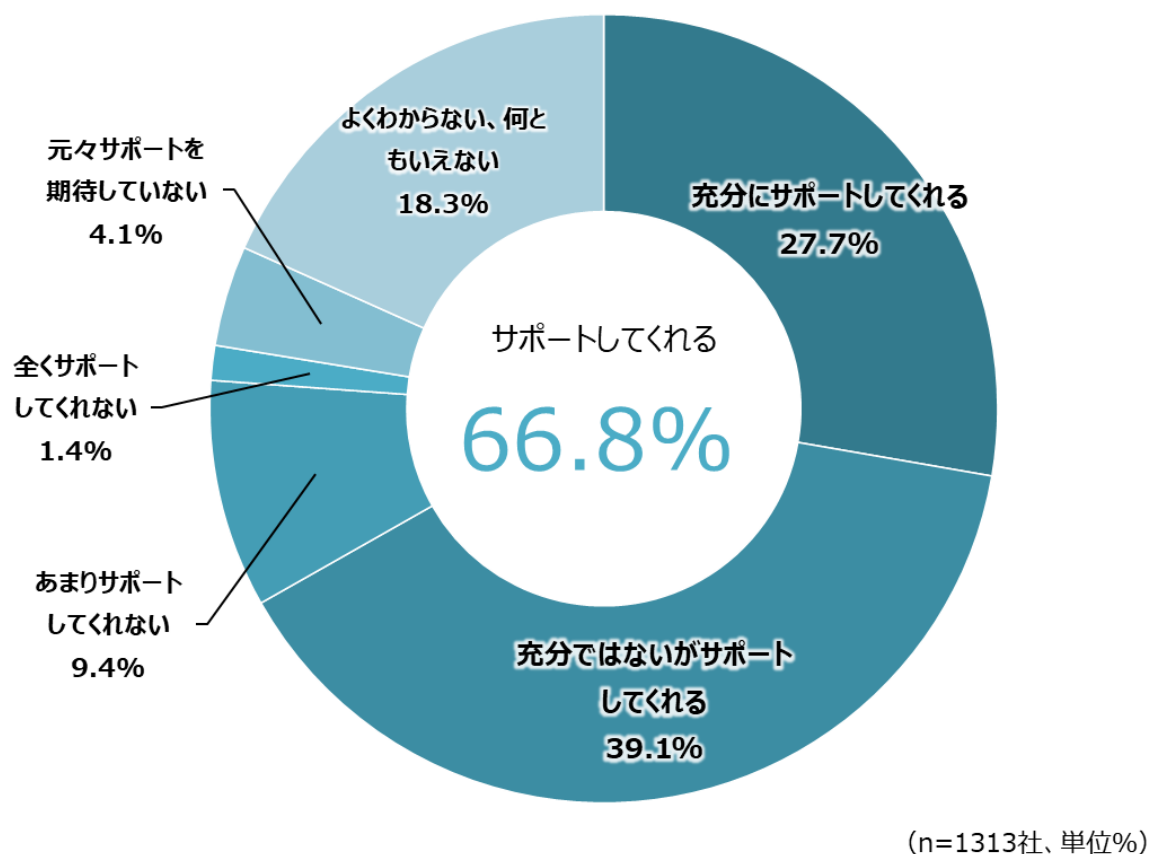
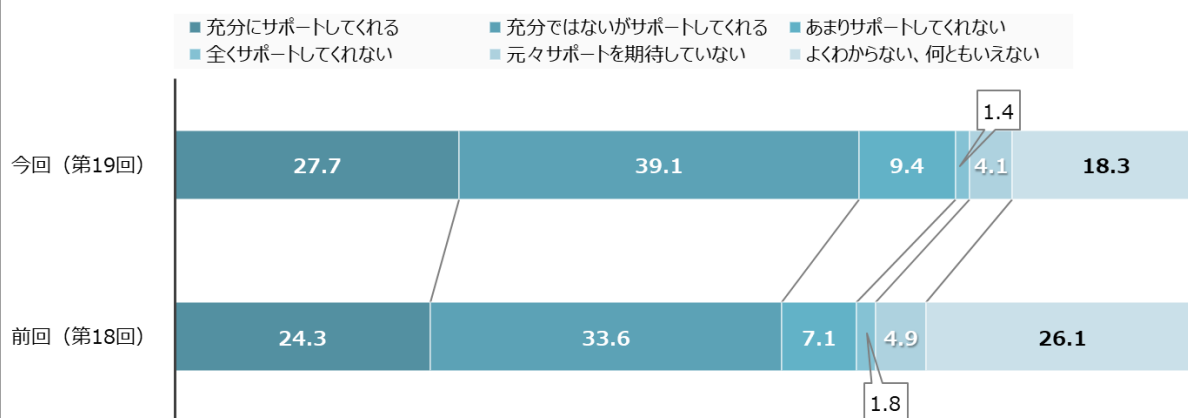


図10.2 最も大きな課題・悩みに対する運営管理機関サポートの前回比較 (単位%)

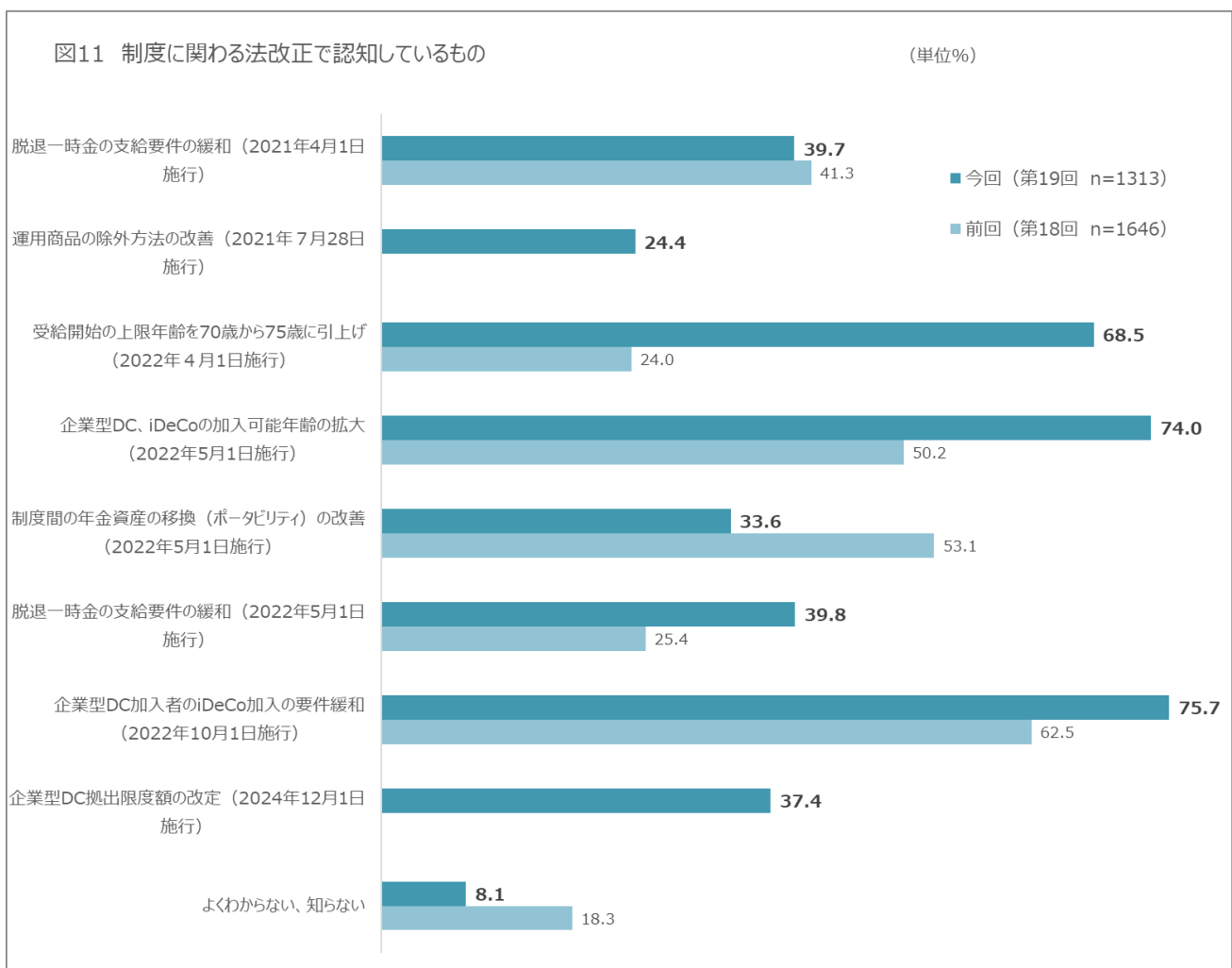


2. 制度改正への対応

2.1 法改正内容の認知

DC 制度に関わる法改正について、どのような内容を知っているかを確認した。図 11 でみると、「企業型 DC 加入者の iDeCo 加入の要件緩和（2022 年 10 月 1 日施行）」が 76% と最も多い。

以下「企業型 DC、iDeCo の加入可能年齢の拡大（2022 年 5 月 1 日施行）」、「受給開始の上限年齢を 75 歳に引き上げ（2022 年 4 月 1 日施行）」と続く（各 74%、69%）。このうち「受給開始の上限年齢を 75 歳に引き上げ」は、認知率が 68.5% と前回の 24.0% から大きく向上した。



企業特性格別 法改正内容の認知

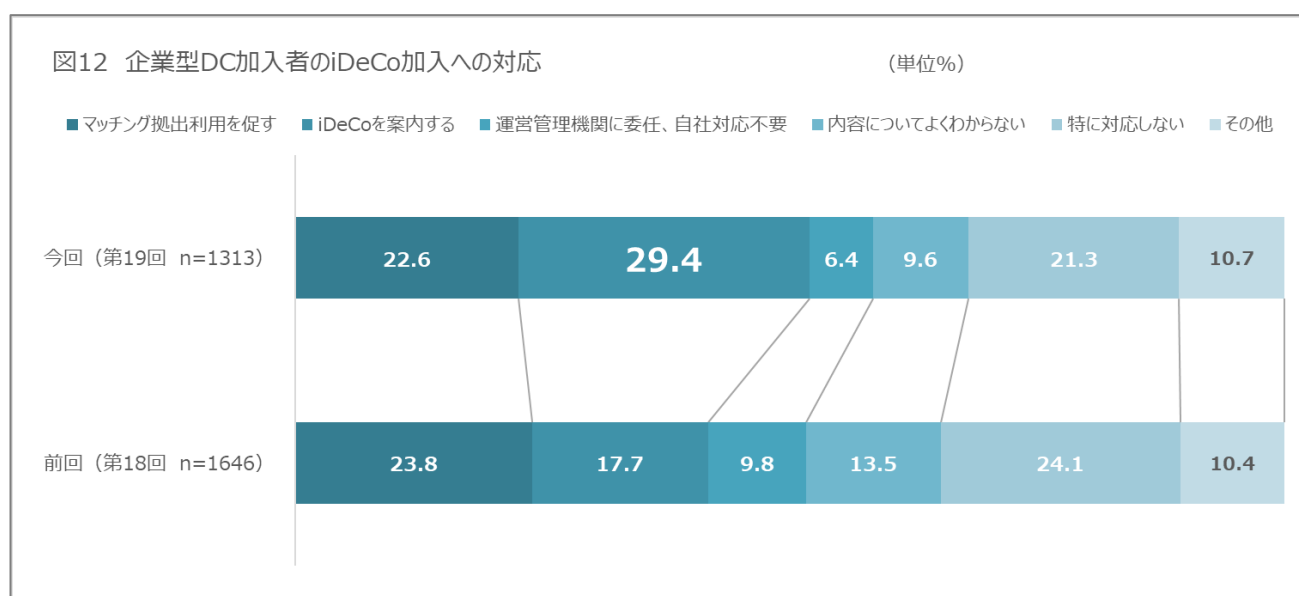
全体的に法改正の認知は、従業員数が1,000人以上の企業および「定期的に継続教育を実施」している企業で高い（表9）。法改正の認知が、継続教育への取組みを促している可能性がある。

また、「DC加入者のiDeCo加入要件の緩和」については、1000人以上の企業で9割を超えている。一方299人以下の企業については認知度合が下がり、99人以下の企業においては55.2%と半数の状況であり、規模による差が際立つ。

		脱退一時金の支給要件の緩和 (2021 4/1)	運用商品の除外方法の改善	受給開始の上限年齢を70歳から75歳に引上げ	企業型DC、iDeCoの加入可能年齢の拡大	制度間の年金資産の移換（ポータビリティ）の改善	脱退一時金の支給要件の緩和 (2022 5/1)	企業型DC加入者のiDeCo加入の要件緩和	企業型DC拠出限度額の改定	よくわからない、知らない
従業員数	全体 (n=1313)	39.7	24.4	68.5	74.0	33.6	39.8	75.7	37.3	8.1
	1～99人 (n=179)	30.5	15.5	53.4	61.5	20.7	31.0	55.2	28.2	20.1
	100～299人 (n=368)	34.1	14.5	65.1	65.1	25.7	31.3	65.9	25.1	11.5
	300～999人 (n=411)	38.0	23.2	69.4	75.8	32.4	38.8	80.1	33.4	4.8
	1000人以上 (n=355)	52.5	39.2	80.1	87.5	49.0	54.3	90.5	59.6	2.7
継続教育実施状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	51.1	36.8	78.9	81.7	50.2	50.8	83.0	50.5	4.3
	必要に応じて実施 (n=408)	46.5	28.4	71.6	77.0	34.8	45.5	78.5	36.8	5.9
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	34.0	17.0	59.6	78.7	29.8	40.4	78.7	38.3	6.4
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	29.9	15.4	65.3	70.1	24.4	30.5	69.5	32.5	10.0
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	22.3	5.8	46.3	55.4	13.2	21.5	65.3	21.5	21.5
	実施したことはない (n=73)	26.5	13.2	67.6	66.2	23.5	27.9	64.7	27.9	10.3

2.2 DC 制度加入者における iDeCo 対応

2022 年 10 月から、法改正により規約の定めがなくとも企業型 DC 加入者が iDeCo へ加入できるようになる。その対応について聞いた（図12）。



前回と比較して目立つのが、「iDeCo について案内する」とした回答である。前回比 12 ポイントも増加し、29%と最も多い。前は、「マッチング拠出を導入しているので、そちらの案内を促す」企業が最も多かったが、今回は微減した。

どのような形で iDeCo について案内したかは不明であるが、自助努力型の老後向け資産形成を支援したいとする企業の姿勢がうかがえる。

企業特性格 DC 制度加入者における iDeCo 対応

従業員規模別にみると、1000 人以上の企業においては「iDeCo について案内する」と回答した企業が約 4 割になっており、全体と比して 10 ポイントも多い。一方、「特に対応しない」と回答した企業が 34%になるのが 99 人以下の企業である。ここでも規模による差が際立っている（表 10）。

継続教育の実施状況からみると、「定期的に継続教育を実施」「必要に応じて継続教育を実施」する企業ではマッチング拠出の利用を促す回答が全体と比して多くみられる。

「継続教育を実施したいが予算／マンパワーから困難」とした企業においては、「iDeCo について案内する」とした回答が全体をわずかながらも超えている。少なくとも、何かしらの形で加入者へ情報提供をしようとする動きがあることが予測される。

表10. 企業特性格 企業型DC加入者のiDeco加入への対応

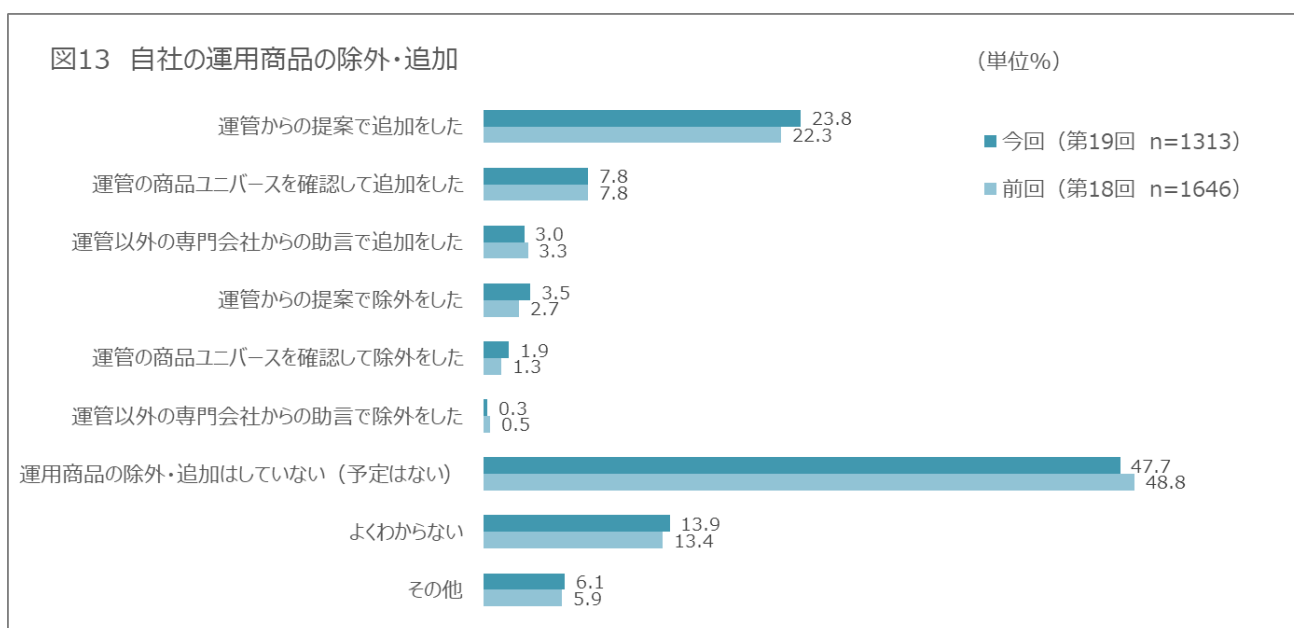
		マッチング 拠出利用 を促す	iDeCoを 案内する	運営管理 機関に委 任、自社 対応不要	内容につ いてよくわ からない	特に対応 しない	その他
従業員数	全体 (n=1313)	22.6	29.4	6.4	9.6	21.3	10.7
	1～99人 (n=179)	20.7	17.3	9.5	12.8	34.1	5.6
	100～299人 (n=368)	24.5	23.1	9.5	16.0	20.4	6.5
	300～999人 (n=411)	20.7	31.9	5.6	8.0	22.4	11.4
	1000人以上 (n=355)	23.9	39.2	2.5	3.1	14.6	16.6
継続教育 実施状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	31.3	30.1	3.8	5.3	14.3	15.2
	必要に応じて実施 (n=408)	27.5	29.4	6.9	5.1	22.1	9.1
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	22.4	32.7	8.2	10.2	20.4	6.1
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	15.5	32.0	8.2	13.6	19.9	10.8
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	11.2	20.8	6.4	20.0	33.6	8.0
	実施したことはない (n=73)	5.5	27.4	6.8	19.2	35.6	5.5

2.3 運用商品の除外・追加

運用商品の除外・追加についての実施状況をみると、前回同様およそ半数の企業で「商品の除外・追加などの見直しは行っていない（予定はない）」と回答している。「よくわからない」を除くと、運用商品の追加・除外を行った企業は4割程度にとどまる。全体的には、前回と傾向は変わらない（図13）。

追加・除外の内訳をみてみると、「運営管理機関からの提案で追加を行った」が24%と最も多く、「運営管理機関の商品ユニバースを確認して追加を行った」が続く（8%）。

現状、運用商品の変更は除外でなく、追加することの方が多く（追加35%、除外6%）。また、追加・除外は「運営管理機関の商品ユニバースを確認」することよりも、「運営管理機関からの提案」によって行うことが多い。



企業特性格別 運用商品の除外・追加

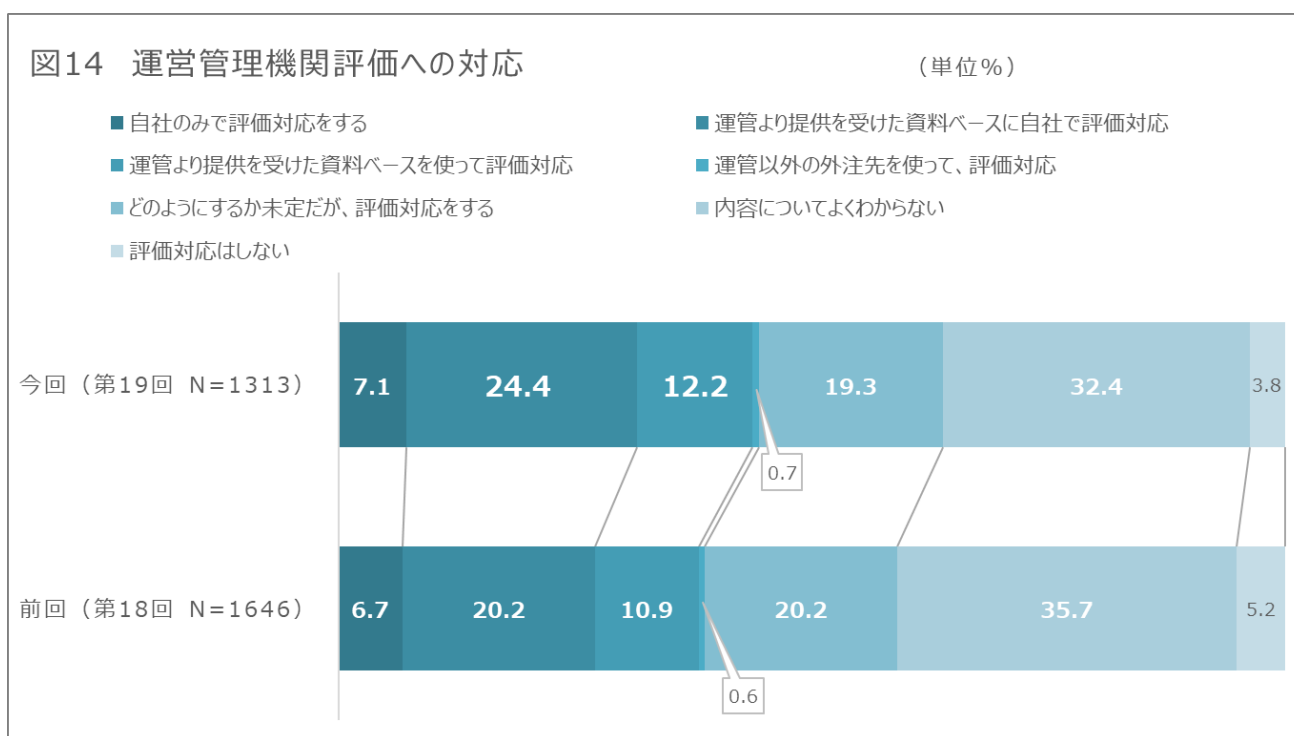
追加、除外の実施について企業特性格別に大きな差はみられないが、「商品ユニバースを確認」して除外・追加を行う割合は、従業員数1,000人以上の企業で多くみられる。

表11. 企業特性格別 運用用商品の除外・追加 (単位%)		運営の商品ユニバースを確認して除外をした	運営の商品ユニバースを確認して追加をした	運営からの提案で除外をした	運営からの提案で追加をした	運営以外の専門会社からの助言で除外をした	運営以外の専門会社からの助言で追加をした	運用商品の除外・追加はしていない（予定はない）	よくわからない	その他
従業員数	全体 (n=1313)	1.9	7.8	3.5	23.8	0.3	3.0	47.7	13.9	6.1
	1～99人 (n=179)	1.1	3.4	3.4	23.0	0.6	0.6	44.3	21.3	6.3
	100～299人 (n=368)	0.8	6.7	1.7	24.3	0.3	4.2	48.3	16.2	2.2
	300～999人 (n=411)	1.3	6.1	3.3	25.5	0.0	2.0	49.2	12.8	5.9
	1000人以上 (n=355)	3.9	12.5	5.3	21.7	0.6	4.5	47.5	9.2	10.7
継続教育実施状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	4.6	11.5	5.9	31.3	0.6	5.3	39.6	7.7	9.0
	必要に応じて実施 (n=408)	1.5	9.0	4.6	28.1	0.5	2.6	45.0	11.0	7.2
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	0.0	0.0	2.1	25.5	0.0	2.1	59.6	10.6	4.3
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	0.6	5.5	1.0	17.0	0.0	3.2	51.8	19.0	4.8
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	0.0	2.5	1.7	13.2	0.0	0.0	52.9	30.6	0.8
	実施したことはない (n=73)	0.0	5.9	0.0	11.8	0.0	1.5	67.6	10.3	4.4

2.4 運営管理機関評価への対応

少なくとも5年ごとに行うべき運営管理機関の評価について対応を聞いた。図14でその結果をみると、「何らかの形で評価対応する」との企業は前回に比べて6ポイント増加した（前回38% 今回44%）。

しかし、そのうちの半数以上は「運営管理機関より提供を受けた資料をベースに評価する」としており、「自社のみで評価対応をする」は、7%にすぎない。



企業特性別 運営管理機関評価への対応

従業員数が1,000人以上の企業や継続教育を実施する企業ほど「運営管理機関より提供を受けた資料」をベースに運営管理機関評価を行うとする割合が多い（表12）。

表12. 企業特性別 運営管理機関評価への対応 (単位%)

		自社のみ で評価対 応をする	運営より 提供を受 けた資料 ベースに 自社で評 価対応	運営より 提供を受 けた資料 ベースを 使って評 価対応	運営以外 の外注先 を使って、 評価対応	どのよう にするか未 定だが、 評価対応 をする	内容につ いてよくわ からない	評価対応 はしない
従業員数	全体 (n=1313)	6.9	24.5	12.2	0.7	19.6	32.4	3.7
	1～99人 (n=179)	7.3	23.5	8.9	0.6	18.4	33.5	7.8
	100～299人 (n=368)	6.3	23.1	13.3	0.5	17.1	34.0	5.7
	300～999人 (n=411)	6.3	23.8	13.9	0.2	19.5	34.1	2.2
	1000人以上 (n=355)	8.2	27.3	10.7	1.4	22.8	28.2	1.4
継続教育実施状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	7.3	30.7	12.0	1.8	21.1	24.9	2.3
	必要に応じて実施 (n=408)	8.3	30.6	15.0	0.7	18.4	24.3	2.7
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	12.2	18.4	10.2	0.0	24.5	30.6	4.1
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	5.7	19.3	11.7	0.0	21.5	37.7	4.1
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	4.0	10.4	5.6	0.0	13.6	61.6	4.8
	実施したことはない (n=73)	4.1	12.3	12.3	0.0	17.8	41.1	12.3

3. 運営管理機関の対応評価、取引総合満足度

3.1. 運営管理機関に対する個別対応項目評価

運営管理機関の対応評価、取引総合満足度などについてみる。今回の調査では、運営管理機関に対する個別対応に関して以下の 27 項目（A. 加入者向け支援 10 項目、B. 制度運営支援 12 項目、C. 事業主との関係性管理 5 項目）を提示してそれぞれ満足度を 7 段階で評価してもらった。個別対応項目は次の通りである。

A. 加入者向け 支援	A 1.	加入者にとって、わかりやすいツール類（セミナー資料、テキスト、ビデオなど）の作成、提供
	A 2.	研修、セミナーで、加入者にわかりやすく適切に説明してくれる
	A 3.	継続教育で、セミナー以外の各種ツール（DVD、eラーニング、冊子等）が用意されている、充実している
	A 4.	加入者向けコールセンターは、親切で、わかりやすい回答をしてくれる（社員からの不満は聞いていない）
	A 5.	加入者向けWeb画面は、見やすい構成で使い方がわかりやすく、使い勝手がよい
	A 6.	加入者向けWebサービスは、加入者にとって必要な情報を充足している（社員からの不満は聞いていない）
	A 7.	Webサービスは、スマートフォンやタブレットからも簡単に利用できる
	A 8.	加入者向けアプリは、見やすい構成で使い方がわかりやすく、使い勝手がよい
	A 9.	加入者向けアプリは、加入者にとって必要な情報を充足している（社員からの不満は聞いていない）
	A 10.	転職・退職した際に、移換や給付裁定手続をするよう書面や電話等でフォローしてくれる
B. 制度運営 支援	B 1.	社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくするための提案、アドバイスがある
	B 2.	自社の現状に合う投資教育について相談・提案がある
	B 3.	社員のWebやアプリのアクセス向上、コールセンター利用を促すための提案がある
	B 4.	自社の運営管理状況や商品の運用実績などについて十分な内容の定期的報告がある
	B 5.	自社にあう運用商品の品揃え、商品数や指定運用方法（デフォルト商品）などについて相談にのり、アドバイスをくれる
	B 6.	加入者のWebアクセス状況やコールセンター問合せ状況、資産運用状況などをいつでも把握できる体制がある
	B 7.	導入後の各種事務（中途加入、異動、資格喪失の手続漏れなど）をフォローしたり、個別相談できる体制がある
	B 8.	事業主向けWeb画面は、わかりやすい（使いやすい）
	B 9.	マニュアル類や各種資料、運営管理機関担当者の説明は、全体的にわかりやすい
	B 10.	法改正を含め、確定拠出年金に関する定期的な情報提供がある
	B 11.	年金規約の申請手続き、変更手続きなどの支援がある
	B 12.	事務担当者のスキルアップ・業務定着化のための事務研修などの機会を提供してくれる
C. 事業主との 関係性管理	C 1.	運営管理機関と自社の確定拠出年金の責任者との間には、やりとり、コミュニケーションがある
	C 2.	自分（担当者）のレベルに合った対応をしてくれる
	C 3.	事務面や制度運営などについての相談、やりとりが来ている
	C 4.	悩みや課題、事務面など自社からの問合せに対して、適切かつ親身に対応してくれる
	C 5.	改善要望、改善提案に対する運営管理機関の反応、フィードバックが早い

なお、7段階の評価それぞれに、以下のように数量化カテゴリーを施して平均スコアを算出し、統計的処理を行なった。また、「非常に満足」、「満足」の合計を

「高位満足合計」

「やや不満」、「不満」、「非常に不満」の合計を

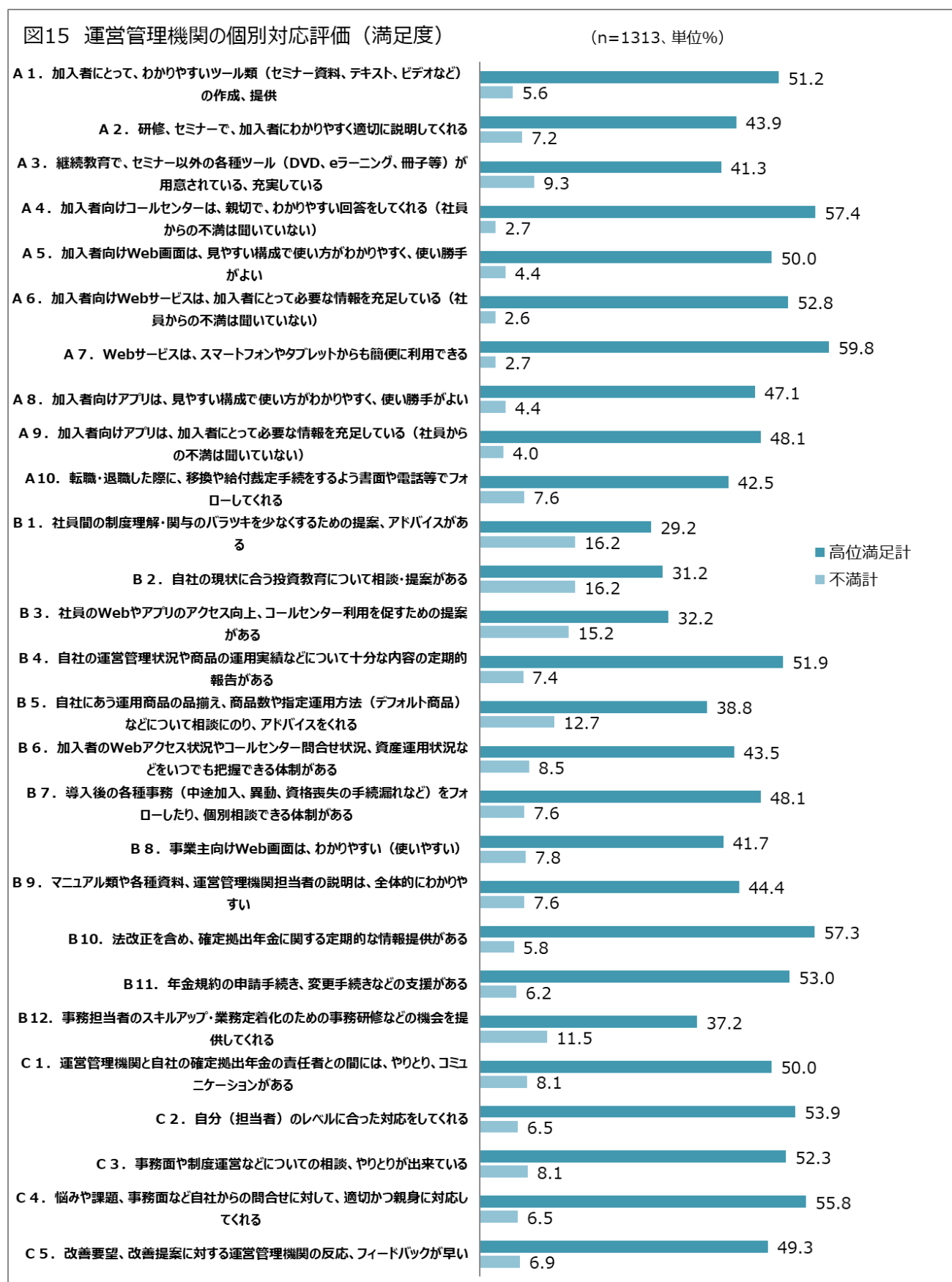
「不満合計」

とする。

平均スコア算出基準

スコア換算	評価
+ 5 点	非常に満足（非常によく対応）
+ 3 点	満足（かなりよく対応）
+ 1 点	やや満足（少し対応してくれるが不満でない）
0 点	可も不可もない
- 1 点	やや不満（期待をやや下回る）
- 3 点	不満（期待を下回る、乖離が大きい）
- 5 点	非常に不満（なにも対応してくれない）

3.1.1 個別対応項目評価の全体像～どの項目で対応評価が高く、どの項目で低いか 運営管理機関に対する個別対応評価を全体でみる（図 15）。



個別対応評価 27 項目それぞれについて、上段に「高位満足合計」を、下段に「不満合計」の値をまとめた。

「高位満足合計」の割合が大きい項目ほど運営管理機関の対応に満足しており、割合が低い項目は企業が運営管理機関の対応に満足していない。

この結果によると、「高位満足合計」値の高い項目は、「A 7. Web サービスは、スマートフォンやタブレットからも簡便に利用できる」、「A 4. 加入者向けコールセンターは、親切で、わかりやすい回答をしてくれる（社員からの不満は聞いていない）」、「B 10. 法改正を含め、確定拠出年金制度に関する定期的な情報提供がある」、「C 4. 悩みや課題、事務面など自社からの問合せに対して、適切かつ親身に対応してくれる」であり、それぞれ 55%以上の企業が高位満足の回答をしている。

一方、「不満合計」値が高いのは、「B 1. 社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくするための提案、アドバイスがある」、「B 2. 自社の現状に合う投資教育について相談・提案がある」、「B 3. 社員の Web のアクセス向上、コールセンター利用を促すための提案がある」で 15%以上の企業が不満に感じている。これらの項目は「不満合計」と「高位満足合計」との差が他よりも少ない。

これらの結果は前回とあまり変化はみられないため、引き続き運営管理機関としては今後の対応改善・対応強化が求められる。

3.1.2 (参考)個別対応項目間相関係数

表 13 は、今回の個別対応評価 27 項目間の相関係数をみたものである。この相関係数は全項目が $P < 0.01$ の水準で有意にある。

総合取引	満足	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	B 1	B 2	B 3	B 4
A 1.	0.703	1.000													
A 2.	0.632	0.754	1.000												
A 3.	0.676	0.768	0.729	1.000											
A 4.	0.635	0.661	0.578	0.615	1.000										
A 5.	0.653	0.713	0.637	0.698	0.701	1.000									
A 6.	0.699	0.727	0.637	0.691	0.747	0.838	1.000								
A 7.	0.619	0.634	0.558	0.602	0.654	0.718	0.748	1.000							
A 8.	0.607	0.621	0.574	0.593	0.611	0.697	0.707	0.750	1.000						
A 9.	0.613	0.622	0.577	0.606	0.648	0.695	0.753	0.727	0.913	1.000					
A 10.	0.597	0.570	0.495	0.566	0.622	0.605	0.641	0.564	0.586	0.606	1.000				
B 1.	0.697	0.660	0.656	0.682	0.541	0.593	0.598	0.509	0.568	0.572	0.550	1.000			
B 2.	0.693	0.649	0.642	0.682	0.527	0.577	0.587	0.508	0.555	0.555	0.526	0.872	1.000		
B 3.	0.708	0.642	0.621	0.670	0.573	0.613	0.630	0.553	0.581	0.585	0.556	0.839	0.843	1.000	
B 4.	0.727	0.638	0.585	0.620	0.561	0.618	0.645	0.577	0.566	0.581	0.523	0.670	0.688	0.712	1.000

総合取引	満足	B 5	B 6	B 7	B 8	B 9	B 10	B 11	B 12	C 1	C 2	C 3	C 4	C 5
B 5.	0.742	1.000												
B 6.	0.693	0.708	1.000											
B 7.	0.683	0.649	0.686	1.000										
B 8.	0.718	0.641	0.638	0.702	1.000									
B 9.	0.768	0.686	0.675	0.715	0.801	1.000								
B 10.	0.744	0.692	0.654	0.687	0.671	0.744	1.000							
B 11.	0.731	0.695	0.634	0.696	0.647	0.714	0.784	1.000						
B 12.	0.681	0.686	0.674	0.664	0.644	0.684	0.708	0.690	1.000					
C 1.	0.758	0.706	0.645	0.660	0.610	0.669	0.699	0.701	0.644	1.000				
C 2.	0.765	0.682	0.625	0.670	0.602	0.693	0.700	0.713	0.645	0.842	1.000			
C 3.	0.791	0.695	0.660	0.688	0.629	0.704	0.722	0.726	0.676	0.850	0.887	1.000		
C 4.	0.771	0.686	0.612	0.684	0.615	0.684	0.694	0.701	0.625	0.804	0.868	0.871	1.000	
C 5.	0.780	0.694	0.628	0.651	0.629	0.693	0.697	0.688	0.646	0.798	0.809	0.833	0.833	1.000

相関係数が 0.7 以上の相関関係の強いグループ群は以下のとおりである。

□教育及びツール関連グループ：加入者向け支援 A 1、A 2、A 3

□CC,Web 関連グループ：加入者支援 A 4、A 5、A 6、A 7、A 8

□提案、アドバイスの関連グループ：制度運営支援 B 1、B 2、B 3、B 4、B 5

□制度運営支援関連グループ：制度運営支援 B 7、B 8、B 9、B 10、B 11、B 12

□企業とのコミュニケーショングループ：事業主との関係性管理 C 1、C 2、C 3、C 4、C 5

上記グループにおいては、グループ内のある項目での対応評価が高いと同一グループの他の項目においても同じく高い評価を得られる可能性が高い。

3.1.3 取引総合満足度に影響を与える個別対応項目の抽出

運営管理機関取引に影響を与える個別対応項目を抽出するに際して、どの項目が取引総合満足度に影響を与えるかの分析を行った。

分析は、「取引総合満足」を目的変数とし、個別 27 項目を説明変数とする重回帰分析を行い、「取引総合満足」に有意に影響を与える項目を抽出した ($p < 0.05$)。

なお、重回帰分析を行うにあたっては線形結合をしている変数を除いて分析、変数の選択はステップワイズ法を採用した。

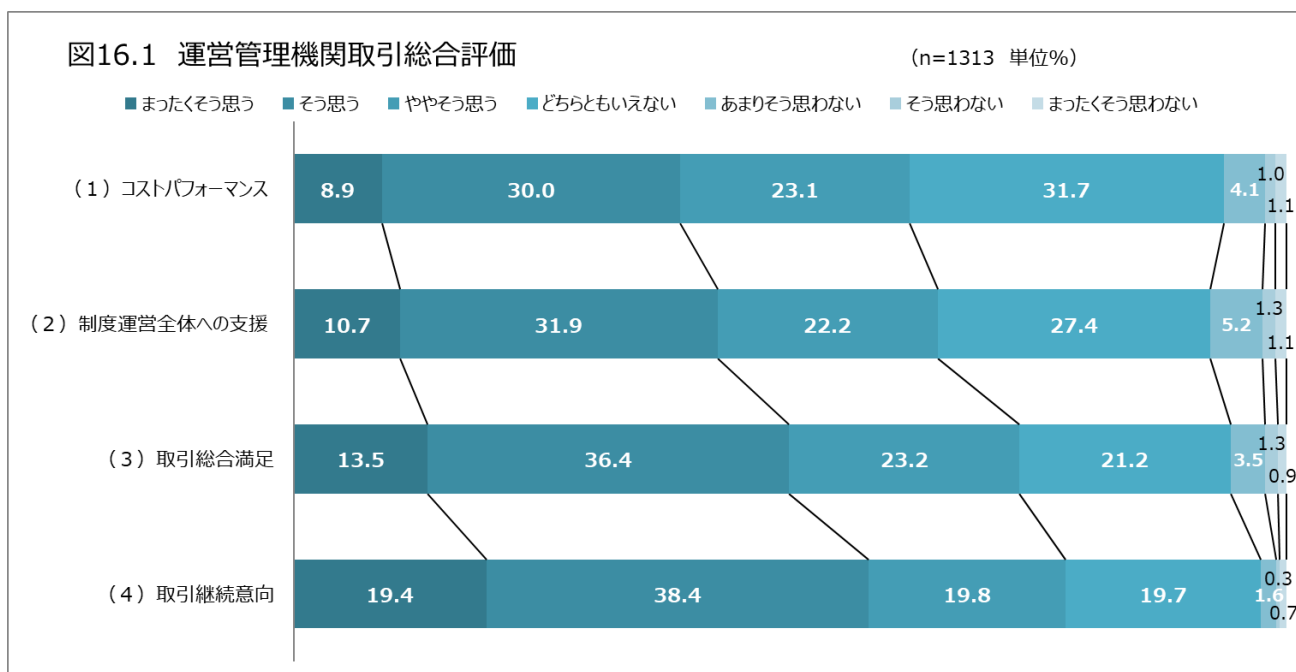
取引総合満足度に影響を与える項目は、企業規模によって異なるが、3 つ以上の企業グループであげられ、かつ t 値が最も高い項目 (= 有意確率 $p < 0.01$) は、「C 5. 改善要望、改善提案に対する運営管理機関の反応、フィードバックが早い」である。当該項目は、従業員数が 1,000 人以上の企業では取引総合満足度の影響項目になっていない。1,000 人以上の企業において、この項目は充足されているのかもしれない。1,000 人以上の企業では「C 3. 事務面や制度運営などについての相談、やりとりが出来る」が取引総合満足度に最も影響を与える項目としてあげられる。

表 14. 取引総合満足に影響を与える個別対応項目 (t 値)			全体	従業員数 1~99人	100~ 299人	300~ 999人	1000人 以上
R 2			0.687	0.734	0.699	0.689	0.7286
A. 加入者向け支援	A 1	加入者にとって、わかりやすいツール類 (セミナー資料、テキスト、ビデオなど) の作成、提供	***4.04			***4.24	
	A 2	研修、セミナーで、加入者にわかりやすく適切に説明してくれる					
	A 3	継続教育で、セミナー以外の各種ツール (DVD、eラーニング、冊子等) が用意されている。充実している			**2.84		
	A 4	加入者向けコールセンターは、親切で、わかりやすい回答をしてくれる (社員からの不満は聞いていない)					
	A 5	加入者向けWeb画面は、見やすい構成で使い方がわかりやすく、使い勝手がよい					
	A 6	加入者向けWebサービスは、加入者にとって必要な情報を充足している (社員からの不満は聞いていない)	**3.17			**2.64	**2.42
	A 7	Webサービスは、スマートフォンやタブレットからも簡単に利用できる。					
	A 8	加入者向けアプリは、見やすい構成で使い方がわかりやすく、使い勝手がよい					
	A 9	加入者向けアプリは、加入者にとって必要な情報を充足している (社員からの不満は聞いていない)					
	A 10	転職・退職した際に、移換や給付裁定手続をするよう書面や電話等でフォローしてくれる		*2.75	***3.35		
B. 制度運営支援	B 1	社員間の制度理解・関与のバラツキを少なくするための提案、アドバイスがある					**2.15
	B 2	自社の現状に合う投資教育について相談・提案がある					
	B 3	社員のWebやアプリのアクセス向上、コールセンター利用を促すための提案がある					**3.25
	B 4	自社の運営管理状況や商品の運用実績などについて十分な内容の定期的報告がある	**3.24		**2.52		
	B 5	自社にあって運用商品の品揃え、商品数や指定運用方法 (デフォルト商品) などについて相談にのり、アドバイスをくれる	**2.91		*2.70	***3.54	
	B 6	加入者のWebアクセス状況やコールセンター問合せ状況、資産運用状況などをいつでも把握できる体制がある		*2.76			
	B 7	導入後の各種事務 (中途加入、異動、資格喪失の手続漏れなど) をフォローしたり、個別相談できる体制がある					
	B 8	事業主向けWeb画面は、わかりやすい (使いやすい)	***4.37				***4.58
	B 9	マニュアル類や各種資料、運営管理機関担当者の説明は、全体的にわかりやすい	***4.47		***5.17	***4.36	
	B 10	法改正を含め、確定拠出年金に関する定期的な情報提供がある		***3.52			**2.09
	B 11	年金規約の申請手続き、変更手続きなどの支援がある	**3.22			**3.36	
	B 12	事務担当者のスキルアップ・業務定着化のための研修などの機会を提供してくれる					
C. 事業主との関係性管理	C 1	運営管理機関と自社の確定拠出年金の責任者との間には、やりとり、コミュニケーションがある				**2.01	
	C 2	自分 (担当者) のレベルに合った対応をしてくれる			***3.46		
	C 3	事務面や制度運営などについての相談、やりとりが出来る	***5.02				***4.99
	C 4	悩みや課題、事務面など自社からの問合せに対して、適切かつ親身に対応してくれる	***3.53	***4.93			**3.03
	C 5	改善要望、改善提案に対する運営管理機関の反応、フィードバックが早い	***5.44	**3.24	***4.96	***2.82	

(注) * : 0.05 < p ≤ 0.1 ** : 0.01 < p ≤ 0.05 *** : p < 0.01 変数選択 : ステップワイズ法

3.2 運営管理機関に対する取引総合評価

4項目にわたって運営管理機関取引に関する総合評価を得ている。レベルの差があるとはいえ、従前同様に、概ね半数以上の企業がそれぞれの項目に対し肯定的に評価している（図16）。



なお、取引総合評価の平均スコアは、全ての項目で上昇している。特に、「(2) 制度運営全体への支援」、「(3) 取引総合満足」は、それぞれ前回比 0.3 ポイントの上昇を見せている。運営管理機関との取引関係はコロナ禍を機に深化しているのかもしれない。

表15. 取引総合評価平均スコア 前回比較

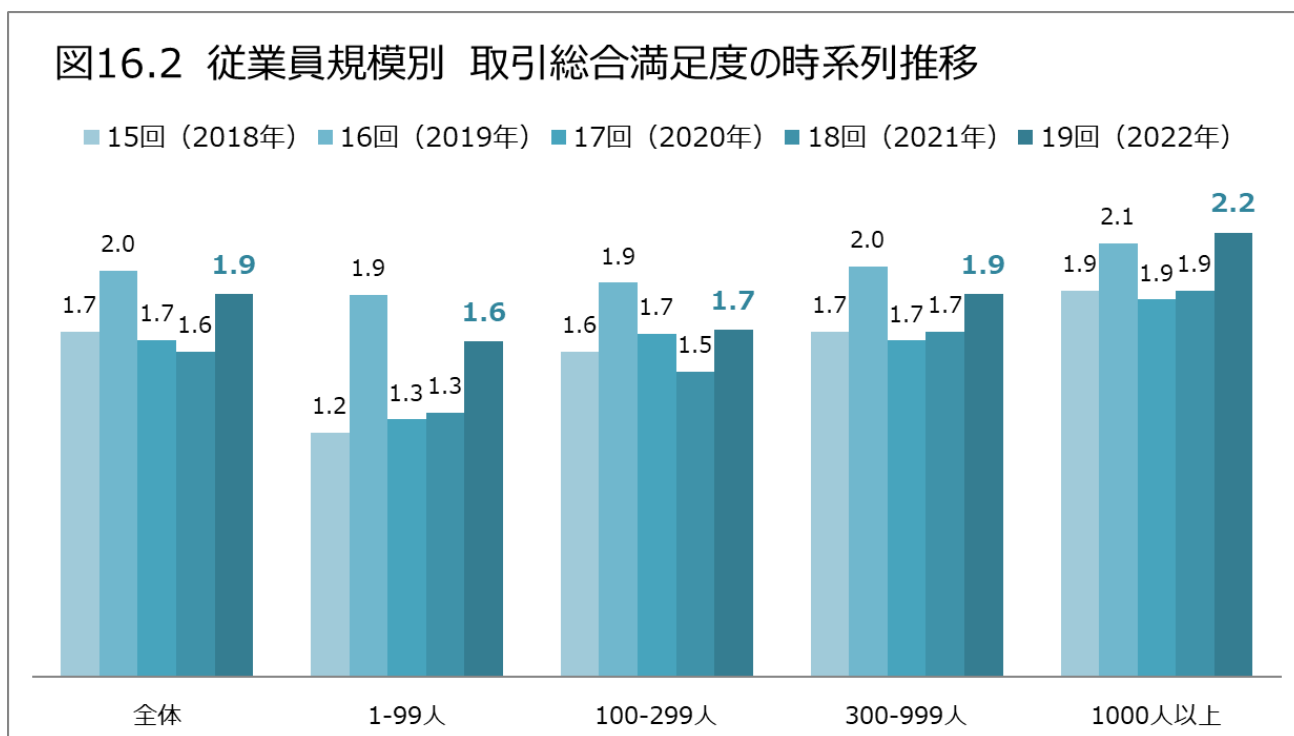
取引総合評価	第19回	第18回
(1) コストパフォーマンス	1.4	1.3
(2) 制度運営全体への支援	1.6	1.3
(3) 取引総合満足	1.9	1.6
(4) 取引継続意向	2.3	1.9

(注) 運営管理機関に対する取引総合評価 4項目間の相関係数をみると、4項目間の相関関係は極めて強い。しかし、4項目の中で「取引総合満足」だけが他の3項目との相関係数が 0.8 以上となっているため、「取引総合満足」を取引総合満足度の代替変数とする。

	コストパフォーマンス	制度支援	取引総合満足	継続意向
(1) コストパフォーマンス	1.000			
(2) 制度運営全体への支援	0.818	1.000		
(3) 取引総合満足	0.820	0.867	1.000	
(4) 取引継続意向	0.754	0.788	0.870	1.000

取引総合評価の従業員規模別動向

図 16.2 は、従業員規模別に運営管理機関に対する取引総合評価の平均スコアを時系列推移でみたものである。



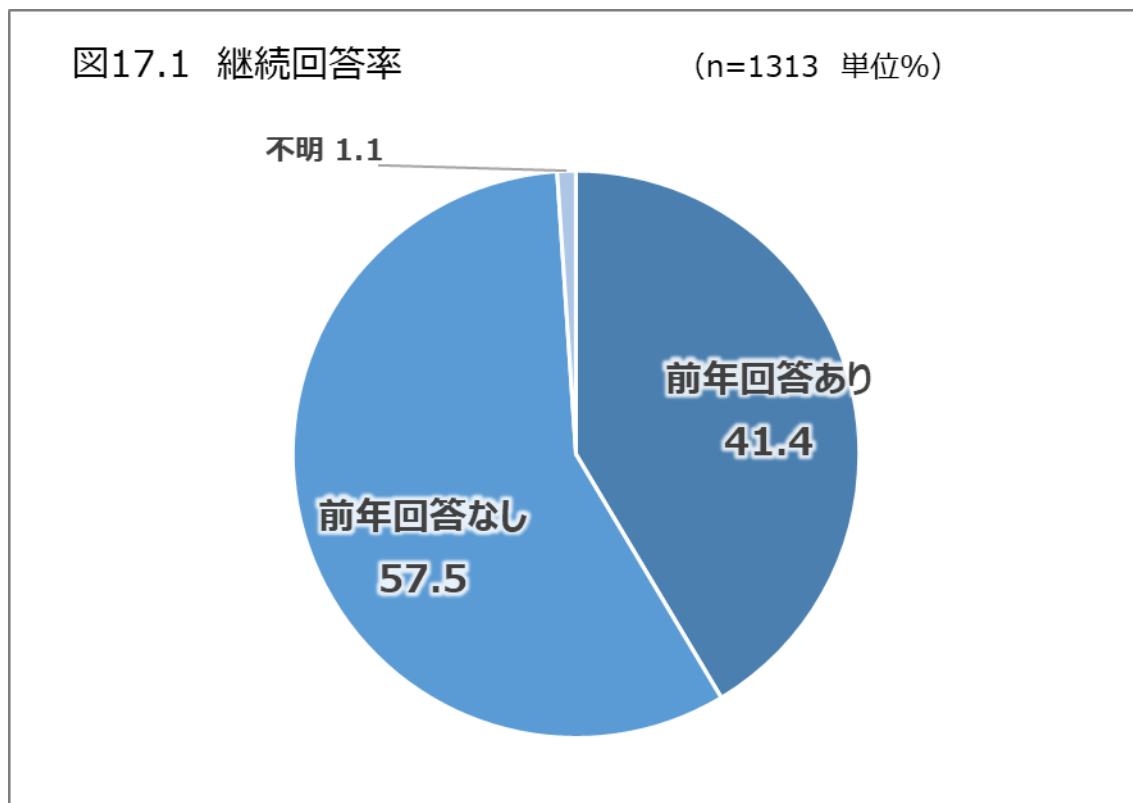
全体でみると、平均スコアは、昨年に比べて0.3ポイント上昇した。また、すべての従業員規模別グループでも上昇している。

最も満足度が上昇したのは、従業員数「1-99人」の企業で0.4ポイントアップした。次いで、「1000人以上」の企業で0.3ポイントアップし、平均スコアが2点台となった。

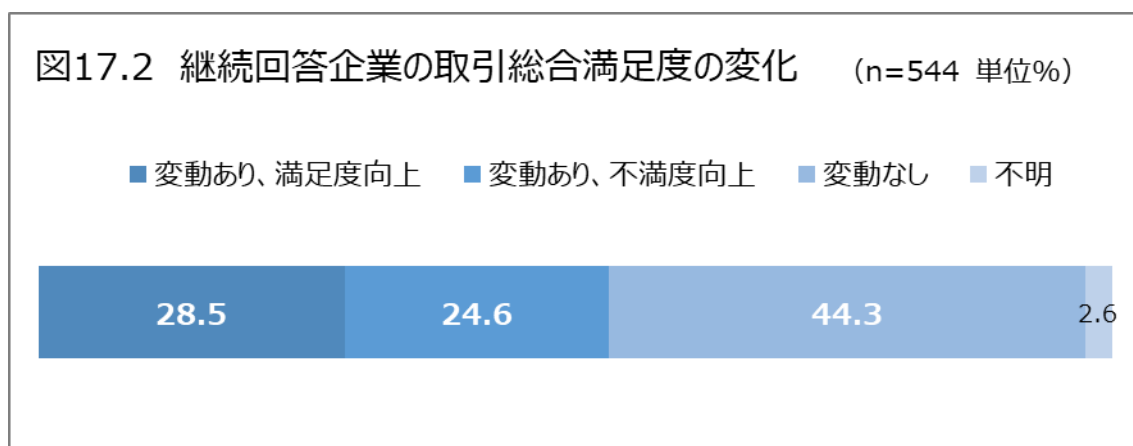
コロナ禍を脱する新しい環境の下、運営管理機関と企業間の関係は新たな展開をみせている。

3.3 継続回答企業からみる取引総合満足度の変動

前回に引き続いて調査に回答した企業の取引総合満足度の変動状況を見る。今回の継続回答率は41%になり、前回の46%から、5ポイント程度低下した(図17.1)。



継続回答企業(前年回答あり)をベースに取引総合満足度の変動を見ると、満足度不満度どちらかにおいて「変動あり」が53%、「変動なし」が44%と「変動あり」が上回っている。しかし、変動パターンを見ると「取引総合満足度が向上した」企業が「取引不満度が向上した」企業を4ポイントほど上回っている。全体的に取引総合満足度が高まった結果を裏付ける傾向となっている(図17.2)。



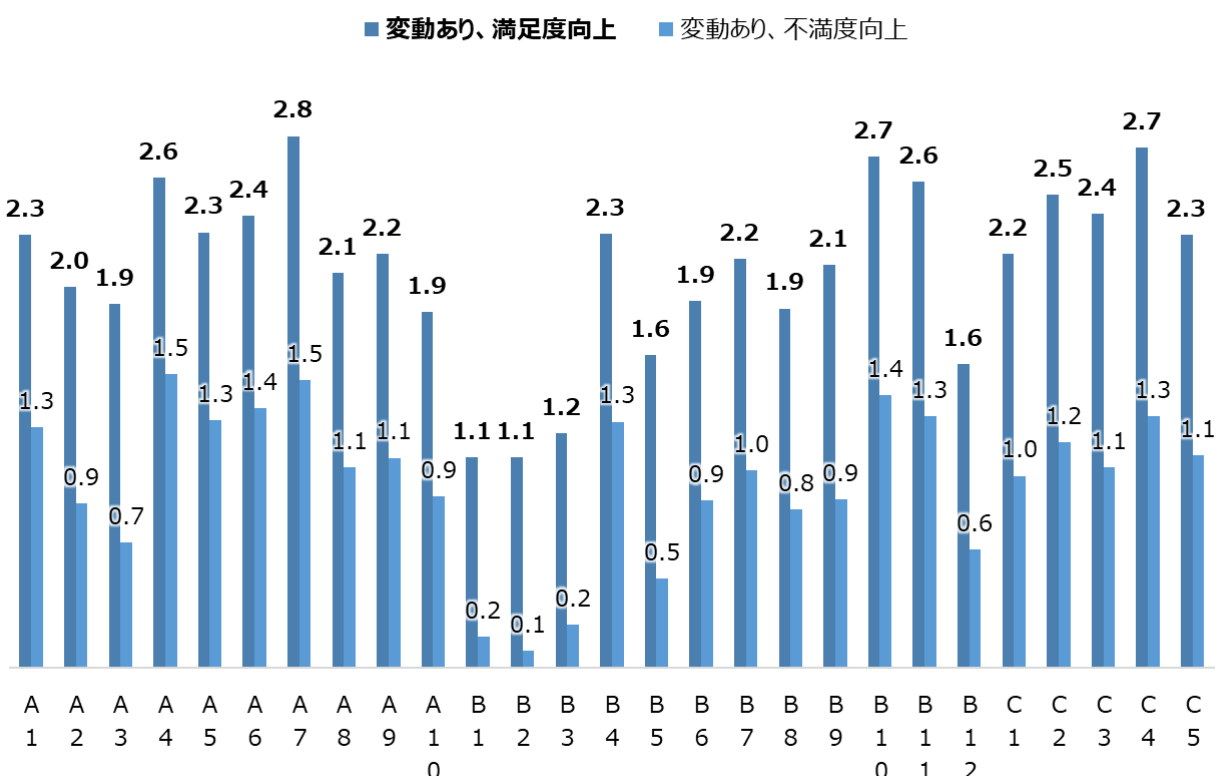
3.3.1 取引総合満足度の変動パターン別 運営管理機関の個別対応項目評価

変動パターン別に運営管理機関に対する個別対応項目の評価をみる。「変動あり、満足度向上」企業と「変動あり、不満度向上（満足度低下）」企業の比較を通じて、どの項目が満足度を押し上げ（または低下させたか）を把握する。

図 17.3 でみると両者間の差が大きい上位 5 項目は、「A 7. Web サービスは、スマートフォンやタブレットからも簡便に利用できる。」、「B 10. 法改正を含め、DC 制度に関する定期的な情報提供がある」、「C 2. 自分（担当者）のレベルに合った対応してくれる」、「C 3. 事務面や制度運営について相談、やりとりが出来ている」、「C 4. 悩みや課題、事務面など自社からの問合せに対して、適切・親身に対応してくれる」である。

これらの項目は、取引総合満足度に影響を与える有意な個別項目として抽出された「C 3. 事務面や制度運営について相談、やりとりが出来ている」、「C 4. 悩みや課題、事務面など自社からの問合せに対して、適切・親身に対応してくれる」を含み、事業主との関係性管理がやはり重要であることを認識させられる。よって、運営管理機関としては企業の満足度を高めるために、優先的に当該項目に取り組む必要がある。同様に企業にとっても運営管理機関評価の項目にしてもよいのかもしれない。

図17.2 「変動あり」パターン別 個別対応項目平均スコアの比較



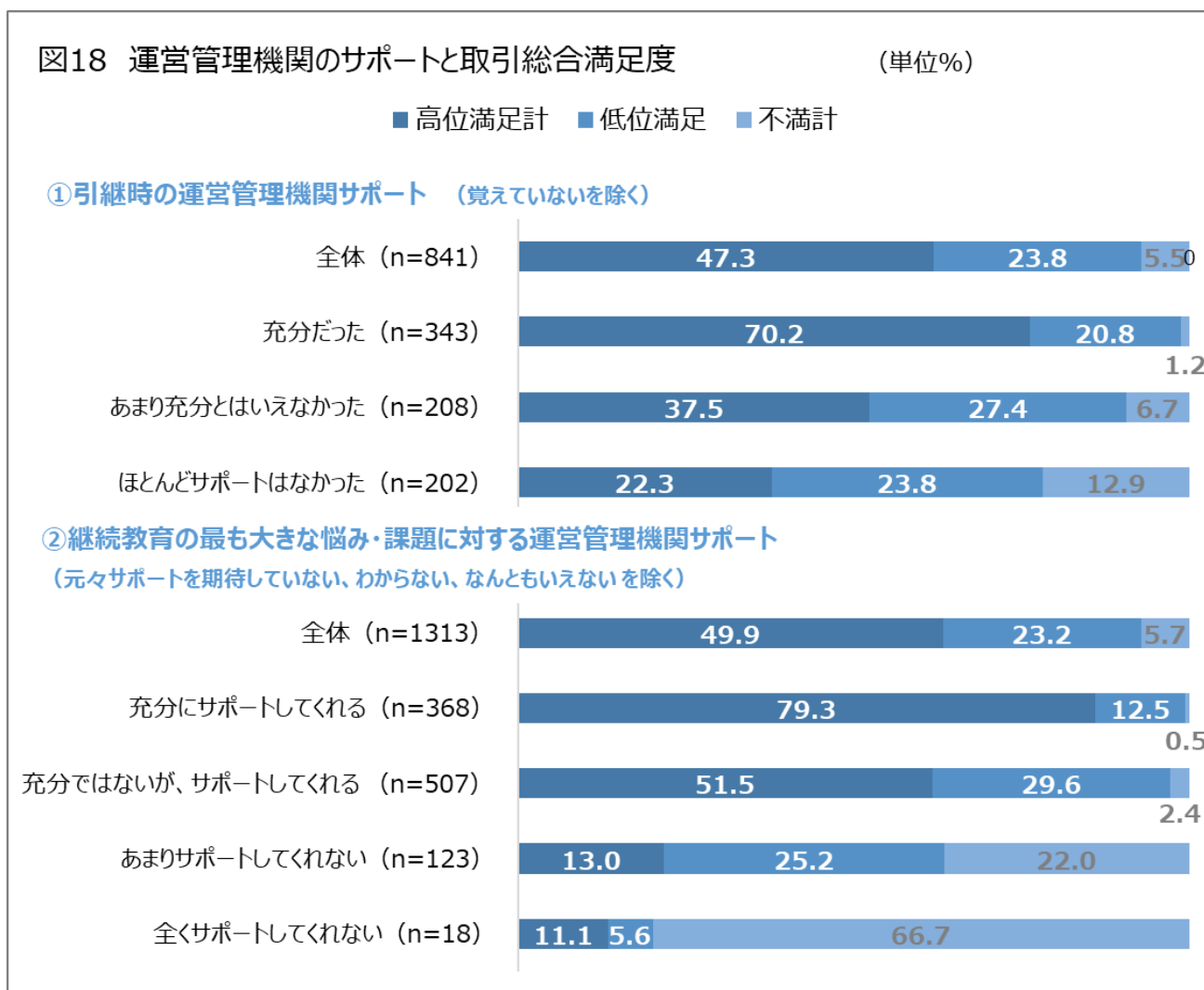
満足度向上と不満向上の差が大きい上位 5 項目

- A 7 Web サービスは、スマートフォンやタブレットからも簡便に利用できる。
- B 10 法改正を含め、確定拠出年金に関する定期的な情報提供がある
- C 2 自分（担当者）のレベルに合った対応してくれる
- C 3 事務面や制度運営などについての相談、やりとりが出来ている
- C 4 悩みや課題、事務面など自社からの問合せに対して、適切かつ親身に対応してくれる

3.4 運営管理機関のサポートと運営管理機関取引総合満足度

3.4.1 運営管理機関サポートと取引総合満足度との関連

取引運営管理機関の制度支援について、「担当者の交代（引継ぎ）時における運営管理機関サポート」、「継続教育を実施する上での最も大きな悩み、課題に対する運営管理機関サポート」が取引総合評価にどの程度関連しているかを分析する（図 18）。

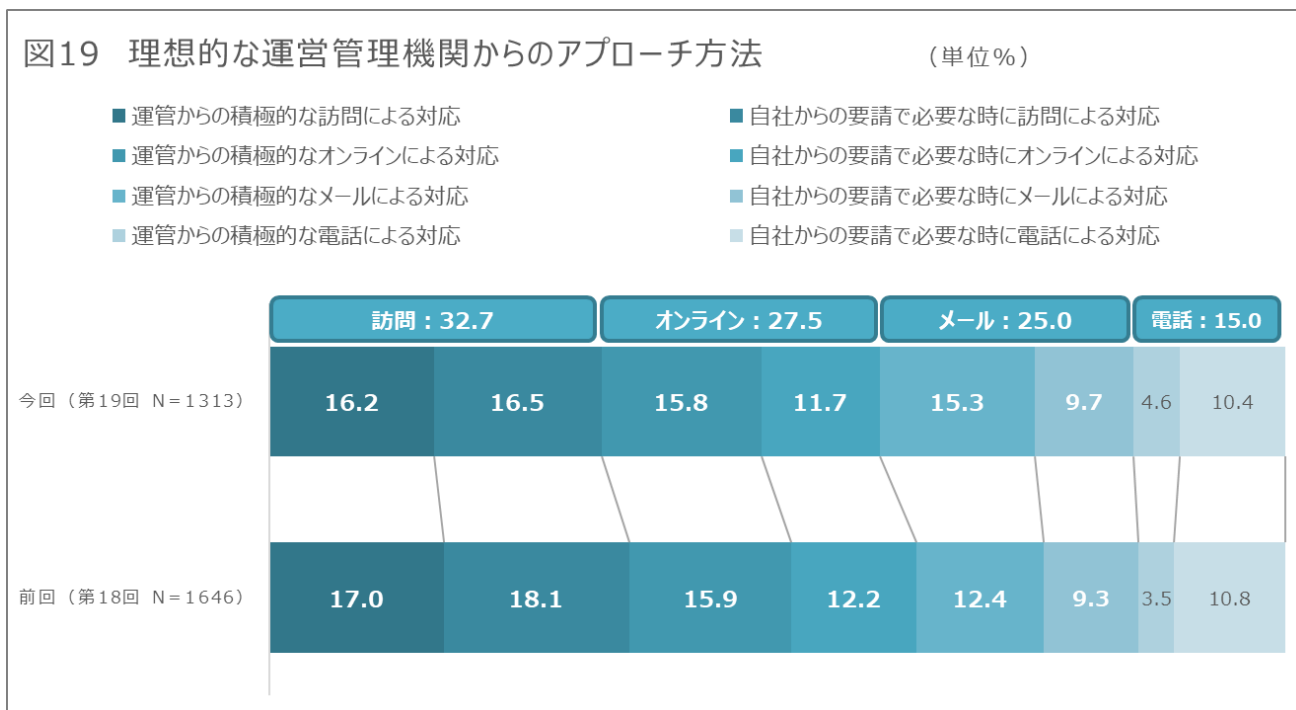


この結果をみると、双方とも「サポートが充分」と回答した企業は、高位満足合計が7割以上と取引総合満足は高いレベルにある。「サポートがあまり充分ではない」と回答した企業になると、双方とも高位満足合計の割合は大きく低下している。

なお、サポートの充足度と取引総合満足評価の関連性の強さをクラメールの連関係数でみると「担当者の交代（引継ぎ）時における運営管理機関サポート」が0.280、「継続教育を実施する上での最も大きな悩み、課題に対する運営管理機関サポート」が0.323となった。取引総合満足への関連性は後者のほうが強い。運営管理機関は、継続教育へのサポートを強化することが肝要である。

3.4.2 理想的な運営管理機関からのアプローチ

運営管理機関からのアプローチについて、どのような方法が一番理想的かを聞いたところ、自社からの要請か運営管理機関からの積極的な対応かは問わず、「訪問」をあげる企業が33%と最も多く、以下「オンライン」(27%)、「メール」(25%)、「電話」(15%)と続く。この結果は、前回と大きく変化はない(図19)。



企業特性別 理想的な運営管理機関からのアプローチ

従業員数1,000人以上の企業では、「運営からのオンラインによる対応」を求める割合が高い。取引に不満な企業ほど、「自社の要請で必要な時に訪問による対応」を望む企業が多い。問い合わせがあったときの運営管理機関の素早い対応が求められている(表16)。

表16. 企業特性別 理想的な運営管理機関からのアプローチ方法 (単位%)

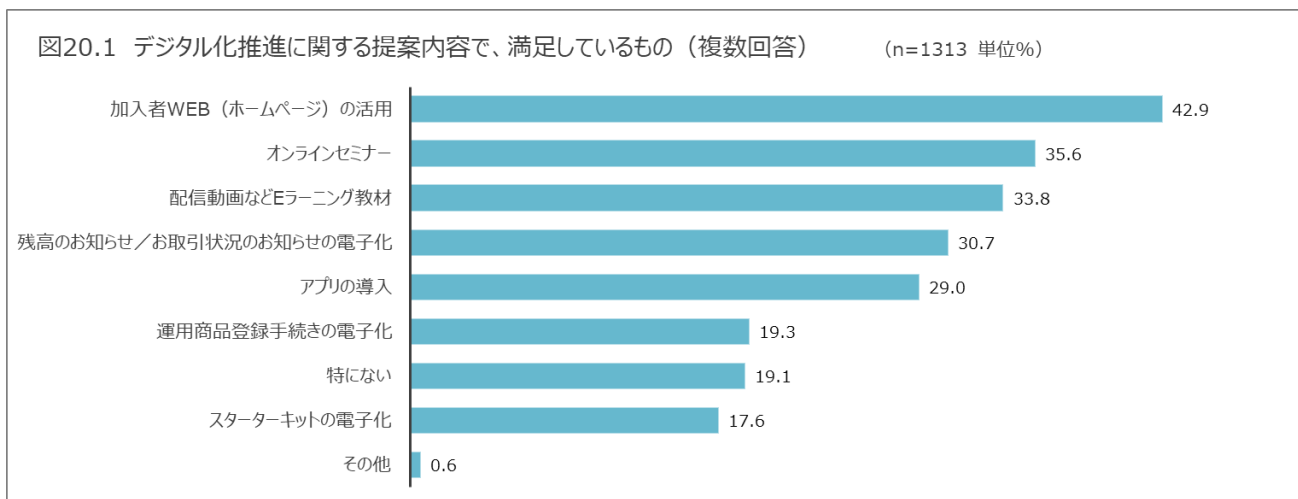
		運営からの積極的な訪問による対応	自社からの要請で必要な時に訪問による対応	運営からの積極的なオンラインによる対応	自社からの要請で必要な時にオンラインによる対応	運営からの積極的なメールによる対応	自社からの要請で必要な時にメールによる対応	運営からの積極的な電話による対応	自社からの要請で必要な時に電話による対応
従業員数	全体 (n=1313)	16.2	16.5	15.8	11.7	15.3	9.7	4.6	10.4
	1~99人 (n=179)	13.4	13.4	9.5	7.8	19.6	15.1	5.0	16.2
	100~299人 (n=368)	16.8	17.4	14.1	10.9	16.0	8.7	4.3	11.7
	300~999人 (n=411)	15.8	17.3	15.8	12.7	14.4	8.0	5.1	10.9
	1000人以上 (n=355)	17.5	16.1	20.6	13.2	13.5	9.9	3.9	5.4
取引総合満足	高位満足合計 (n=655)	20.5	21.4	23.1	12.0	7.7	8.5	0.9	6.0
	低位満足 (n=304)	18.3	21.7	6.7	11.7	13.3	13.3	1.7	11.7
	満足でも不満でもない (n=279)	14.0	15.8	36.8	17.5	1.8	1.8	1.8	10.5
	不満合計 (n=75)	12.9	35.5	9.7	12.9	6.5	6.5	12.9	3.2

3.5 運営管理機関からの提案

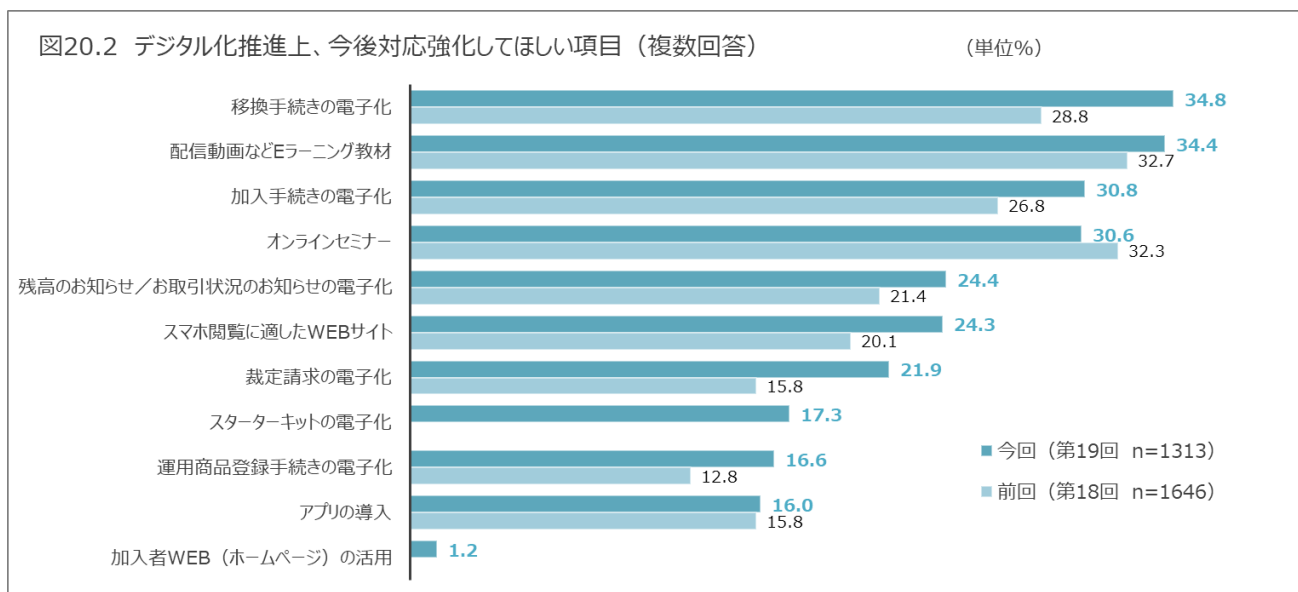
3.5.1 デジタル化(ペーパーレス化)推進の提案と要望

制度運営において、運営管理機関からのデジタル化推進の提案で満足しているもの、今後対応強化して欲しい項目をみる（図 20.1）

まず運営管理機関からの提案で満足しているものは、「加入者 WEB（ホームページ）の活用」が最も多く（43%）、以下「オンラインセミナー」、「配信動画など e ラーニング教材」、「残高のお知らせ／お取引状況のお知らせの電子化」が各 3 割超えで続く。



一方、デジタル化推進上で今後運営管理機関に対応強化して欲しい項目は、「移換手続きの電子化」が最も多く（35%）、以下「配信動画など e ラーニング教材」、「加入手続きの電子化」、「オンラインセミナー」の順で、同じく 3 割超えで続いている。「移換手続きの電子化」は前年比 6 ポイント、「加入手続きの電子化」は前年比 4 ポイントと手続き関連の要望が増加している。



企業特性格別 デジタル化推進の提案と要望

企業特性格別に確認をすると、運営管理機関からのデジタル化推進提案では、「従業員数 1000 人以上」、「継続教育を定期的の実施」、「取引総合満足の高位満足」といった企業で満足している割合が多い（表 17.1）。特に「オンラインセミナー」、「配信動画など e ラーニング教材」、「アプリの導入」などがあげられる。

また、加入者 WEB（ホームページ）の活用についても「取引総合満足の高位満足」、「継続教育に積極的」な企業について、満足の割合が多い。継続教育の内容に加入者 WEB の活用が含まれているのかもしれない。

表 17.1 企業特性格別 デジタル化推進に関する提案で満足しているもの（複数回答）（単位%）

		オンライン セミナー	配信動画 など e ラー ニング教 材	アプリの 導入	スター ターキット の電子化	加入者 WEB （ホーム ページ） の活用	運用商品 登録手続 きの電子 化	残高のお 知らせ／ お取引状 況のお知 らせの電 子化	特にな い	その他
従業員 数	全体 (n=1313)	35.6	33.8	29.0	17.6	42.9	19.3	30.7	19.1	0.6
	1～99人 (n=179)	29.9	28.2	24.1	10.3	42.5	14.9	27.0	27.6	0.6
	100～299人 (n=368)	33.8	32.7	26.0	13.7	42.5	17.9	27.1	23.5	0.0
	300～999人 (n=411)	36.2	31.1	28.8	21.4	44.4	21.2	32.4	17.6	0.8
	1000人以上 (n=355)	39.5	41.5	34.1	19.6	42.4	21.1	34.4	12.8	1.2
取引総 合満足	高位満足合計 (n=655)	41.3	42.1	32.9	19.6	53.6	24.0	35.9	9.2	0.3
	低位満足 (n=304)	34.8	31.4	29.4	18.4	38.6	16.7	30.4	19.8	0.7
	満足でも不満でもない (n=279)	25.7	20.5	21.3	11.2	27.2	12.3	20.5	38.1	0.7
	不満合計 (n=75)	23.9	22.5	18.3	14.1	28.2	15.5	23.9	36.6	2.8
継続 教育 実施 状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	43.7	41.5	28.5	16.4	48.9	18.3	31.6	13.9	0.9
	必要に応じて実施 (n=408)	35.3	37.3	32.5	17.6	47.6	23.3	33.0	16.4	0.0
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	34.0	36.2	46.8	14.9	40.4	19.1	34.0	23.4	0.0
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	34.1	29.3	29.6	20.3	37.9	14.1	27.3	21.2	0.6
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	24.0	16.5	14.9	10.7	33.9	19.0	28.1	34.7	2.5
	実施したことはない (n=73)	26.5	29.4	17.6	17.6	30.9	26.5	30.9	23.5	0.0

今後対応強化して欲しい項目では、「継続教育を定期的の実施している企業」では「配信動画など e ラーニング教材」の要望があるさらなるコンテンツの要望がみえる。従業員数 99 人以下の企業では「オンラインセミナー」の割合が全体と比して少ない。

表 17.2 企業特性格別 デジタル化推進上、今後対応強化してほしい項目（複数回答）（単位%）

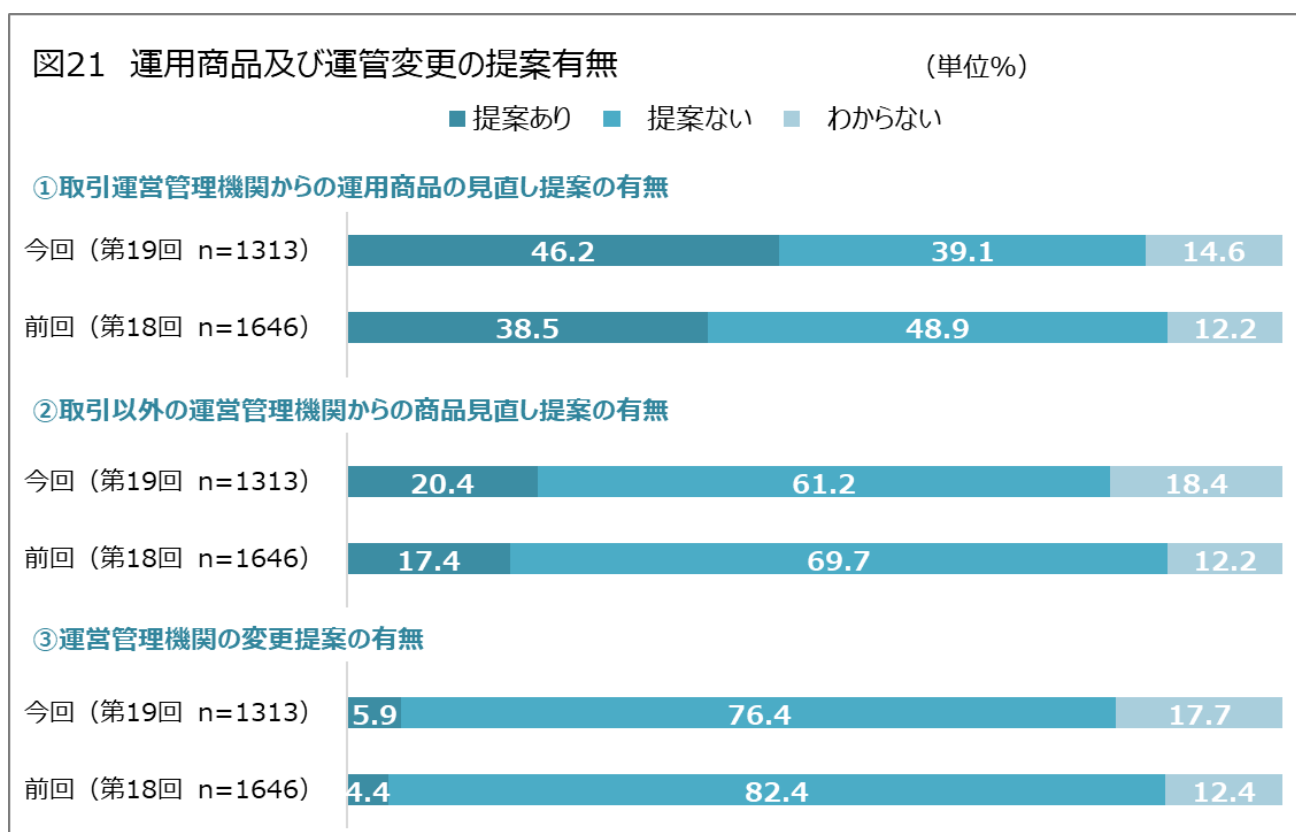
		オンライン セミナー	配信動画 など e ラー ニング教 材	アプリの 導入	スマホ開 覧に適し た WEB サ イト	加入手続 きの電子 化	運用商品 登録手続 きの電子 化	残高のお 知らせ／ お取引状 況のお知 らせの電 子化	裁定請求 の電子化	移換手 続きの電 子化	加入者 WEB （ホーム ページ） の活用
従業員 数	全体 (n=1313)	30.6	34.4	16.0	24.3	30.8	16.6	24.4	21.9	34.8	1.2
	1～99人 (n=179)	23.0	32.2	14.9	25.3	16.7	8.6	16.1	10.9	20.7	1.1
	100～299人 (n=368)	30.7	30.7	17.0	29.3	29.3	18.4	21.8	18.2	29.3	0.8
	300～999人 (n=411)	33.2	39.8	16.1	22.2	33.4	16.6	23.0	22.4	37.5	0.5
	1000人以上 (n=355)	33.5	33.8	13.9	21.1	35.0	18.7	33.5	31.8	45.4	2.7
取引総 合満足	高位満足合計 (n=655)	30.5	34.8	14.0	22.3	30.8	16.2	24.3	24.8	34.7	1.1
	低位満足 (n=304)	28.7	31.4	15.4	29.7	33.1	18.8	25.6	21.5	39.2	1.4
	満足でも不満でもない (n=279)	31.7	33.6	18.3	24.6	25.4	14.6	22.0	14.9	27.6	1.5
	不満合計 (n=75)	45.1	49.3	21.1	19.7	33.8	18.3	31.0	28.2	47.9	1.4
継続 教育 実施 状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	33.4	40.9	14.9	22.3	31.0	18.9	24.5	27.2	38.7	1.5
	必要に応じて実施 (n=408)	29.9	34.3	14.6	23.3	28.9	14.8	23.8	21.0	31.5	1.8
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	44.7	38.3	21.3	40.4	38.3	23.4	34.0	27.7	38.3	0.0
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	32.5	32.2	19.3	26.0	33.8	19.0	25.1	23.5	39.5	0.3
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	21.5	25.6	12.4	22.3	24.0	9.9	21.5	14.0	28.1	2.5
	実施したことはない (n=73)	29.4	30.9	10.3	25.0	26.5	11.8	25.0	8.8	26.5	0.0

3.5.2 運用商品見直し、運営管理機関変更の提案

2020、2021 年度において運営管理機関から運用商品見直しの提案を受けたか、取引外の運営管理機関から運用商品見直しの提案を受けたか、運営管理機関の変更の提案（他社への切り替え）を受けたか、について図 21 でまとめた。

この中でも最も多いのが「（現在取引している）運営管理機関から運用商品見直しの提案を受けた」で、46%に達する。前回は 39%から 7 ポイント増加した。

「取引外の運営管理機関から運用商品見直しの提案を受けた」は、20%と前回比 3 ポイントと微増した。全体的に運用商品の見直しについては、提案元がどこであれコロナの収束を受けてか、活発化の兆しがみられる。



従業員規模別 運用商品見直し、運営管理機関変更の提案

従業員数別にみると、1,000 人以上の企業への提案割合が多くみられる。

表18. 従業員規模別 運営管理機関からの提案の有無 (単位%)

		運用商品見直し提案 (取引運営管理機関)			運用商品見直し提案 (取引外運営管理機関)			運営管理機関の提案		
		提案あり	提案ない	わからない	提案あり	提案ない	わからない	提案あり	提案ない	わからない
従業員数	全体	46.2	39.1	14.6	20.4	61.2	18.4	5.9	76.4	17.7
	正規従業員数～99人	33.3	48.3	18.4	5.2	77.6	17.2	4.0	80.5	15.5
	100～299人	40.2	44.7	15.1	11.5	74.0	14.5	4.2	82.1	13.7
	300～999人	46.4	39.0	14.5	19.4	59.9	20.7	5.1	74.0	20.9
	1000人以上	59.1	29.1	11.9	37.1	42.1	20.8	8.3	71.8	19.9

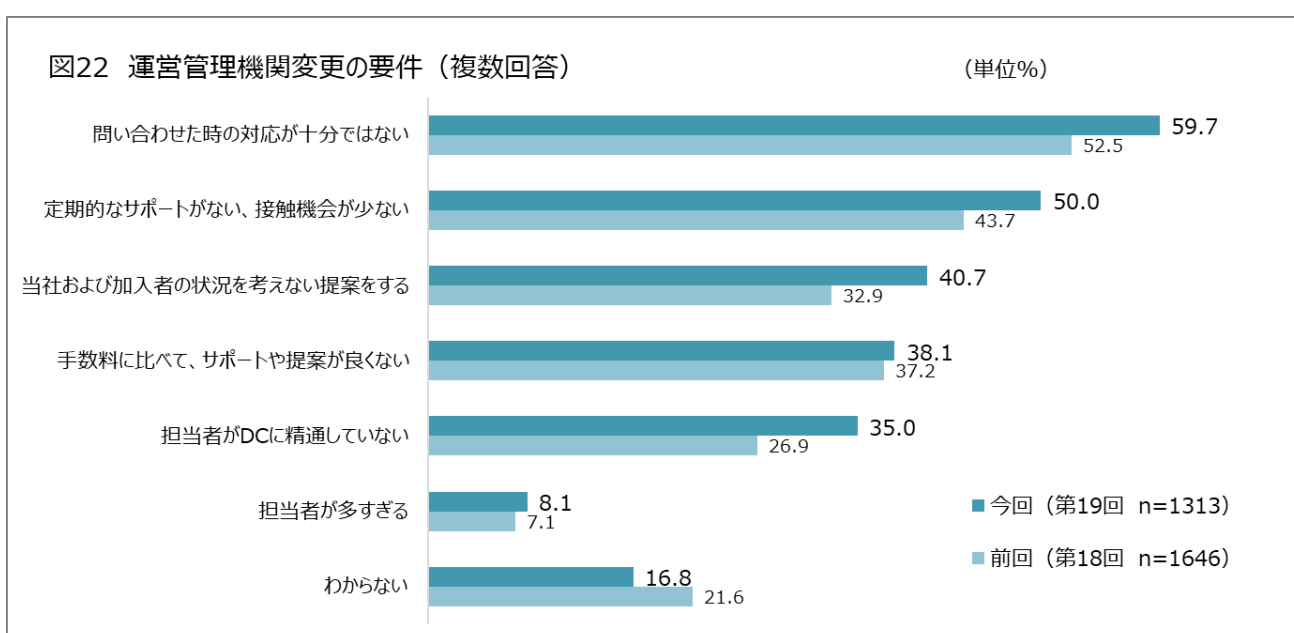
3.6 担当者が運営管理機関変更を考える要件

担当者がどんなことがあったときに運営管理機関の変更を考えることがあるのかについて、図 22 で確認する。

最も多かったのは「問い合わせた時の対応が十分ではない（期待した回答がこない）」で、約 6 割の企業が運営管理機関変更について考える要因としてあげている。

以下「定期的なサポートがない、接触機会が少ない」、「当社および加入者の状況を考えない提案をする」が続く（各 50%、40%）。

なお、割合は少なくなるものの、「担当者が DC に精通していない」が前回比 8 ポイントも上昇していることは注目される。法改正など「精通している」運営管理機関担当者からの適切な情報提供が企業担当者の心をつかむのかもしれない。



企業特性別 運営管理機関変更を考える要件

従業員数別にみると、1,000 人以上の企業においては「定期的なサポートがない、接触機会が少ない」、「当社および加入者の状況を考えない提案をする」、「手数料に比べて、運営のサポートや提案が良くない」の項目が、全体比 7 ポイント以上増加しており、担当者の厳しい目がある。これは「定期的に継続教育を実施している」企業においても同様の傾向で評価範囲が広く、積極姿勢の担当者の様子が浮かぶ。

また、取引総合満足度を不満としている企業においては、「定期的なサポートがない、接触機会が少ない」が 1 位にあげられている。日頃のコミュニケーションの不足や顧客ニーズへの適切な対応の不足が取引の不満を、ひいては運営管理機関変更に至ることをうかがわせている。

表19. 企業特性別 運営管理機関変更の要件 どんなことがあったときに変更を考えるか（複数回答） （単位%）									
		定期的なサポートがない、接触機会がない	当社、加入者の状況を考えないで提案	問合せ時の対応が十分でない	担当者がDCに精通していない	担当者が多すぎる	手数料に比べて、運営サポートや提案が良くない	わからない	その他
従業員数	全体（n=1313）	50.0	40.7	59.7	35.0	8.1	38.1	16.8	3.8
	1～99人（n=179）	40.8	31.6	54.6	31.0	7.5	35.6	20.1	4.6
	100～299人（n=368）	46.1	39.1	59.8	34.6	7.0	34.1	19.3	3.1
	300～999人（n=411）	52.0	37.0	59.7	33.9	8.4	35.7	17.1	3.6
	1000人以上（n=355）	57.0	50.4	59.9	38.9	9.2	45.7	12.5	4.2
取引総合満足	高位満足合計（n=655）	54.4	46.9	65.0	39.3	10.2	39.6	13.5	3.0
	低位満足（n=304）	43.7	38.9	57.7	36.9	5.8	39.2	14.7	4.8
	満足でも不満でもない（n=279）	41.8	28.7	46.3	24.3	5.2	30.6	29.1	3.0
	不満合計（n=75）	70.4	33.8	60.6	31.0	9.9	45.1	9.9	8.5
継続教育実施状況	定期的に継続教育実施（n=342）	57.9	52.3	65.6	40.9	9.6	43.3	10.5	4.6
	必要に応じて実施（n=408）	51.4	39.9	61.1	37.9	9.2	38.6	14.1	3.3
	実施したいが、予算などから実施困難（n=49）	63.8	27.7	48.9	29.8	4.3	44.7	14.9	4.3
	実施したいが、マンパワーから実施困難（n=316）	45.7	35.7	55.6	33.1	7.1	36.7	17.7	3.5
	よくわからない、何とも言えない（n=125）	31.4	31.4	47.9	19.8	6.6	25.6	37.2	3.3
	実施したことはない（n=73）	50.0	33.8	58.8	30.9	4.4	30.9	25.0	2.9

4. DC 制度運営の現状評価

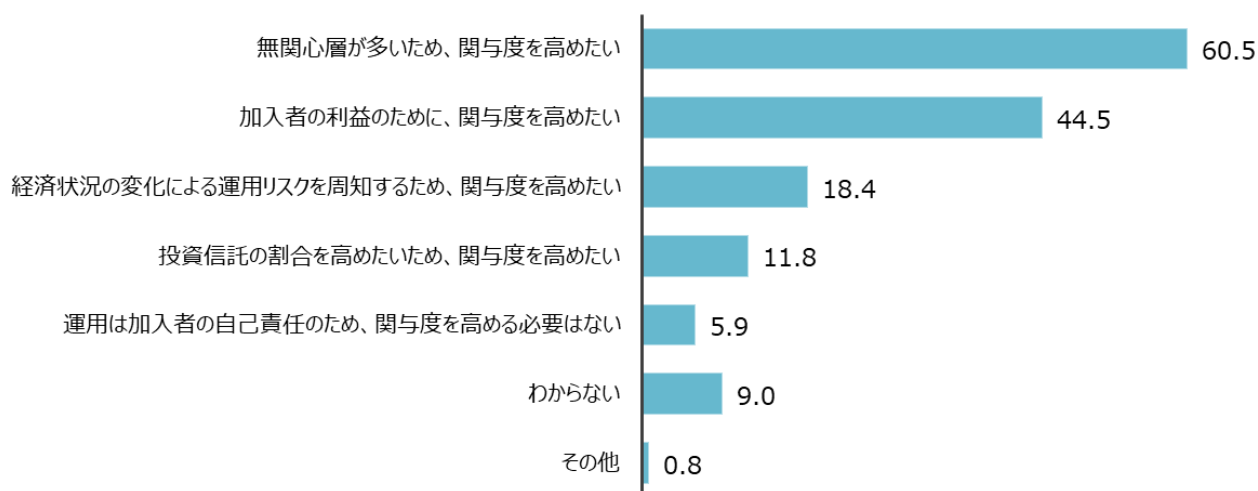
4.1 担当者としての加入者への対応(関与度合)

DC 制度運営の担当者として、加入者に対し、どのような考えで制度運営をしているかをみる。

図 23 で加入者への対応をみると、「無関心層が多いため、関与度を高めたいと考えている」と回答した担当者が 61% で最も多く、次いで「加入者の利益のために、関与度を高めたいと考えている」との回答が 45% となっている。「加入者本位」の対応が、担当者の制度運営上の課題（運営目標）になっていることをうかがわせている。

図23. DC加入者への関与度合（複数回答）

(n=1313 単位%)



企業特性格 担当者としての加入者への対応(関与度合)

「加入者本位」の課題意識は、従業員数 1,000 人以上の企業の割合が高い（表 17）。「定期的に継続教育を実施する」企業の「加入者の利益のために関与度を高めたい」割合が全体比で高いのも当然の結果である。

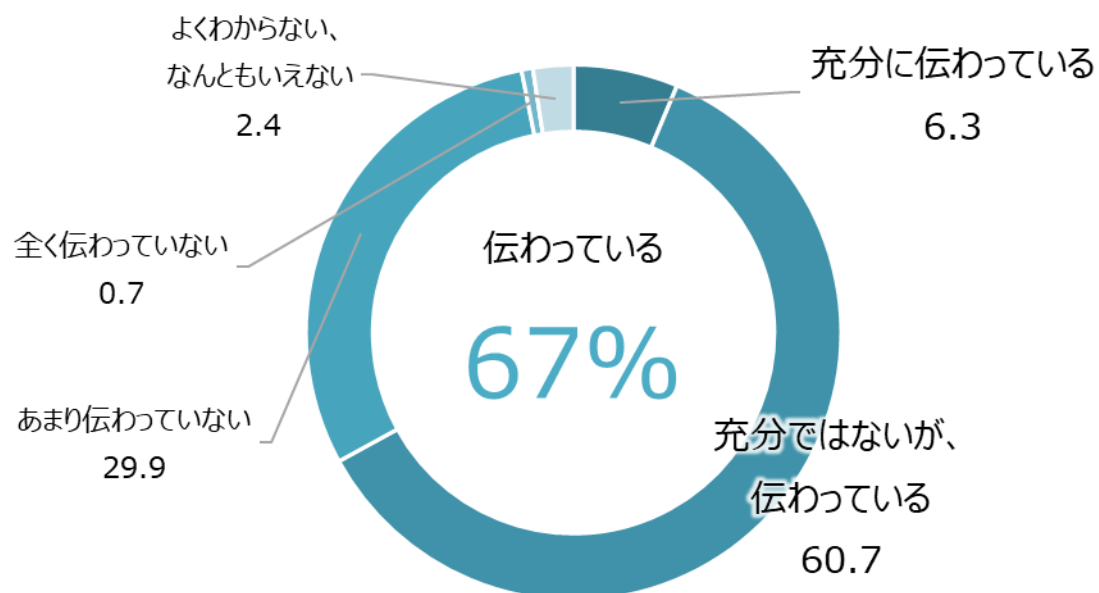
取引総合満足にて、「どちらでもない」と満足でも不満でもない回答をした企業、継続教育の実施について「よくわからない」、「実施したことがない」と回答をした企業担当者の回答においては、「わからない」とする割合が高く、担当者の無関心が浮き彫りになっている。

		加入者の利益のために、関与度を高めたい	無関心層が多いため、関与度を高めたい	投資信託の割合を高めたいため、関与度を高めたい	経済状況の変化による運用リスクを周知するため、関与度を高めたい	運用は加入者の自己責任のため、関与度を高める必要はない	わからない	その他
従業員数	全体 (n=1313)	44.5	60.5	11.8	18.4	5.9	9.0	0.8
	1～99人 (n=179)	46.4	42.5	9.5	19.0	9.5	15.6	0.6
	100～299人 (n=368)	36.1	60.9	7.1	17.4	6.5	11.7	1.1
	300～999人 (n=411)	43.6	61.8	13.4	17.8	4.6	8.3	1.0
	1000人以上 (n=355)	53.2	67.9	16.1	20.0	5.1	3.7	0.6
取引総合満足	高位満足合計 (n=655)	47.7	62.3	11.8	21.0	5.6	6.0	1.4
	低位満足 (n=304)	44.7	63.8	13.0	15.4	6.8	6.8	0.3
	満足でも不満でもない (n=279)	36.2	52.6	7.1	14.2	7.5	16.8	0.4
	不満合計 (n=75)	47.9	67.6	18.3	22.5	2.8	9.9	0.0
継続教育実施状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	52.3	62.9	17.8	24.0	3.8	5.3	0.9
	必要に応じて実施 (n=408)	49.0	61.5	10.5	18.4	5.6	5.1	0.2
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	44.9	63.3	16.3	24.5	2.0	6.1	0.0
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	36.4	65.5	8.2	15.5	6.6	8.9	1.6
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	31.2	45.6	10.4	11.2	8.8	28.8	1.6
	実施したことはない (n=73)	39.7	46.6	5.5	13.7	12.3	16.4	0.0

4.2 担当者からみた「加入者の制度認知」に対する自己評価

担当者から見て、加入者へは制度の趣旨がどのくらい伝わっているのかを聞いたところ、充分かそうでないかは別として、「伝わっている」と評価した割合が67%であった。

図24 担当者からみた制度認知の自己評価 (n=1313 単位%)



企業特性別 担当者からみた「加入者の制度認知」に対する自己評価

企業特性別に自己評価をみると、99人以下の企業において「十分に伝わっている」とした割合が高い。従業員規模ゆえの顔が見えるところの判断かもしれない。

また、継続教育を積極的に実施している企業においては、「充分ではないが伝わっている」との回答が全体に比べて高い。継続教育実施時の加入者の様子などをみてそのように判断している可能性がある。継続教育を実施していない企業担当者が「あまり伝わっていない」と回答する割合が全体よりも多いのは当然の結果であろう。

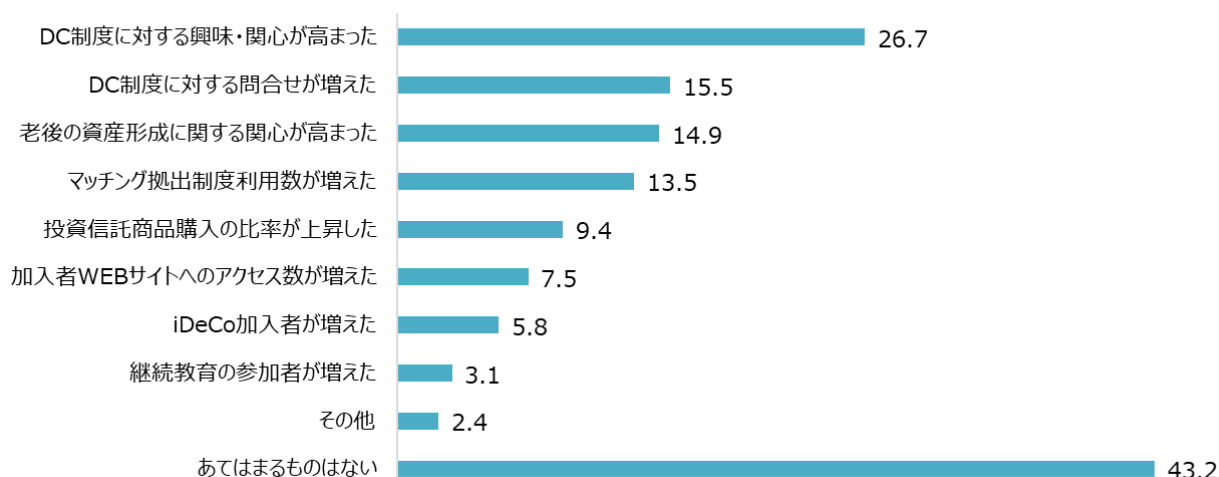
表21. 企業特性別 担当者から見た制度認知の自己評価						
		十分に伝 わっている	充分では ないが、 伝わって いる	あまり伝 わってい ない	全く伝 わってい ない	よくわから ない、な んともい えない
従業員 数	全体 (n=1313)	6.3	60.7	29.9	0.7	2.4
	1～99人 (n=179)	13.4	65.9	17.3	0.0	3.4
	100～299人 (n=368)	5.7	59.0	31.8	0.5	3.0
	300～999人 (n=411)	6.1	59.8	31.0	0.7	2.4
	1000人以上 (n=355)	3.7	60.8	33.0	1.1	1.4
取引 総合 満足	高位満足合計 (n=655)	8.9	66.9	22.1	0.3	1.8
	低位満足 (n=304)	4.6	60.9	31.6	0.7	2.3
	満足でも不満でもない (n=279)	2.9	49.5	43.4	0.4	3.9
	不満合計 (n=75)	4.1	47.3	40.5	5.4	2.7
継続 教育 実施 状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	8.8	66.3	22.6	0.6	1.8
	必要に応じて実施 (n=408)	7.8	67.9	22.8	0.0	1.5
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	2.0	51.0	44.9	2.0	0.0
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	2.8	50.0	42.4	0.9	3.8
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	4.0	60.0	30.4	0.8	4.8
	実施したことはない (n=73)	8.2	47.9	38.4	2.7	2.7

4.3 アフターコロナにおける加入者の制度関与変化

アフターコロナにおいて加入者の DC 制度関与にどのような変化がみられるかを図 25 でみるとおよそ 4 割の企業は「あてはまるものがない（変化が見られない、と推察される）」と答えている。

変化を指摘した企業の中で、最も多かったのは「DC 制度に対する興味・関心が高まった」であり、変化を指摘した企業の半数があげている。コロナ禍に伴う将来不安が DC 制度に対する関心関与を高めた、と思料される。

図25 アフターコロナにおけるDC制度関与の変化（複数回答） (n=1313 単位%)



企業特性別 アフターコロナにおける加入者の制度関与変化

変化を指摘する企業は、従業員数 1,000 人以上の企業や「継続教育を定期的実施」する企業ほど割合が高い（表 22）。特に、継続教育を定期的実施する企業では「マッチング拠出利用者の増加」、「DC 制度の問い合わせ増加」などの比率が高い。継続教育の取組みが、DC 制度への関心関与を高め、加入者に変化を促していることが実感されている。

表22. アフターコロナにおける加入者のDC制度関与の変化（複数回答） (単位%)

		DC制度 に対する 興味・関 心が高 まった	投資信託 商品購入 の比率が 上昇した	継続教育 の参加者 が増えた	加入者 WEBサイ トへのア クセス数 が増えた	マッチン グ拠出制 度利用数 が増えた	iDeCo加 入者が増 えた	老後の資 産形成に 関する関 心が高 まった	DC制度 に対する 問合せが 増えた	あてはま るものは ない	その他
従業員数	全体 (n=1313)	26.7	9.4	3.1	7.5	13.5	5.8	14.9	15.5	43.2	2.4
	1～99人 (n=179)	15.6	6.1	2.2	3.9	7.3	2.8	14.5	5.0	59.8	3.4
	100～299人 (n=368)	22.3	6.8	2.7	6.3	13.3	3.5	12.2	9.8	51.9	1.4
	300～999人 (n=411)	27.0	9.0	3.4	7.5	14.6	5.1	16.1	16.8	41.4	2.7
	1000人以上 (n=355)	36.3	14.4	3.7	10.4	15.5	10.4	16.6	25.4	27.9	2.5
取引総合満足	高位満足合計 (n=655)	30.5	10.8	3.3	9.5	16.5	4.8	16.5	16.7	35.9	1.4
	低位満足 (n=304)	27.3	11.3	1.4	4.8	12.6	6.5	17.4	18.1	43.0	2.5
	満足でも不満でもない (n=279)	17.9	4.5	3.4	5.2	9.0	8.2	11.2	10.1	56.7	2.3
	不満合計 (n=75)	21.1	7.0	7.0	4.2	8.5	5.6	7.0	11.3	60.6	4.2
継続教育実施状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	33.6	15.8	8.5	10.8	19.6	5.6	17.8	19.0	34.2	3.2
	必要に応じて実施 (n=408)	30.9	10.8	2.7	9.1	15.0	3.7	16.2	15.0	40.4	2.0
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	36.7	2.0	2.0	2.0	6.1	8.2	16.3	10.2	40.8	0.0
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	19.3	6.6	0.0	5.1	10.1	8.9	13.0	17.7	46.2	2.2
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	16.8	3.2	0.0	5.6	8.8	6.4	12.8	11.2	53.6	1.6
	実施したことはない (n=73)	12.3	0.0	0.0	0.0	4.1	2.7	5.5	4.1	71.2	4.1

4.4 「制度設計・法令」を含む、制度運営の現状に対する満足度

制度運営担当者は、「制度設計・法令」を含む制度運営の現状に、どの程度満足しているのだろうか。図 26 でその結果をみると、「非常に満足」と「満足」を合計した高位満足層は 28%に過ぎない。

およそ 4 割の担当者は「どちらともいえない」と答えている。制度運営満足層が過半数を占めるには、まだまだ長い道のりなのかもしれない。

図26 DC制度の現状に対する満足度

(n=1313 単位%)

■非常に満足 ■満足 ■少し満足 ■どちらともいえない ■あまり満足していない ■満足していない ■全く満足していない



企業特性別 「制度設計・法令」を含む、制度運営の現状に対する満足度

取引総合満足の高位満足層は、継続教育に積極的に取り組む企業ほど「制度運営の現状に満足」と回答する割合が全体と比して多い。

企業特性と制度運営の現状満足度の関連性の強さをクramérの連関係数でみると「従業員規模」が 0.068、「継続教育実施状況別」が 0.114、「取引総合満足」が 0.313 であるため、制度運営満足への関連性は運営管理機関との「取引総合満足」との関連性が強い。制度運営の満足度を高めるためには、企業と運営管理機関間の相互関係の強化が必要である。

表23. 制度運営の現状に対する満足度

		非常に満足	満足	少し満足	どちらともいえない	あまり満足していない	満足していない	全く満足していない
従業員数	全体 (n=1313)	4.1	24.2	18.6	41.8	7.8	2.4	1.0
	1～99人 (n=179)	3.4	24.6	21.2	40.2	7.8	1.7	1.1
	100～299人 (n=368)	4.3	21.2	15.2	47.8	7.9	2.2	1.4
	300～999人 (n=411)	4.4	24.8	19.5	40.9	6.8	2.4	1.2
	1000人以上 (n=355)	3.9	26.5	19.7	37.5	9.0	3.1	0.3
取引総合満足	高位満足合計 (n=655)	7.6	38.6	20.0	27.5	4.8	1.3	0.2
	低位満足 (n=304)	0.7	15.0	24.2	48.5	8.9	2.7	0.0
	満足でも不満でもない (n=279)	0.4	6.3	11.9	66.8	9.3	4.1	1.1
	不満合計 (n=75)	0.0	0.0	9.9	45.1	26.8	7.0	11.3
継続教育実施状況	定期的に継続教育実施 (n=342)	5.6	31.0	20.2	33.6	8.2	1.2	0.3
	必要に応じて実施 (n=408)	5.6	28.7	19.9	38.0	6.1	1.5	0.2
	実施したいが、予算などから実施困難 (n=49)	2.0	14.3	26.5	46.9	8.2	0.0	2.0
	実施したいが、マンパワーから実施困難 (n=316)	1.9	18.4	16.5	47.2	9.5	4.4	2.2
	よくわからない、何とも言えない (n=125)	0.0	16.0	15.2	56.0	7.2	4.0	1.6
	実施したことはない (n=73)	6.8	13.7	13.7	50.7	9.6	4.1	1.4

－本報告書に関する連絡先－

一般社団法人 確定拠出年金・調査広報研究所（DC 広研）

- 佐々木哲夫 sasaki@dcrpi.or.jp
- 秦 穰治 hata@dcrpi.or.jp
- 島田 大介 d.shimada@dcrpi.or.jp
- 瀧川 茂一 takigawa@dcrpi.or.jp
- 臼井 智紀 t.usui@dcrpi.or.jp

〒104-0033 東京都中央区新川 1-17-22 松井ビル 2F

☎ 03-6262-8186 Web <https://www.dcrpi.or.jp/>

第 19 回 企業型確定拠出年金制度に関する調査(制度運営編) 報告書

2022 年 8 月

一般社団法人 確定拠出年金・調査広報研究所
(DC 広研)
