
オウケイウェイヴ総研メンバー座談会

～Q&A コミュニティの質問から読み取る“令和2年度予測”、
新型コロナウイルス感染症関連増が不可避、
社会保障関連の個別複雑な相談の増加を予測～

座談会メンバー（オウケイウェイヴ総研）：大矢、齊藤、高下、宮城

総括：大山（オウケイウェイヴ総研所長）

宮城 今回、“令和2年度のトレンド予測”という趣旨で、オウケイウェイヴ総研メンバーによる座談会を準備していましたが、新型コロナウイルス感染症が世界的に現在進行中で拡大していて、この座談会を行っている3月下旬では、もはや予測も、いったいどのようになっていくのかも不透明ですが、昨年（2019年）の「OKWAVE」の質問投稿から、今年度はどんな質問が増えそうか、どんなトレンドが予想できるかを占いたい、という試みとなります。

◆Q&A コミュニティ全体のトレンドでは、プリンター関連の質問が多い傾向

齊藤 昨年1年間のQ&A コミュニティ全体の質問の頻出ワードを表出したスケルトンマップ（図1）です。これは「OKWAVE」（OKWAVE.JP）のユーザーだけではなく、企業のサポートコミュニティとして導入されている「OKBIZ. for Community Support」（以下、「OKBIZ. CS」）の導入サイトからの質問投稿も含んだものです。一般の方が「OKWAVE」を眺めるとこう見える、というものですが、質問の入口は異なるのが「OKWAVE」のQ&A コミュニティの特徴なので、純然たる“OKWAVE ユーザー”の質問だけではない、ということもまずは押さえておきましょう。

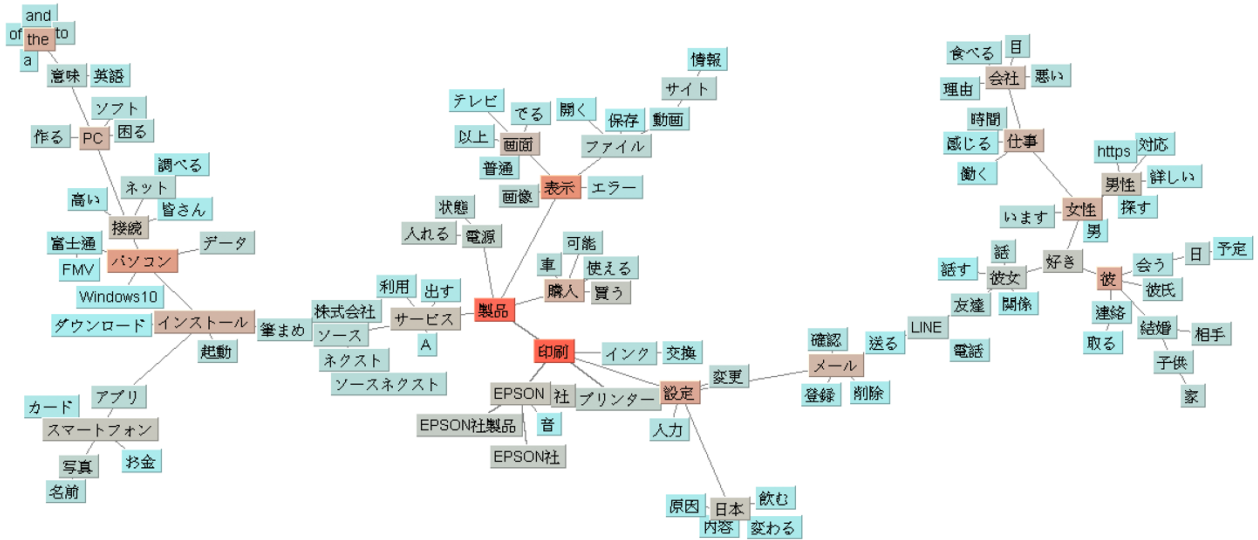


図1：Q&A コミュニティ全体での質問投稿に含まれる頻出ワード。

この中の頻出度合いは多い順に赤>灰色>水色、ワード同士が隣接しているものは関連性の強さを表す。

大矢 「OKBIZ. CS」のデータはどのくらいを占めるんですか。こうやって見ると「OKBIZ. CS」導入企業関連の取り扱い商品のプリンターや宛名ソフト、PC 関連の質問が多いですね。

齊藤 年間では「OKBIZ. CS」からの質問は全体の 1/4 くらいです。プリンター関連の質問はやっぱり年末にすごく増えています。ドリルダウンして見てみましょうか。「パソコン」という質問ワードに関連するスケルトンマップがこちらです（図2）。

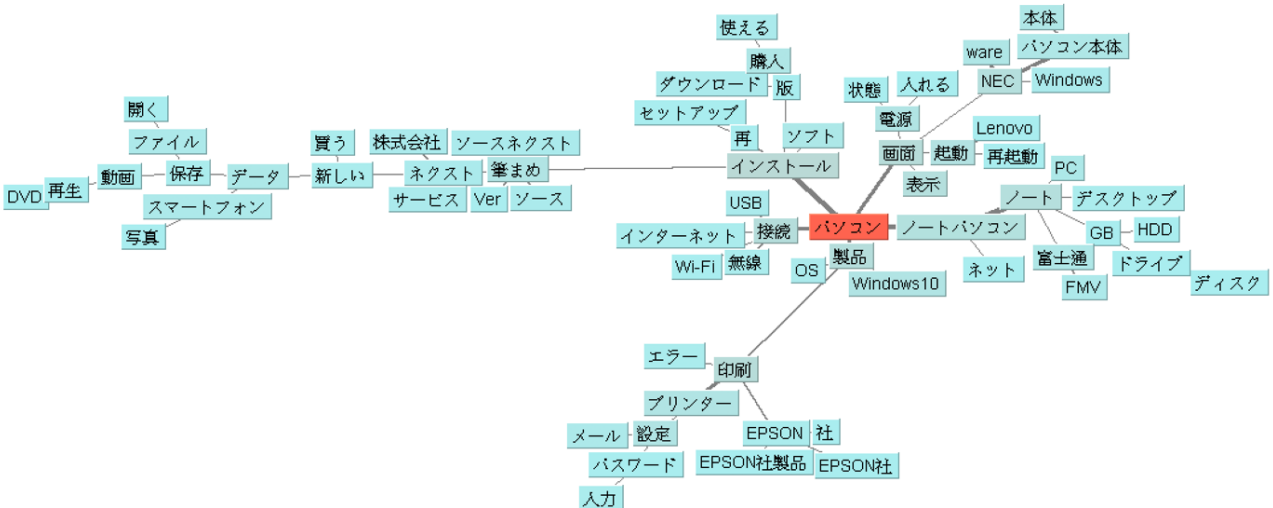


図2：「パソコン」に関連する頻出ワード

宮城 昨年 Windows7 のサポート終了を迎えましたけど、Windows7 関連の質問はありますか。

齊藤 質問は Windows10 についての方が多いですね。

宮城 企業向けでは話題になっていましたけど、一般家庭では Windows7 の人は少なかったということですかね。

齊藤 「パソコン」に関連してソフトウェアで頻出したのは「筆まめ」についてですね。これも「OKBIZ. CS」導入企業の提供しているソフトウェアです。

宮城 図 1 と図 2 を見ていると、みんな PC でやっていることが限られるのですかね。印刷くらいしかないですね。この図から、写真も動画編集も最近はスマホに寄ってしまっているということが読み取れるかもしれません。

齊藤 みんなスマホでやっていて、PC とつないだところで困ることがあるのはプリンターくらいみたいです。個人的にも実家に帰ったら親から PC とプリンターのつなぎ方を聞かれましたよ。町内会のチラシの印刷とかがあるそうで、Wi-Fi でつなげるようにしたら、やり方がわからなくなったみたいです。質問投稿の方に話を戻すと、インクやトナーの交換についてなどですし、12 月が一番投稿の多い月なのでそんなに変わった傾向はないです。

大矢 年賀状や喪中はがきはお店で頼むのと家でやるのと、最近はどっちが多いんでしょうね。今は印刷を外注しても安いですし、プリンターと宛名ソフトを使って自分で頑張ると、どちらのニーズが多いのでしょうか。

齊藤 年齢的には 50 代以上の人が質問者には多いです。

宮城 令和元年版の「情報通信白書」によると、70 代の方でもインターネット利用率は 51% と過半数を超えているので^(※1)、年賀状の発行枚数は徐々に少なくなっていますが、そのトレンドとは直接関わりなく、50 代以上の方を中心にプリンターに関する質問はまだまだ多く寄せられるのでしょうか。

※1 <https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/html/nd232120.html>

◆女性に男性の仕事に不安を覚えている！？

齊藤 次に、昨年ならでのトレンドとして「働き方改革」があったので、「仕事」につい

での質問を見てみましょう（図3）。でもどうやら「仕事」についての質問は「働き方改革」に関連しているわけではないみたいです。

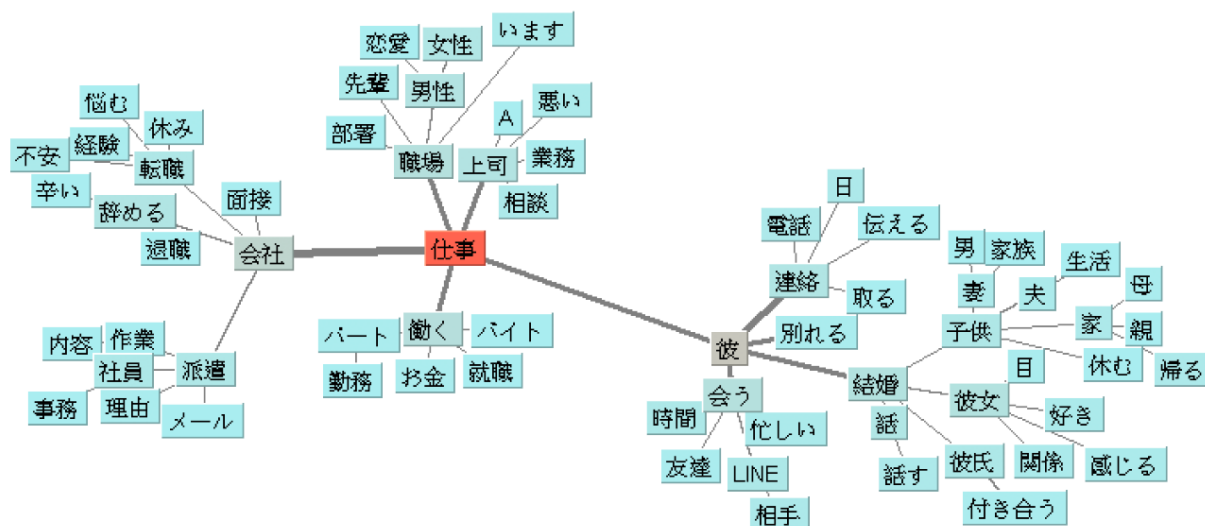


図3：「仕事」に関連する頻出キーワード

大矢 「仕事」と「彼女」より、「仕事」と「彼」が多いですね。

齊藤 「仕事」に関する質問は3:2くらいで女性からが多いのと、男性からは「仕事」と「女性」に関する質問はあまりしていないようですね。

高下 実際の投稿内容を見てみると、女性が自分の彼氏の仕事に関する相談をしているケースも多いです。

- ・マンション販売の仕事、教えてください <https://okwave.jp/qa/q9596400.html>
- ・彼氏に将来性はあるのか？ <https://okwave.jp/qa/q9663171.html>

齊藤 女性が男性の年収を気にする、というのは世間ではよく言われていますよね。

大矢 でも図3には「彼」に隣接して“年収”に関するワードが出てこないで、こういうQ&Aコミュニティでは彼氏に関しては今の稼ぎよりも“仕事の内容や将来性が不安だから質問する”ということのようですね。

高下 付き合い始めて1年くらいの女性からの質問だと、“彼氏が仕事熱心で会えない”みたいな内容が多いですね。

- ・彼氏が音信不通。仕事だから？ <https://okwave.jp/qa/q9695781.html>

・付き合ってから4ヶ月の彼が多忙過ぎて… <https://okwave.jp/qa/q9605439.html>

大矢 そもそもQ&Aコミュニティで質問する時の感情はどうなんですかね。

齊藤 不安とか、つらかったり、怒りとかじゃないですか。「不安」と一番関連するワードも「仕事」なんですね(図4)。親友みたいな人がいればプライベートな相談もできるけど、最近はそういう人がいないから、こういう場所で質問するのでしょうか。「同じ経験をした人の意見が聞きたいです」とか聞き方次第で、同じような経験をした人が反応して答えてくれていますよ。

・付き合う前の距離感とは <https://okwave.jp/qa/q9636448.html>

・パート辞めるか本当に迷っています <https://okwave.jp/qa/q9668742.html>

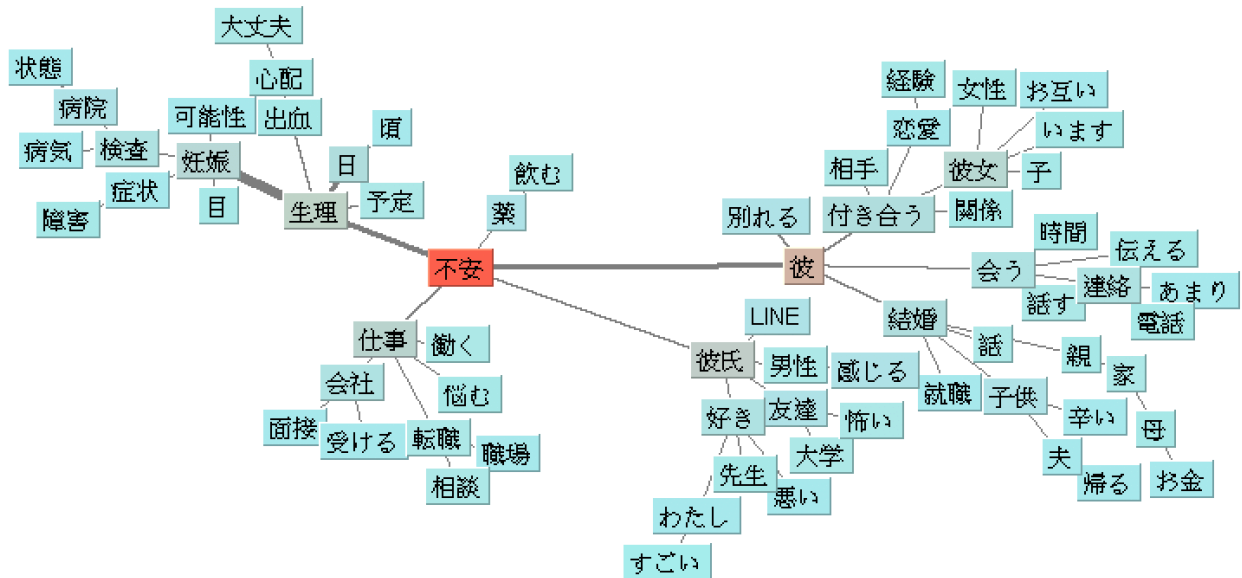


図4:「不安」に関連する頻出ワード

大矢 先ほどのプリンターの質問のような“一度覚えれば大丈夫”な質問と違って、恋愛の質問は人生経験の積み上げなので、こうした回答者とつながれるといいですね。

齊藤 仕事関連の質問の話に戻ると、仕事についての質問が多いのは9月です。何となく5月に多そうなイメージがあるので、実際に質問が多い9月と5月でどんなワードが多いのか比べてみます(図5)。なるほど、9月は派遣の方の質問が多いですね。4月始まりだと9月末が半期なので契約期間の相談が多いということでしょうか。5月はやっぱり休みたいという質問が多いです。

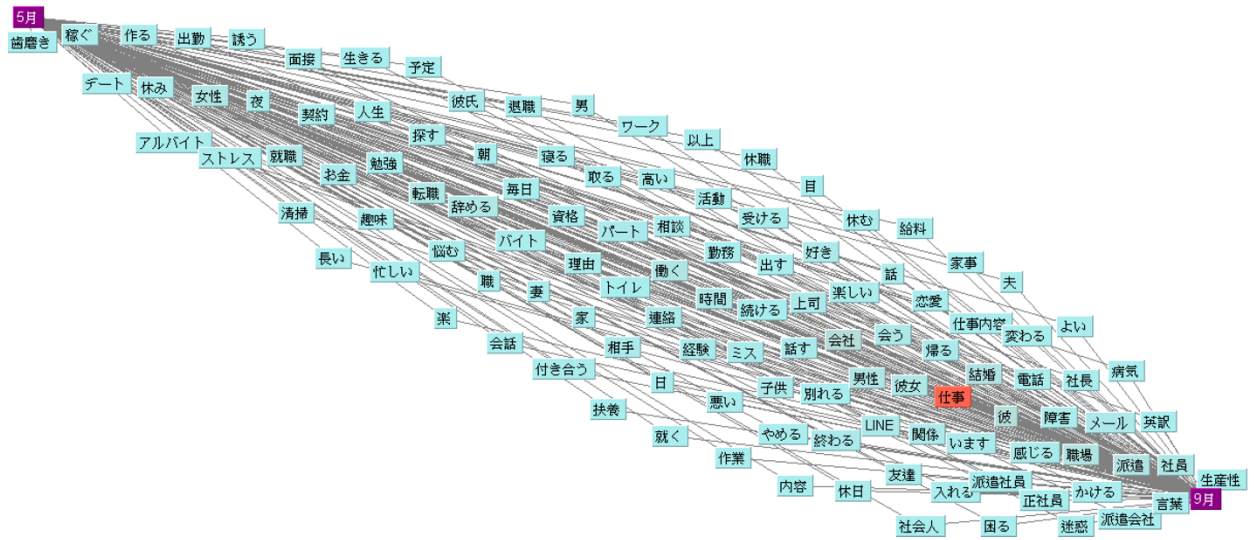


図5：5月と9月の「仕事」に関する頻出ワードの比較。中央が両方の月に見られるワード。端に寄るほどその月に偏っている頻出ワードとなる

宮城 こうして見ると、在宅勤務とかコンプライアンスとか、話題になったワードが出てくるわけでもないですね。

齊藤 そうですね。「仕事」と「上司」で見ても（図6）、働く環境のようなものよりも、恋愛関係や人間関係に関する相談が多い状況です。

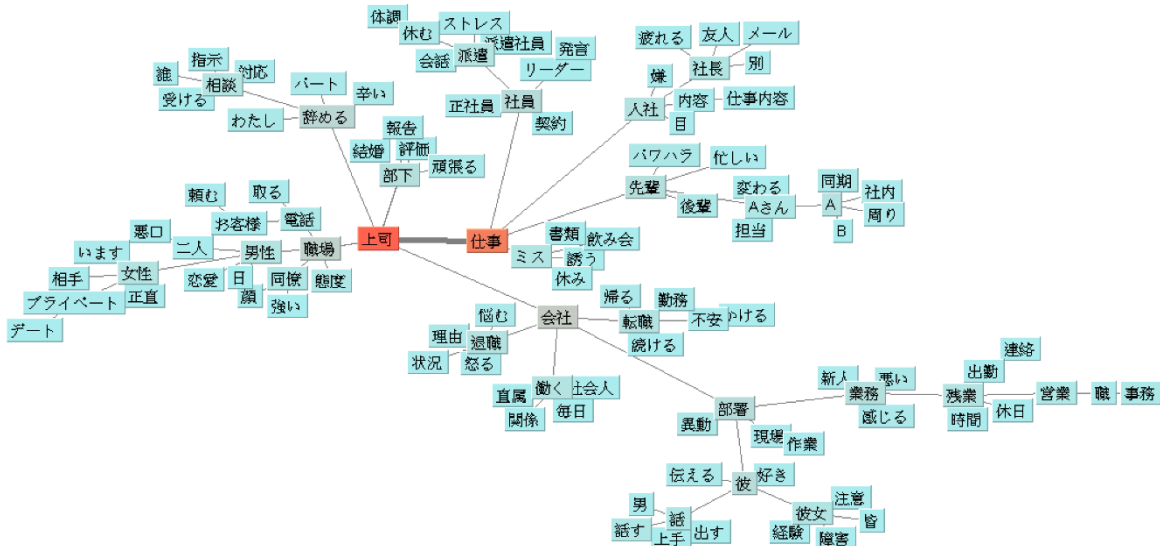


図6：「仕事」と「上司」に関連する頻出ワード

◆社会不安が大きくなると、保険に関する個別の相談が増えていく

大矢 多くの人が本音では関心が高いと思われるマネー関係も見てみたいですね。「保険」とかはどうですか。

齊藤 まずはざっくり「保険」でスケルトンマップを作ってみましょう（図7）。

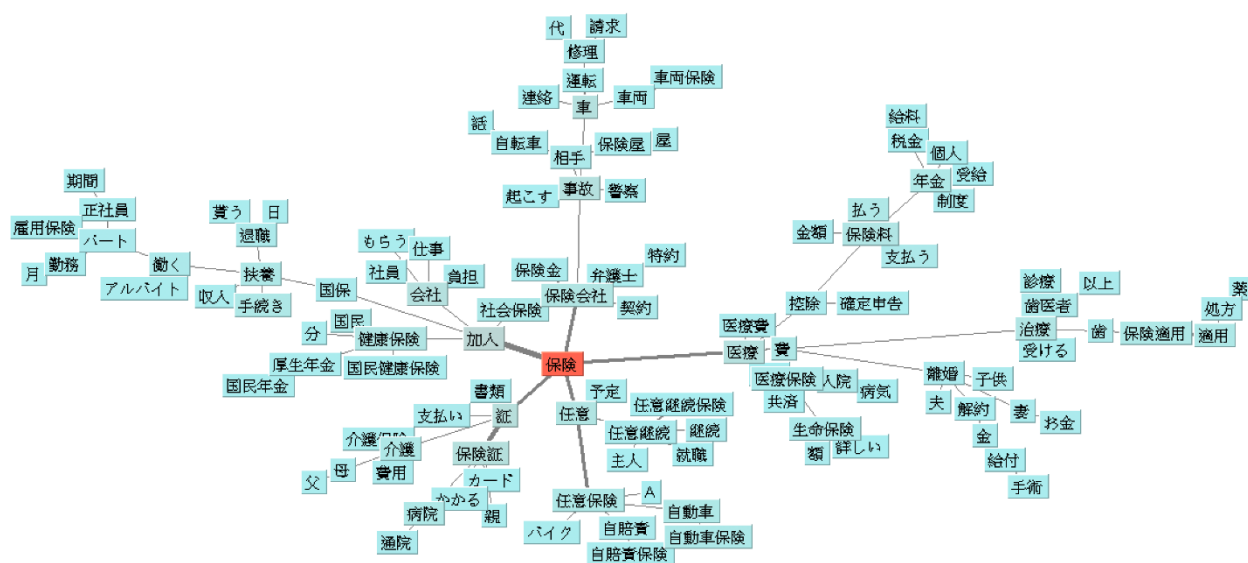


図7：「保険」に関する頻出ワード

高下 「OKWAVE」では伝統的に自動車事故に遭った人が質問されるケースが多いです。自動車事故、交通事故関連は主に民間保険会社の損害保険に関するものですね。それと会社を退職する人の保険についての質問も多いです。会社を退職した人の保険に関する質問は厚生年金保険や、会社の健康組合などの健康保険に関するものになりますよね。質問内容を見ると切羽詰まっている人が利用するケースが多いようです。損害保険、生命保険、公的保険制度上の年金保険、健康保険の質問の裏には景気の影響もあるかもしれませんね。

大矢 生命保険の保険料が高いとか特約が複雑、みたいな質問はあまりないですね。僕は車を持っていないのでイメージが湧かないです。

高下 私は自分が事故に遭った時に相手が任意保険に入っていないで、もしも相手に逃げられたら自分の保険を使わないといけないんじゃないかとずいぶん調べたことがあるので、

質問内容の個別複雑な様子はよく分かります。質問している皆さん、保険会社の人の説明だけでは心配だったりするみたいですね。

齊藤 「保険」の質問は多岐にわたるので、社会保険制度と民間の保険を分けて、「社会保険」を見てみましょう（図 8）。こうしてみると、正社員・派遣社員・パートとそれぞれに悩みをかかえているようですね。

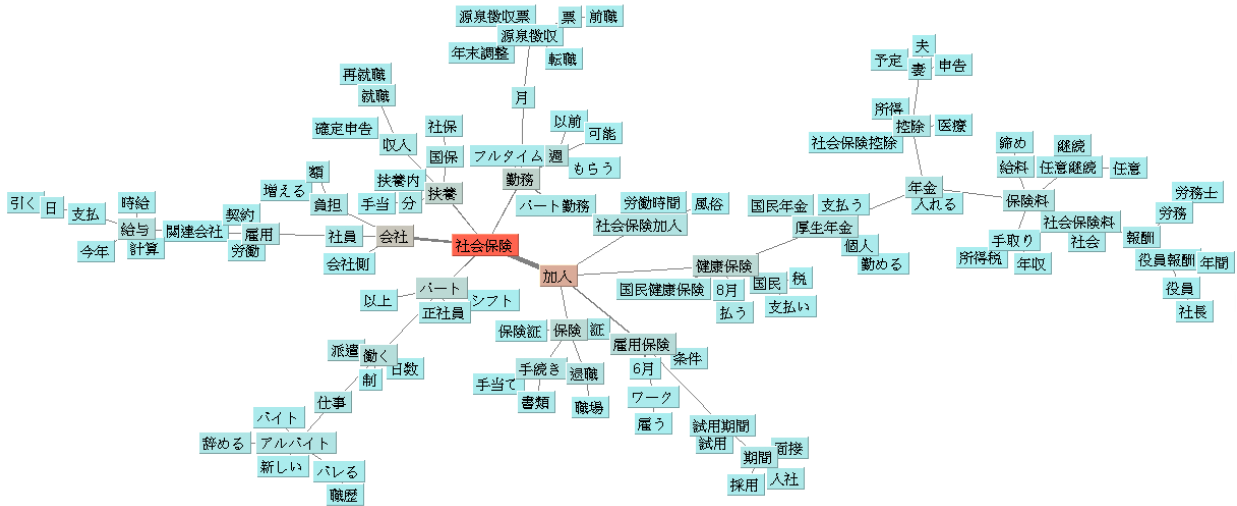


図 8: 「社会保険」に関する頻出ワード

高下 実際の内容を見ると正社員でも、役職的に不安を持つ立場でお仕事されている方の質問が多いようです。それと手続きに関する質問が多いですね。

- ・(不安を持つ立場) 就業促進定着手当について <https://okwave.jp/qa/q9594707.html>
- ・(手続きについて) 源泉徴収・年末調整について <https://okwave.jp/qa/q9687456.html>

宮城 質問している人は転職してきたから他の人と提出するものが違っていたりするなど、個別のケースが多いみたいですね。仕事をしていない期間があったり、転職したり、そういう方にとっては公的社会保障や厚生年金などの社会保障の手続きは同じ会社でずっと働いている人よりも分りにくい、ということかもしれません。今後、転職など、仕事や人材の流動性が高まったり、逆に職場を変わらざるを得ない立場に追い込まれる人が増えると、こういう質問も増えていく、と言ったところでしょうか。

齊藤 職場が変わる、という観点で、パートの人の質問も見てみると、「ダブルワーク」とか「前々職」とかのワードが出てくるので、やはり仕事が変わったり職種が変わったり会社が変わったり、労働の流動性が増えると相談事も増えてくる感じですね。

- ・ダブルワーク時の保険加入について <https://okwave.jp/qa/q9619216.html>
- ・前々職でのパート期間を正社員と偽る <https://okwave.jp/qa/q9666100.html>

高下 この「ダブルワーク時の保険加入について」の質問もそうですが、時給が安いから社会保険に入りたくないとか、将来よりも今のことを考えている感じですかね。社会不安があって、転職せざるを得ない状況があって、こういう個別ケースの質問がされているので、今まさに新型コロナウイルスの影響で社会不安なので、今後転職せざるを得ない人が増えてくるとこういう質問がもっと増える、という仮説を立てられるかもしれませんね。それと気になるのは、将来の保障を選ぶのか、現在の手取りを選ぶのか、というお金の話題にもなっていますね。

齊藤 質問者の属性ですが、意外なんですけど30代が多いんです。「OKWAVE」会員は幅広い世代に渡っているんで、これらの質問は若い世代に多いのが気になります。

高下 日本の人口分布と違って、20代、30代の質問が多いので、働き盛りの30代がこういう問題に直面しているのは少しまずい状況なんじゃないでしょうか。50代で非正規雇用の方の問題がニュースで取り上げられたりしていますが、30代が多いのが気になります。

大矢 20代ではアルバイトでの質問が多いので、こちらは就職している方ではなく学生さんが多いようですね。

- ・学生バイト <https://okwave.jp/qa/q9690756.html>
- ・大学生の扶養内のバイトについて <https://okwave.jp/qa/q9677859.html>

宮城 個人事業主とかフリーランスの人はどうなんでしょう。最近、シェアオフィスもいっぱい増えているので質問も多いと思うんですよね。社会保険という観点ではどうなのか。

齊藤 個人事業主やフリーランスについての質問も結構あります。

高下 社会保険制度は身を守るためですが、それ以外の、どう稼ぐかという質問を見ていると、助成金関連の制度などが知られていないのかなと思います。

- ・フリーランスのイラストレーターになるにあたって
<https://okwave.jp/qa/q9647566.html>
- ・自分で仕事を作って、成立させるためにすることは？
<https://okwave.jp/qa/q9684777.html>

宮城 逆に今後はまだ知られていない助成金などの制度が着目されるかもしれませんね。

大矢 対象が個人事業主なので、企業のFAQのように“よくある質問”としてまとめられていくこともなかなかないだろうから、そういったものを提示する仕組みがあると重宝されるかもしれませんね。

宮城 そうですね。下記のような疑問をもつケースも多いかもしれません。

・個人事業主の社会保険 <https://okwave.jp/qa/q9603087.html>

高下 法律のグレーゾーンのようなところに当たることが多くなりそうですね。

齊藤 ユーザー属性を見ると、フリーランスまたは個人事業主についての質問をしているのは20~40代の男性の方が多いようです。

高下 ふつうにWeb検索をすると「開業支援」とかそういうサイトが検索上位に来るんですけど、先ほど言ったように、助成金のような制度を利用していく“攻めの質問”よりも、税金などに関する“守りの質問”が多いです。

宮城 オウケイウェイヴの本社の入居しているビルにはコワーキングスペースがあったり、最寄り駅の神谷町駅前にもシェアオフィスの広告がたくさん出ているし、開業、フリーランス、個人事業などでの働き方はこれから増えてくるような気がします。

高下 総じて、社会保険制度等に関しては、転職回数が多かったり、仕事に復帰する人のような個別のケースへのケアが大切になりそうですね。こういった方々の質問は多くなりそうですね。

◆まとめ：新型コロナウイルスを契機とした社会不安の拡大により社会保障に関する相談はますます複雑化する

座談会を通して、「OKWAVE」に投稿された質問の全体の傾向や、2019年ならでの事象を基に、投稿データを見ながら研究員による自由な意見交換を行った。その中で見えてきたのは、個別複雑な悩みである。とくに、社会保険に関する質問を通じて、転職者などの個別ケースの悩みが見て取れた。こういったリアルな一般生活者の悩みの声が見えてくるのがQ&Aコミュニティの特徴ともいえるだろう。今年はいつ収束するのか、先の見えないコロナ禍の中で、雇用の不安や制度の活用などに伴う質問が増えてくることが予想される。言い換えれば、そのような困りごとを解決するサービスやビジネスが注目される可能性もあるだろう。

◆オウケイウェイヴ総研所長・大山の考察

「今回のオウケイウェイヴ総研研究員の座談会は、2019年を中心とした、いわば”平時“のQ&Aサイトでの質問内容や数量をもとに行われた分析である。現在、2020年4月現在の新型コロナウイルス感染症の拡がりや政府による緊急事態宣言発令という、“異常で巨大な非常時”にあたるテーマが今回の座談会では見受けられない点をご理解をいただきたい。働き方や仕事といったテーマに関するデータでは、仕事上の人間関係等に関するもの以外には、働き方の多様化の中での現在の政府の労働法制や労働関連の制度に関する質問や手続きに関するもの、または、働き方が変わることに伴う人生設計上の不安なども読み取ることができた。

政府は日本の今後の生産年齢人口（15歳から65歳）の減少、少子高齢化の傾向の中、ライフスタイルを自由にしながら、また、ワークライフバランスも考えつつ、多くの人が様々なスタイルで仕事ができる働き方も出てくるとの見方を提示して、政策にも取り入れつつある。2017年の「経済産業省「雇用関係によらない働き方」に関する研究会報告書」では、兼業、副業、テレワーク、いわゆる企業の従業員のでない、フリーランスなどの働き方についての考察と課題も提示している。その中では、「中長期的には、労働法制や社会保障の中で雇用関係によらない働き手をどのように位置付けるか、議論を深めていくことも求められる。」としている。また、2016年の厚生労働省の「働き方の未来 2035：一人ひとりが輝くために」懇談会報告書」では、今後IT、ICT技術の進展により、時間と空間のより自由度を増した、これまでの「会社の社屋内で働く」という働き方とは違うテレワークやIT技術を駆使した働き方が多くなるとの見方を示し、さらに「【新しい働き方に合わせた新しい社会保障制度】」との項目を立て、「2035年には企業と個人との関係が大きく変わると考えられるため、それに合わせた社会保障のあり方を構築していく必要がある。例えば、男女が共に働くことが一般的になっていくことを考えると、世帯主が配偶者を扶養することを前提とした家族を単位とする税制や社会保障制度を、家族が働くことが不利にならない個人単位に置き換えていくことが重要だろう。（中略）つまり、社会保障制度は、働く場所や時間からできるだけ中立的な形で整備されるべきである。そうでないと、せっかく働く場所と時間から自由な働き方が可能になっているにもかかわらず、それを生かすことができない。」としている。

（参考）

<https://www.meti.go.jp/report/whitepaper/data/pdf/20170330001-1.pdf>

（経済産業省「雇用関係によらない働き方」に関する研究会報告書（概要）2017年）

https://www.mhlw.go.jp/file/05-Shingikai-12601000-Seisakutoukatsukan-Sanjikanshitsu_Shakaihoshoutantou/0000132302.pdf

（厚生労働省「働き方の未来 2035：一人ひとりが輝くために」懇談会報告書 2016年）

国の制度面でもこうした点、いわゆる広い意味でのセーフティネット（生活面等での安全網）の中に、従来型の会社員の健康保険に当たるものや厚生年金の制度とは異なる、新しい働き方に合致するような社会保障制度などの在り方は今後の課題で、Q&A サイトで見られる質問や回答からの読み取れる多くの方の疑問や不安は、まさに、これからの日本人の働き方にかかわる重要な関心部分かと考察できる。

こうした中、2020 年は年明けから新型コロナウイルス感染症の拡大という、突然の“異常で巨大な非常時”の対応に日本全体が急激な移行を余儀なくされた。当初、政府は学校の授業の凍結等に伴う、共稼ぎの家庭への対応などを金銭面でも打ち出したが、事態は次々に深刻化複雑化し、休業要請にかかわる現実的な収入減少という喫緊の課題への対応に移っている。労働や労働環境の面でも、折しも、テレワークや副業など、いわゆる“新しい働き方”を現実の民間企業も個人も模索を始め、様々な動きが絡みついた時期に、現実的経済的な、“収入と生活”という厳しい課題の浮かび上がりは、働き方の多様化とセーフティネットの在り方を、平常時でない、緊急時の要素も合わせて様々に探る必要を迫っている。

その局面は、現時点（2020 年 4 月）では、単に、感染防止のための人と人の接触の削減の必要でのテレワーク推進、という流れを現実的対策として生み出しているが、中小零細企業などでは準備や設備面で整わない状況も示されており、今後は、単に、労働の多様化と人口減少に伴う生産性向上というベースだけでなく、流行感染症も見据えた非常時対応という環境での労働と労働環境の在り方、さらに、将来の生活不安への対応も政府、企業、社会全体で対応せざるを得ない状況を余儀なくされている。

新型コロナウイルス感染症は現在も収束と終息の見通しは不透明であり、罹患された方、亡くなられた方もいる中で、働き方の在り方をかなり重層的多面的に再考させる状況を生み出している。これは社会経済面というより、日本国民全体の健康に迫る“危機”であり、“互い助け合い”の企業ミッションを掲げる弊社のシンクタンクとしては、2020 年はこの感染症にかかわる質問と回答がユーザーの関心事の中心であると見ることは論を俟たず、オウケイウェイヴ総研としても、多くの方々の関心事を適宜分析して、調査を行って発表し、厳しい状況を乗り越える一助となるよう、研究員一同、業務を進めていくことにしている。」